

Memoria Copec



Las personas nos *mueven**



Las personas nos mueven*

Para todos

Porque queremos acompañar
y facilitar
la vida en movimiento

Índice de contenidos

06

Introducción

Carta del presidente del Directorio	06
Directorio	10

28

Cifras

Copec en una mirada	30
Estudios de mercado	32

64

Indicadores Financieros

Copec consolidado	66
Copec individual	69

132

Reconocimientos

Premios	134
---------	-----

142

Nuestra Gente

Clima organizacional	144
Reconocimiento a Eduardo Bottinelli	146

12

Administración

Entrevista a la Administración	14
Primera línea	18
Nueva estructura organizacional	20
Organigrama	22
Administración	23
Gobierno corporativo	25

38

Descripción de la Compañía

Quiénes somos	40
Copec y principales filiales	42
Terpel	44
Mapco	46
ArcoPrime	48
CSI	50
Transcom	52
Vía Limpia	54
Flux Solar	56
Mapa regional	58
Historia, línea del tiempo	60

72

Hitos por canales de negocio

Estaciones de servicio	74
Canal Industrial	92
Retail	106
WIND Copec	112
Otros hitos	122

136

Sostenibilidad

Cifras destacadas	138
-------------------	-----

152

Estados financieros

Gestión y control de riesgos	154
Riesgos financieros	156
Estados financieros	158

160

Mapa de filiales

Carta del presidente del Directorio

Roberto Angelini

Señores Accionistas:

Me es grato presentar a ustedes la Memoria Anual 2019 de la Compañía de Petróleos de Chile, COPEC S.A. A lo largo de sus páginas encontrarán una síntesis de nuestros principales desarrollos operacionales, comerciales, financieros y de marketing. Del mismo modo, se identifican en ella los logros de la Compañía en términos de sostenibilidad y contribuciones al entorno, la comunidad y las personas.

Sin embargo, no puedo abstraerme del contexto en que escribo estas palabras. Me dirijo a ustedes en circunstancias en extremo difíciles para el país y el mundo. La pandemia de COVID-19 es la emergencia sanitaria más grave que la humanidad ha enfrentado en las últimas décadas y hoy vemos profundos efectos en múltiples ámbitos, alterando la vida y los hábitos de millones de personas, afectando todas las actividades económicas, sin excepción. Ninguna persona, institución o estado está al margen o a salvo y superar esta crisis requerirá la voluntad y el esfuerzo de todos.

Este contexto ocurre tras la crisis social de fines de 2019 y cuando el país iniciaba un proceso de diálogo para

tomar decisiones en torno a eventuales cambios institucionales. En Copec asumimos dicho contexto como una oportunidad para fortalecer nuestra capacidad de escuchar y empatizar de manera más fina con el entorno, la posibilidad de contribuir a perfeccionar y ampliar los consensos sobre nuestra ruta de desarrollo como país. En este nuevo escenario, profundizar ese camino será clave para lograr la unidad necesaria para enfrentar este reto mayor, de escala mundial, en que está en juego la vida de las personas.

En un entorno tan incierto, la crisis actual nos enseña cómo, a nivel global, los esfuerzos se unen para hacer frente a la amenaza común. Como civilización y como personas estamos aprendiendo con mayor intensidad la dimensión de la solidaridad y la cooperación. Esperemos que ello sea una luz permanente en nuestro futuro.

Para Copec, 2019 fue también el año en que pudimos demostrarnos nuestra propia capacidad de resiliencia. Porque nos mueve el compromiso con el servicio y con Chile, era prioritario mantener, en todo momento, sin importar la adversidad, el suministro energético fundamental para el funcionamiento del país. Estoy seguro de que la misma

fuerza que nos permitió lograrlo y el compromiso de todos y cada uno de nuestros colaboradores, nos permitirá hoy mantener la capacidad de respuesta necesaria para estar a la altura de las circunstancias.

La fortaleza de Copec reside también, por cierto, en una posición estable erigida durante 84 años de experiencia. Me refiero a la solidez que otorga contar con 668 estaciones de servicio entre Arica y Puerto Williams, además de 93 tiendas Pronto, 305 locales Punto, 14 plantas de almacenamiento y una planta de lubricantes. Sumado a ello, una presencia en Latinoamérica, a través de Terpel, en Colombia, Ecuador, Perú, Panamá y República Dominicana; y mediante Mapco en Estados Unidos, que implica un total de 3.317 estaciones de servicio en el continente.

En todo este tiempo, la calidad del servicio y el foco en el cliente han constituido nuestra gran motivación para seguir creciendo. Este año, junto con inaugurar 13 nuevas estaciones de servicio las ventas de combustible en Chile aumentaron 3,2% respecto al ejercicio anterior, para alcanzar una participación de mercado de 57,8%. Durante 2019, Copec logró adjudicarse contratos relevantes para el suministro



industrial de combustibles y lubricantes, con Pullman Bus, SQM y Veolia, entre otros. Del mismo modo, Air BP Copec renovó cinco contratos vía licitación y sumó otros con Sky y Alitalia.

Asimismo, Copec obtuvo por cuarto año consecutivo el primer lugar dentro de la industria de los combustibles, según el estudio de reputación corporativa RepTrak 2019, que mide la percepción de distintos grupos de interés sobre las empresas.

La nuestra es una compañía en constante transformación, impulsada por una clara visión de futuro. Como empresa de movilidad integral, Copec dio pasos estratégicos en materia de electromovilidad, a través de Copec Voltex, para ampliar las fronteras de la infraestructura de carga eléctrica tanto en las distintas carreteras del país, con la red de carga rápida más grande de Sudamérica, que ya cubre 1.400 kilómetros, como también en espacios públicos, empresas y a futuro en los hogares de los chilenos.

Nuestra estrategia de desarrollo busca contribuir a la evolución de los negocios existentes, así como a la generación de otros nuevos, ampliando nuestros horizontes hacia todos los aspectos de

la movilidad como los de servicio en el nuevo mundo digital. Por ello, desde dentro de nuestra orgánica nació Wind Copec, un espacio de creatividad, experimentación y pensamiento disruptivo para seguir forjando, en el núcleo de Copec, una cultura empresarial para una nueva era. En esa misma línea hemos creado un CVC (Corporate Venture Capital) con sede en San Francisco USA, para insertarnos en el ecosistema de Startups más significativo del planeta.

Esto se manifiesta en alianzas e inversiones claves en segmentos como el almacenamiento energético, necesario para promover el modelo de generación distribuida –a través de la compañía norteamericana Stem y la española Ampere–, o la propia generación de pequeñas fuentes de energía limpia y renovable –a través de Flux Solar. Del mismo modo, el acuerdo firmado con Cerro Dominador, en la región de Antofagasta, permitirá abastecer con energía renovable, a partir de julio de 2020, a nuestras 72 estaciones de servicio de mayor consumo, casi la totalidad de la red de carga Copec Voltex y ocho plantas en todo el país. Es así como seguiremos fortaleciendo nuestra orgánica para continuar innovando, contribuyendo a acelerar la transición

energética que Chile y el mundo requieren para hacer frente a los nuevos retos.

Los próximos meses serán difíciles y deberemos hacer frente a un escenario global de inusitada complejidad. Se necesitará la voluntad de todos los sectores para salir fortalecidos de esta crisis. Chile requerirá, como otras veces en el pasado, hacer de la unidad la fuerza que permitirá superar las dificultades. Para Copec, es también la oportunidad de probar, una vez más, nuestro compromiso con el país, intensificando nuestro trabajo para cumplir con el propósito fundacional de la Compañía: servir a las personas y asegurar el suministro de combustible del país.

Cierro esta carta, agradeciendo a las personas de Copec, a sus trabajadores, concesionarios y directivos, por los miles de ejemplos de abnegación y conciencia que día a día nos entregan. Si por décadas Copec es reconocida como la Primera en Servicio esto es posible por las mujeres y hombres que la componen. Son nuestro activo más valioso y quienes están construyendo hoy la Copec del mañana. Son ustedes quienes nos permiten seguir acompañando y facilitando siempre, aún en las circunstancias más difíciles, la vida en movimiento de las personas y el país.

“En un entorno tan incierto, la crisis actual nos enseña cómo, a nivel global, los esfuerzos se unen para hacer frente a la amenaza común. Como civilización y como personas estamos aprendiendo con mayor intensidad la dimensión de la solidaridad y la cooperación. Esperemos que ello sea una luz permanente en nuestro futuro”.



“Para Copec, es también la oportunidad de probar, una vez más, nuestro compromiso con el país, intensificando nuestro trabajo para cumplir con el propósito fundacional de la Compañía: asegurar el suministro de combustible del país”.

Directorio

El Directorio de la Compañía de Petróleos de Chile, Copec S.A., es el máximo órgano de gobierno de la empresa y quien establece los focos estratégicos del negocio y los lineamientos generales de actuación, buscando proteger los derechos e intereses de todos sus accionistas.

Lo componen siete integrantes que sesionan mensualmente y son escogidos en la Junta de Accionistas por sus cualidades profesionales y vasta trayectoria, por períodos de 3 años renovables. Ninguno de los miembros del Directorio desempeña cargos ejecutivos en la compañía.

Cifras

ANTIGÜEDAD	NÚMERO DE DIRECTORES
MENOS DE 3 AÑOS	1
MÁS DE 6 Y MENOS DE 9 AÑOS	3
MÁS DE 12 AÑOS	3

95%

de asistencia promedio en 2019

- 01 / Roberto Angelini**
Presidente
Ingeniero Civil Industrial
- 02 / Jorge Andueza**
Vicepresidente
Ingeniero Civil
- 03 / Eduardo Navarro**
Director
Ingeniero Comercial
- 04 / Carlos Ingham**
Director
Ingeniero Comercial
- 05 / Jorge Bunster**
Director
Ingeniero Comercial
- 06 / Manuel Bezanilla**
Director
Abogado
- 07 / Francisco Javier León**
Director
Ingeniero Civil





Capítulo 02

Administración

Las personas
nos *mueven**

Compromiso más allá de las turbulencias

Entrevista a la Administración

Cuando enfrentamos la peor crisis sanitaria del último siglo, una pandemia cuyas consecuencias aún son difíciles de proyectar, pero que, sin duda, influirán de forma profunda en el plano económico, social y cultural de Chile y el mundo. Copec, con responsabilidades estratégicas en el funcionamiento de las actividades productivas y de las personas, y refrendado a través de su presencia territorial, ha vivido de forma cercana este proceso, debiendo lidiar con contingencias que se han vuelto parte de su rutina de operación.

En este escenario, que ha incorporado factores como la actividad económica ralentizada, una efervescencia social como no se veía en décadas y como corolario, la pandemia del Covid-19, que dieron forma a una realidad nueva jamás vivida, la empresa ha logrado gestionar las contingencias, sosteniendo su desempeño, en gran medida, por el compromiso y fortaleza de su capital humano.

Lorenzo Gazmuri, vicepresidente ejecutivo de Copec y Arturo Natho, gerente general, entregan en primera persona, sus impresiones respecto de lo que ha sido este proceso.

El país de octubre

“La verdad es que es difícil hablar del año 2019 sin considerar lo que ocurrió en sus últimos meses”, reflexiona Arturo Natho, mientras repasa los hechos que comenzaron a desencadenarse el 18 de octubre, marcando un antes y un después, no solo para la historia reciente de Chile, sino en lo concreto, para la operación de la empresa y el funcionamiento de su logística. “La crisis significó para Copec un esfuerzo gigantesco. Más de 130 de nuestras estaciones de servicio fueron vandalizadas. Nuestro equipo se vio expuesto a situaciones complejas. Pensando en lo difícil que fue ese período, siento mucha emoción y agradecimiento por cómo nuestra gente se comprometió con el país, con el servicio que entrega Copec, por el entendimiento de que, en momentos difíciles, el rol que cumple esta compañía va mucho más allá del negocio. Fue comprobar, una vez más que nuestro servicio es un aporte de tremendo valor a la comunidad. La sensación de tranquilidad que otorga a las personas, a las familias, tener combustible, una estación de servicio funcionando, las tiendas, en fin, el espacio Copec, es enorme. En momentos complejos mantener con suministro a todo el país, en circunstancias de toque de queda, con turnos especiales, con comités de crisis

permanentes, con los concesionarios junto a sus atendedores, la gente de plantas, todos llegando a sus trabajos, algunos con un sacrificio increíble... Es notable. El compromiso, la camiseta, el entendimiento del deber que eso significa, habla de la fortaleza del equipo. De un equipo que trabaja cohesionado en torno al propósito del servicio”

Las estaciones de servicio, en muchas de sus comunidades tienen un rol simbólico y son parte de la identidad local “En la crisis del 18 de octubre hubo vandalismo y destrucción de nuestros recintos, pero nadie dudó de que las estaciones de servicio son parte del tejido urbano y, por lo tanto, que el país nos necesitaba”, profundiza Lorenzo Gazmuri, relevando el rol en estas situaciones “Chile necesita que nuestras estaciones sigan operativas y que tengamos las mayores medidas de seguridad. Pero efectivamente se demostró, una vez más, que cuando el país está en crisis, la red Copec tiende a ser muy resiliente y, de hecho, hubo numerosos casos en que las comunidades nos protegieron porque efectivamente somos importantes para ellas. Entonces, creo que estas dos crisis, la de octubre y la generada por el Covid-19, de magnitudes y orígenes completamente distintos, han validado y puesto arriba de la mesa nuestro rol tradicional con más fuerza que nunca”.



Arturo Natho /
Gerente General

Lorenzo Gazmuri /
Vicepresidente Ejecutivo

“Chile necesita que nuestras estaciones sigan operativas y que tengamos las mayores medidas de seguridad. Pero efectivamente se demostró, una vez más, que cuando el país está en crisis, la red Copec tiende a ser muy resiliente”.

Lorenzo Gazmuri

La responsabilidad de la empresa en un nuevo escenario

Un entorno marcado por la discusión sobre el rol de las empresas en la sociedad, motivó en Copec un proceso de reflexión interna, que impulsó decisiones importantes, como explica Arturo Natho. “La verdad es que se trata de un proceso que en Copec comenzó hace bastante tiempo, anticipándose a conceptos que hoy están internalizados. Me refiero a la conexión con la ciudadanía, a entender el propósito de una empresa en relación con su entorno, el valor superior de las personas. Hemos tenido aprendizajes respecto a la importancia que cada estación de servicio tiene con su comunidad. Hubo muchas estaciones en que los vecinos fueron quienes las protegieron. Y también se hicieron evidentes aquellas donde no teníamos las redes suficientemente construidas”. En esta línea, la decisión de impulsar un incremento de las remuneraciones a los atendedores fue parte de un proceso que se venía analizando desde antes de la crisis, considerando su impacto en toda la cadena de valor. “Debimos adecuar toda la estructura, con un costo muy significativo para la Compañía y acompañado de una reacción positiva de parte de los concesionarios. Las estaciones de servicio son un puerto de entrada al mundo laboral, por tanto, si en ese punto subimos el estándar,

generamos un impacto importante en toda la economía, una redistribución que esperamos sea beneficiosa”.

La preocupación por las personas es algo que corrobora Lorenzo Gazmuri. “Copec siempre ha tenido tres grandes pilares, su compromiso país, con los consumidores y con su gente. Creo que ante la pandemia del Covid-19 se manifestó fuertemente el tercero: el valor de las personas. Hoy, no sólo estamos cumpliendo nuestro rol país y nuestro particular compromiso con los ciudadanos, sino que también nos preguntamos cada día cómo cuidamos a nuestra gente, en el más amplio sentido. Nuestros trabajadores, los empleados de las filiales, nuestros contratistas, los transportistas, los conductores, la gente nuestra en la minería, todos quienes representan el espíritu de Copec. Creo esta crisis nos ha hecho tomar conciencia a todos de nuestra fragilidad. Este tiempo nos desafía a asumir y administrar precisamente esa fragilidad para, desde ahí, poder seguir cumpliendo nuestro rol. Hemos vivido esta crisis sanitaria con el mismo foco en todos los países en que operamos; cómo cumplir nuestro rol tradicional asegurando, al mismo tiempo, que cuidamos y protegemos a nuestros colaboradores con el mismo alto standard en todos los mercados”.

A pesar de todo, importantes avances

“2019 fue un año de reforzamiento de la posición de mercado: crecimos, sumamos nuevos clientes y construimos un récord de estaciones. Hubo un trabajo muy sostenido con los concesionarios, mejorando la operación en el día a día. Hemos consolidado importantes desarrollos que van conformando los pilares de la nueva movilidad, con iniciativas concretas, como cumplir la meta de tener 1400 kms con cargadores para vehículos eléctricos desde la Región de Coquimbo a la Araucanía. También, hemos avanzado en la creación de un ecosistema en el que esperamos acompañar, tanto a las personas como a las empresas, en la transición energética que vivirán en los próximos años. La descarbonización es un proceso que esperamos acelerar para lo cual hemos invertido en empresas globales que nos permitirán sumar en Chile y en los países que operamos, nuevas tecnologías. Otro logro es el reenfoque del mundo de conveniencia, el retail. Se ha conformado un equipo especialista con vistas a proyectarlo como un foco de negocio, más que una actividad complementaria”. Son algunos de los primeros balances que destaca Arturo Natho sobre el año pasado, agregando los avances en el ámbito operacional con el programa de “cero faltas” en las plantas, con una metodología sistemática y asociada

a una visión sostenible. Se detiene también para reflexionar sobre lo que se ha realizado en gobierno corporativo y sus implicancias para la marca Copec. “Hoy la reputación es un tema clave y debemos trabajar para proteger ese activo. El compromiso con valores y principios va más allá de lo obligatorio, es porque tenemos un rol en la sociedad. Eso es la base de una empresa conectada con la sociedad actual y nosotros tenemos que ser un actor relevante en eso. Debemos esforzarnos por ser cada vez mejor empresa y contribuir en todos los frentes a nuestro alcance para hacer de Chile un mejor país”.

Lorenzo Gazmuri cree que hay un gran hito en 2018 y 2019. “En Copec entendimos que somos una compañía que reconoce que su modelo tradicional de negocio tiene una vida interesante por delante, pero limitada. Y, por lo tanto, da el salto para situarse como una empresa de movilidad, que va a acompañar al consumidor en todas sus necesidades en los próximos 50 años. Ese es un salto cuántico. Que el cliente nos vea hoy liderando la electromovilidad a una compañía que siempre ha estado asociada a los

combustibles fósiles, es potente. Hoy buscamos ser protagonistas de un proceso que es bueno para el país, para el usuario y para el planeta. En términos de relato, tenemos la oportunidad maravillosa de no defender el modelo de negocio que nos ha permitido liderar por años en nuestro mercado, sino que a su vez liderar la transformación del mundo de la movilidad y construir allí nuevas fortalezas”.

Los desafíos que vienen

Para la compañía se viene un período de cambios donde nuevos paradigmas comienzan a delinear el futuro de su operación. “Queremos avanzar en el marketing digital, trabajando fuerte en una arquitectura sistémica, hay que irse convirtiendo en una data driven company. Tenemos como un desafío la mejora continua de la logística en general y debemos también, trabajar en seguir optimizando gastos y el control de costos. Otro desafío está en el ámbito de la gestión humana, en cómo entendemos el liderazgo y lo ejercemos. Tenemos un deber con nuestros clientes y el compromiso es hacer siempre lo mejor que podamos. Nos convocan asimismo grandes metas en el área

comercial y somos ineludables en el foco en la eficiencia, en el servicio. Eso es una constante”, concluye Arturo Natho.

“Existen dos mundos que van a converger, pero que son distintos, por eso tomamos la decisión estratégica de separar la actividad tradicional de los nuevos negocios. Nuestro mercado tradicional seguirá creciendo por los próximos 5 o 7 años, ese es el período en que debemos construir los pilares del liderazgo futuro de la Compañía, en el amplio espacio de la movilidad.

Por lo tanto, también estamos creando filiales. Todo lo nuevo debe tener mentalidad start up, cuya cualidad fundamental es estar mirando cómo generar modelos de negocios que son completamente distintos a lo que hemos estado acostumbrados y a la forma en que hemos trabajado...Nosotros aspiramos a ser una multinacional presente en muchos países, pero con gestión y decisiones locales. Ser muy grandes, pero actuar con la flexibilidad y la agilidad de los pequeños tomando decisiones oportunas, de acuerdo al veloz ritmo de estos tiempos”, concluye Lorenzo Gazmuri.

"Pensando en lo difícil que fue ese período, siento mucha emoción y agradecimiento por cómo nuestra gente se comprometió con el país, con el servicio que entrega Copec, por el entendimiento de que, en momentos difíciles, el rol que cumple esta compañía va mucho más allá del negocio.

Fue comprobar, una vez más que nuestro servicio es un aporte de tremendo valor a la comunidad”.

Arturo Natho



01 / Lorenzo Gazmuri
Vicepresidente Ejecutivo
Ingeniero Civil Eléctrico

02 / Arturo Natho
Gerente General
Ingeniero Civil Industrial

03 / Alejandro Palma
Gerente Legal y Asuntos
Corporativos
Abogado

04 / Leonardo Ljubetic
Gerente Corporativo de
Gestión y Desarrollo
Ingeniero Civil Industrial

05 / Juan Pablo Doñas
Gerente Regional de
Lubricantes
Ingeniero Civil Industrial

06 / Ángel Rubio
Contralor
Ingeniero Comercial



07 / Lorena Oliver
Gerente de Operaciones
Ingeniero Civil Industrial

08 / Gloria Ledermann
Gerente de Marketing
Ingeniero Civil Industrial



09 / Alfredo Jalón
Gerente de Ingeniería
Ingeniero Civil Industrial

10 / Jorge Garcés
Gerente de Gestión Humana
Psicólogo



11 / Juan Andrés Diuana
Gerente de Administración y
Finanzas
Ingeniero Civil Industrial

12 / José Ignacio Depassier
Gerente Comercial
Ingeniero Civil Industrial

Nueva estructura organizacional

Para administrar de manera integral los múltiples servicios y productos de la Compañía, Copec rediseñó su estructura organizacional, manteniendo a las personas, siempre, en el centro de su gestión.

El cambio más relevante fue la transformación de la Gerencia de Ventas en la nueva Gerencia Comercial. Su objetivo es definir, gestionar y ejecutar la estrategia comercial de Copec y diseñar una propuesta de valor integral de los negocios de combustibles y lubricantes, tanto para clientes industriales como para estaciones de servicio. En esta nueva estructura, más robusta y con especialistas para cada área, la Gerencia Comercial absorbe a la de Lubricantes (que desaparece) y se crean las nuevas gerencias Industrial y de Estaciones de Servicio bajo la Gerencia Comercial.

Además, esta gerencia mantiene las Gerencias Zonales y de Ventas Industriales que tienen a su cargo la fuerza comercial y de ventas.

En esta misma línea, la Gerencia de Marketing ahora es responsable de velar por el posicionamiento y liderazgo de las marcas Copec y Mobil. A sus focos tradicionales de trabajo como impulsar la innovación, aportar al desarrollo de la red y sumarle valor a la experiencia de los clientes; agrega el marketing de los lubricantes Mobil, el análisis de tendencias y la analítica de datos. Con la incorporación de expertos, una prioridad de esta gerencia será el desarrollo de data analytics, programas de fidelidad y nuevos productos.



Organigrama

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA

Lorenzo Gazmuri
Vicepresidente Ejecutivo
Ingeniero Civil Eléctrico

GERENCIA GENERAL

Arturo Natho
Gerente General
Ingeniero Civil Industrial

GERENCIA LEGAL Y ASUNTOS CORPORATIVOS

Alejandro Palma
Gerente Legal y Asuntos Corporativos
Abogado

CONTRALORÍA

Ángel Rubio
Contralor
Ingeniero Comercial

GERENCIA CORPORATIVA DE GESTIÓN Y DESARROLLO

Leonardo Ljubetic
Gerente Corporativo de Gestión y Desarrollo
Ingeniero Civil Industrial

GERENCIA REGIONAL DE LUBRICANTES

Juan Pablo Doñas
Gerente Regional de Lubricantes
Ingeniero Civil Industrial

GERENCIA COMERCIAL

José Ignacio Depassier
Gerente Comercial
Ingeniero Civil Industrial

GERENCIA MARKETING

Gloria Ledermann
Gerente Marketing
Ingeniero Civil Industrial

GERENCIA INGENIERÍA

Alfredo Jalón
Gerente Ingeniería
Ingeniero Civil Industrial

SUBGERENCIA INNOVACIÓN DIGITAL

Cristián Balart
Subgerente Innovación Digital
Ingeniero Civil Industrial

GERENCIA DE ADM. Y FINANZAS

Juan Andrés Diuana
Gerente Administración y Finanzas
Ingeniero Civil Industrial

GERENCIA OPERACIONES

Lorena Oliver
Gerente Operaciones
Ingeniero Civil Industrial

GERENCIA GESTIÓN HUMANA

Jorge Garcés
Gerente Gestión Humana
Psicólogo

ACADEMIA COPEC

Javier Narbona
Director Academia Copec
Psicólogo

Administración

Vinko Agüero
Gerente de Oficina Zona Santiago
Ingeniero Civil Mecánico

Alejandro Álvarez
Subgerente de Abastecimiento
Ingeniero Civil Industrial

Evelyn Andaur
Subgerente de Sistemas
Ingeniero Civil Industrial

Juan Carlos Balmaceda
Subgerente Legal
Abogado

Juan Carlos Carrasco
Abogado
Abogado

Cristián Condell
Subgerente de Reventa Lubricantes
Ingeniero Civil Industrial

Javier Donoso
Subgerente de Marketing
Ingeniero Comercial

Alberto Ferrand
Gerente de Oficina Zona Norte
Ingeniero Comercial

Camilo Garcés
Subgerente de Auditoría
Ingeniero Comercial

Francisco Labbé
Gerente Negocio Industrial
Ingeniero Civil Químico

Álvaro Latorre
Subgerente de Proyectos y Construcciones
Ingeniero Civil

Javier Lavandero
Subgerente de Logística
Ingeniero Civil Eléctrico

Francisco Lehuedé
Subgerente de Planificación Comercial
Ingeniero Civil Industrial

Pablo Marchant
Subgerente de Finanzas
Ingeniero Civil Industrial

Hernán Molina
Subgerente de Planta Lubricantes
Ingeniero Civil Mecánico

Cristian Montero
Gerente de Ventas Industriales
Ingeniero Comercial

Diego Peñafiel
Gerente de Estaciones Servicio
Ingeniero Civil Industrial

Alejandro Pino
Gerente de Oficina Zona Sur
Ingeniero Comercial

Juan Rueda
Subgerente de Desarrollo y Estudios
Ingeniero Comercial

Eduardo Saez
Subgerente de Plantas
Ingeniero de Ejecución Mecánica

Santiago Santa Cruz
Gerente de Oficina Zona Central
Ingeniero Comercial

Rodrigo Silva
Subgerente de Ingeniería de Plantas
Ingeniero Civil

Enrique Sotz
Gerente de Operaciones Regionales
Ingeniero Civil Mecánico

Juan Ignacio Swett
Subgerente de Operación Comercial
Ingeniero Comercial

Jaime Vera
Subgerente de Contabilidad
Contador Auditor



Fortalecimiento del gobierno corporativo

Gestión de Riesgos

Si bien tradicionalmente Copec ha procurado minimizar y mitigar los riesgos de su operación y cuenta con una matriz y política de Gestión de Riesgos, aprobada por el Directorio, durante el 2019 se consolidó el trabajo realizado en esta materia y creó un área corporativa de Gestión de Riesgos. Su objetivo es el monitoreo continuo, revisión y control de los distintos procesos estratégicos en los que está expuesta la operación de Copec, en sus diversas líneas de negocios y mercados.

Su rol es diseñar sistemas transversales de evaluación, mitigación y transferencia de riesgos en conjunto con las áreas operativas. Muchas de aquellas prácticas se han trabajado continuamente en la Compañía, sin embargo, las renovadas exigencias para una operación segura y sustentable hacen necesaria su sistematización.

El equipo de especialistas que conforma esta nueva área ha levantado información sobre los riesgos ya detectados y los emergentes. Sus primeras evaluaciones han determinado la necesidad de coordinar políticas y capacitar sobre las nuevas metodologías de mitigación, además de la renovación de la matriz.

Compliance

Para dar respuesta a las nuevas exigencias normativas y las tendencias del mercado, Copec creó el área de Compliance, cuyos profesionales han revisado materias de libre competencia, protección de datos, medio ambiente, derechos del consumidor y prevención del delito.

El objetivo de la nueva área es procurar que las operaciones de la Compañía, además de ajustarse a la Ley, aborden las múltiples normas específicas que regulan su negocio.

Durante 2019, el equipo actualizó el levantamiento de información sobre las distintas políticas normativas que involucran a Copec y capacitó a los colaboradores para reforzar conceptos claves sobre el cumplimiento de las normas de libre competencia y de protección de datos.

Copec tiene el compromiso de resguardar la privacidad y el buen uso de la información, vigilando que las operaciones de la Compañía se ajusten estrictamente a la legislación de protección de los datos personales y comerciales.

Además, como parte del cumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos (MPD), durante este año Copec renovó la certificación del MPD por el plazo máximo que es de 2 años.

Asuntos Públicos y Relacionamento Institucional

Para fortalecer a la organización y la forma en la que se vincula con las personas, instituciones, autoridades, clientes, comunidades, empresas y medios de comunicación, entre otros grupos de interés; la Gerencia Legal y de Asuntos Corporativos creó el área de Asuntos Públicos y Relacionamento Institucional.

Su objetivo es apoyar la gestión de reputación, la comunicación corporativa, el análisis de contexto y anticipación de conflictos, el control de crisis, la priorización de agenda, la identificación y mapeo de stakeholders, el fortalecimiento de redes y la elaboración de documentos que den cuenta de la posición de la empresa frente a determinados temas.

En una primera etapa, el desafío será evaluar la forma en que la Compañía actúa desde su organización interna para relacionarse con el entorno. Los esfuerzos de una segunda etapa estarán centrados en el diseño de un plan de relacionamiento informado, ordenado, consciente y alineado con el propósito, objetivos y metas de Copec.

Siempre

Estamos disponibles
cuando y donde nos necesites.



Capítulo 03

Cifras

Las personas
nos *mueven**

Copec en una mirada

Infraestructura nacional

14 Plantas de almacenamiento de combustible	668 Estaciones de servicio de Arica a Puerto Williams
1 Planta de lubricantes	93 Tiendas Pronto
1 Planta Bluemax	67 Puntos de cambio de aceite LUB Copec en todo el país
1 Planta de GNL	305 Tiendas Punto
150 Lavamax de Arica a Coyhaique	

Infraestructura internacional

Estaciones de servicio Terpel

2007 Colombia	45 Perú
152 Panamá	100 Ecuador

Estaciones de servicio Mapco

345 Estados Unidos

Mercado en Chile



+ de **580**

Mil clientes atendidos en promedio en estaciones de servicio

+ de **230**

Mil clientes atendidos en promedio en tiendas de conveniencia

Participación de Mercado en Chile

57,8%
en combustibles

43,9%
en lubricantes

Cientes industriales en Chile

+ de **3.500**

Cientes industriales a lo largo de todo Chile

9.085 **69%**

Cientes TCT, Tarjeta Copec Transporte

De participación en el mercado de la minería

47,6% **78%**

De participación del mercado de la aviación vía AirBP Copec

De participación del mercado de los ranchos

60% **74%**

De participación de mercado de Bluemax

De participación de mercado de Solvex

WIND Copec

1.400

Kilómetros de red Copec Voltex

Firma de un convenio con Cerro Dominador que permitirá a Copec cubrir el 50% de su suministro eléctrico con energías renovables.

Inversiones destacadas durante 2019:

13,5% Del capital de Ampere Energy, Valencia, España	9% Del capital de STEM, Silicon Valley, Estados Unidos
--	--

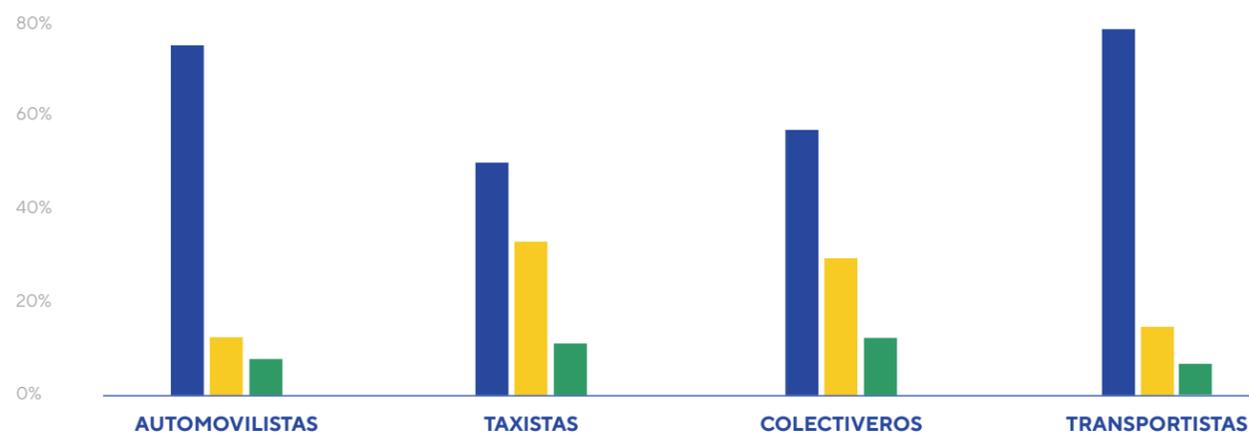
80%
Del capital de Flux Solar Energías Renovables Spa, Santiago, Chile

Estudios de mercado Copec S.A.

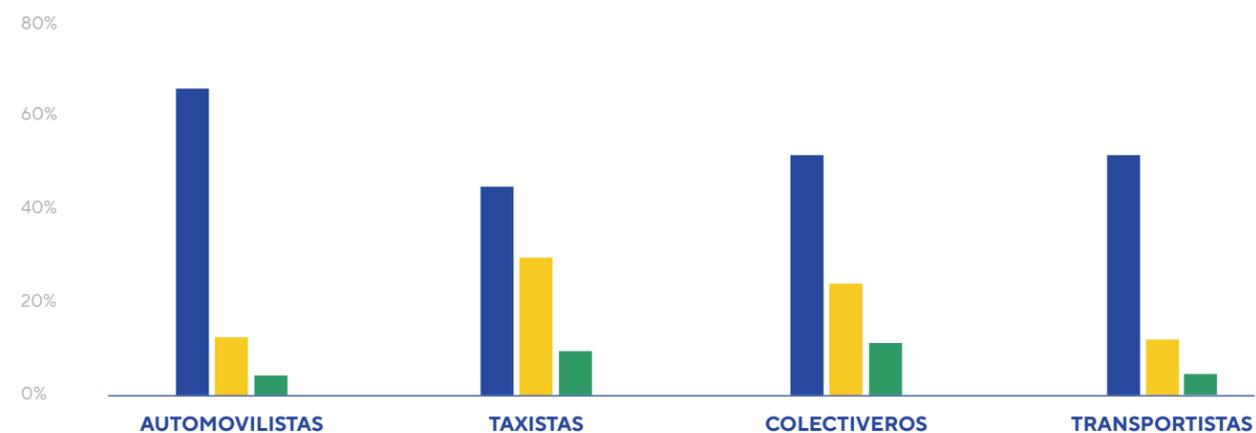
2019

Principales indicadores de marca por segmento

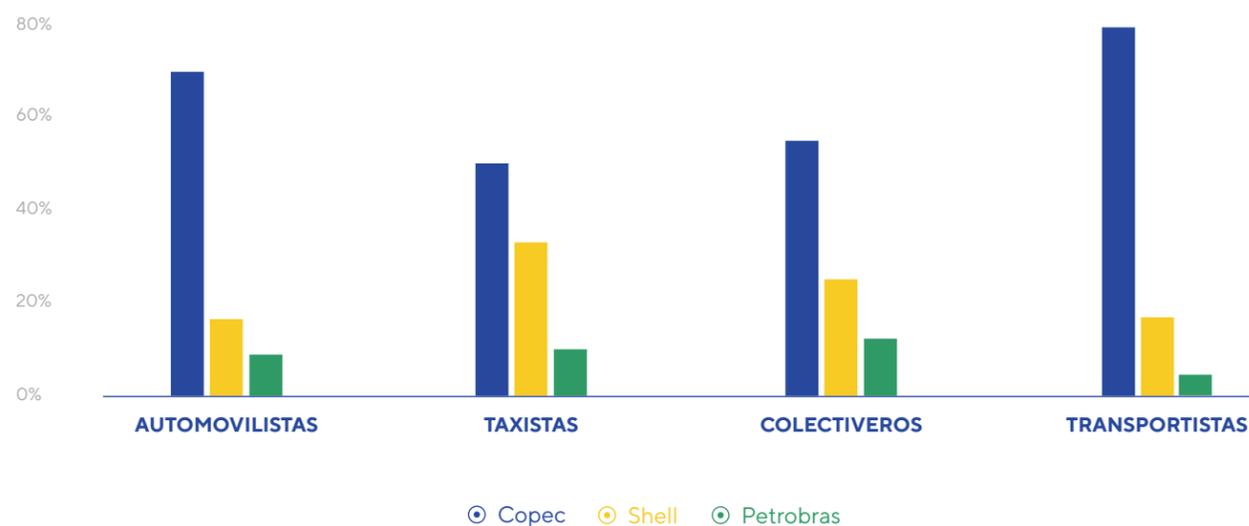
Marca preferida



Marca habitual



Marca visitada última vez

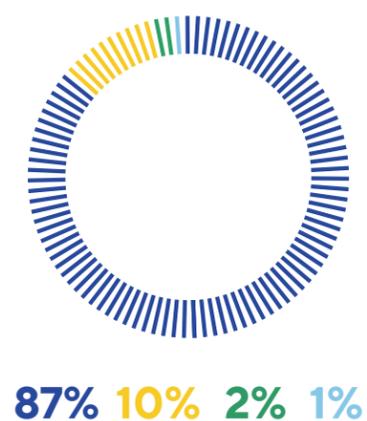


Estudios de mercado Copec S.A.

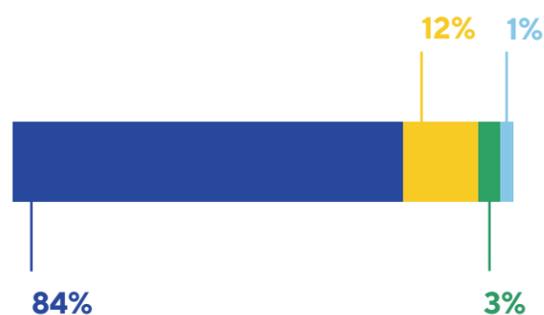
2019

Principales indicadores de marca en carretera: automovilistas

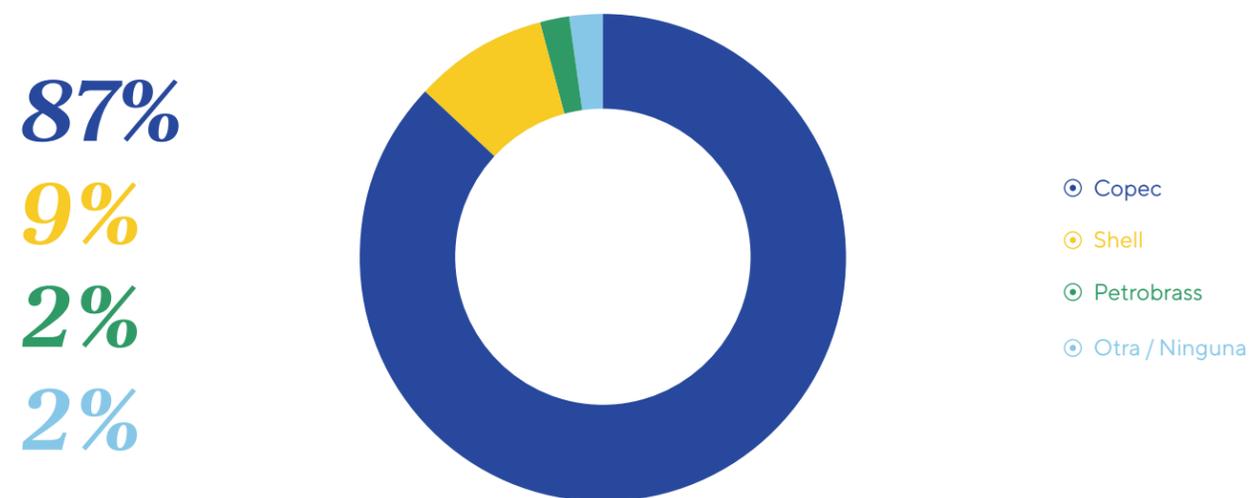
Marca preferida



Marca visitada última vez



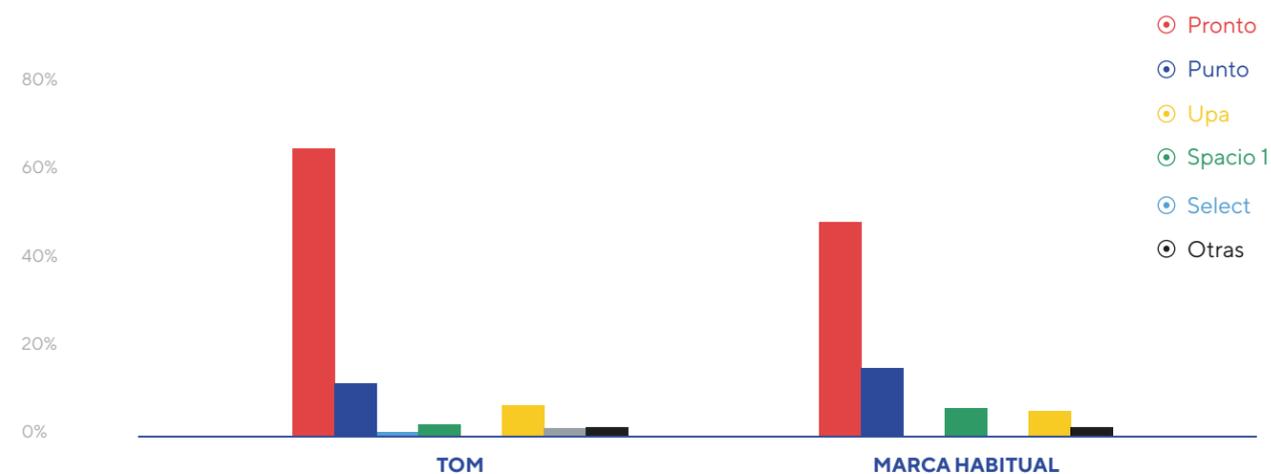
Marca habitual



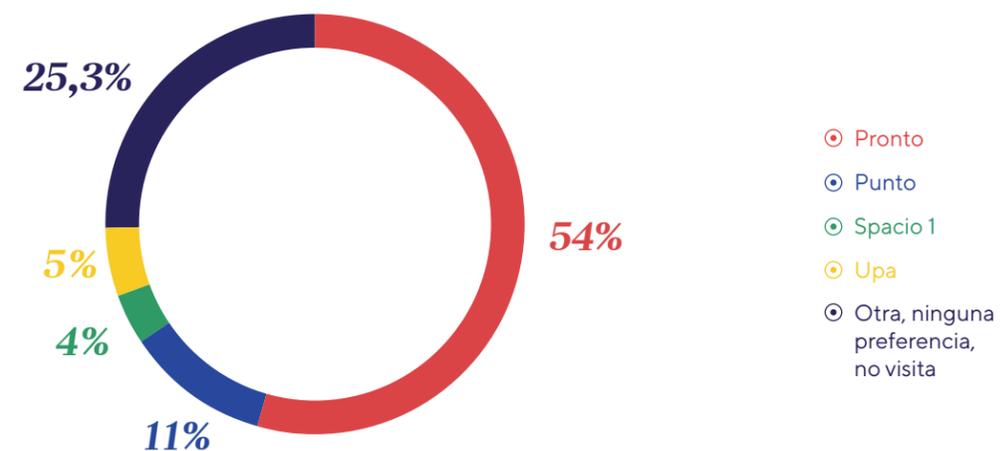
Principales indicadores de marca en tiendas: automovilistas

TOM y Habitualidad de tiendas

* El 23% restante corresponde a "Ninguna"



Tienda preferida





Somos

*Un equipo apasionado
por las personas
y la experiencia de servicio.*

Las personas nos mueven*



Capítulo 04

Descripción de la Compañía

Las personas
nos *mueven**

Quiénes somos

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

Copec se constituye como sociedad en 1934, primero como Compañía de Petróleos de Chile S.A. y el 17 de agosto de 1935 inicia sus ventas, desde entonces, siempre ha tenido un solo foco: atender de la mejor forma posible a sus clientes en la comercialización y distribución de combustibles y lubricantes.

Durante sus 84 años de operación Copec ha crecido incorporando en su red de estaciones de servicio tiendas de conveniencia, sistemas de autoservicio Zervo y servicios complementarios como Lavamax y Lub y servicios industriales. También ha desarrollado apps de pago para mejorar el servicio al cliente.

Hoy, en 2019 cuenta con 668 estaciones de servicio que a diario atienden a más de medio millón de personas. Para todos ellos Copec cumple la promesa de ser "Primera en Servicio".

Copec opera el 85% de sus estaciones mediante concesionarios o empresarios independientes que están a cargo de una estación de servicio y de sus trabajadores, las otras instalaciones son operadas por la filial Arco Prime por motivos estratégicos o geográficos. A lo largo de Chile y con el apoyo permanente de la Compañía, esta verdadera red de más de 560 pymes vinculada a Copec genera trabajo a más de 10.000 personas.

También abastece a industrias de diversos rubros y tamaños. Siendo especialistas en el suministro de combustibles, lubricantes y todos sus servicios asociados, en la minería, la aviación, el transporte, la agricultura, el comercio y cualquier rubro que lo requiera.

La Compañía inició su internacionalización el año 2010, a través de la compra de una participación importante en Terpel, la que consolidó en 2014. Terpel, es una reputada compañía colombiana presente en dicho país, Panamá, Ecuador, República Dominicana y Perú. Además, desde 2016 Copec está presente en siete estados de Estados Unidos por medio de Mapco.

Preparándose para el futuro, la Compañía ha invertido en nuevos negocios asociados a nueva movilidad y energía renovable, tales como Stem, Ampere y Flux Solar. Comprometida con la aceleración de la transición energética en el país, en 2018 lanzó su red Voltex para vehículos eléctricos que hoy cubre 1400 kms desde las regiones de Coquimbo a La Araucanía.

A nivel interno, Copec cerró el año con una dotación de 1.040 colaboradores, de los cuales un 29% son mujeres. 38% de sus trabajadores se encuentra en el rango etario entre 30 y 40 años.

Finalmente, durante 2019 Copec publicó su primer Reporte de Sostenibilidad ratificando su compromiso con el desarrollo sostenible y dando cuenta de su desempeño social, ambiental y económico-financiero. Asimismo, durante la crisis social, mantuvo su continuidad operacional consciente de su rol estratégico como empresa esencial para el funcionamiento de las industrias y la movilidad de las personas.

Identificación de la Sociedad

Razón Social: Compañía de Petróleos de Chile COPEC S.A.

RUT: 99520000-7

Tipo de entidad: Sociedad Anónima Cerrada

Año de Constitución: 1934.

Objeto Social: Comercialización de combustibles, lubricantes y servicios afines o complementarios e incluye la compra, venta, explotación, industrialización y transporte de

hidrocarburos, sus derivados y compuestos directos e indirectos. Además de servicios de carga eléctrica, comercialización y venta a través de tiendas de conveniencia o canales digitales.

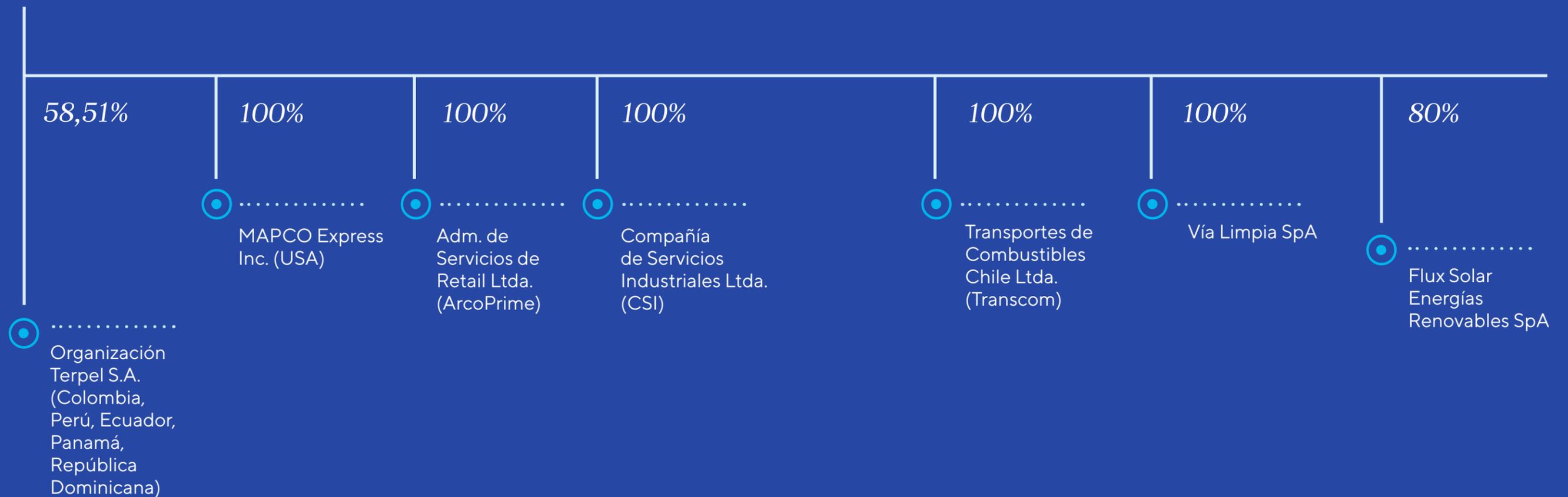
Dirección Legal: Isidora Goyenechea N°2915, Piso 20



Principales filiales operacionales

Compañía de Petróleos de Chile Copec S.A.

2019





Terpel

Organización Terpel S.A. es una compañía colombiana listada en bolsa dedicada a la distribución y comercialización de combustibles líquidos en Colombia, Panamá, Ecuador, República Dominicana y Perú; y gas natural en Colombia y Perú. Copec S.A. en 2010, adquirió una participación relevante en ésta, dando inicio a la internacionalización de la Compañía.

Terpel también suministra combustible de aviación en los principales aeropuertos de los países en los que opera (excepto Ecuador) y desde 2018 tomó control del negocio de lubricantes Mobil en Colombia, Perú y Ecuador.

Su plan estratégico está enfocado en la experiencia al cliente, la expansión de la red de estaciones de servicio y en su diversificación geográfica. Su desafío permanente es ser innovadores, competitivos y sostenibles económica, social y ambientalmente.

Durante 2019, las ventas físicas llegaron a 11 millones de m³ (versus 10,5 millones de m³ del 2018) a nivel regional y en Colombia sigue siendo líder en distribución de combustibles y lubricantes con 45% de participación de mercado.

Hitos destacados 2019

Terpel es reconocida dentro de las 15 compañías más sostenibles a nivel mundial en el sector retail, de acuerdo con el índice Dow Jones.

Durante 2019, la compañía incorporó 17 nuevas estaciones propias, de las cuales 5 fueron en Colombia, 7 en Panamá y 5 en Perú.

Terpel creó la Oficina de Aceleración Digital, con el objetivo de detectar y adoptar oportunidades en el mercado e innovar en productos y metodologías.

Lanzamiento del proyecto de electromovilidad, con la marca Terpel Voltex, posicionándolos, así como un referente en el segmento de movilidad eléctrica con la interconexión de troncales.

Operación en

5

países

Dotación total a nivel regional

3.401

personas

1.537
Mujeres

1.864
Hombres

NÚMERO DE EDS	COLOMBIA	PERÚ	PANAMÁ	ECUADOR
2019	2007*	45	152	100

*Número neto de EDS (incluyendo líquidos y GNV) a 31 de diciembre de 2019.



Mapco

Mapco Express Inc., cuyo lema es "Convenience, you can trust", fue adquirida por Copec S.A. en 2016. Con esta compra, la Compañía marca un hito en su proceso de internacionalización y su llegada al mercado estadounidense.

Esta filial opera 345 estaciones de servicio y tiendas de conveniencia y abastece combustible a más de 130 distribuidores de productos en siete

estados: Alabama, Arkansas, Georgia, Kentucky, Mississippi, Tennessee y Virginia.

Las ventas físicas de combustible totalizaron, en 2019, 2.1 millones de m³ y la participación de mercado en combustible (gasolina) en la red propia fue de 2,4% en los 7 estados donde opera Mapco, con mayor participación en Tennessee (6,3%) y en Alabama (6,2%).

Operación en

7

estados de EEUU

Hitos destacados 2019

Renovación del branding MAPCO en 14 estaciones de servicio.

La oferta de conveniencia también se actualizó mediante la **remodelación de 37 tiendas**

En 2019, Mapco activó un plan de expansión **con la compra de 3 terrenos para futuros proyectos.**

Dotación total

3.422

personas

2.227
Mujeres

1.195
Hombres

ArcoPrime

93

tiendas a lo largo de todo Chile

Dotación total

5.294

personas

2.912	2.382
<i>Mujeres</i>	<i>Hombres</i>

4.492

Chilenos

802

Extranjeros

La filial ArcoPrime administra la red Pronto en las estaciones de servicio de Copec y es la única cadena de comida rápida en el país con atención 24/7, los 365 días del año.

Con 93 tiendas en todo Chile, en 2019 ArcoPrime inició un camino hacia la especialización en el negocio del retail, fortaleciendo su equipo e incorporando especialistas del rubro en la Gerencia General y en las áreas de Marketing y Recursos Humanos. Además de la creación de una unidad dedicada exclusivamente al business analytics.

Esta filial también es la encargada de administrar estaciones de servicio de

manera transitoria o permanente, por razones comerciales o geográficas, con el objetivo de dar continuidad operacional ante cambios de concesionarios o para asegurar la cobertura territorial a nivel nacional, especialmente en lugares remotos.

ArcoPrime, cuenta con su propia filial, Arcoalimentos, encargada de la producción de sándwiches y bollería y el desarrollo de nuevos productos. También coordina la distribución de alimentos desde Iquique a Puerto Montt y la comercialización de productos de pastelería a distintas tiendas de conveniencia, además de Pronto y Punto.



Compañía de Servicios Industriales

Dotación total

846

personas

65
Mujeres

781
Hombres

Filial de Copec encargada de la administración, almacenamiento, distribución y comercialización de combustibles y/o lubricantes en las industrias minera, forestal, aeronáutica, química, marítima y de energía.

Con cobertura de Iquique a Punta Arenas, también presta servicios de asistencia técnica para el uso de combustibles y lubricantes, como la

mantención y reparación de equipos móviles y fijos.

CSI administra contratos para la gran minería chilena, destacando por la excelencia operacional, y mejora continua de sus procesos. Su Sistema de Gestión de Depósitos Industriales está certificado según las normas OHSAS 18.001, ISO 9.001 e ISO 14.001.

Contratos de operación en los siguientes rubros industriales:

MINEROS	PLANTAS DE COMBUSTIBLE	PLANTA QUÍMICA
17	2	1
TERMOELÉCTRICA	INDUSTRIA CELULOSA	AEROPUERTO INTERNACIONAL DE SANTIAGO, AMB
1	2	2





Transcom

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

Comprometidos con la seguridad, la eficiencia y la innovación, los camiones de Transcom cuentan con cámaras exteriores, geolocalización GPS, frenos ABS, control de estabilidad y botones de pánico para conductores.

Además, la compañía ha avanzado en la incorporación del sistema de alerta DSS Fleet, exigido en muchas faenas mineras chilenas y que, a través de elementos como mini sensores ópticos y un motor vibrador, emite alarmas e incluso sacude el asiento si advierte que el chofer ha cerrado los ojos. Los casos graves son reportados inmediatamente a una central de monitoreo.

160

Camiones

18,8

millones de kilómetros recorridos durante el año en todo el país.

Dotación total

401

personas

11
Mujeres

390
Hombres



Vía Limpia

Filial de Copec, líder en el manejo integral de residuos peligrosos a nivel nacional. Su operación abarca desde Arica a Tierra del Fuego donde presta servicios de asesoría, transporte, almacenamiento y disposición final de residuos peligrosos y no peligrosos.

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

Su flota cumple con los más altos estándares de calidad y seguridad, incorporando tecnologías de información que permiten el monitoreo y trazabilidad constante, desde la solicitud del cliente hasta la disposición final y la gestión documental asociada (Norma

DS 148/2003 MINSAL Generador-Transporte-Destino Final). Además, toda su actividad administrativa y operacional es desarrollada conforme a su Sistema de Gestión Integrado certificado en normas internacionales ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001.

Esta filial siempre ha estado a la vanguardia en la gestión de residuos, implementando soluciones innovadoras alineadas con la economía circular y la Ley de Responsabilidad Extendida del Productor (REP). El equipo altamente calificado de Vía Limpia asegura a los clientes el cumplimiento normativo y la trazabilidad de sus residuos, permitiendo a los generadores de residuos cerrar correctamente su ciclo. Todos estos esfuerzos contribuyen a proteger el medio ambiente con un modelo de operación sostenible.

*Durante 2019,
Vía Limpia completó más de*

25

millones de kilos de residuos retirados

11.506

puntos de retiro

Dotación total

37

personas

18
Mujeres

19
Hombres

Flux Solar

Dotación total

73

personas

10

Mujeres

63

Hombres

Capacidad instalada:

12

MWp

En octubre de 2019 Copec concretó la compra del 80% de Flux Solar, empresa chilena especialista en ingeniería, diseño, desarrollo y construcción de proyectos de energía solar y eficiencia energética. Cuenta con nueve años de trayectoria en el mercado, 350 proyectos y más de 12.000 kWp ejecutados en Chile.

Esta nueva filial de Copec refuerza el proceso de diversificación de la Compañía hacia nuevas energías, que comenzó con la red de cargadores eléctricos Copec Voltex.

En 2019 Flux Solar construyó el techo solar más grande de Sudamérica en Quilicura (Región Metropolitana) para un cliente industrial, con una capacidad

instalada de 6492 paneles fotovoltaicos que producen 2.400 kWp. Con esta innovación, el 27% de las operaciones de esta compañía se realizarán con energía renovable, evitando las emisiones de 1310 toneladas de CO2 al año.

La relación entre Copec y Flux Solar comenzó con la instalación del primer cargador eléctrico off grid en el Cono Sur, 100% solar, en la faena de SQM Salar del Carmen. Desde allí se extendió a las estaciones de servicio a través del proyecto Renova.

El siguiente paso es hacer crecer los proyectos en conjunto y seguir acelerando la transición energética del país.



Más de

13.500

toneladas de CO2 reducidas por instalaciones

Más de

1.300

millones de pesos producidos en ahorro para clientes

Distribución de operaciones



3.317

Estaciones de servicio

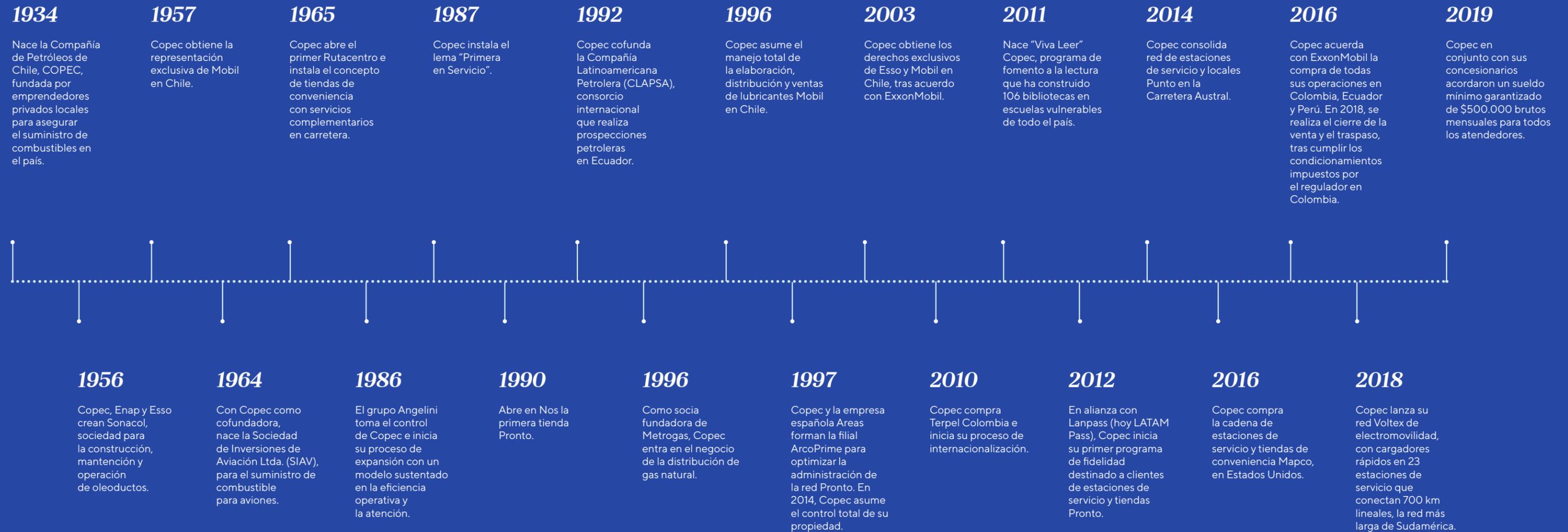
	N°			% PART. MERCADO (Crec. 2019 v/s 2018) *	
	LÍNEAS DE NEGOCIO				
Chile		668	10	406	57,8% en combustibles 43,9% en lubricantes
Colombia		2.007	21	57	41% EDS y Industrial 47% GNV 76% Aviación 42% Lubricantes
Estados Unidos		345	-	345	2,3% EDS**
Panamá		152	1	41	37% EDS y Industrial 1% Aviación
Ecuador		100	-	7	13% EDS y Industrial 8% Lubricantes
Perú		45	1	12	13% GNV*** 34% Lubricantes 3% Aviación
Rep. Dominicana		-	5	-	30% Aviación

* Participación de Mercado a Dic-19
 ** Participación de Mercado en los 7 estados donde opera Mapco
 *** Participación de Mercado en Lima

Estaciones de Servicio
 Lubricantes
 Marinos
 Industrial
 Aviación / N° de Aeropuertos
 Electromovilidad
 Tiendas de Conveniencia

Historia de Copec

Línea de tiempo





Estamos ahí

Nos preocupa llevarte
el mejor servicio
estés donde estés.

Capítulo 05

Principales indicadores financieros

Las personas
nos *mueven**

Copec consolidado

Cifras 2019

Ingresos / MM\$

\$11.995.608

12% de crecimiento v/s 2018

EBITDA / MM\$

\$465.322

8% de crecimiento v/s 2018

Inversión activos fijos / MM\$

\$166.713

13% de crecimiento v/s 2018

Resultado operacional / MM\$

\$284.614

-6% de crecimiento v/s 2018

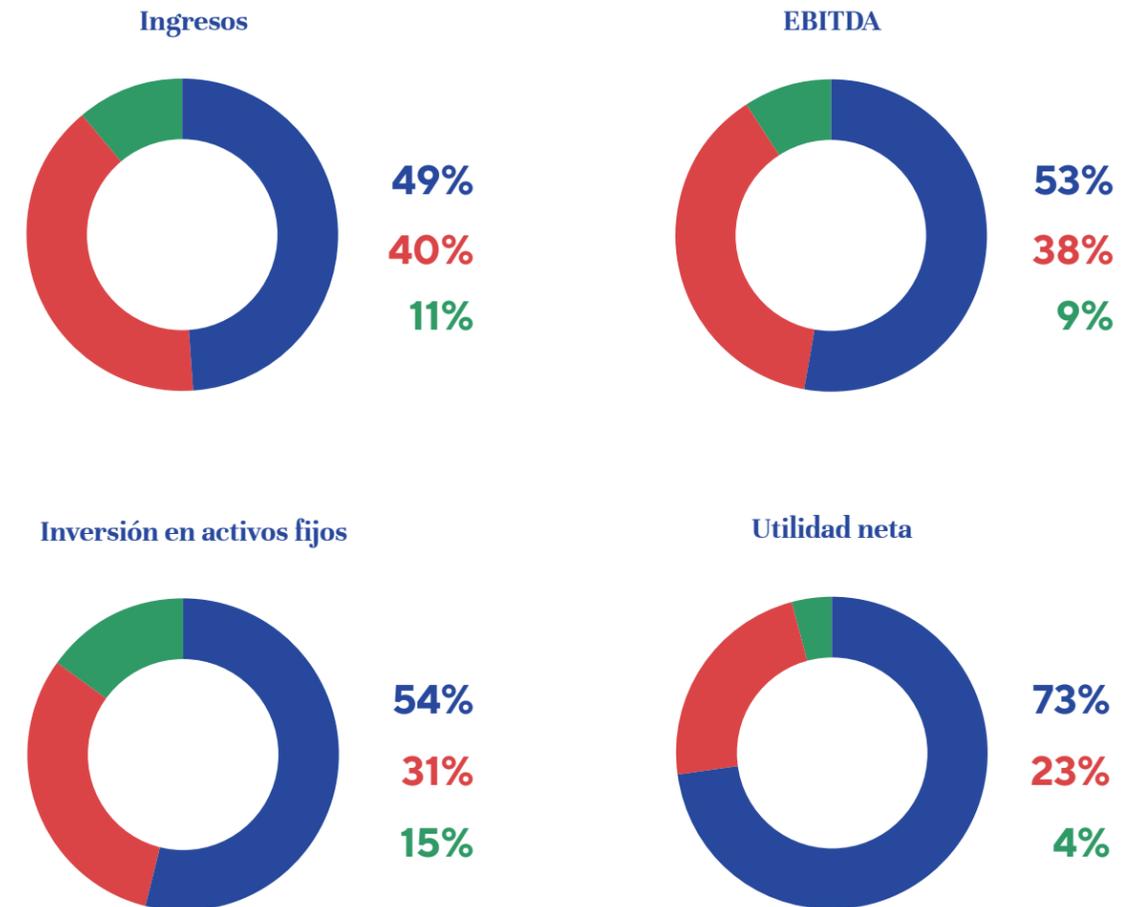
Utilidad neta / MM\$

\$137.468

-19% de crecimiento v/s 2018

Cifras corresponden al cierre del año 2019

* Ut. neta excluye la participación no controladora de Terpel
** Copec consolidado corresponde a la operación de Copec Chile y sus filiales Terpel y Mapco.



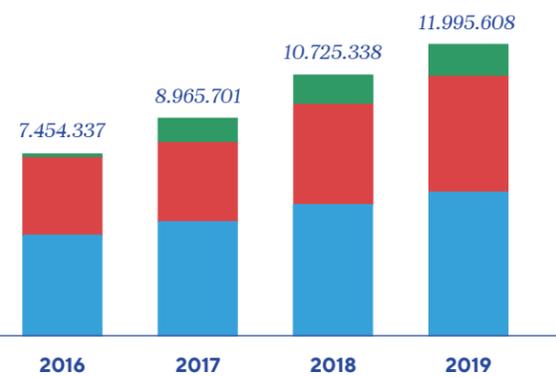
2019	Copec Chile	Terpel consolidado	Mapco	TOTAL
Ingresos	5.920.966	4.813.890	1.260.752	11.995.608
EBITDA	246.407	178.256	40.659	465.322
Inv. activos fijos	90.447	51.228	25.038	166.713
Utilidad neta	100.362	32.043	5.063	137.468

*
Millones de pesos chilenos

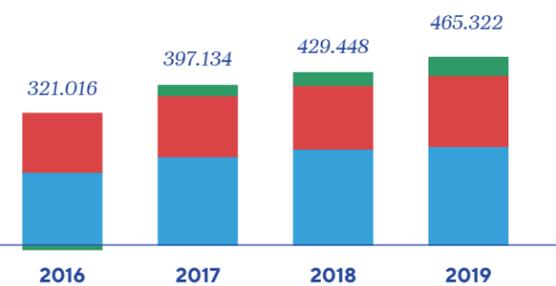
Copec consolidado

Gráficos de evolución de cifras destacadas con apertura por filial

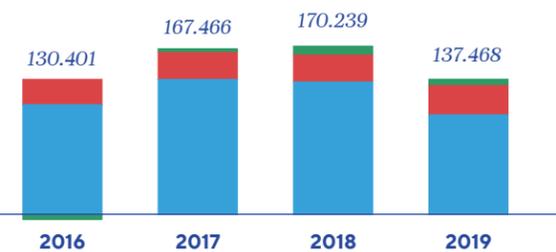
Ingresos / MM\$



EBITDA / MM\$



Utilidad neta / MM\$



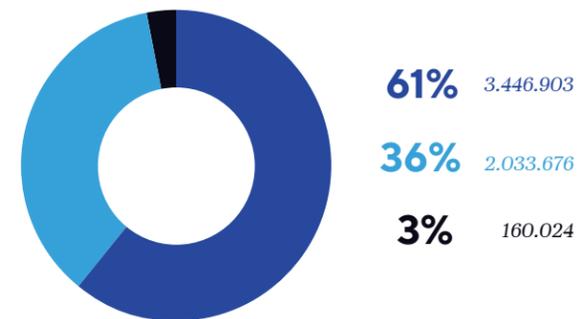
* Adquisición de Mapco fue el último trimestre del año 2016.
 ** Ut. neta excluye la participación no controladora de Terpel

Copec Chile Terpel Consolidado Mapco

Copec individual

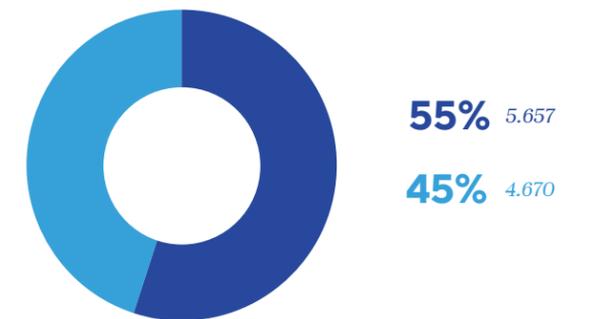
Ventas valorada por canal

Total: MM\$ 5.640.603



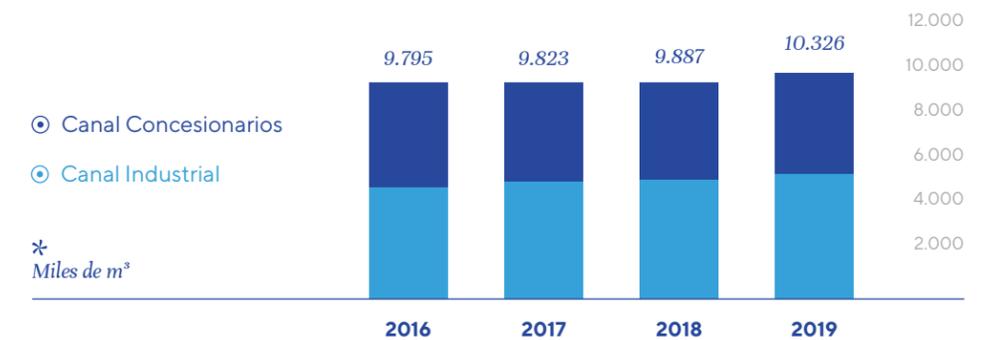
Ventas físicas combustibles por canal

Total: 10.326 miles de m³

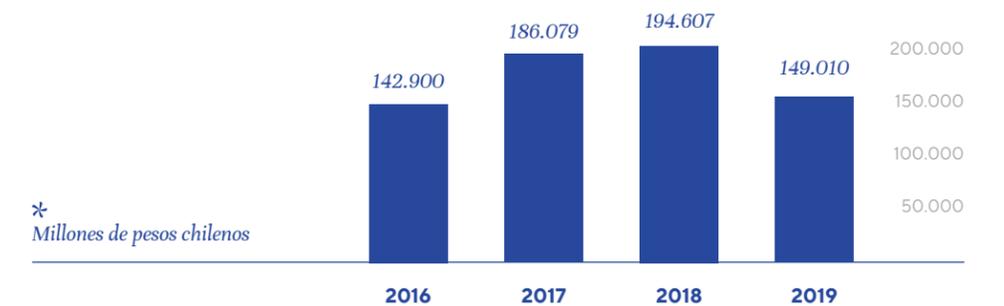


Canal Concesionarios Canal Industrial Lubricantes

Evolución de ventas físicas combustible

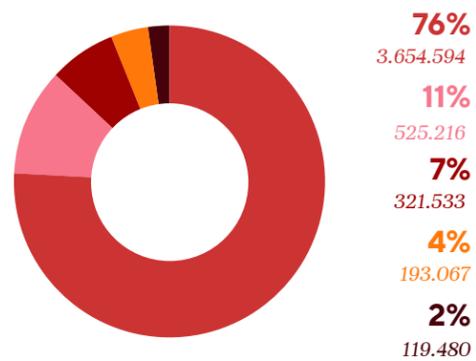


Resultado operacional

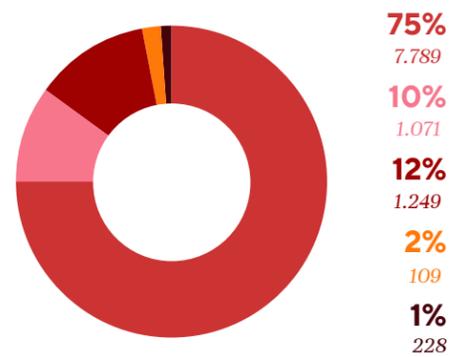


Terpel consolidado

Ingresos brutos por país
Total: MM\$ 4.813.890

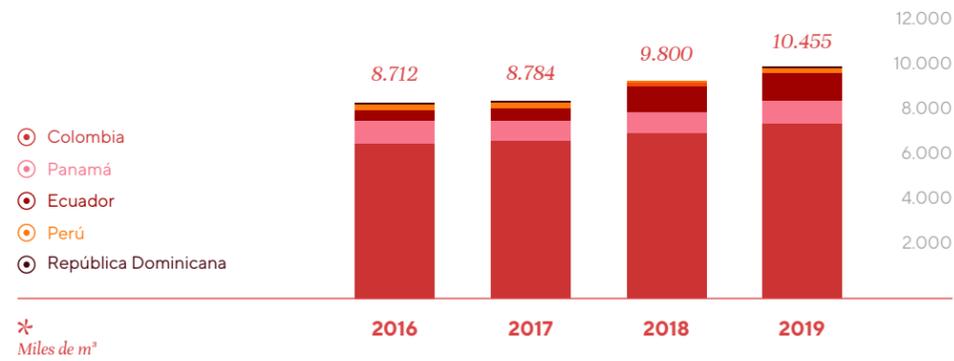


Ventas físicas combustible por país
Total: 10.455 miles de m³

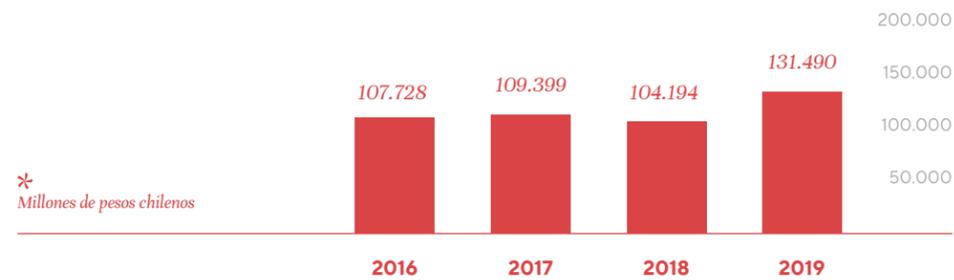


Colombia Panamá Ecuador Perú República Dominicana

Evolución de ventas físicas combustible



Evolución resultado operacional

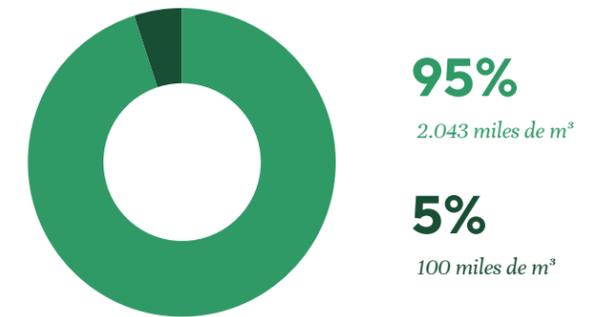


Mapco

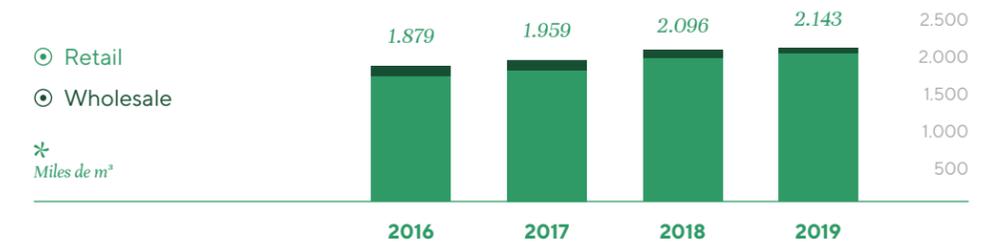
Ventas físicas combustible por canal
Total: 2.143

* Miles de m³

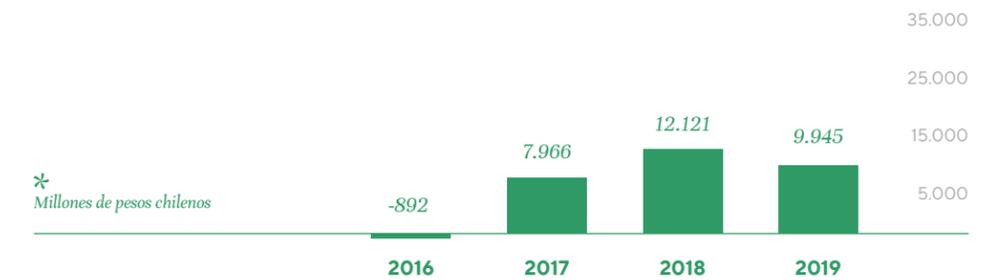
- Retail
- Wholesale



Evolución de ventas físicas combustible



Evolución resultado operacional



Capítulo 06

Hitos por canales de negocios

Las personas
nos *mueven**



Capítulo 06
Hitos por canales de negocio

Estaciones de servicio





Participación de mercado

Crecimiento constante

En 2019 Copec reforzó su posición de mercado al marcar un nuevo récord anual de participación en el negocio de la distribución de combustibles en Chile. Pese a la crisis social del último trimestre, la Compañía marcó 1,6% de alza anual en sus ventas y terminó el año con una participación de 57,8% en el mercado total de combustibles (56,3% el 2018). En cuando al mercado de gasolinas también hubo un alza de 0,5 puntos porcentuales llegando a 54,5%.

La eficiencia y continuidad operacional de la red de estaciones de servicio sustenta la sólida posición de Copec en un negocio abierto, libre y competitivo, donde tiene el 38,2% de participación.

La búsqueda permanente de la excelencia en el servicio, marketing, logística e innovación explican la lealtad de los clientes antiguos y la incorporación de nuevos.

Participación de mercado

57,8%

en combustibles

54,5%

en gasolinas

38,2%

en estaciones de servicio



Nuevas estaciones de servicios

Récord histórico en apertura de nuevas estaciones de servicio

La construcción de nuevas estaciones de servicio ocupa un lugar relevante en la amplia cartera de proyectos de inversión de Copec y es un desafío permanente para consolidar la presencia territorial y comercial de la red.

El completo rediseño del proceso de construcción de las nuevas estaciones de servicio dio sus frutos en 2019. El trabajo transversal de la Compañía permitió identificar y resolver brechas -particularmente en la tramitación de permisos- que redujeron el tiempo de entrega de las instalaciones. En cada una de las etapas previas a la obra se establecieron metas y plazos con el fin de optimizar cada tiempo del proceso.

Las cifras avalan los buenos resultados de este rediseño. Tras los ajustes en el

proceso, los tiempos disminuyeron a la mitad y si antes Copec inauguraba entre seis y ocho instalaciones por año, en 2019 abrió trece nuevas estaciones de servicio. Un récord histórico para la Compañía.

En paralelo, ocho instalaciones fueron sometidas a remodelaciones totales y Copec continuó avanzando en el programa de cambio de imagen de sus estaciones de servicio y puntos industriales, programada entre 2015 y 2020.

La red nacional de Copec cerró 2019 con 668 estaciones de servicio. En el futuro inmediato, el plan es mantener el ritmo de construcción de nuevos puntos de venta, especialmente en carretera, y junto al área comercial empujar con fuerza la participación de mercado de la Compañía.

13

nuevas estaciones de servicio Copec

668

estaciones de servicio de Arica a Puerto Williams

Concesionarios Copec

Aliados estratégicos

La red de estaciones de servicio de Copec solo es posible gracias al empuje de más de 560 empresarios independientes, que con el apoyo de la Compañía y bajo el alero de la marca, administran una estación y lideran su propio negocio y equipo de trabajo.

Los concesionarios y sus 10.190 atendedores son la cara visible de Copec frente a miles de clientes y quienes tienen la misión de hacer realidad el lema "Primera en Servicio".

El modelo de negocio implica una coordinación permanente entre la Compañía y cada concesionario, quienes potencian los lineamientos de calidad de servicio, experiencia al cliente y protocolos de atención. También

existe un trabajo conjunto que busca mejorar de manera continua aspectos variados del negocio, entre ellos: innovar, incrementar la seguridad, abordar las inquietudes de los atendedores y sugerencias de los clientes y encontrar soluciones rápidas y efectivas.

Así fue como durante la crisis social del último trimestre de 2019, Copec, sus concesionarios y atendedores continuaron abasteciendo a Chile y a las personas, asumiendo el compromiso país aún en condiciones adversas y difíciles de prever, pero anteponiendo la seguridad de los trabajadores por sobre cualquier otra consideración. La Compañía apoyó a su red de concesionarios con una serie de medidas entre las que se destacan la implementación de la flexibilidad horaria

y el cierre de estaciones de servicio. A contar del 1 de noviembre de 2019 y teniendo como eje el compromiso con la calidad de vida laboral de quienes conforman el equipo Copec, la Compañía y sus concesionarios establecieron, para todas sus estaciones de servicio un sueldo mínimo garantizado de \$500.000 brutos mensuales.

El 2019, Copec también avanzó en su forma de abordar el rol que juega en las comunidades en las que están insertas las estaciones de servicio, con realidades muy distintas a lo largo de todo el país. Con este fin, la Compañía creó un estándar de relacionamiento comunitario en estaciones de servicio, a modo de laboratorio y pensando en implementarlo durante 2020.



Copec y sus concesionarios acordaron un sueldo mínimo garantizado de

500

mil pesos brutos mensuales para los atendedores

+ de 560

concesionarios a lo largo de todo Chile

10.190

atendedores

Data Analytics

Siempre innovamos para el cliente

Creación del área de Data Analytics

En 2019 Copec creó el área de Data Analytics, conformada por expertos informáticos y científicos de datos. Su foco estará puesto en explorar las oportunidades y desafíos que esta tecnología abre para el negocio.

Las herramientas digitales facilitan la captura de información inmediata y en conjunto con el análisis profundo de los datos, permiten la optimización en la toma de decisiones comerciales, en las estrategias de marketing y en la detección de nuevas oportunidades.

Los primeros modelos de análisis de datos generados por el área arrojaron resultados muy interesantes. Por ejemplo, los hallazgos iniciales están ayudando a descubrir formas de segmentación de marketing que van más allá de la caracterización sociodemográfica. Estos ya se han materializado en campañas digitales específicas para ciertos tipos de clientes, pero la introducción en el Data Analytics abre un camino mucho más ambicioso: podría ayudar, por ejemplo, a definir el desarrollo de nuevos productos, servicios o incluso líneas de negocio al revelar tendencias en los intereses particulares de grandes grupos de usuarios.





Lavamax

Crecimiento récord

Lavamax es uno de los servicios complementarios mejor evaluados por los clientes de Copec. Esta red de lavado de autos cuenta con máquinas de última generación para sus dos formatos de operación: automático y autoservicio.

Este servicio opera como una franquicia que Copec le entrega al concesionario de la estación de servicio de acuerdo a un estándar de operación, imagen y atención definido por la Compañía. El uso de sistemas de agua a alta presión garantiza que cada ficha consuma apenas 32 litros de agua, un ahorro de entre el 80 al 90

por ciento del agua que se utiliza en un lavado en casa. En el futuro inmediato, los desafíos son reforzar el compromiso con la sostenibilidad mediante la reutilización de aguas, la digitalización del proceso de compra, el crecimiento de la red y la mejora continua del negocio.

En 2019, Copec inauguró un récord histórico de 18 Lavamax autoservicio y 1 Lavamax automático, cerrando el año con 150 puntos de atención en estaciones de servicio desde Arica a Coyhaique. A este crecimiento en cobertura, Lavamax sumó la masiva renovación de equipos.

En 2019 se inauguraron

150

Lavamax de Arica
a Coyhaique

18

Lavamax autoservicio y
1 Lavamax automático

LUB Copec

Estándar nacional

Con la inauguración de tres nuevos centros de cambio de aceite en Calama, Los Ángeles y Las Condes (Rotonda Atenas); LUB Copec concretó su plan inicial de desarrollo que comenzó el año 2016. Con estos tres lanzamientos, la red, que suma 67 modernos puntos de cambio de aceite distribuidos en todo el país alcanzó la estandarización de una oferta de valor a nivel nacional a través de protocolos, servicios y productos.

LUB Copec ha ido concretando este propósito, con la puesta en marcha de un protocolo general enfocado en brindar un servicio simple, amable y cercano. La mejora es avalada por los buenos resultados en las encuestas de

satisfacción a clientes, que evalúan el servicio con una nota de 6,8 promedio anual.

Durante el mes de abril de 2019, comenzó la adopción de un estándar de ofertas para toda la red, lo que permitió potenciar el sistema de agenda en línea a través de Copec.cl, canal prioritario para el negocio y que ya suma 33% de los cambios de aceite. Esta plataforma digital estimula la interacción con los clientes y sirve de soporte para campañas promocionales masivas.

Este 2019 hubo un 15,9% de crecimiento en cambios de aceite y 38% en cambios de aceite de productos premium.

67

puntos de cambio de aceite en todo el país

6,8

Nota de satisfacción promedio anual

15,9%

de crecimiento en cambios de aceite

38%

de crecimiento en cambios de aceite de productos premium



Kerosene móvil

Kerosene móvil debutó en Coyhaique, en mayo de 2019. Pionero a nivel nacional, este proyecto fue desarrollado en conjunto con la Seremi de Energía de la región de Aysén y la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y forma parte del plan de medidas para la descontaminación de la ciudad de Coyhaique.

El objetivo de la autoridad es disminuir los niveles de contaminación del aire, causada por el uso masivo de estufas y cocinas a leña. Es aquí donde el kerosene juega un rol clave para la renovación de los sistemas de calefacción domiciliar que suelen funcionar gran parte del año, debido a las condiciones climáticas locales.

En una primera etapa, Kerosene móvil de Copec cubre 7 puntos de carga ubicados en el sector Coyhaique Alto. El servicio opera con 2 camionetas acondicionadas con estanques de 900 litros de capacidad para el transporte seguro de este combustible, de acuerdo a un calendario fijo.

La concreción de este proyecto, que presta un servicio muy valioso para la comunidad, es sólo el primer paso de un plan mayor. A mediano plazo, la Compañía quiere sumar nuevos servicios a domicilio y que hoy sólo pueden encontrarse en las estaciones de servicio.

7

puntos de carga ubicados en el sector Coyhaique Alto

Este proyecto es parte del plan de descontaminación de Coyhaique.



Chiletur 2.0

Para los nuevos viajeros

Editada por Copec y distribuida en su red de estaciones de servicio, Chiletur es la guía turística más completa del país y la preferida por los chilenos. Con más de una década de experiencia acompañando al turismo y colaborando con el rescate de nuestro patrimonio cultural y natural, sus páginas contienen mapas ruteros, planos urbanos, fotos de alta calidad e información actualizada sobre alojamiento, gastronomía y eventos.

Adaptándose a los lectores de hoy, que privilegian textos breves y el formato digital, durante 2019 Chiletur experimentó una completa transformación sobre la base de estudios que arrojaron la vigencia de las guías turísticas en papel y la necesidad de complementarlas con plataformas digitales de fácil uso. Así es como comenzó un proceso de cambio, con foco en los clientes de siempre y también en los nuevos usuarios.

Los tomos zonales fueron refundidos en una única guía que reúne todo el contenido sobre Chile, incluyendo datos prácticos, sugerencias culinarias, de tours y listas de lugares para elegir destinos. Mientras que la clásica guía de rutas fue complementada con información de 100 destinos imperdibles.

Otra novedad es la guía Chile Outdoor, trabajo en conjunto con Ladera Sur (portal especializado en vida al aire libre), que entrega recorridos por parques nacionales y otros atractivos naturales. Es una edición de colección que destaca por su contenido experto y hermosas fotografías de Guy Wenborne, fotógrafo chileno con más de 20 años de experiencia en retratar el patrimonio natural del país.

Cada guía incluye un código QR que entrega acceso gratuito por 1 año a la aplicación (App) móvil de Chiletur. Esta plataforma reúne el contenido editado en papel y el nuevo material digital, calendarios actualizados de actividades, mapas ruteros, un planificador de viajes para calcular el consumo de combustible entre diversos destinos y búsquedas temáticas (para encontrar todo el contenido asociado al surf o al vino, por ejemplo).

Para público en general, la App Chiletur ofrece un mes gratis de prueba. En sus primeros meses sumó más de 100.000 descargas y su evaluación en los portales es muy positiva. La sección más valorada es la que está enfocada en emprendedores del turismo, quienes en videos de 15 segundos invitan a los viajeros a visitarlos.

Creación de la nueva guía Chile Outdoor

+ de
100.000

descargas de la nueva App Chiletur

Capítulo 06
Hitos por canales de negocio

Canal Industrial



En movimiento con la industria del país

Copec es experta en atender de manera segura, eficiente y oportuna a industrias de todos los tamaños, desde pymes hasta grandes empresas. Los productos y servicios especializados que ofrece el Canal Industrial son reflejo de una cultura

corporativa enfocada en la innovación y el servicio al cliente.

La Compañía cerró 2019 con más de 3.500 clientes industriales a lo largo de Chile, los que suman 55 % del volumen total de ventas de Copec.

+ de **3.500**

clientes industriales a lo largo de Chile

69%

de participación en el mercado de la minería

47,6%

de participación en el mercado de la aviación

Minería

En 2019, Copec suministró más de 1.500.000 m³ de combustible a unas 30 faenas de la gran minería del norte y centro del país, alcanzando 69% de este mercado y poniendo gran parte de su esfuerzo en el desarrollo de productos que agreguen valor al servicio entregado, tal como ocurrió con la implementación de BHP FluidIntel, un software especializado que controla todo el proceso de abastecimiento de combustibles en Escondida.

Copec también cerró con éxito el quinto año de contrato con Codelco, para el suministro de combustible en todas las operaciones mineras del Distrito Norte (Chuquicamata, Radomiro Tomic, Ministro Hales y Gabriela Mistral) y en las más grandes del Distrito Centro-Sur (El Teniente y Andina).

En Chuquicamata, la Compañía inauguró el primer sistema de lavado Lavamax dentro de una faena. Este nuevo servicio permite la limpieza de las camionetas mineras antes de que bajen a la ciudad.

En cuanto a seguridad, Copec marcó un récord histórico al sumar, desde mayo de 2015 hasta diciembre de 2019, 3.353.000 horas sin accidentes con tiempo perdido en las 6 faenas de Codelco.

Aviación

Dentro de un contexto muy competitivo, impulsado por el fuerte crecimiento de los vuelos low cost, Air BP Copec continuó con su labor de abastecimiento a una red nacional de 10 aeropuertos desde Arica a Punta Arenas.

Con contratos de suministro con una docena de aerolíneas nacionales e internacionales, la filial cerró el año con 47,6% de participación de mercado. Durante 2019, renovó acuerdos con JetSmart y sumó como clientes a Sky y Alitalia.

La filial también logró un contrato para la completa remodelación de las dependencias del Club Aéreo de Santiago, recinto ubicado al interior del Aeródromo de Tobalaba que cuenta con varios puntos de carga de combustible de aviación. Las obras se desarrollarán durante 2020.

2019 también vio la consolidación de un nuevo negocio en el Aeropuerto de Santiago: la operación de dos camiones estancos que abastecen a aeronaves menores, como jets privados, directamente en los hangares y que despacharon, en promedio, 550 m³ de combustible al mes (un alza de 55% anual).

Transporte

Durante 2019 Copec renovó el contrato con EME Bus y se adjudicó las licitaciones para el abastecimiento de combustibles de la PDI, Veolia, Pullman Bus y la empresa petrolífera boliviana YPFB.

En cuanto a lubricantes, en conjunto con Terpel, Copec ganó la licitación regional de Glencore y en Chile sumó como cliente a Enaex. A ello se añade el contrato firmado con SQM para el abastecimiento de lubricantes biodegradables durante 14 meses (aceite de soja Biolube 28 que es usado como antiglomerante para sales).

Bunkering

2019 fue un año de buenos resultados en el mercado de los ranchos. Copec cerró el periodo con 78% de participación de mercado y un alza anual de 40% en rentabilidad.

Todo esto fue logrado con sólo 2 barcasas en bunkering con las que la empresa reforzó la logística y la eficiencia, lo que permitió abastecer, en promedio, 16.000 toneladas de combustible al mes a naves desde Iquique a Puerto Williams.





Creciendo en participación de mercado

en Bluemax y solventes industriales

Con presencia en todo el territorio nacional y una red eficiente de distribución y ventas, Copec es líder de mercado en varias categorías de químicos industriales. Así ocurre con Bluemax, nombre comercial de un catalizador que se inyecta a los gases de escape para reducir las emisiones contaminantes de óxido de nitrógeno (NOx).

En Chile, este producto es obligatorio para todos los camiones y buses diésel que cumplen con la norma de emisión Euro V y su uso seguirá en alza junto a la renovación de flotas.

Durante 2019, las ventas de Bluemax crecieron 26%, llegando a una participación de mercado de 60%. El año cerró con 33 estaciones de servicio con venta a granel, a través de surtidores especiales. En el resto de la red, los clientes compran bidones, tambores y bins desde 10 a 1.000 litros; además

de la distribución directa en camiones aljibes para industrias que cuentan con estanques en sus instalaciones.

En relación a los solventes industriales, Copec tiene una alianza estratégica con Axxa Chemicals, cuya refinería en Lampa produce un solvente minero (Solvex) y aguarrás mineral.

Solvex es usado en la refinación del cobre y en Chile sus compradores principales son las mineras de los grupos Codelco, BHP y AMSA. En 2019 su producción alcanzó un promedio de 3.600 m³ mensuales, cerrando con 74% de participación de mercado.

El aguarrás mineral es usado principalmente en la industria de las pinturas. Durante el año, sus ventas promediaron 2.600 litros mensuales, 55% del mercado local.

60%

de participación de mercado de Bluemax

74%

de participación de mercado de Solvex

Renovada fuerza de ventas

para clientes industriales

36,3%

de crecimiento en clientes
TCT Premium

9.085

clientes TCT

Enfocada en la atención de clientes transportistas, Copec ha desarrollado distintos sistemas de gestión que ayudan a la seguridad y control de la administración de combustibles, tales como TCT y TCT Premium.

Tarjeta Copec Transporte (TCT) es un sistema de crédito para flotas que permite la recarga de diésel, lubricantes y aditivos, en una red de 350 estaciones de servicio en todo el país.

Para potenciar TCT, Copec reforzó su fuerza de ventas para darle un rol más activo en la atención de los usuarios de tarjetas, independiente del tamaño de la flota. Esto, permitió sumar cientos de nuevas empresas para cerrar el año con 9.085 clientes activos y un crecimiento de ventas de 6,4% anual.

También hubo un incremento significativo en TCT Premium, que es un sistema de anillos electrónicos que se instala en los surtidores de Copec y estanques de camiones para el control online del consumo de combustibles. Los clientes aumentaron en 36,3% y el sistema ya está habilitado en 186 estaciones de servicio a lo largo del país.

Además, con la nueva fuerza de ventas mejoró el rendimiento del sistema de crédito para el abastecimiento de diésel directamente en faenas industriales (TAE) y de las tarjetas de prepago para el consumo en estaciones de servicio habilitadas (Cupón Electrónico).

El desafío inmediato es aprovechar este dinamismo para mantener un servicio de excelencia a todos los clientes sin importar su tamaño.



Robusta red de lubricantes

de Arica a Punta Arenas

La red de distribuidores de lubricantes de Copec, que apoya la gestión de ventas desde Arica a Punta Arenas, trabaja junto a 2.000 comerciantes del rubro y llega a unos 10.000 clientes industriales cada año. Juntos abordan un mercado dinámico y muy competitivo que exige un trabajo especializado. Con la meta de ordenar la gestión logística y alinear a los distribuidores con los objetivos comerciales de la Compañía, durante 2019 esta red experimentó una importante reestructuración.

Hoy Copec cuenta con 18 distribuidores que atienden los requerimientos de

lubricantes en zonas estratégicas para el negocio. Desde 2019, su labor es apoyada y orientada por un nuevo equipo de consultores enfocados en temas operacionales y logísticos.

Mucho más robusta, esta nueva estructura comercial apunta a fortalecer la gestión comercial de los distribuidores, potenciar las competencias de sus vendedores y optimizar la eficiencia de la red nacional de Copec para sustentar el desarrollo de nuevos productos y servicios de lubricación.

18

*distribuidores de lubricantes
a lo largo de todo el país*



Innovación digital industrial

Oportunidades que crean negocios

Con la nueva estructura comercial de Copec, que potencia la gestión de una oferta integral en combustibles, lubricantes y otros productos y servicios, han nacido nuevas oportunidades de negocios que priorizan la transformación digital. Un ejemplo de ello está en el área de Servicios Industriales, que durante 2019 completó la estandarización de su administración en base al modelo Sigmo (Sistema Integrado de Gestión

de Mantenimiento y Operación). Esta plataforma recoge lo mejor de las experiencias internacionales para impulsar un cambio cultural que pone al cliente en el centro de la gestión.

Fruto de un trabajo de campo que duró 4 años, el nuevo modelo estandariza y optimiza una serie de procesos mediante el control digital de todos los servicios que Copec entrega a sus clientes, por cuenta propia y a través de terceros.

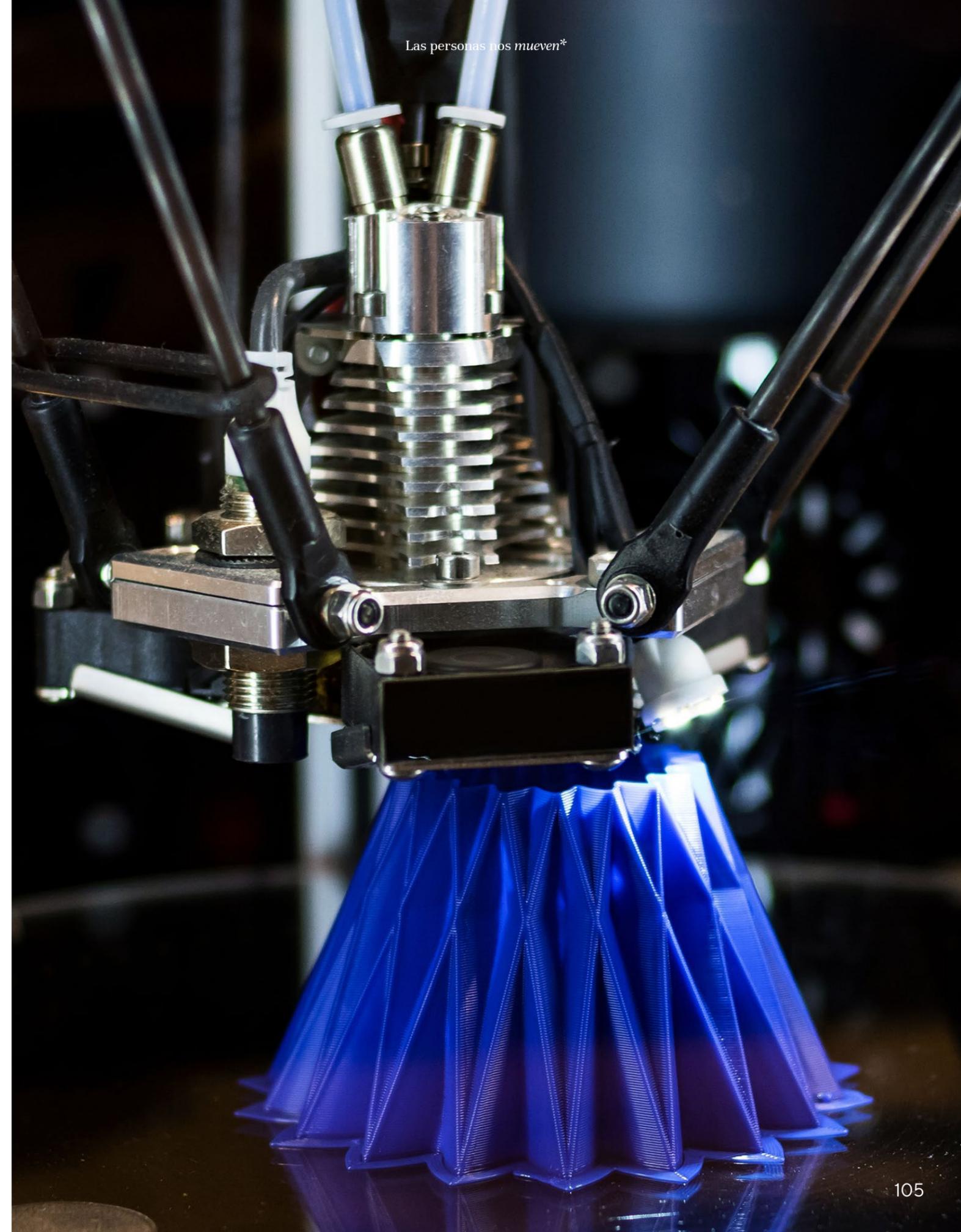
En el área de Lubricantes, Copec desarrolló un sistema propio de sensorización digital que permite medir en línea el nivel de los estanques, sin la intervención humana. Así nació IO Energy, soluciones de sensorización de estanques.

Ejemplos como IO Energy demuestran las enormes oportunidades que la transformación digital abre para Copec.

Consolidación del Sistema Integrado de Gestión de Mantenimiento y Operación, SIGMO



Creación de IO Energy, sensorización digital de estanques



Capítulo 06
Hitos por canales de negocio

Retail





Tiendas de conveniencia

Pronto y Punto

Posicionándose en retail

En 2019, Copec consolidó el rol de ArcoPrime como su filial especializada en retail. A nivel global, las tiendas de conveniencia de las estaciones de servicio han evolucionado desde un negocio complementario a uno prioritario y crecientemente rentable.

Pronto ha continuado desplegando su presencia nacional como la única cadena de comida rápida de Chile, con atención 24/7 todos los días. Este año, además fortaleció su equipo con profesionales especializados en business analytics y marketing aplicado a la planificación, abastecimiento, gestión, layout e imagen.

De esta manera, Pronto cerró 2019 con 93 tiendas a lo largo de Chile (54 de carretera y 39 urbanas), tras sumar dos nuevos puntos de venta: Sagrada Familia (en la Ruta 5, región del Maule) y Pedro Fontova (en Huechuraba). A la vez, se completaron 9 remodelaciones de carretera.

Otra innovación muy valorada por los clientes y las redes sociales fue la habilitación de la Zona de Mascotas. Durante el verano y en lugares de alto tráfico, este espacio cerrado soluciona el problema de muchos viajeros que no podían detenerse en un Pronto porque no podían dejar a su mascota sola en el auto. Ahora, bajo el cuidado de especialistas, los perros pueden jugar, correr, alimentarse e hidratarse mientras su dueño repone energías.

Sumada a su robusta presencia territorial, la oferta de valor de Pronto se ha optimizado para mejorar la experiencia de autoservicio, incluso en el proceso de pago que se puede ejecutar mediante dispositivos digitales sin intervención de terceros. Durante 2019, además, Pronto realizó algunos cambios que agregan valor a su oferta, como la conversión de todo el packaging de los productos para hacerlos reciclables y el debut de ingredientes innovadores como la mayonesa vegana.

Por su parte, la red Punto cerró 2019 con 305 locales, manteniéndose como la cadena con mayor cobertura territorial en tiendas de conveniencia con atención 24/7 de Arica a Punta Arenas.

Las ocho inauguraciones del año demuestran el éxito de un formato en que la promesa es clara: atención rápida, expedita y que privilegia la compra al paso de productos de calidad y comida rápida. Además, Copec desarrolló un sistema de franquicias que regula la administración de las tiendas a cargo de concesionarios de estaciones de servicio y que paulatinamente va permitiendo a Punto gestionar sus operaciones como una cadena nacional.

En la búsqueda por capturar valor en toda la red Copec, en 2019 la Compañía siguió impulsando el desarrollo de formatos más pequeños como Punto Express, que debutó en Ñuñoa integrando un módulo de venta, cajero automático y baño público.

93

tiendas Pronto

305

tiendas Punto

Atención
24/7

365 días al año

Delivery

Servicio al cliente fuera de la estación de servicio

Pronto Delivery ya está en Uber Eats, PedidosYa y Rappi

Uno de los desafíos que se ha impuesto la filial ArcoPrime es convertir a las tiendas de conveniencia en actores relevantes del retail a nivel nacional. En ese camino, un hito destacado de 2019 fue el veloz crecimiento de los servicios de delivery de comida, combos y otros productos de Pronto y Punto, que ya están disponibles en todas las aplicaciones de despacho relevantes (Uber Eats, PedidosYa y Rappi).

Durante el año, la tasa de crecimiento en las ventas vía delivery superó todas las expectativas proyectadas, reflejando la valoración del formato de ventas online y avalando la apuesta en el desarrollo de innovaciones en esta área.



Capítulo 06
Hitos por canales de negocio

WIND Copec

WIND
COPEC

WORKING ON INNOVATION
AND NEW DEVELOPMENTS





Nace WIND Copec

El uso de energías renovables está teniendo un enorme impacto tanto en la forma de movernos como en las prioridades de consumo. A través de la Gerencia Corporativa de Desarrollo y Gestión, Copec asume este desafío de innovación y su proyección en nuevos mercados.

Así nace WIND, Working on Innovation and New Developments, como la identidad del equipo que está tras el desarrollo de nuevos negocios de Copec y bajo la cual se inscriben WIND Garage, hub de innovación con sede en Chile y WIND Ventures, fondo de capital de

riesgo con base en la ciudad de San Francisco, Estados Unidos. Ambos tienen como principal objetivo crear, captar y escalar proyectos y emprendimientos estratégicos en las áreas de movilidad, energía y retail.

WIND es un ecosistema de innovación para la generación de nuevos negocios de Copec. La apuesta es que, desde este espacio, surjan ideas y proyectos que puedan convertirse en negocios rentables y que contribuyan a acelerar la transición energética, dentro de la plataforma regional que conforman las filiales de Copec en todo el continente.

**Este año nace WIND:
Working on Innovation and
New Developments**



WIND Garage

Desarrollo de nuevas ideas

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

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

orientada a la movilidad compartida, vehículos conectados y monitoreo de flota; Nuevas Energías, focalizada en almacenamiento y administración eficiente de energía, generación descentralizada y nuevas fuentes para los segmentos comercial, industrial y residencial; y Nueva Conveniencia, enfocada en el ámbito de la conveniencia y el retail.



WIND Ventures

Inversión en compañías innovadoras con gran potencial de crecimiento

WIND Ventures es el Corporate Venture Capital de Copec e invierte en emprendedores y startups que están impulsando el cambio en los sectores de energía, movilidad y retail. La Compañía busca transformarse en la puerta de entrada a América Latina para muchos de estos nuevos proyectos, en el momento en que estén preparados para expandirse a la región.

En esta fase inicial, uno de los objetivos principales ha sido respaldar innovaciones en sistemas de energías renovables que aporten a construir una oferta de valor integrada, ya sea para clientes industriales o residenciales.

De esta manera, durante 2019, Copec invirtió en cuatro empresas:

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

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

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

Cargo, Nueva York, Estados Unidos (Inversión a través de una nota convertible SAFE): compañía que agrega servicios a empresas de ride sharing.

Estas inversiones están orientadas a armar un portafolio de startups en fase de desarrollo temprano, que junto con sembrar una cultura del emprendimiento logre consolidar negocios rentables, sustentables y que aporten al desarrollo de la Compañía como de los países donde opera.



Copec invirtió en cuatro empresas: **Ampere Energy, STEM, Flux Solar y Cargo**



Red Copec Voltex

1.400 kilómetros

2019 fue el año de la electromovilidad Copec. En enero, la Compañía puso en marcha la primera red de cargadores Voltex entre Santiago y Concepción y en los meses siguientes completó la red de carga eléctrica rápida más extensa de Chile y Sudamérica, con 1.400 kilómetros entre las regiones de Coquimbo y La Araucanía.

A las estaciones con servicio Copec Voltex de la Ruta 5, se sumaron los puntos de carga rápida en los tramos Santiago-Viña del Mar, Santiago-Santo Domingo y en la ciudad de Antofagasta; ubicando a la Compañía como uno de los principales actores en electromovilidad y en el proceso de transición hacia el uso de energías renovables.

Este año, Copec Voltex también ingresó al segmento industrial instalando, en alianza con Codelco y Buses Hualpén, un punto de carga en Calama, para los buses eléctricos que trasladan a los trabajadores de la minera. También en este segmento destacan dos hitos para Latinoamérica: la instalación de un

cargador ultra rápido para la alimentación del primer bus eléctrico interurbano con TURBUS y el desarrollo y puesta en operación del primer punto de carga off grid, para SQM. Este desarrollo integra paneles solares, sistema de almacenamiento de energía con baterías de litio y un punto de carga de vehículos eléctricos.

Además, en octubre, se inauguró el primer cargador semirápido en la comuna de Cerrillos, como parte de la nueva red de carga pública metropolitana que busca instalar cargadores en las 52 comunas de la región.

Como parte de la firma del acuerdo público privado por la electromovilidad, Copec Voltex se comprometió a profundizar su rol en la movilidad eléctrica en los segmentos domiciliario y transporte público. Es por eso que este año avanzará en la instalación de cargadores residenciales y del primer electroterminal para buses eléctricos. Estas nuevas acciones permitirán acercar la electromovilidad, cada vez, a más chilenos.

La red de carga eléctrica rápida más extensa de Sudamérica

1.400

km Voltex entre las regiones de Coquimbo y La Araucanía

Las personas nos mueven*



Convenio con Cerro Dominador

50% del suministro eléctrico de Copec provendrá de fuentes renovables

Copec experimentó un relevante cambio en su modelo de abastecimiento energético tras la firma de un convenio con Cerro Dominador, uno de los proyectos termosolares más innovadores a nivel global y productor de energías renovables.

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

La transición energética, el crecimiento de la electromovilidad y sus servicios asociados representan enormes desafíos

presentes y futuros para Copec. En lo inmediato, los cargadores rápidos para vehículos eléctricos de la red Copec Voltex suelen generar peaks de consumo que han obligado a aumentar la potencia disponible en las estaciones de servicio. Este proceso supone una inversión importante para la Compañía y, dadas las nuevas condiciones de mercado, el interés por las energías renovables y los menores precios de éstas, Copec optó por este suministrador de energías renovables.

El acuerdo refleja el compromiso corporativo de acelerar la transición energética mediante la incorporación de energías sustentables. En el mediano plazo, este acuerdo permitirá abastecer de electricidad puntos estratégicos de la red de estaciones de servicio y posibilitará a Copec cubrir el 50% de su suministro eléctrico con energías renovables.



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

Con este acuerdo Copec cubrirá el 50% de su suministro eléctrico con energías renovables



Capítulo 06
Hitos por canales de negocio

Otros hitos



Operación sostenible

Excelencia operacional y generación de valor en las comunidades

Un nuevo foco de la Compañía está puesto en fortalecer una operación sostenible

La gestión incluye crear valor en los territorios donde Copec opera

En 2019, la Gerencia de Operaciones avanzó en los desafíos de sostenibilidad de la Compañía y en la consolidación de un modelo que implica una filosofía de trabajo. Si antes su misión podía definirse como distribuir combustibles a los clientes de manera eficiente; hoy busca, además, desarrollar, evaluar y mantener a diario una gestión de operación de excelencia en todos sus ámbitos, incluida la generación de valor compartido en los territorios en los que opera.

Un paso importante fue la definición de una metodología sistemática basada en diez pilares de operación, evaluados

periódicamente y enfocados en la excelencia operacional y la relación con las comunidades en que opera. Esta metodología, además incluye indicadores de riesgo, cumplimiento normativo, capital social e impacto socio-comunitario

Más allá de las obligaciones que imponen la legislación y las normativas específicas del negocio, el desafío diario es reducir al máximo cualquier riesgo e impacto de las operaciones. Esto, además de interactuar y generar valor en los territorios donde se opera.



Copec Rally Chile Concepción 2019

Fecha mundial del World Rally Championship

*Copec Rally Chile trajo
el WRC, World Rally
Championship a Concepción*

+ de **300 mil**

*personas asistieron
a Concepción*

+ de **65**

*millones de tele espectadores
visualizaron la fecha nacional*

150

*Canales transmitieron
el WRC*

Para Copec, la organización de una fecha del Campeonato Mundial de Rally 2019 (WRC) significó un hito de relevancia global: nunca en la historia chilena de este deporte, un evento local había logrado tanta difusión masiva.

Gracias a un esfuerzo coordinado de múltiples áreas de la Compañía y distintas instituciones públicas, Copec trajo a Chile una competencia deportiva que reunió a más de 300.000 personas, en la ciudad de Concepción, entre el 9 y 12 de mayo.

El World Rally Championship es una de las 3 competencias del motor más importantes del mundo, en términos de difusión y masividad (junto a la Fórmula 1 y el Moto GP). Por eso, a nivel de marketing, el impacto fue masivo. La fecha disputada en la Región del

Biobío fue vista, en 4 días, por más de 65 millones de personas de todo el mundo, por medio de 150 canales de televisión y la plataforma WRC live.

El premio mayor del Copec Rally Chile Concepción 2019 fue para la pareja estonia conformada por Ott Tänaky Martin Järveoja, a bordo de un automóvil Toyota Yaris. En la prueba participaron 55 equipos de las marcas oficiales. En paralelo, también se disputó una fecha de la categoría WRC 2, en la cual participaron varios pilotos nacionales.

El éxito de este evento se sustenta en la experiencia de 21 años de organización del RallyMóvil, la única competencia deportiva, de nivel mundial, que puede ser disfrutada gratuitamente a lo largo de todo Chile.

Las personas nos mueven*





Primer Reporte de Sostenibilidad Copec

En agosto de 2019 Copec presentó su primer Reporte de Sostenibilidad, haciendo público su desempeño social, ambiental y económico-financiero y generando una línea base que permitirá evaluar la gestión –en el tiempo– de los compromisos e iniciativas sostenibles de la Compañía y facilitar los procesos de mejora continua.

Este primer informe fue elaborado siguiendo las recomendaciones de Global Reporting Initiative (GRI), de acuerdo a los estándares descritos por esta organización y con el fin de contar con una herramienta que permita la planificación, medición, evaluación y comunicación de los avances e impactos en aspectos sociales, económicos y ambientales de Copec.

A futuro, este nuevo instrumento permitirá ir generando métricas objetivas orientadas a optimizar la gestión de las distintas áreas de la Compañía, mostrar los avances en sostenibilidad y plantear nuevos desafíos como reducir la huella de carbono, contar con una línea base de consumo de agua que ayude a generar proyectos de ahorro y/o reúso, el desarrollo de productos y servicios con atributos sostenibles y medir el impacto social de la empresa.

Con el primer Reporte de Sostenibilidad, Copec avanza en la consolidación de su gobernanza corporativa, que junto con el liderazgo que ya tiene la Compañía, asume -de manera pública- la responsabilidad en la toma de sus decisiones, la transparencia, la rendición de cuentas y el desarrollo local.



Unidos

Estamos comprometidos con los chilenos
*democratizando el servicio
de calidad.*



Capítulo 7

Reconocimientos

Las personas
nos *mueven**

Reconocimientos a Copec y su gente



Confianza Consumidores

Premio: Confianza Consumidores.
Categoría: Sector Servicios Retail.
Entrega: Centro de Experiencia y Servicios (CES) de la Universidad Adolfo Ibáñez



Pro Calidad

Premio: Satisfacción de Clientes ProCalidad.
Categoría: Estaciones de Servicio, Nacional.
Entrega: Praxis y Universidad Adolfo Ibáñez.



Lealtad del Consumidor

Premio: Lealtad del Consumidor 2019
Categoría: Estaciones de Servicio y Negocios de Conveniencia (tiendas Pronto).
Entrega: Alco Consultores



Consejo Nacional de Seguridad

Premio: Consejo Nacional de Seguridad
Categoría: 1 millón de horas trabajadas sin accidentes en operaciones mineras, en el período comprendido entre el 1 de enero de 2014 y 31 de diciembre de 2018.
Entrega: Consejo Nacional de Seguridad.



PXI/Praxis Xperience Index

Premio: PXI – Praxis Xperience Index
Categoría: Primer lugar en Estaciones de Servicio y Tiendas de Conveniencia.
Entrega: Praxis



Best Place to Innovate Sustainably

Premio: Best Place to Innovate Susteintability
Categoría: Ranking de Innovacion de Best Place to Innovate (50 empresas más innovadoras del país).
Entrega: Centro de Innovación, Emprendimiento y Tecnología de la Universidad Adolfo Ibáñez.



Ranking de Reputación Corporativa /Reprack 2019

Premio: Ranking de Reputación Corporativa, Reprack 2019.
Categoría: Primer lugar en la industria de Combustibles (por cuarto año) y el N° 15 entre todas las empresas evaluadas.
Entrega: Reputation Institute



Merco Talento

Premio: Marco Talento
Categoría: Primer lugar en el rubro Energía y Distribución. De las 100 empresas más atractivas para atraer y retener talento, Copec obtuvo el número 21.
Entrega: Merco, Monitor Empresarial de Reputación Corporativa



Merco Empresa

Premio: Merco Empresas
Categoría: Top 10 del Ranking 2019 del Monitor Empresarial de Reputación Corporativa. Copec lideró el sector de Energía y Distribución.
Entrega: Merco, Monitor Empresarial de Reputación Corporativa



Capítulo 8

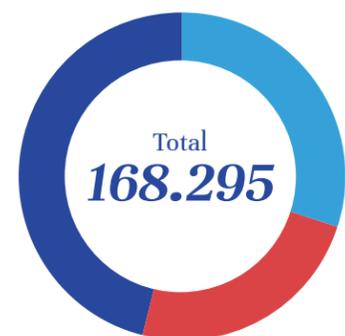
Sostenibilidad

Las personas
nos *mueven**

Medioambiente

Huella de Carbono 2018 certificada internacionalmente por Enviro Marks Solutions:

168.295 ton de CO₂ eq.



Seguimos avanzando en electromovilidad

1.400 kilómetros Copec Voltex entre las regiones de Coquimbo y La Araucanía.

1º Eco-Cargador 100% solar off grid en SQM.

Copec Voltex instalará la nueva red de carga pública metropolitana que debiera estar presente en las 52 comunas de la región.

Medioambiente, salud y seguridad

0,31

incidentes por millones de kilómetros transportados (AMIK Transporte)

7.0

incidentes por millones de metros cúbicos despachados (AMM3 Plantas)

Colaboradores

Por cargo	Hombres	Mujeres	Total
Ejecutivos y gerentes	39	3	42
Profesionales y técnicos	597	270	867
Otros trabajadores	107	24	131
Total	743	297	1040
Porcentaje	71%	29%	100%

Rango de edad	Hombres	Mujeres	Total
Menores de 30 años	131	67	198
Entre 30 y 40 años	282	115	397
Entre 41 y 50 años	174	83	257
Entre 51 y 60 años	121	31	152
Entre 61 y 70 años	35	1	36
Mayores de 70 años	0	0	0
Total	743	297	1040

Antigüedad en la compañía	Hombres	Mujeres	Total
Menos de 3 años	204	90	294
Entre 3 y 6 años	97	71	168
Más de 6 y menos de 9 años	135	41	176
Entre 9 y 12 años	51	27	78
Más de 12 años	256	68	324
Total	743	297	1040

Personas con algún tipo de discapacidad



0,48% de la dotación total

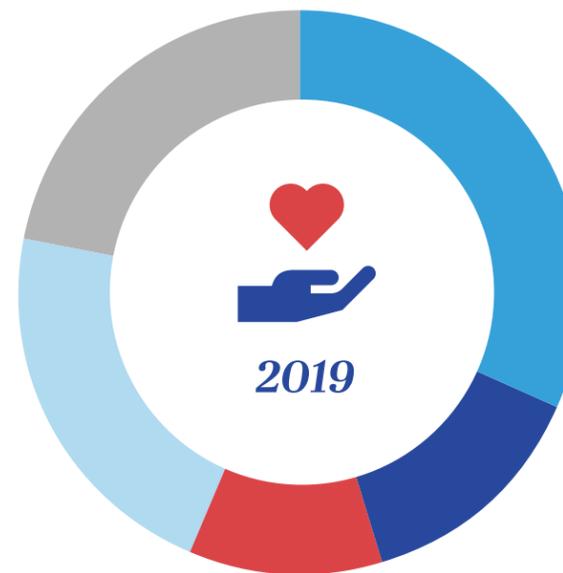
Total 5

Voluntariado corporativo

En 2019 lanzamos el programa Somos Voluntarios con la reconstrucción de una sede social en Lampa del programa Un Techo para Chile. Participaron 72 colaboradores realizando 576 horas de voluntariado corporativo.



Inversión comunitaria



32% Cultural
22% Deportivas
22% Educativas
14% Sociales
11% Teletón

Total
\$4.015.286.686

Destacamos

15

nuevas bibliotecas Viva Leer de donación cultural

106 en total

\$430MM donados por Copec, colaboradores y concesionarios a Teletón



Nuestro aporte al deporte por medio del Rally Mobil Copec



Nuestro aporte educacional a Fundación Copec UC y Belén Educa



Capítulo 9

Nuestra gente

Las personas
nos *mueven**

Seguimos mejorando en clima organizacional

Desde 2010 Copec realiza mediciones de clima organizacional, inicialmente cada tres años, luego bianualmente y en el futuro la Compañía espera hacer este estudio todos los años.

Para este 2019, el índice de satisfacción global, que mide si los trabajadores están satisfechos o muy satisfechos con los ámbitos que impactan en su percepción sobre el ambiente laboral en Copec, fue de 76,46%. Esto es un 14% sobre el promedio entre las 600 empresas que miden clima laboral con el mismo instrumento (62 puntos de satisfacción promedio en el país).

Tanto en 2017 como en 2019, la encuesta de clima se realizó según la

metodología People First, logrando, en la última medición, la participación del 90% de los trabajadores de la compañía. Considerando que esta metodología señala que una buena muestra debe involucrar sobre el 75% de una compañía, la participación de Copec es significativamente más alta que el promedio de las empresas, lo que evidencia la valoración de esta consulta y su alta adherencia.

En cuanto a los resultados, éstos muestran un alza de 2,8 % respecto de 2017 (que tuvo un indicador de 73,6%) y de 11,1% si comparamos los resultados con la medición de hace nueve años. Además de la satisfacción general, destacan los ámbitos de la valoración

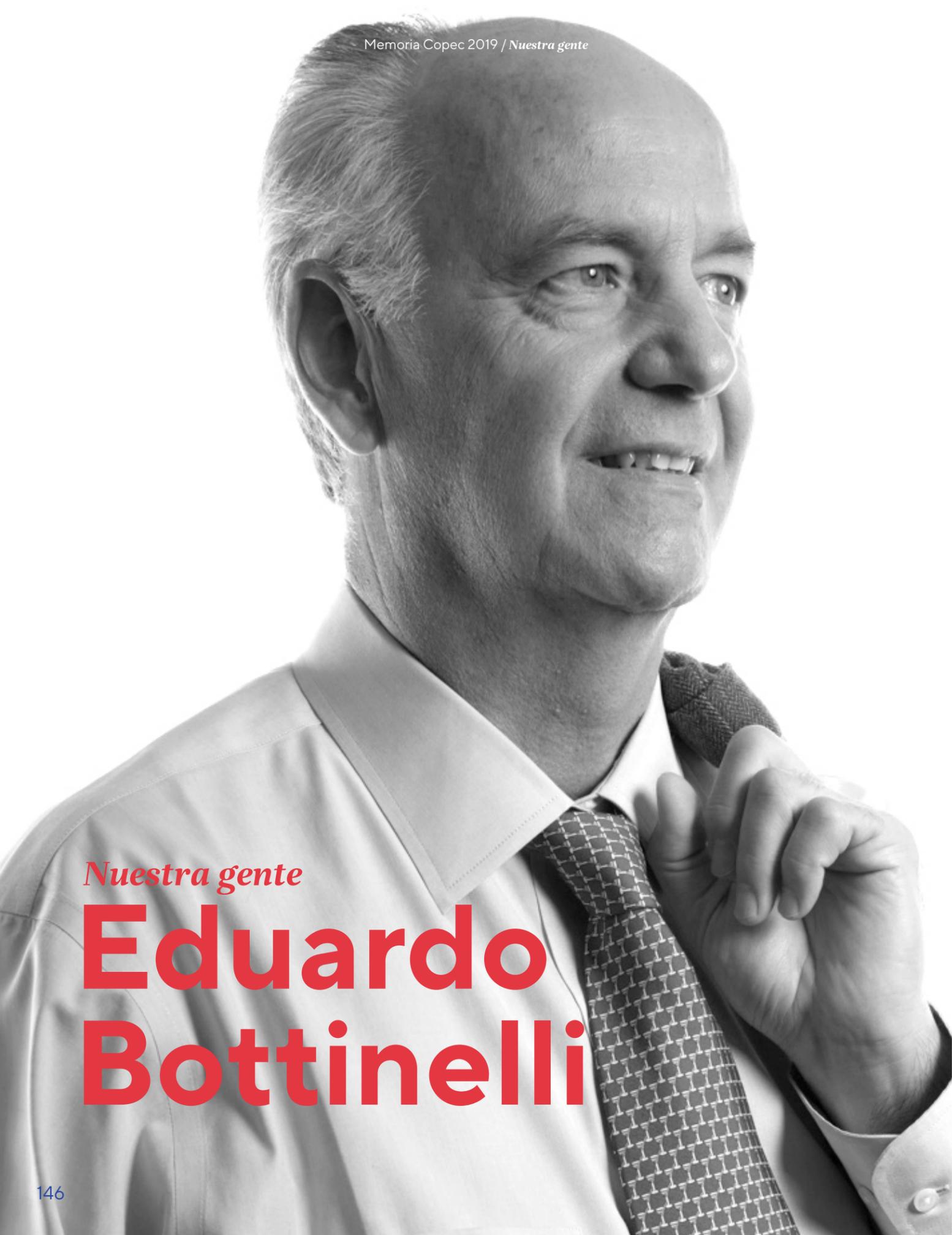
de libre competencia y la ética, donde 90% de los trabajadores aprecian la forma en que la Compañía administra sus relaciones comerciales y se vincula con sus colaboradores. En cuanto a la infraestructura y la percepción respecto de las instalaciones administrativas, existe 85,9% de satisfacción. Finalmente, los colaboradores valoran el poder de ser uno mismo, sin sentirse juzgados con un 85,2%.

Los resultados de esta encuesta se utilizaron para detectar nuevos desafíos y a partir de ellos generar diversos programas para el año 2020.

76,46%

de los trabajadores declaran estar satisfechos o muy satisfechos con los ámbitos que impactan en su percepción sobre el ambiente laboral en Copec





Nuestra gente

Eduardo Bottinelli

“Eduardo es un símbolo en esta empresa en la relación con los concesionarios, los clientes...lo que significa ser parte de Copec. Él encarna los valores, los principios, el entusiasmo, la pasión que envuelve Copec. Lo que nosotros tenemos que agradecer es lo que él ha construido aquí, esa pasión, ese cariño, ese entusiasmo por su trabajo que nos ha transmitido a todos los que nos ha tocado trabajar con él”.

Arturo Natho, gerente general

Eduardo Bottinelli llegó a Copec en 1981. Tenía 27 años. “No era mi primera pega, mientras estudiaba para mi examen de grado trabajé en la construcción de la Línea 2 del Metro. Después, ya titulado como ingeniero civil eléctrico de la Universidad Católica, me cambié a la Comisión Chilena del Cobre. O sea, ya llevaba algo de carrete cuando llegué acá”.

“Entré como un ratón a Ingeniería. Era uno de los profesionales de terreno del área de Construcción. Construimos muchas estaciones de servicio y obras en plantas. El gerente de ese tiempo era Baltazar Sánchez. Un día me llamó y me dijo “Eduardo, en esta compañía faltan ingenieros en el área de ventas, quiero que pases al área comercial”. Le dije “Baltazar, yo soy ingeniero y me gusta la ingeniería. Me respondió “esta empresa no es de ingeniería” y yo entendí el mensaje. Me cambié al área comercial. Y es verdad, los resultados de la Compañía dependen del área comercial”, recuerda Bottinelli.

A Copec ingresó recién casado y este 2020 cumplirá 40 años de matrimonio.

Tiene 5 hijos y 6 nietos, es amante de las herramientas, del jardín y la lectura. “Soy hiperactivo, nunca puedo estar muy tranquilo”, afirma.

Esa hiperactividad también se refleja en su historia profesional. En los años 80 pasó por diversos cargos comerciales ligados al Canal Industrial; en los 90 vivió en Iquique, donde fue jefe comercial de la Zona Norte y en 1992 volvió a Santiago a cargo del Canal Concesionario. Entonces su vida en Copec entró en pausa. Se fue a Sodimac, donde pasó 5 años como gerente de Proyectos y Administración.

¿Cómo fue volver a Copec?

Cuando renuncias a un trabajo piensas que es una etapa irrepetible, que nunca más vas a volver. Pero acá se dio lo contrario. Me ofrecieron el cargo de subgerente de Ventas Industriales y como ya conocía a Copec y el puesto me gustó, acepté. Y creo que en parte es porque el ambiente y la forma de trabajar acá es muy buena y se da en muy pocas empresas de Chile.

¿Cómo se puede definir ese ambiente?

En el fondo, acá todos buscan hacer bien su pega y destacar, pero se logra trabajar en equipo. Obviamente todavía falta mucho, pero comparado con otras empresas, aquí se hace mejor. Copec tiene otra ventaja, los temas se cortan rápido y tú tienes la posibilidad de crecer profesionalmente si quieres sacarte la mugre. Y, bueno, creo que eso es lo que yo hice. Cuando entré a Copec en 1981 yo miraba al gerente Comercial de ese tiempo y decía este caballero es prácticamente un dios dentro de la Compañía. Jamás pensé que iba a llegar a ser algún día gerente de Ventas.

¿Han sido buenos estos años?

Sí. Yo soy un agradecido de Copec, de todo lo que me ha dado, a mí y a mi familia. Son años en los que he trabajado duro, pero también lo he pasado bien. Años en los que visto resultados de lo que he ido haciendo en el camino. No es pura teoría, acá las cosas se van concretando.

¿Cómo le gustaría ser recordado en Copec?

Creo que por la formación de quienes tuve a cargo. Tú debes tener a tu gente alineada y motivada para lograr resultados. Siempre me ha gustado enseñar y traspasar conocimientos a quien depende de mí para que vayan aprendiendo cómo hacer la pega. Uno jamás puede abarcarlo todo. Si no tienes un buen equipo debajo, los resultados van a ser malos. En Copec el equipo es de primer nivel y empuja el carro para el mismo lado.

¿Hay alguna clave para sobresalir en Copec?

Hay cosas que puedes transmitir sentado en un escritorio y eso está bien, pero las cosas te quedan si las ves en terreno y metes las manitas. En Ingeniería tenía la política de que si había que subirse al techo de una estación de servicio yo me subía, cuando estábamos construyendo estanques en las plantas, subía por la escalera y llegaba hasta el techo para inspeccionar. Creo que así uno aprende realmente y no se olvida nunca más.

Las diferencias entre Copec de 1981 y de 2020 deben ser grandes ¿Cierto?

Imagina que en esos años lo único que construíamos eran estaciones de servicio y rutacentros en carretera. No existía el concepto de tiendas de conveniencia, Lavamax o Lub. Antes se pensaba más en el auto que en el cliente. Hoy día la persona es el centro de todo.

“Le agradezco muchísimo todo el tiempo compartido, lo que hemos vivido en tantos años. Son muchísimas horas trabajando juntos y realmente ha sido un privilegio. Ha sido un agrado trabajar con él, un hombre tan educado, caballero, recto y derecho. Siempre estará con nosotros. En él siempre encontramos un apoyo, un compañero de trabajo con quien compartir opiniones y con quien promover lo mejor para esta Compañía”.

Gloria Ledermann, gerente de Marketing



“Llevo 24 años en esta compañía, 12 de ellos Eduardo ha sido mi jefe y, aparte de haber aprendido de él la importancia del orden y la exactitud de los datos, destaco su humildad, criterio y prudencia... esas son cualidades que no son fáciles de encontrar. Eduardo, nos deja un estilo de trabajo que va a perdurar en esta compañía”.

Vinko Agüero, gerente de Oficina Zona Santiago



Contigo

Te acompañamos
*siempre para
facilitar tu vida en
movimiento.*



Capítulo 11

Estados financieros

Las personas
nos *mueven**

Gestión y control de riesgos

Copec cuenta con un modelo de gestión de riesgos que contempla estándares, mejores prácticas y las necesidades del negocio, monitoreando el comportamiento de los riesgos críticos y emergentes, evaluando la efectividad de los controles que minimizan su probabilidad de ocurrencia y mitigan los distintos escenarios posibles de impacto. Para esto, la metodología utilizada se basa en estándares internacionales de gestión de riesgos, como ISO 31.000 y COSO ERM.

Para cada riesgo identificado, la Compañía tiene procedimientos de trabajo específicos que consideran la identificación de los riesgos, indicadores (KRI y KPI) y planes de acción para prevenir la ocurrencia o reducir los impactos que pudieran generar, protegiendo tanto la salud de las personas, como la continuidad de sus operaciones.

Comités

Comité de Finanzas: Integrado por dos miembros del Directorio y el gerente general, el gerente de Administración y Finanzas y el subgerente de Finanzas. Se encarga principalmente de revisar la estrategia de financiamiento y cobertura de la Compañía, u otros temas de índole financiera que puedan ser de interés para el Directorio.

Comité de Riesgo: Esta instancia está integrada por un director especialmente designado al efecto, el vicepresidente ejecutivo, gerente general, contralor, gerente de Administración y Finanzas, gerente de Operaciones, gerente de Ventas, gerente Legal y Asuntos Corporativos y el jefe de Gestión de Riesgos. Se encarga de revisar temas de riesgos de la Compañía.

Riesgos de mercado

Las actividades de Copec están expuestas a diversos riesgos financieros de mercado, específicamente los de tipo de cambio, precio de combustible, tasa de interés, de crédito, de liquidez y de inversión de activos en el extranjero. La gestión del riesgo de esta Compañía se basa en la diversificación de negocios y clientes, evaluaciones financieras de clientes y la utilización de instrumentos derivados en la medida que se requieran.

El control de estos riesgos está en manos de la Gerencia de Administración y Finanzas, de acuerdo con las directrices de la Gerencia General y del Directorio de la Compañía. En esta gerencia se identifica, se evalúa y se cubren los riesgos financieros en un trabajo conjunto del área financiera con el área operativa y comercial de la Compañía.

Las personas nos mueven*



Riesgos financieros

	<i>Descripción</i>	<i>Impacto</i>	<i>Administración</i>
Tipo de cambio	Se asocia a la exposición de las fluctuaciones de tipo de cambio (dólar) propias de transacciones en el extranjero (importaciones de productos e inversiones). Estas transacciones corresponden a las operaciones de importación de combustibles y lubricantes, otras importaciones y exportaciones menores de ranchos y créditos internacionales.	Las fluctuaciones de tipo de cambio exponen un riesgo en las posiciones activas y pasivas en moneda extranjera de Copec.	Para cubrir estas volatilidades, Copec negocia contratos de forward de moneda extranjera con entidades bancarias locales. Dichos contratos forwards son de muy corto plazo, a menos de 30 días en el caso de las coberturas de importaciones de combustibles y lubricantes, y en torno a 30 días en el caso de los ranchos de exportación y otras exportaciones. Asimismo, la Compañía mantiene contratos Cross Currency Swap y cobertura natural para cubrir el riesgo de tipo de cambio asociado a los créditos internacionales.
Precio combustible	Este riesgo se asocia a la exposición de las fluctuaciones del precio de combustible.	El valor del inventario de combustible de Copec se ve impactado frecuentemente por las variaciones de precios internacionales, por lo que existe un riesgo asociado a las fluctuaciones en el precio de combustible que podría tener un impacto en los resultados de la Compañía.	Actualmente, Copec no mantiene instrumentos financieros de cobertura sobre el precio de combustible. Sin embargo, para disminuir este riesgo, se intenta mantener un stock lo más acotado posible, siempre asegurando la operación de la Compañía.
Tasa de interés	Corresponde a la exposición a fluctuaciones en tasas de interés de mercado, específicamente frente a variaciones de tasas de interés tanto de activos como pasivos.	Los ingresos y egresos de la explotación son independientes respecto de las variaciones de tasas de interés, dado que son inversiones y pasivos a corto plazo, por lo que se considera que no existe riesgo de tasa de interés importante producto de la operación. Sin embargo, Copec posee deuda de largo plazo en un crédito sindicado sujeto a riesgo de tasa de interés internacional, en préstamos con Empresas Copec expuestos a tasa de inflación y en un leasing expuesto también a tasa de inflación.	Para mitigar el riesgo asociado a las tasas variables, Copec evalúa individualmente la utilización de derivados. Actualmente, el crédito sindicado se encuentra cubierto en su totalidad, fijando la tasa en CLP. Los préstamos con Empresas Copec y leasing se encuentran expuestos a la volatilidad de la inflación; dado que el Banco Central tiene como misión mantener la inflación en una tasa anual de 3%, la volatilidad de la inflación estaría controlada por dicha institución.

	<i>Descripción</i>	<i>Impacto</i>	<i>Administración</i>
Riesgo de crédito	Se basa en la composición de la cartera de cuentas por cobrar propias de la explotación y en la cartera de inversiones financieras. Es el riesgo de pérdida financiera que enfrenta la Compañía si un cliente o contraparte en un instrumento financiero no cumple con sus obligaciones contractuales.	La eventual incapacidad para recuperar pagos de clientes, por transacciones realizadas a crédito, junto con la posibilidad de obtener un menor retorno o pérdida en la cartera de inversiones significan un riesgo para la Compañía.	Para gestionar el riesgo de crédito de cuentas por cobrar, se asigna una línea de crédito a cada cliente, producto de un análisis individual de sus aspectos financieros y de mercado. La Compañía posee sistema de bloqueo de clientes que no han cumplido con sus compromisos de pago y de aquellos que han copado sus líneas de crédito. Además, se realizan reuniones periódicas con las gerencias General, Comerciales y de Administración y Finanzas para analizar el estado de la cartera general y de clientes individuales. Por último, para gestionar el riesgo de crédito de la cartera de inversiones, la administración ha establecido una política de inversión en instrumentos de renta fija y en entidades de bajo riesgo.
Riesgo de liquidez	La gestión de liquidez tiene por objetivo proveer el efectivo suficiente para hacer frente a la exigibilidad de sus pasivos en el corto y mediano plazo.	La posibilidad de no contar con los flujos necesarios perjudica la capacidad de la Compañía para cumplir con sus obligaciones o atender proyectos de expansión e inversión relevantes.	Se realiza una proyección diaria del flujo efectivo con un horizonte de 60 días, apoyada en la mantención de líneas de crédito de disponibilidad inmediata con las principales entidades financieras del mercado. Esta proyección de caja se revisa semanalmente en reunión con el subgerente de Finanzas.
Inversión de activos en el extranjero	Corresponde a la exposición de las inversiones en el extranjero producto de las fluctuaciones de tipo de cambio. Copec mantiene inversiones en el extranjero que le permiten controlar 58,52% de la Organización Terpel S.A., cuya moneda funcional es el peso colombiano, y el 100% de la norteamericana Mapco Express Inc., cuya moneda es el dólar.	La variabilidad del tipo de cambio, puede afectar tanto negativa como positivamente las inversiones de activos en el extranjero, por lo que se considera un riesgo para la compañía.	Se determinó no poseer coberturas financieras para los negocios en el extranjero ya que se estableció que la decisión de invertir en el extranjero lleva implícito aceptar el riesgo de moneda de ese país como un factor indivisible del negocio. Se considera que cada filial tenga una estructura de capital óptima, desde el punto de vista de clasificadora de riesgo. Así la deuda de cada filial esté en la misma moneda que los activos, de manera de dejar fluctuando el patrimonio en la moneda funcional. Los descaldes de cada filial serían gestionados en Copec S.A. mediante el uso de instrumentos financieros.

Estados financieros

Estado de situación financiera /

Al 31 de diciembre de

ACTIVOS	2019 M\$	2018 M\$	2017 M\$	2016 M\$
Activos corrientes	1.520.032.223	1.425.088.587	1.137.926.576	1.072.497.977
Activos no corrientes	2.738.283.587	2.273.008.630	1.830.698.224	1.849.557.112
Total activos	4.258.315.810	3.698.097.217	2.968.624.800	2.922.055.089
PASIVOS				
Pasivos	1.009.589.194	877.212.335	860.180.873	783.828.480
Pasivos no corrientes	1.844.677.219	1.519.462.179	1.007.240.698	1.092.203.001
Total pasivo exigible	2.854.266.413	2.396.674.514	1.867.421.571	1.876.031.481
PATRIMONIO				
Capital emitido	511.338.349	511.338.349	511.338.349	511.338.349
Otras reservas	-126.447.461	-166.679.693	-245.792.855	-209.755.735
Resultados retenidos (pérdidas acumuladas)	802.036.913	767.351.129	683.113.697	586.340.725
Patrimonio neto atribuible a los propietarios de la controladora	1.186.927.801	1.112.009.785	948.659.191	887.923.339
Participaciones no controladoras	217.121.596	189.412.918	152.544.038	158.100.269
Total patrimonio	1.404.049.397	1.301.422.703	1.101.203.229	1.046.023.608
Total Pasivos y Patrimonio	4.258.315.810	3.698.097.217	2.968.624.800	2.922.055.089

Estado de resultados integrales por función /

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de

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

Estado de flujos de efectivo directo /

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de

	2019 M\$	2018 M\$	2017 M\$	2016 M\$
Flujo de efectivo neto de actividades de operación	385.137.902	195.806.797	243.748.217	364.018.769
Flujo de efectivo neto de actividades de inversión	-182.428.603	-297.942.371	-197.922.266	-546.321.159
Flujo de efectivo neto de actividades de financiación	-229.685.656	96.602.392	-103.300.122	152.899.482
Incremento (decremento) neto en efectivo y equivalentes al efectivo	-26.976.357	-5.533.182	-57.474.171	-29.402.908
Efecto en las variaciones en las tasas de cambio sobre el efectivo y equivalente al efectivo	8.423.021	698.000	-4.520.923	2.206.746
Saldo inicial del efectivo y equivalentes al efectivo	217.044.404	221.879.586	283.874.680	311.070.842
Saldo final del efectivo y equivalentes al efectivo	198.491.068	217.044.404	221.879.586	283.874.680

Estado de cambios en el patrimonio /

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de

	2019 M\$	2018 M\$	2017 M\$	2016 M\$
Saldo inicial	1.301.422.703	1.101.203.229	1.046.023.608	885.983.965
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables	-	-882.033	-	-
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables - minoritarias	-	-107.779	-	-
Capital en acciones	-	-	-	100.836.000
Reservas legales y estatutarias	-	-	-	-
Reservas disponibles para la venta	-	-111.458	86.607	49.889
Reservas por ajuste de conversión	58.366.301	76.493.721	-42.855.290	-8.217.991
Reservas de cobertura	-9.514.901	1.754.213	4.826.450	-4.877.438
Reservas por planes definidos	-3.316.525	-760.400	-1.043.455	-1.382.777
Otras reservas	-5.302.643	1.737.086	2.948.568	161.193
Cambios en resultados retenidos	34.685.784	85.119.465	96.772.972	65.200.329
Cambios en participaciones minoritarias	27.708.678	36.976.659	-5.556.231	8.270.438
TOTAL MOVIMIENTOS	102.626.694	201.209.286	55.179.621	160.039.643
TOTAL PATRIMONIO	1.404.049.397	1.301.422.703	1.101.203.229	1.046.023.608



Capítulo 12

Mapas filiales

Las personas
nos *mueven**

