



M
E
M
O
R
I
A
•
2
0
1
2

COPEC
Primera en servicio

INNOVACIÓN, SERVICIO Y RESPONSABILIDAD
CONSTRUYEN NUESTRO CAMINO

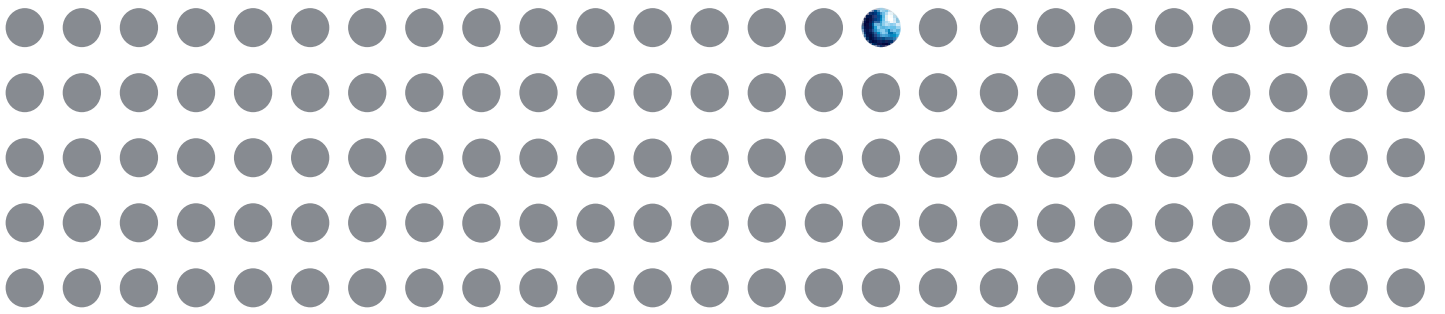


COPEC
Primera en servicio



ÍNDICE

CARTA DEL PRESIDENTE	07
DIRECTORIO Y ADMINISTRACIÓN	11
HISTORIA COPEC	17
CIFRAS EN UNA MIRADA	29
HITOS DEL AÑO	41
ÁREAS DE NEGOCIOS	65
INTERNACIONALIZACIÓN	79
SUSTENTABILIDAD	89
NUESTRA GENTE	105
FILIALES Y COLIGADAS	115



MEMORIA 2012

Un camino de casi 80 años ha construido un presente sin límites para Copec. Un presente en el cual consolida su liderazgo en servicio, innovación y sustentabilidad, y plantea permanentes desafíos para mantener este liderazgo sorprendiendo al mercado y constituyéndose siempre en un aporte al país.

Copec tiene compromiso con el desarrollo de Chile y con los chilenos, un compromiso con las personas. Trabajadores, clientes y colaboradores, construyen una compañía que aporta al desarrollo con esfuerzo y respeto a su entorno. En este desafío cotidiano todos participan del orgullo de las metas cumplidas y los desafíos por venir.

Con la vocación de ser los mejores y un espíritu que no conoce fronteras, Copec enfrenta al futuro sabiendo que es y será siempre Primera en Servicio.

COPEC PRIMERA EN SERVICIO



BOFEDAL DE TACORA,
REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA.

1 CARTA DEL PRESIDENTE



COPEC
Primera en servicio



CARTA DEL PRESIDENTE

SEÑORES ACCIONISTAS

Me es grato hacer entrega a ustedes de la Memoria de Compañía de Petróleos de Chile COPEC S.A., que describe los resultados obtenidos durante el año 2012. Incorporamos un breve relato de la gestión comercial, operacional y financiera, así como los principales proyectos y logros alcanzados en el período para satisfacer a nuestros clientes.

Los resultados financieros de nuestras actividades en el plano internacional son muy prometedores; el EBITDA de nuestras filiales internacionales, consolidadas en los estados financieros de Copec, creció en 2012 un 14,8% respecto a 2011.

En el plano nacional, en 2012 Copec consolidó su liderazgo en innovación, destacando la incorporación a la red de un nuevo formato de Pronto en carretera en las instalaciones de Puerto Varas y Trafún, así como la expansión de la red autoservicio Zervo a un total de 14 Estaciones de Servicio. En el ámbito comercial, la innovación tanto en productos como servicio permitió a Copec consolidar un liderazgo indiscutible en el suministro de combustibles y lubricantes en el sector industrial y más específicamente en la minería, sector tan relevante para la economía chilena. Durante el año se renovaron todos los contratos con las grandes mineras.

Un gran hito anual, que demuestra el compromiso con sus clientes, fue la alianza con Lanpass que le permitió a Copec concretar el primer programa de fidelización de su historia.

Otra responsabilidad asumida por todos quienes forman parte de la Compañía es el desarrollo sustentable. Consciente de sus firmes vínculos con el entorno, el medio ambiente y la comunidad donde está inserta, Copec ha consolidado iniciativas concretas. El más claro ejemplo es el programa Viva Leer, que cumplió exitosamente su segundo año apoyando a los niños chilenos mediante la donación de bibliotecas a escuelas necesitadas, y la promoción Sueña Leyendo, que logró superar los 300.000 libros para los hogares chilenos.

Durante 2012 los clientes de nuestra filial Terpel en Colombia han respondido con entusiasmo a la nueva estrategia comercial, orientada a ofrecerles una experiencia de servicio similar a la que reciben nuestros clientes en Chile. Con planes de inversión a la altura del desafío que nos fijamos, pusimos en marcha el Proyecto Plus, el que contempla para 2013 un cambio de imagen en 210 estaciones en Colombia, donde sorprenderemos a los clientes con la calidad de nuestro servicio y nuevas tiendas de conveniencia bajo las marcas "Alto", "Altoque", "Toque" y "De una". Durante 2013 la estrategia se implementará en Panamá, mercado que muestra señales muy auspiciosas.

Desde el punto de vista financiero, los resultados consolidados de 2012 muestran una disminución del resultado neto del ejercicio por la desvalorización de nuestras existencias en el desplome de precios ocurridos en el mes de mayo y la mayor carga financiera para la adquisición de nuestra inversión en Colombia.

2012 fue un año de cambios significativos en el mercado de los combustibles, con la entrada de nuevos competidores locales. Bien preparada para afrontar nuevos desafíos, Copec ha visto reforzada su posición de liderazgo en el mercado, tanto en términos de innovaciones, el fortalecimiento de su red de Estaciones de Servicio y la estructura logística que sostiene las diferentes actividades que requiere el pujante momento que vive la economía nacional.

En este nuevo contexto de mercado, la compañía alcanzó una participación de mercado del 58,6% en un mercado que creció un 1,70%, afectado por los menores consumos de P. Diesel de generación eléctrica y por la caída del mercado de los P. Combustibles en un 19%. Al considerar el mercado sin generación, éste creció un 2,7% y Copec creció un 0,5%, alcanzando una participación de mercado de un 57,1%.

Todos estos logros son frutos de la pasión y compromiso de todas las personas que laboran en Copec. Agradezco a cada una por su entrega y su permanente esfuerzo para hacer de Copec una compañía cada día más coherente con su vocación de liderazgo y con su promesa de ser "Primera en Servicio".

ROBERTO ANGELINI ROSSI
PRESIDENTE

COPEC
Primera en servicio



SALAR DE ATACAMA,
REGIÓN DE ANTOFAGASTA.

2

DIRECTORIO
Y ADMINISTRACIÓN

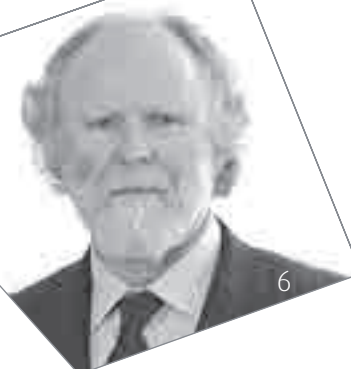


COPEC
Primera en servicio



DIRECTORIO

- 1 **PRESIDENTE**
Roberto Angelini Rossi
Ingeniero Civil Industrial
- 2 **VICEPRESIDENTE**
José Tomás Guzmán Dumas
Abogado
- 3 **DIRECTOR**
Jorge Andueza Fouque
Ingeniero Civil
- 4 **DIRECTOR**
Carlos Ingham Kottmeier
Ingeniero Comercial
- 5 **DIRECTOR**
Arnaldo Gorziglia Balbi
Abogado
- 6 **DIRECTOR**
Bernardo Matte Larraín
Ingeniero Comercial
- 7 **DIRECTOR**
Eduardo Navarro Beltrán
Ingeniero Comercial





DE IZQUIERDA A DERECHA: JORGE GARCÉS • FRÉDÉRIC CHAVEYRIAT • RAMIRO MÉNDEZ • GLORIA LEDERMANN
LORENZO GAZMURI • LORENA OLIVER • ÁNGEL RUBIO • ARTURO NATHO • ANDRÉS GONZÁLEZ • EDUARDO BOTTINELLI

GERENTE GENERAL

Lorenzo Gazmuri Schleyer
Ingeniero Civil Eléctrico

ASESOR LEGAL Y SECRETARIO DIRECTORIO

Ramiro Méndez Urrutia
Abogado

GERENTE DE MARKETING

Gloria Ledermann Enríquez
Ingeniero Civil Industrial

GERENTE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Frédéric Christophe Chaveyriat
Ingeniero Comercial

GERENTE DE INGENIERÍA

Andrés González Larraín
Ingeniero Civil Industrial

GERENTE DE OPERACIONES

Lorena Oliver Jerez
Ingeniero Civil Industrial

GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

Jorge Garcés Jordán
Psicólogo

GERENTE DE VENTAS

Eduardo Bottinelli Mercandino
Ingeniero Civil Eléctrico

GERENTE INTERNACIONAL

Arturo Natho Gamboa
Ingeniero Civil Industrial

CONTRALOR

Angel Rubio Cadierno
Ingeniero Comercial

ADMINISTRACIÓN

GERENTE DE LUBRICANTES

José Ignacio Depassier Jiménez
Ingeniero Civil Industrial

GERENTE OFICINA ZONA NORTE

Santiago Santacruz Hudson
Ingeniero Comercial

GERENTE OFICINA ZONA CENTRAL

Mario Arangua Price
Ingeniero Comercial

GERENTE OFICINA ZONA SANTIAGO

Vinko Agüero de la Torre
Ingeniero Civil Mecánico

GERENTE OFICINA ZONA SUR

Gregorio Hassenberg Fuentes
Ingeniero en Ejecución Mecánica

SUBGERENTE DE ABASTECIMIENTO

Alejandro Álvarez Lorca
Ingeniero Civil Industrial

SUBGERENTE DE CONTABILIDAD

Jaime Vera Vera
Contador Auditor

SUBGERENTE DE FINANZAS

Eduardo Donoso Crocco
Ingeniero Civil Industrial

**SUBGERENTE DE LOGÍSTICA
Y SERVICIOS AL CLIENTE**

Claudio Valenzuela Saffie
Ingeniero Civil Industrial

SUBGERENTE DE SISTEMAS

Francisco Labbé Bascuñán
Ingeniero Civil Industrial

SUBGERENTE DE MARKETING

Claudio Daguerressar Castro
Ingeniero Civil Industrial

SUBGERENTE DE PLANIFICACIÓN COMERCIAL

Cristián Balart Imperatore
Ingeniero Civil Industrial

SUBGERENTE DE RECURSOS HUMANOS

Javier Narbona Solar
Psicólogo

SUBGERENTE DE INGENIERÍA

Gonzalo Puelma Calvo
Ingeniero Civil

SUBGERENTE DE VENTAS INDUSTRIALES

Alejandro Pino Mora
Ingeniero Comercial

SUBGERENTE INDUSTRIAL LUBRICANTES

Víctor Esteban Kother
Ingeniero Civil Mecánico

SUBGERENTE REVENTAS LUBRICANTES

Rodrigo Ferreira Oyaneder
Técnico en Administración de Empresas

SUBGERENTE DE OPERACIÓN COMERCIAL

Ángel Villegas Barrios
Ingeniero Civil



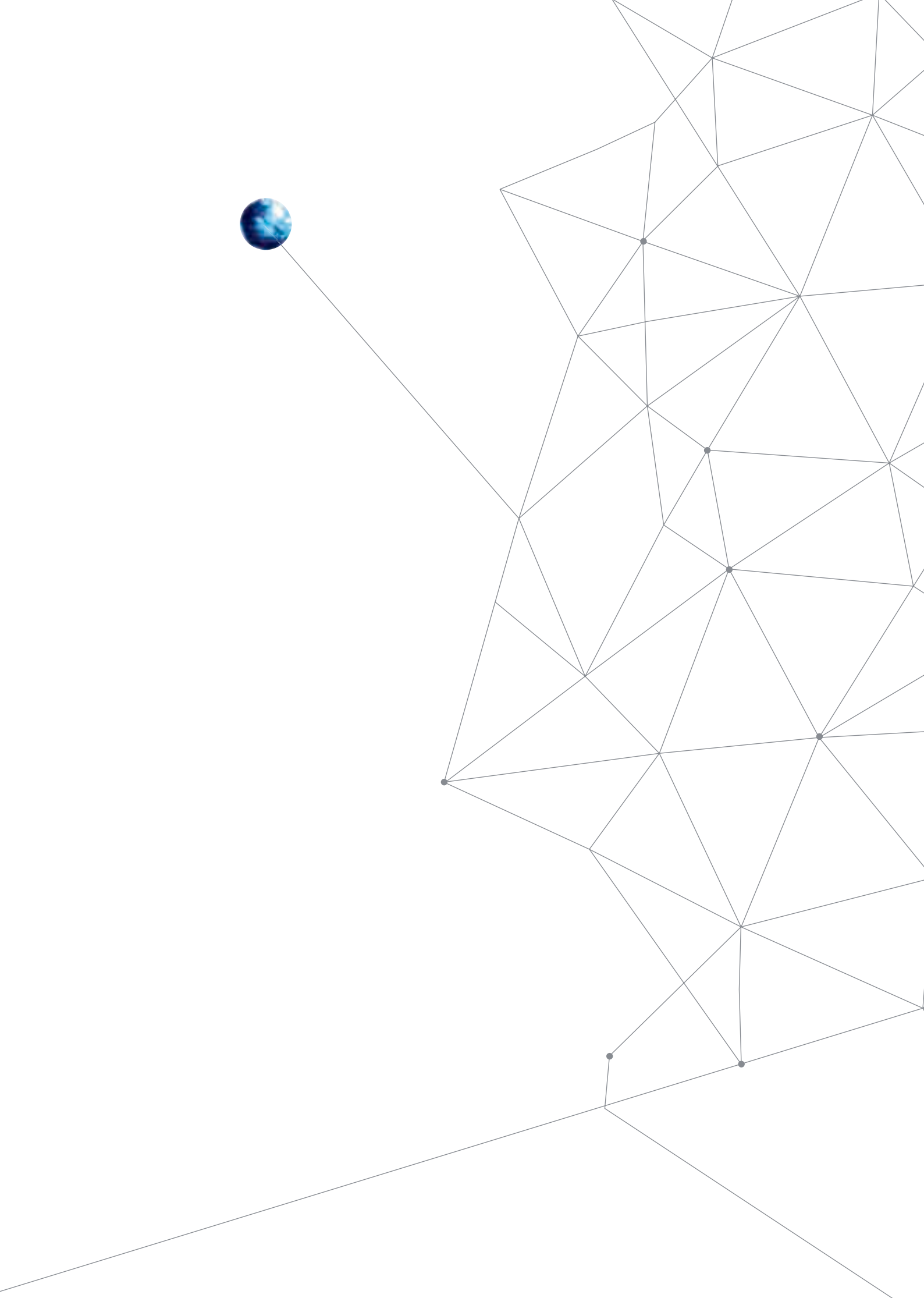
3

HISTORIA COPEC



COPEC
Primera en servicio

QUEBRADA PURIFICA,
REGIÓN DE ANTOFAGASTA.



3

HISTORIA

Fundada en 1934, Copec está próxima a cumplir 80 años trabajando junto a Chile. Su trayectoria se proyecta al futuro con la meta de entregar cada día un servicio de excelencia a sus miles de clientes. Siguiendo ese camino, durante 2012 la compañía anotó otro gran hito: una innovadora alianza con Lanpass que concreta el primer programa de fidelidad en su historia.

“NUESTRO ESFUERZO BUSCA CONSOLIDAR EL LIDERAZGO DE COPEC A PARTIR DE LA PERMANENTE INNOVACIÓN, EL CONOCIMIENTO DE LOS CLIENTES Y UNA BÚSQUDA PERMANENTE POR MEJORAR NUESTRO SERVICIO. HOY NUESTROS CLIENTES ESPERAN MÁS DE NOSOTROS: ESPERAN QUE VAYAMOS MÁS LEJOS Y QUE SIEMPRE CUMPLAMOS EL ROL PAÍS QUE NOS CABE POR NATURALEZA; ESPERAN QUE SEAMOS LÍDERES EN AGREGARLE CONTENIDO A NUESTRA PROPUESTA DE SERVICIOS, FUNDAMENTALMENTE EN LOS ÁMBITOS DE SUSTENTABILIDAD Y EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE”.

LORENZO GAZMURI
GERENTE GENERAL



1934

Con la meta de "asegurar el suministro de combustible en el país", el 31 de octubre se funda la Compañía de Petróleos de Chile (Copec).



1935-1940

La red de Estaciones de Servicio Copec ya cubre desde Coquimbo a Magallanes.



1943

La recién creada Sociedad de Navegación Petrolera (Sonap) compra el primer buque tanque nacional, que abastece al mercado chileno desde el Golfo de México.

1956

Copec, Enap y Esso crean Sonacol, sociedad especializada en la construcción, mantención y operación de oleoductos.



1957

Mobil otorga a Copec su representación exclusiva en Chile; en 1957 se construye la planta elaboradora de lubricantes en Las Salinas, Viña del Mar.



1964

Copec participa como cofundadora de la Sociedad de Inversiones de Aviación Ltda. (SIAV), especializada en el suministro de combustibles a aviones en aeropuertos.





1965-1969

Con una nueva oferta de servicios complementarios, en las principales Estaciones de Servicio de carretera debutan los Rutacentros.



1986

El grupo Angelini pasa a controlar Copec tras la crisis económica de 1982; una etapa de saneamiento da paso a una nueva fase de expansión.



1987

Se estrena el eslogan "Primera en Servicio", que identifica a Copec hasta nuestros días.



1990

La primera tienda Pronto abre sus puertas en Nos, inaugurando la que se convertirá en una red nacional de tiendas de conveniencia.



1992

Copec crea la Compañía Latinoamericana Petrolera (CLAPSA), que forma parte de un consorcio internacional que realiza prospecciones petroleras en Ecuador.



1996

A través de su participación en Metrogas, Copec entra al negocio de la distribución de gas natural.





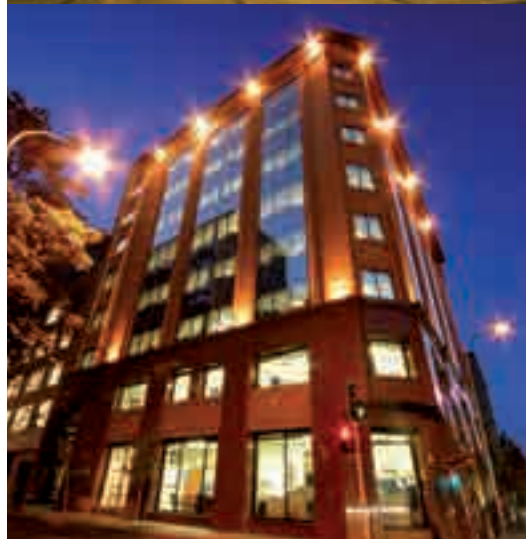
1996

La firma de un convenio con Mobil Oil le permite a Copec asumir el total manejo de la elaboración, distribución y venta de lubricantes Mobil.



1997

Con la tarea de optimizar la administración de la red Pronto, Copec firma un acuerdo con la empresa española Areas que da origen a la filial ArcoPrime.



2003

Dentro de la nueva matriz Empresas Copec, Copec S.A. pasa a ser la filial encargada de la gestión de negocios de combustibles líquidos y lubricantes.

2003

Un acuerdo con ExxonMobil le permite a Copec comercializar en forma exclusiva en Chile las marcas Esso y Mobil.



2005

Con una flota original de cuatro buques tanque nace Sonamar, sociedad especializada en el transporte marítimo de combustibles.



2006

Para garantizar el abastecimiento de la zona central de Chile, entra en operaciones en Quintero el Terminal de Productos Importados.





2007

Con el fin de optimizar el suministro a compañías eléctricas y mineras, Copec inaugura la planta de almacenamiento de Mejillones.



2010

Copec inicia su expansión internacional con la adquisición de Terpel Colombia.



2011

La inauguración de la Planta Pureo, cerca de Calbuco, le brinda a la zona sur una autonomía de 30 días en el suministro de combustibles.



2011

Debuta Zervo, innovadora tecnología autoservicio pionera en Latinoamérica.



2011

Se lanza "Viva Leer", programa de aporte a la comunidad de Copec que fomenta la lectura. Ese año se inauguran las primeras 15 bibliotecas abiertas a la comunidad; en 2012 ya suman 30 bibliotecas entregadas a escuelas de todo Chile.



2012

Copec mide por primera vez su huella de carbono.



2012

Copec suscribe con Lanpass una alianza de exclusividad que concreta el primer programa de fidelidad de su historia.



2012

Se pone en marcha un nuevo formato de Pronto en la Ruta 5 Sur en Puerto Varas y Trafún (Osorno).





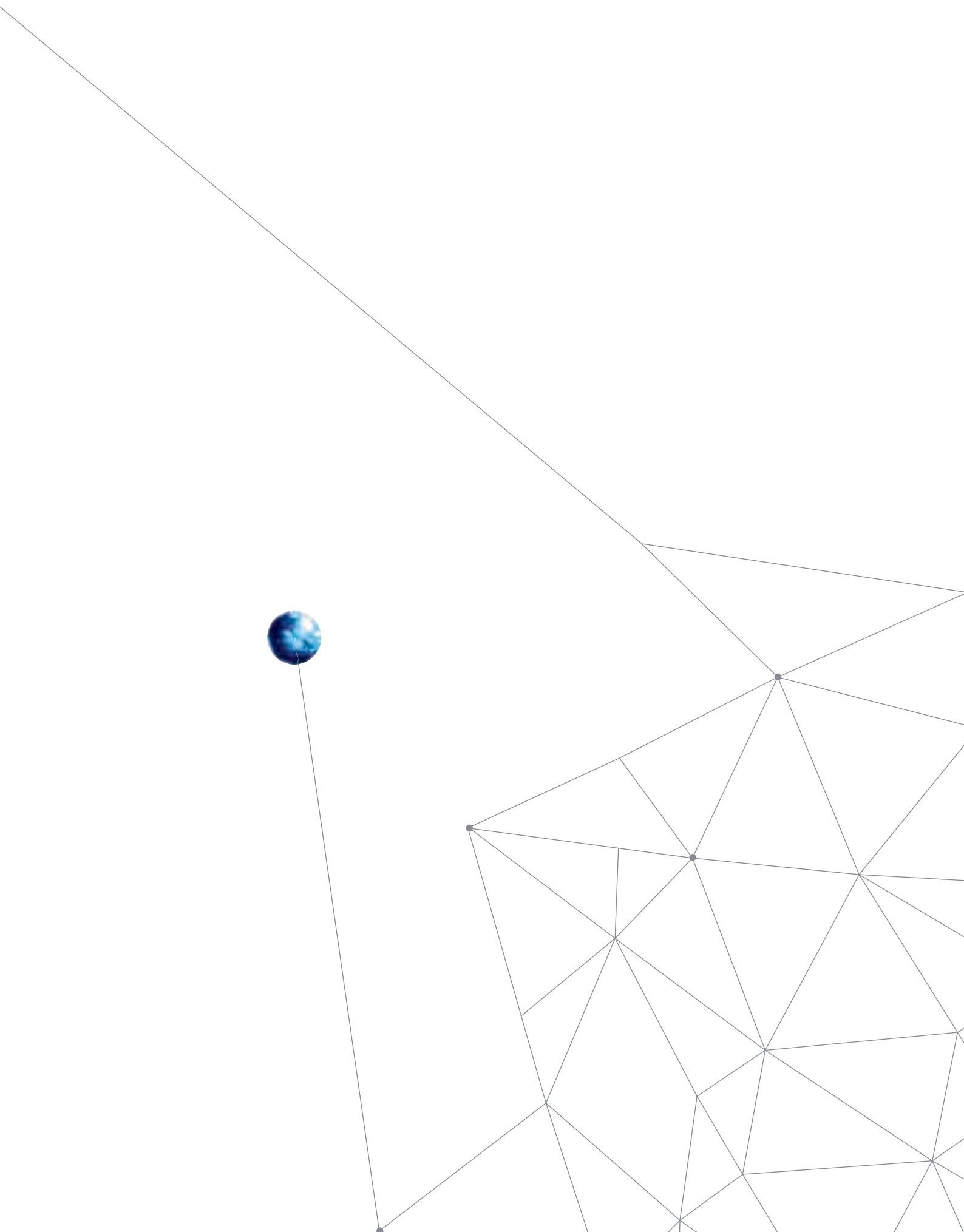
4

CIFRAS EN UNA MIRADA



COPEC
Primera en servicio

● PARQUE NACIONAL PAN DE AZÚCAR,
REGIÓN DE ANTOFAGASTA.



4

CIFRAS EN UNA MIRADA

Copec ha consolidado un claro liderazgo en el mercado chileno de combustibles y lubricantes para vehículos y empresas de todos los tamaños, además de contar con la más extensa cadena nacional de tiendas de conveniencia. Estudios especializados corroboran que la compañía ofrece el mejor servicio a los clientes en sus diversas áreas de negocios.

“LOS PROMETEDORES RESULTADOS DE LA NUEVA ESTRATEGIA COMERCIAL ORIENTADA AL SERVICIO AL CLIENTE EN TERPEL COLOMBIA, CONSOLIDAN LA CONTRIBUCIÓN DE ESTA INVERSIÓN EN LOS RESULTADOS DE COPEC”.

FRÉDÉRIC CHAVEYRIAT

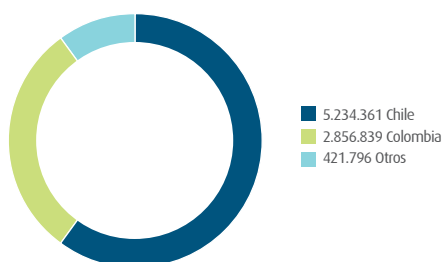
**GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**



RESULTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

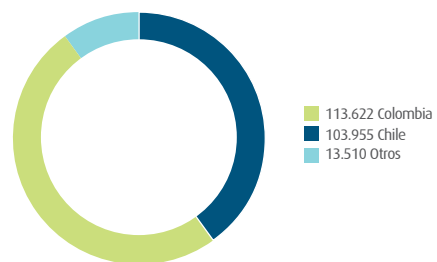
INGRESOS OPERACIONALES POR PAÍS

MM\$



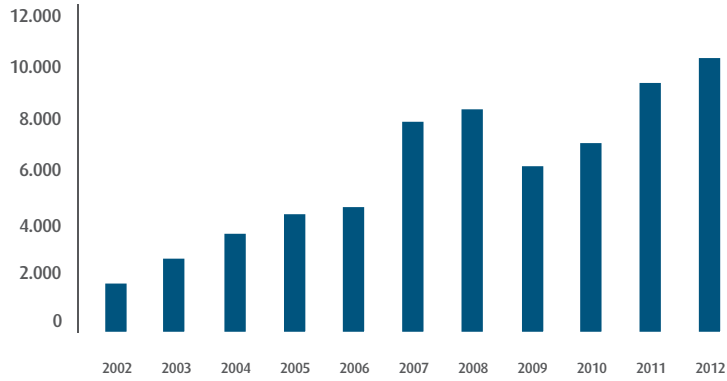
EBITDA POR PAÍS

MM\$

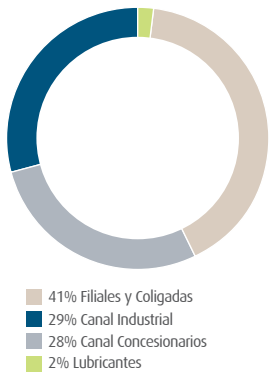


CIFRAS COPEC S.A.

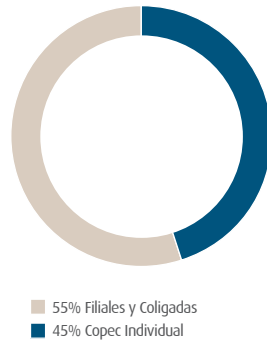
VENTAS DE COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES
millones de dólares



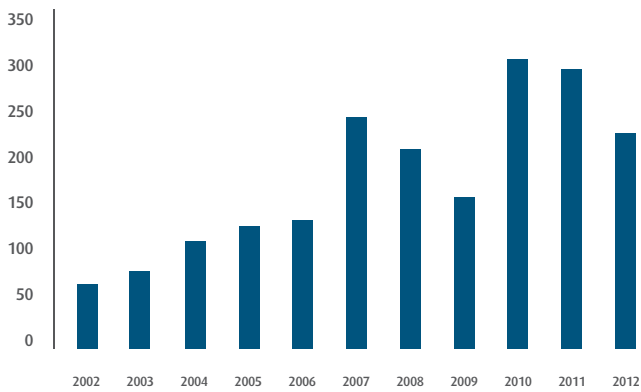
VENTAS CONSOLIDADAS
total: 17.502 millones de dólares



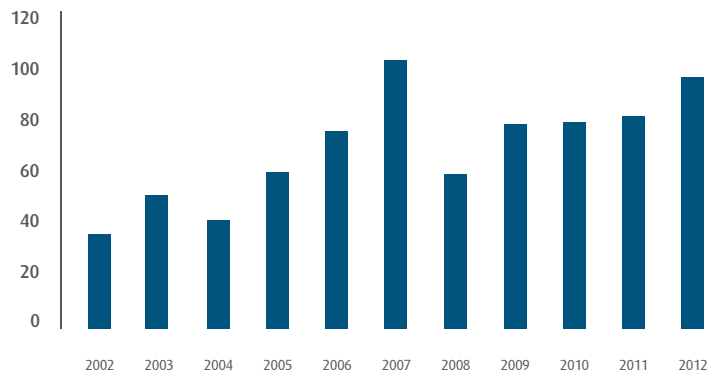
UTILIDAD OPERACIONAL CONSOLIDADA
total: 517 millones de dólares



UTILIDAD OPERACIONAL COPEC INDIVIDUAL
millones de dólares



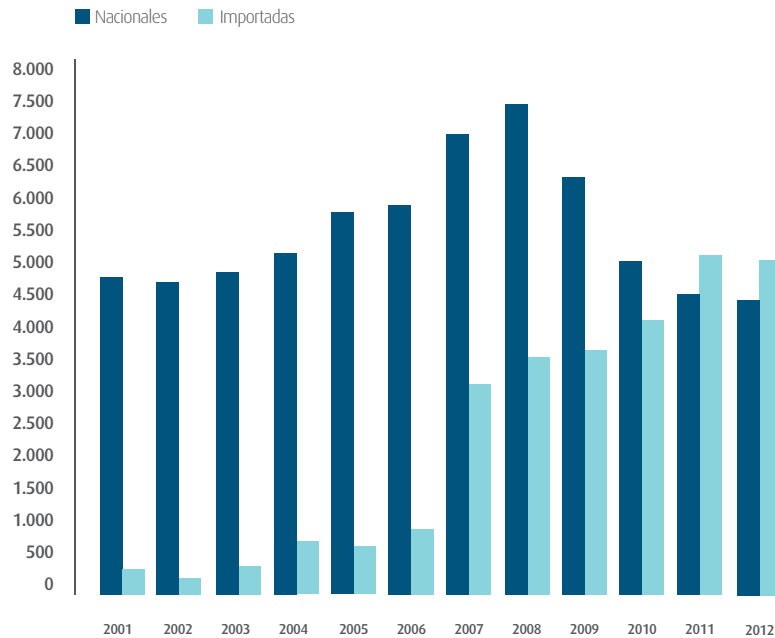
INVERSIONES CONSOLIDADAS EN ACTIVOS FIJOS COPEC INDIVIDUAL
millones de dólares



COMBUSTIBLES LÍQUIDOS COPEC S.A.

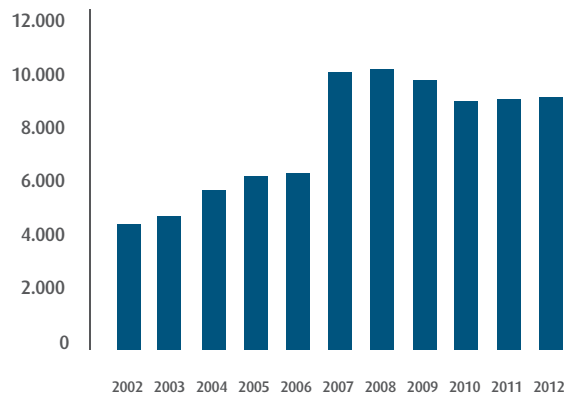
COMPRAS NACIONALES E IMPORTADAS

millones de m³ por año



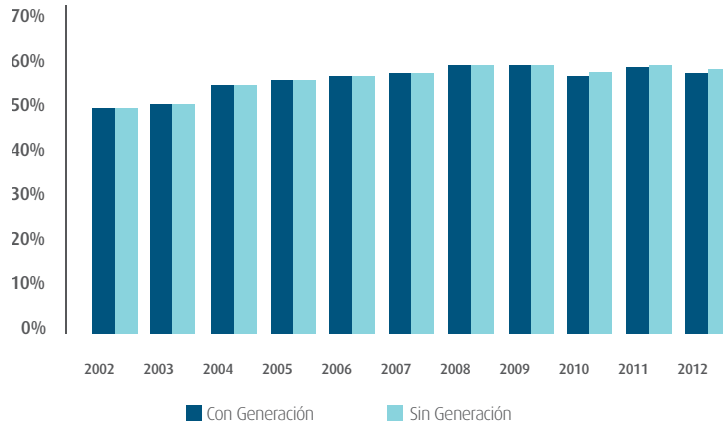
VENTAS FÍSICAS

miles de m³



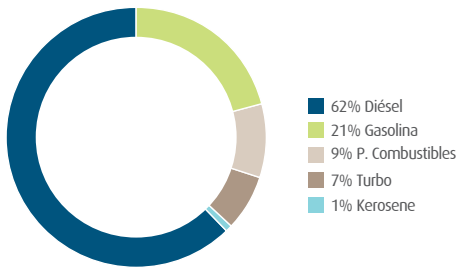
PARTICIPACIÓN DE MERCADO COMBUSTIBLES CON GENERACIÓN Y SIN GENERACIÓN

valores en %



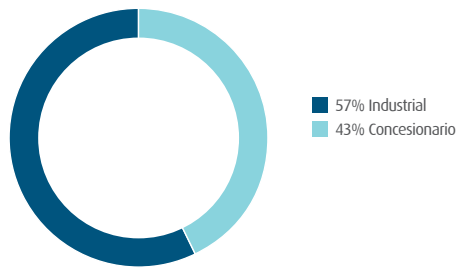
VENTAS POR PRODUCTOS

total: 9.297 millones de m3



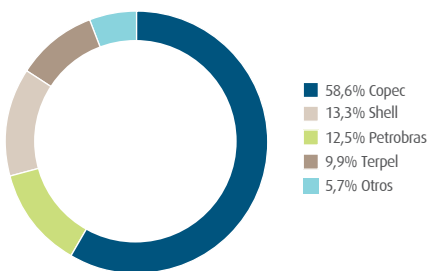
VENTAS POR CANAL

total: 9.297 millones de m3



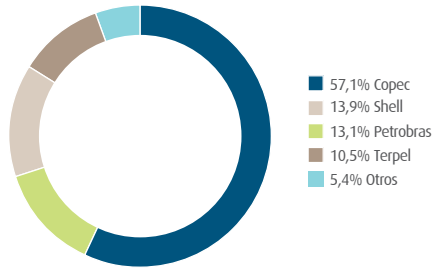
PARTICIPACIÓN DE MERCADO COMBUSTIBLE CON GENERACIÓN

fuentes: estimaciones internas



PARTICIPACIÓN DE MERCADO COMBUSTIBLE SIN GENERACIÓN

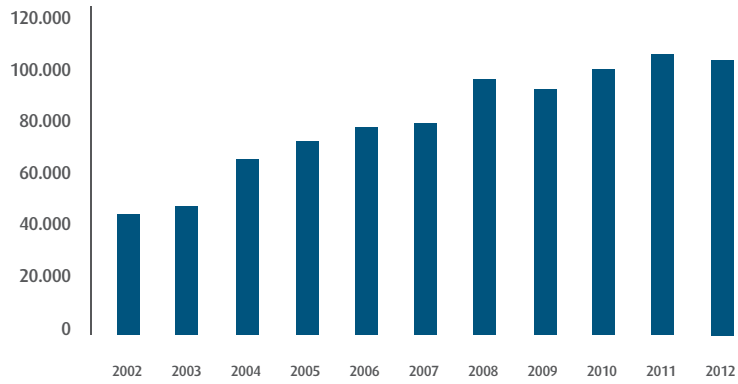
fuentes: estimaciones internas



LUBRICANTES COPEC S.A.

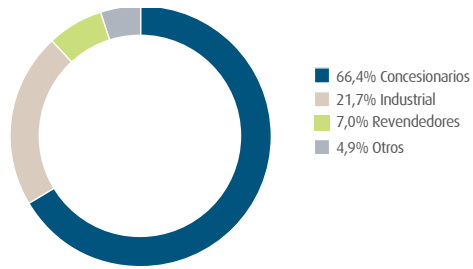
VENTAS FÍSICAS

miles de litros



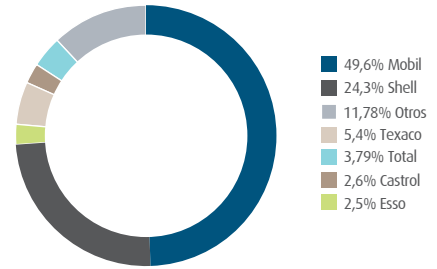
VENTAS FÍSICAS

total: 107,8 millones de litros



PARTICIPACIÓN DE MERCADO

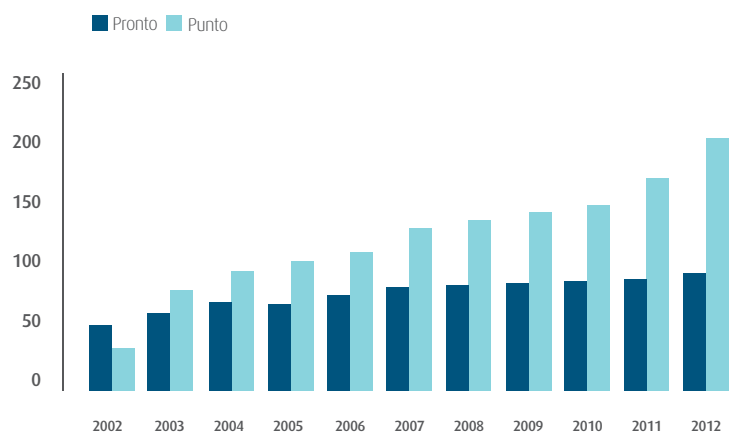
fuentes: estimaciones internas





TIENDAS DE CONVENIENCIA

NÚMERO DE TIENDAS DE CONVENIENCIA

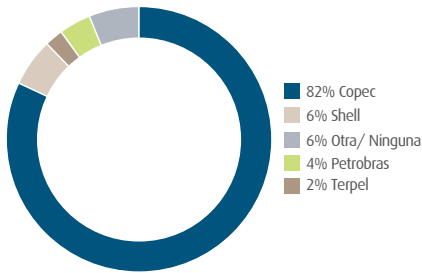


ESTUDIO DE MERCADO COPEC S.A.

MARCA DE ESTACIÓN DE SERVICIO EN CARRETERA

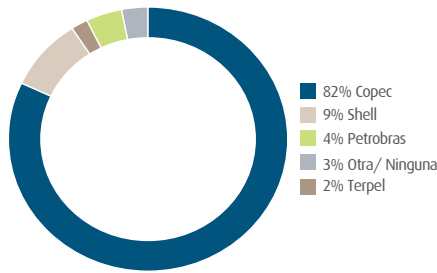
MARCA PREFERIDA

¿Cuál es la marca de Estación de Servicio que usted prefiere en carretera?



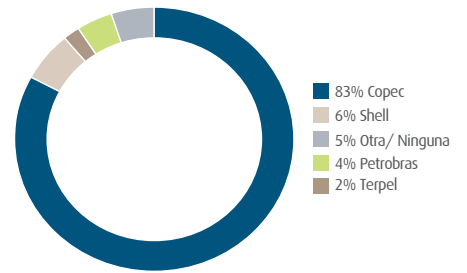
MARCA VISITADA LA ÚLTIMA VEZ

¿Qué marca de Estación de Servicio visitó la última vez en carretera?



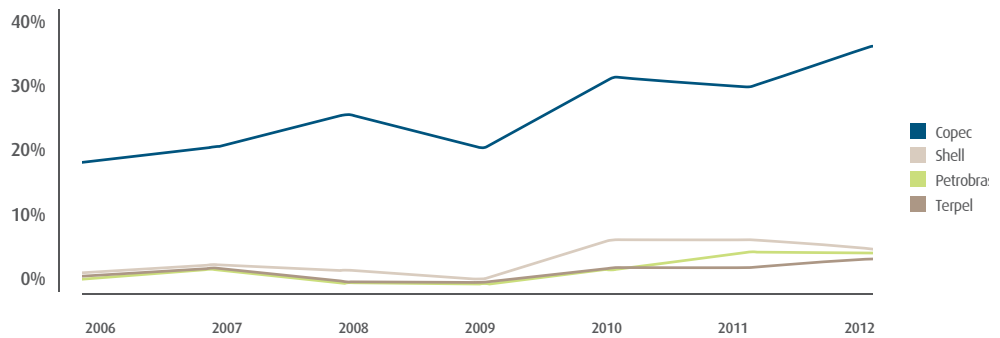
MARCA HABITUAL

¿Cuál es su marca habitual de Estación de Servicio en carretera?

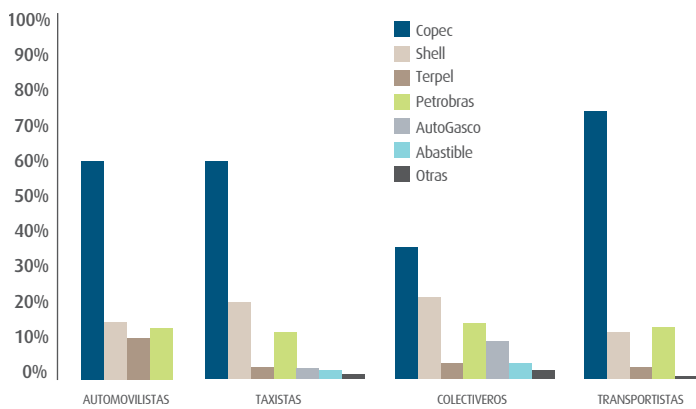


MAYOR LEALTAD

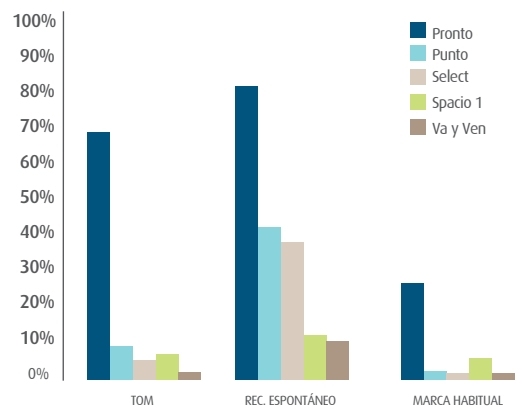
CLIENTES QUE DE CADA 10 CARGAS, AL MENOS 9 LAS HACEN EN SU MARCA HABITUAL.



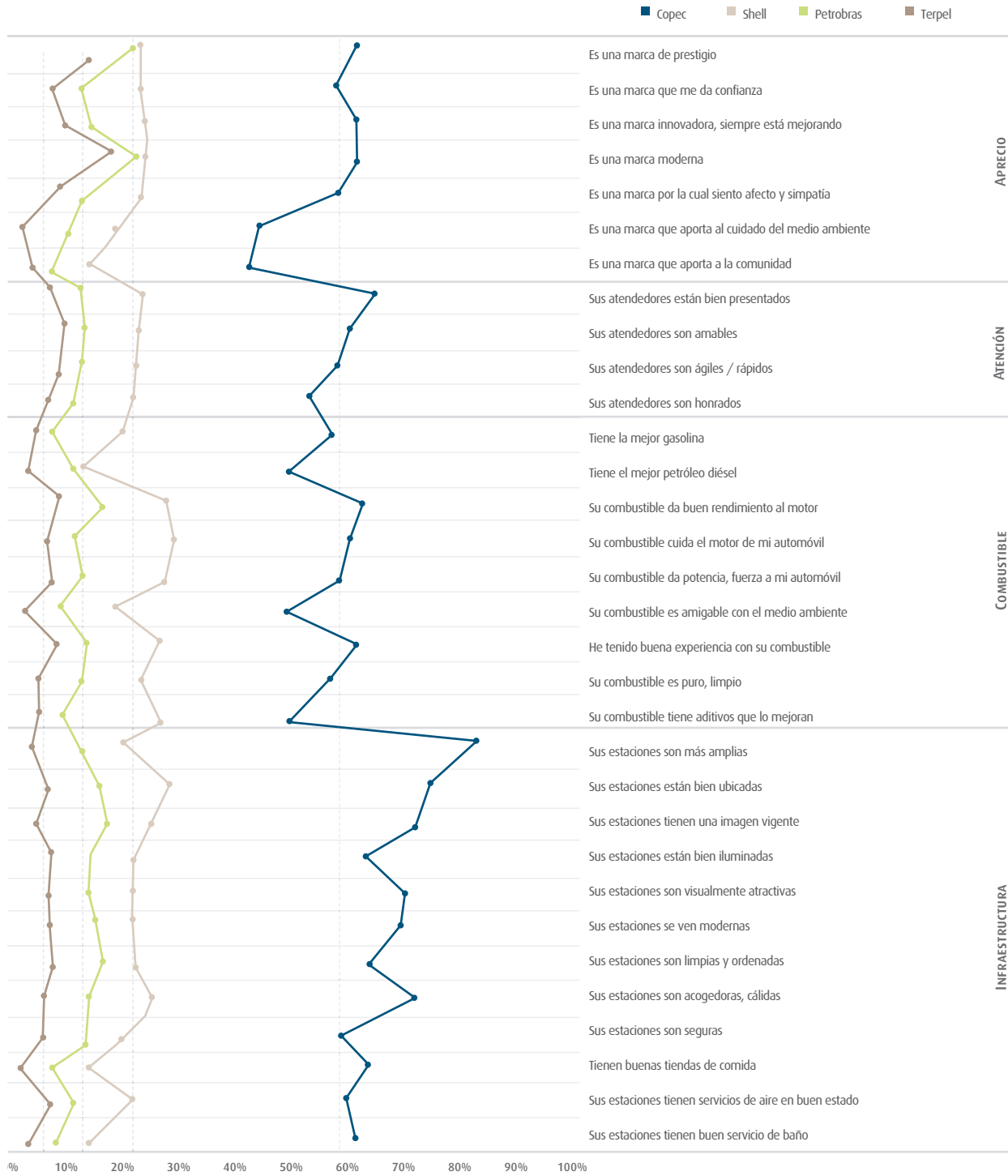
MARCA HABITUAL POR SEGMENTO



TOM, RECUERDO ESPONTÁNEO Y HABITUALIDAD DE TIENDAS (AUTOMOVILISTAS)



ASOCIACIÓN DE MARCAS CON ATRIBUTOS DE IMAGEN (AUTOMOVILISTAS)



Porcentaje de asociación de la marca al atributo

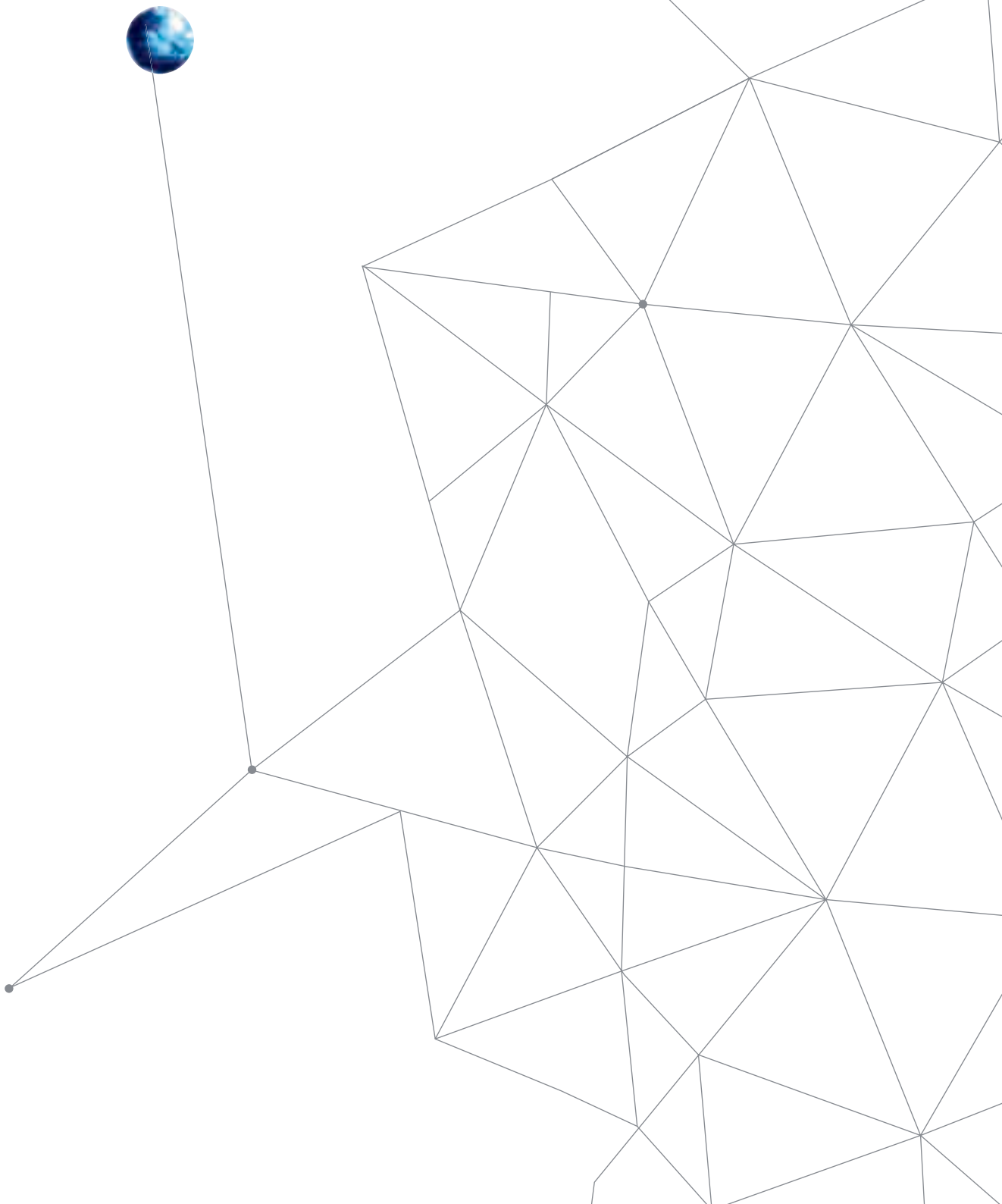
VALLE DE CASABLANCA,
REGIÓN DE VALPARAÍSO.



5
HITOS DEL AÑO



COPEC
Primera en servicio



5

HITOS DEL AÑO

2012 estuvo marcado por la sustentabilidad y la innovación. El programa de aporte a la comunidad Viva Leer continuó con gran éxito, creció la red de autoservicios Zervo y partieron las recargas de Voltex para vehículos eléctricos. A su vez, se concretó la alianza Copec-Lanpass a través del programa Mundo Copec Lanpass, gran hito que marcará una nueva forma de premiar y conocer mejor a los clientes.

“NO SOLO QUEREMOS TENER MÁS CLIENTES Y CLIENTES MÁS FIELES, SINO QUE CONOCERLOS MEJOR PARA PODER ENTREGARLES UNA EXPERIENCIA MEMORABLE EN NUESTRAS ESTACIONES DE SERVICIO”.

GLORIA LEDERMANN
GERENTE DE MARKETING



COPEC Y LANPASS, ALIANZA DE LÍDERES

De acuerdo a estudios especializados, Lanpass es el programa de fidelización líder en Chile, el más reconocido por el mercado y el mejor valorado por sus usuarios. Los kilómetros acumulados al viajar en LAN o sus aerolíneas asociadas, sumado a lo acumulado por ser cliente de empresas asociadas a Lanpass, permiten a sus más de 2 millones de socios en Chile canjear viajes gratuitos, upgrades en vuelos y acceder a un catálogo de premios con más de 1.000 productos.

En 2012 Copec suscribió con Lanpass una alianza de exclusividad que le significó concretar el primer programa de fidelidad de su historia.





El programa, sin costo asociado para los clientes, opera de manera muy sencilla:

- Para acumular kilómetros, el cliente debe presentar la tarjeta Mundo Copec Lanpass (solicitada vía web) junto a cualquier medio de pago al cargar gasolina o diésel en las Estaciones de Servicio Copec adheridas .

- El cliente acumula 1 kilómetro Lanpass por cada litro de combustible: 1 litro = 1 km.

La alianza con Lanpass es un gran hito en la historia de Copec. Su potencialidad es muy alta, pues al premiar la habitualidad de compra le brinda a la compañía la posibilidad de fidelizar a sus usuarios habituales y captar nuevos clientes. La nueva tarjeta Mundo Copec identifica a los clientes que consumiendo en Copec acumulan kilómetros en Lanpass, los que a su vez tendrán

beneficios adicionales que les permitan ver recompensada su fidelidad hacia Copec.

Durante los primeros meses de operación la alianza Copec-Lanpass ha tenido una extraordinaria recepción del mercado: los inscritos suman más de 235 mil (más de 135 mil con consumo) y se han realizado transacciones en más de 515 Estaciones de Servicio (alcanzando un 5% de las ventas de gasolinas totales de la red durante febrero de 2013).

Este innovador y distintivo programa también le brinda a Copec la valiosa oportunidad de conocer en detalle los hábitos de consumo de miles de clientes: dónde, cómo, cuándo y cuánto combustible cargan, además de sus datos personales. Ello abre un sinnúmero de oportunidades de marketing directo, premios por consumo, promociones dirigidas y más.





ESTACIONES DE SERVICIO DE CARRETERA, PERMANENTE INNOVACIÓN

Tres Estaciones de Servicio de carretera de alto estándar se unieron durante el año a la red Copec:

- La Estación de Servicio de Socos, Región de Coquimbo, fue totalmente remodelada y complementada con una tienda Pronto Kiosco y modernos baños de carretera.
- En dos nuevas Estaciones de Servicio de la Región de Los Lagos (Puerto Varas y Trafún) hizo su estreno el formato Pronto del Sur. Su exclusivo diseño, pensado específicamente para zonas lluviosas, acoge en un sólo edificio de llamativa arquitectura toda la oferta de Pronto y baños públicos.

Estas 3 Estaciones de Servicio disponen para su operación de energías renovables no convencionales: en el norte cuentan con aerogeneradores y luminarias LED; en el sur, a estas tecnologías se le suman paneles solares y energía geotérmica.

En cuanto a Estaciones de Servicio urbanas, en 2012 se inauguró una nueva instalación en la autopista Troncal Sur de Viña del Mar con una tienda Pronto Ciudad.

La red Copec cerró 2012 con 616 puntos de venta a lo largo de Chile: no sólo duplica en número a su competencia más cercana, sino que posee una alta eficiencia por punto de venta.



MUNDO DIGITAL

MUNDO COPEC, COMPAÑERO DE VIAJE

Con gran éxito, a fines de 2012 se lanzó la segunda versión de la aplicación Mundo Copec para tablets y teléfonos móviles: en poco más de 3 meses registró más de 52.000 descargas (la primera versión había logrado 36.000 descargas a fines de marzo de 2012).

Disponible para teléfonos iPhone, Android y también para iPad, la nueva versión es más completa y fácil de navegar que la anterior. Su oferta de productos y servicios es amplia:

- Planificador de viajes, que permite calcular costos en combustible y peajes de trayectos específicos.
- Información georreferenciada de las Estaciones de Servicio de la red; precio de los combustibles actualizados, servicios disponibles y las principales promociones masivas vigentes.
- Sección de turismo: información sobre alojamiento, gastronomía, paseos y servicios básicos extraídos de las guías Chiletur.
- Llámenos: línea directa para los clientes, que

pueden dejar cualquier comentario vía telefónica o llenando un formulario.

- SOS: a través de la aplicación los clientes pueden solicitar este servicio de atención al auto con un solo clic.

E-BOOK CHILETUR

Otra novedad tecnológica de 2012 fue el lanzamiento del primer e-book para iPad de Chiletur: esta guía, la más completa para conocer Chile, hasta entonces sólo estaba disponible en su versión impresa editada por Copec y a la venta en la red de Estaciones de Servicio.

Para acceder a la versión digitalizada basta descargar la aplicación gratuita en la tienda online Apple Store y comprar alguno de los tomos (Norte, Centro, Sur, Parques Nacionales y Rutas de Chile, este último también disponible en inglés en formato digital).

Los e-books cuestan entre 30% y 40% menos que las guías impresas. Durante sus primeros meses en línea se registraron 4.700 descargas de la versión demo de 20 páginas y cerca de 700 compras entre los diferentes tomos: Rutas de Chile y Zona Sur fueron los más demandados.



VOLTEX, RÁPIDA RECARGA ELÉCTRICA

Durante 2012 Copec estrenó el innovador servicio Voltex. Los primeros dos dispositivos de recargas rápidas para vehículos eléctricos están ubicados en las Estaciones de Servicio E2 y E6 de la Costanera Norte (km 7,65 y 33,75 respectivamente).

Para recargarse, un auto eléctrico debe permanecer 8 horas conectado al sistema de energía eléctrica tradicional, por ejemplo en una casa: con el alimentador Voltex bastan 15 minutos para dejar la batería al 50% o 30 minutos para completar la recarga.

En Chile hoy existen alrededor de 50 autos eléctricos. El mercado crece lentamente y se estima que se requerirán subsidios para su masificación. Sin embargo, Copec ha querido demostrar en su red de Estaciones de Servicio que los clientes pueden encontrar el combustible o energía que necesita cualquier tipo de vehículo.

En abril de 2013 se sumará un recargador Voltex en una Estación de Servicio de Viña del Mar. El objetivo es mostrar que un vehículo puede ir desde la capital a la V Región y volver el mismo día sin que sea necesario recargar la batería durante la noche.

La recarga en Voltex es gratuita. Con el aumento previsto del parque a unos 150 autos eléctricos para 2013, se espera que este sistema deje de ser solamente una novedad para convertirse en un incipiente y efectivo aporte al medio ambiente.



ZERVO CRECE POR CHILE

Lanzado en Santiago en mayo de 2011, Zervo Autoservicio 7.0 es quizás la mayor innovación implementada en las Estaciones de Servicio de Latinoamérica durante las últimas décadas.

Zervo permite a los clientes efectuar todo el proceso de carga y pago de combustibles de manera directa en el surtidor ("pay at the pump"), utilizando todos los medios de pago. Este moderno formato de autoservicio es único en el mercado y destaca por su facilidad de uso, rapidez e innovación al servicio del cliente.

A las 4 Estaciones de Servicio originales gestionadas por la filial ArcoPrime, durante 2012 se sumaron otras 10 operadas por concesionarios. El año acabó así con Zervo presente en 14 Estaciones de Servicio:

- 8 de la Región Metropolitana
- 6 de regiones: Iquique, Antofagasta, La Serena, Viña del Mar, Talca y Concepción

Las ventas a través de Zervo Full (100% autoservicio) crecieron un 15% promedio, comparando periodos equivalentes antes y después de Zervo. Más significativa aún es la excelente valoración de sus usuarios: un estudio de mercado demostró que el índice de satisfacción de los clientes con este autoservicio es del 93%.

En el mediano plazo se espera que la red de Estaciones de Servicio Zervo continúe su crecimiento.



CONVENCIÓN DE CONCESIONARIOS, TRABAJO Y CONVIVENCIA

En noviembre de 2012 y marzo de 2013 se realizaron las convenciones de concesionarios en Puerto Varas. En ellas participaron más de 857 personas, que representan un 78% de la red de concesionarios.

En noviembre se realizaron dos convenciones (zona norte-central y zona sur); en marzo de 2013 tuvo lugar la convención de la zona Santiago.

Las últimas convenciones se habían efectuado en 2006 y 2007. Muy esperadas y valoradas por todos los invitados, estas reuniones representan un hito relevante en la relación de Copec con sus concesionarios. Por un lado le permiten a Copec transmitir sus estrategias comerciales, innovaciones y nuevos productos; por otro -y tal vez lo más importante- generan una grata convivencia entre los participantes.

Durante las convenciones reina un ambiente óptimo para conocer a concesionarios de distintos rincones de Chile, compartir experiencias, reflexionar sobre los desafíos mutuos y a la vez pasarlo bien. Para los nuevos concesionarios, en particular, son una excelente instancia para empaparse de la mística y el compañerismo de Copec.

Cada convención duró 3 días y su organización requirió una compleja logística y producción. Sus resultados fueron notables: al calificar las convenciones de 2012, los concesionarios las evaluaron con una nota promedio de 6,6.

COMPROMISO CON CHILE, LA LECTURA Y LOS NIÑOS

VIVA LEER

Durante 2012 Copec continuó con gran éxito el desarrollo de su programa de incentivo a la lectura Viva Leer, el más importante aporte a la comunidad de la empresa.

Este programa se fundamenta en 4 pilares: donación de bibliotecas, actividades de voluntariado, animación lectora y promoción de libros en la red de Estaciones de Servicios.

En el año 2012 se donaron 15 bibliotecas a escuelas necesitadas, las que fueron seleccionadas a través de un concurso público. A la fecha, ya van 30 bibliotecas y 60 mil libros entregados, además del permanente fomento a la lectura a través del sitio web Vivaleercopec.cl.

1.	XV	Arica	Escuela Centenario
2.	II	Antofagasta	Escuela Héroes de La Concepción
3.	III	Copiapó	Escuela Bernardo O'Higgins
4.	IV	Coquimbo	Escuela San Rafael
5.	V	Quilpué	Escuela José Miguel Infante
6.	RM	Huechuraba	Escuela Carlos Prats
7.	RM	Pirque	Escuela Lo Arcaya
8.	VI	Pichilemu	Escuela Divino Maestro
9.	VII	Hualañé	Escuela Monseñor Manuel Larraín
10.	VIII	Lota	Escuela Centenario
11.	VIII	Yumbel	Escuela Río Claro
12.	IX	Lumaco	Escuela F-174
13.	X	Puerto Montt	Liceo Rural Las Quemadas
14.	XI	Chile Chico	Escuela Chile Chico
15.	XII	Punta Arenas	Escuela Patagonia

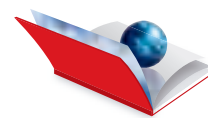
Muy significativo para el programa Viva Leer 2012 fue el aumento de los voluntarios internos: empleados y concesionarios de Copec estuvieron encargados del forrado de libros, armado de muebles, pintado y habilitación de las salas. Muchos también participaron como animadores, leyendo cuentos a los niños de las escuelas beneficiadas. Mientras en 2011 los voluntarios sumaron 57, en 2012 prendió el entusiasmo y llegaron a 228.

Cabe destacar también el compromiso de diversas áreas de Copec a las que se les asignaron escuelas específicas: por ejemplo, miembros de las gerencias de Recursos Humanos y Administración y Finanzas trabajaron para habilitar completamente sus respectivas bibliotecas.

SUEÑA LEYENDO

El segundo pilar de Viva Leer es la promoción Sueña Leyendo, colección de 15 títulos editados por Copec y puestos a la venta en las Estaciones de Servicio adheridas. Entre textos infantiles, contemporáneos y clásicos ilustrados se vendió una cifra récord de 303.958 libros. El éxito del programa radicó en sus atractivos precios y una cuidada edición de tapa dura con hermosas portadas e ilustraciones interiores.

Tras la excelente evaluación de esta iniciativa, la colección 2013 renovó completamente su selección de 15 títulos. Por ejemplo, debido a su altísima demanda aumentaron de 3 a 5 los libros infantiles.



vivaleer
PROGRAMA COPEC
DE INCENTIVO A LA LECTURA



LAS SALINAS
INMOBILIARIA



INMOBILIARIA LAS SALINAS, EN EL CORAZÓN DE VIÑA DEL MAR

Tras comprar un último paño a Petrobras, durante 2012 Copec terminó por consolidar la propiedad de la totalidad de los terrenos de Las Salinas que hasta no hace mucho albergaban estanques petroleros que abastecieron de combustible por casi un siglo a la zona central de Chile. El terreno suma 17 hectáreas situadas en un punto neurálgico de Viña del Mar.

Por largos años, la sociedad viñamarina ha manifestado su esperanza de que estos terrenos generen un efectivo y valioso desarrollo urbano. Con el apoyo de la comunidad, el municipio, las autoridades e inmobiliarias locales, Copec tomó el desafío de abordar este interés y conformar un desarrollo urbano en este espacio. Esta responsabilidad se canalizará a través de una nueva empresa: Inmobiliaria Las Salinas.

Hoy se dan los primeros pasos para diseñar un "Master Plan" que defina el carácter del barrio y los usos que se considerarán en ese lugar. El criterio esencial es que las futuras obras se integren armónicamente a Viña del Mar: que sus viviendas, comercio y servicios preserven la identidad arquitectónica local, que posean múltiples conexiones viales y sus espacios públicos generen valor urbano. A futuro, el sueño es que los terrenos de Las Salinas se conviertan en "un segundo centro viñamarino".

Para avanzar en estos objetivos se realizó una licitación internacional que definió la contratación de Urbe (la oficina de arquitectura chilena con más experiencia en el desarrollo de este tipo de proyectos) y la estadounidense Sasaki (ganadora en 2012 del premio al mejor urbanista de EE.UU. y entre cuyas obras se cuenta la ciudad olímpica de Beijing).

Este equipo de alto nivel demuestra el compromiso de Inmobiliaria Las Salinas para favorecer la creación de un nuevo barrio de alta sustentabilidad y que mejore la calidad de vida de sus habitantes. Bajo estas premisas, durante el año 2013 se espera llevar a cabo este diseño de ciudad.

HUELLA DE CARBONO Y RENOVA, ACCIONES CONCRETAS

Tras completar las instancias de medición y verificación, durante 2012 Copec conoció con precisión cuál fue su huella de carbono emitida en 2010: 169 mil toneladas de CO2 equivalentes, que consideran el proceso desde el almacenamiento hasta la distribución y entrega en estanques del cliente o de las Estaciones de Servicio.

Esta medición abrió las puertas a propuestas que ayuden a mitigar no sólo las emisiones directas de la empresa sino las que generan sus clientes. Una de ellas ha sido estudiar el desarrollo de un sistema que permitirá a todos sus clientes medir, disminuir y neutralizar su huella de carbono.

Paralelamente, Copec continuó potenciando su programa Renova para la inclusión de energías renovables no convencionales y eficiencia energética en sus Estaciones de Servicio. 2012 culminó con las siguientes cifras:

- 14 Estaciones de Servicio con generadores de energía eólica
- 5 con energía termosolar
- 3 con energía geotérmica
- 1 con energía fotovoltaica
- 75 con nuevas luminarias LED

Para 2013 se contempla un ambicioso plan de generación eólica y fotovoltaica, además de la instalación de nuevas luminarias LED en más Estaciones de Servicio de la red.

Los proyectos impulsados por Renova a lo largo de Chile han permitido que Copec sea destacada en estudios de mercado por su decidido impulso a estas tecnologías "limpias".



LAN Y COPEC: VUELO PIONERO CON BIOCOMBUSTIBLES

El 7 marzo de 2012 Copec y LAN Airlines efectuaron el primer vuelo con biocombustibles en la historia de la aviación sudamericana.

El vuelo, que cubrió la ruta Santiago-Concepción-Santiago, se efectuó a bordo de un avión Airbus 320 de LAN en el que viajaron ministros de Estado, ejecutivos de ambas empresas y la prensa. En la capital de la región del Biobío se hizo una escala durante la cual se ofreció un cóctel y realizaron discursos la Ministra de Medio Ambiente, María Ignacia Benítez; el Gerente General de LAN Airlines, Ignacio Cueto y el Gerente General de Copec, Lorenzo Gazmuri.

El biocombustible utilizado en este vuelo, suministrado por la filial AirBP Copec, fue biojet de segunda generación: es decir, para su elaboración se utilizaron materias primas vegetales que no provienen de fuentes alimenticias. En este caso, se trató de residuos de aceite vegetal mezclados con combustible convencional.

El elocuente éxito de este vuelo piloto posiciona a Copec a la vanguardia de la innovación energética para la aviación comercial chilena. A la vez, contribuye al propósito de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) de reducir las emisiones contaminantes en la industria.



COPEC EN TELETÓN, COMPROMISO DE TODOS

Por tercer año consecutivo Copec estuvo junto a la Teletón. La participación en esta cruzada solidaria ya está consolidada como un gran evento anual que une a la compañía, sus empleados, concesionarios y clientes.

En los días previos a la Teletón 2012, Copec nuevamente fue actor relevante al disponer que buena parte de su red de Estaciones de Servicio participara en la "Pintatón", donde voluntarios de la Teletón pintaron leyendas alusivas en los parabrisas de miles de vehículos.

Durante la jornada solidaria Copec entregó un aporte de \$276 millones. Más allá del dinero, sin embargo, la participación en la Teletón significa para la compañía una oportunidad para unirse bajo el objetivo común de ayudar a miles de niños que necesitan rehabilitación. Para recaudar fondos, empleados y concesionarios organizaron bingos, fiestas bailables, partidos de fútbol, bazares, fotos con famosos y ventas de hot dogs, entre muchas otras actividades.

A la vez, estudios de mercado revelan que los chilenos evalúan a la Teletón como el principal aporte de la compañía a la comunidad: la potencia de esta campaña la ha convertido en la actividad de responsabilidad social más visible de Copec.

PROCALIDAD 2012, UN PREMIO DE LOS CLIENTES

El Índice Nacional de Satisfacción de Clientes es el único ranking chileno que mide la calidad de servicio. Para ello considera tres variables: satisfacción de sus clientes, satisfacción dado el precio y tasa de problemas.

En 2012 el "Premio Nacional de Satisfacción de Consumidores" otorgado por ProCalidad en la categoría "Transaccional-Estaciones de Servicio" recayó nuevamente en Copec.

Sustentada en miles de encuestas a clientes, Copec fue distinguida por séptima vez en la historia como la empresa de su rubro que brinda el mejor servicio en Chile. Este reconocimiento llena de orgullo y también representa un gran desafío. En el mercado nacional de los combustibles los niveles generales de satisfacción son muy altos: el reto anual es elevar los estándares de atención y sobreponerse con capacitación e incentivos a la rotación de personal en las Estaciones de Servicio.

A la vez, para diferenciarse en el mercado, la compañía está empeñada en optimizar la metodología con la que mide la satisfacción de sus clientes y en innovar permanentemente en el protocolo y experiencias de servicio.

SUEÑA
VACACIONES 4x4



BAÑO
COLOR



PROMOCIONES COPEC, CLÁSICOS DE TEMPORADA

La oferta de productos novedosos y a precios convenientes le da valor agregado a la visita a las Estaciones de Servicio. Por eso las promociones Copec son ya un clásico. El desafío es seleccionar productos coleccionables y autoliquidables, transversales y a precios muy atractivos. Durante 2012 este reto se cumplió con creces, sumando un innovador sorteo:

- **Mix Color** (diciembre 2011-enero 2012): dando la bienvenida al verano, esta promoción incluyó 3 productos combinables: cinturones, relojes y anteojos polarizados GMO. Se vendieron 357 mil unidades.
- **Bolsos y Mochilas** (febrero-marzo): un clásico de la temporada escolar. En 2012 contó con productos Saxoline de alta calidad y a excelentes precios. Se vendieron 272 mil unidades; los bolsos fueron los más demandados.
- **Sueña Leyendo** (febrero-junio): como parte del programa Viva Leer se lanzó la 1ª colección de 15 títulos. Se vendieron más de 300 mil libros infantiles, contemporáneos y clásicos ilustrados.
- **Paraguas** (mayo-junio): tras su exitoso estreno, esta promoción volvió en 2012. Los más demandados fueron los paraguas de colores. Se vendieron 200 mil unidades, el 100% del stock.
- **Baño Color, Toallas de Baño** (agosto-diciembre): esta nueva promoción de toallas de baño marca Cannon fue todo un éxito, con 758 mil unidades vendidas.
- **Sueña Vacaciones 4x4** (octubre-diciembre): innovadora campaña, la primera de su magnitud en Copec, que estuvo disponible en toda la red. Consistió en 56 sorteos de \$2.500.000 (1 al día) y 8 sorteos de Jeeps Cherokee Limited (1 a la semana). Por cada \$7.000 los clientes podían ingresar su boleta a un minisorteo especial que permitió a Copec avanzar en la conformación de una base de datos.
- **Protectores Solares & Sandalias con Cobre** (diciembre 2012-enero 2013): nueva promoción de verano que incluyó sandalias con plantillas con partículas de cobre y protectores Hawaiian Tropic. Estuvo vigente en 511 Estaciones de Servicio y logró vender más de 430 mil unidades.



RALLY MOBIL, FIESTA MULTITUDINARIA

El evento “tuerca” más importante de Chile, el Motor Show del Rally Mobil, se efectuó el 8 de diciembre de 2012. El escenario montado frente al Palacio de La Moneda acogió a una asistencia espectacular: según el informe de Carabineros, 40 mil personas presenciaron la fiesta que se extendió durante todo el día.

Entre los invitados más renombrados de la cita estuvieron el español Xavi Pons, piloto del Campeonato Mundial de Rally, y Javier “Astroboy” Villegas, motociclista chileno de freestyle que obtuvo la medalla de bronce en los “X Games” de Los Angeles y campeón mundial de estilo libre. La ocasión sirvió también para el debut de la nueva categoría R3 que comenzará el año 2013, lo que sitúa al campeonato a nivel mundial.

El evento fue el broche de oro para la temporada N°12 del Rally Mobil. Durante el año nuevamente se batieron records de equipos participantes y público en las distintas regiones donde la competencia tuvo lugar, ratificando su importancia para el desarrollo del deporte del motor en Chile.



COPEC, SOCIO DEL DESARROLLO INDUSTRIAL

Copec es líder nacional en el abastecimiento industrial de combustibles. Alta eficiencia logística, innovación permanente y seguridad a toda prueba definen a una empresa que en terreno contribuye al desarrollo de Chile.

Gracias al esfuerzo cotidiano de una fuerza de ventas especializada, durante 2012 Copec recibió una vez más la confianza de grandes clientes industriales.

MINERÍA

Mediante camiones que viajan a zonas de muy difícil acceso y la operación de grandes depósitos industriales, el suministro a la actividad minera suma cerca de un 35% del total de las ventas de diésel del canal industrial.

Copec renovó en 2012 el contrato para el suministro y gestión de combustibles con el grupo BHP Chile, el cliente minero más grande de la compañía. Ello implicará continuar con el trabajo conjunto en las mineras Escondida, Spence y Cerro Colorado.

Durante el año, Copec también renovó contratos con otros grandes clientes industriales:

- Grupo CMP, constituido por CMP y CSH

- Barrick Gold (Pascua Lama y Minera Zaldívar)
- Minera Maricunga
- Minera Mantos de Oro

AVIACIÓN

En 2012 la filial AirBP Copec obtuvo la concesión por 18 años del nuevo aeropuerto de Temuco, ubicado a 20 km de la ciudad y cuya entrada en operaciones está prevista para 2014.

Esta noticia ratifica el liderazgo nacional de la compañía en el suministro de combustibles para la aviación comercial. Durante el año las ventas de Copec en esta área crecieron 15,4%, superando el alza general del mercado (que alcanzó a 12,3%).

FUERZAS ARMADAS

Durante el año se adjudicaron y renovaron todos los contratos de abastecimiento de diésel, gasolinas y Turbo con las FF.AA.

En 2012 también se desarrolló la Tarjeta FF.AA., que reemplaza la Orden de Entrega. Su masificación culminará en 2013.



MARKETING INDUSTRIAL, INNOVACIÓN Y NUEVOS PRODUCTOS

En 2012 el área de marketing industrial se enfocó en desarrollar productos y servicios. Su objetivo es generar mayor valor a los clientes industriales mediante procesos de innovación que generen una mejor gestión, administración y control del combustible suministrado.

Los principales desarrollos fueron:

- **Eye Full:** Herramienta de visualización para la gestión de combustible, que permite llevar un control de todo lo relativo al uso y operación de combustibles en las faenas para una mejor toma de decisiones. Esta herramienta está implementada en un dispositivo tipo tablet donde se encuentra información de consumos, precios, stock, códigos de limpieza, detalles de pedidos, de los equipos que se están utilizando y mucho más.

- **Estado de Pago:** Utiliza la misma plataforma de Eye Full para automatizar los estados de pago de combustible, poniendo fin a planillas y otros procesos manuales.

- **Fuel Link:** Sistema de anillos inalámbricos que controlan la entrega del combustible a la flota de vehículos de la empresa, automatizando procesos y generando información para una mejor gestión.

- **Microdiesel:** Programa de microfiltrado de combustible que permite la limpieza de agentes contaminantes propios del lugar de trabajo u operación. A la vez, controla que el combustible cumpla con los códigos de limpieza exigidos por los fabricantes de equipos, los cuales habitualmente son más exigentes que las normas nacionales.

- **Titan Truck:** Camión de combustible provisto de un sistema de bombas de alto galonaje y microfiltrado que entregan caudales de 150 GPM y 300 GPM (nominal). Su operación atiende las necesidades de los equipos en terreno y logra importantes ahorros de tiempos de desplazamiento y aumento en tiempos de producción.

Los clientes de la gran minería ya operan con estos productos: gracias a ellos, han logrado una mejor y eficaz gestión en sus faenas.



ADES, ALTO ESTÁNDAR DE SERVICIO

Fundada en 1986, ADES es una filial de Copec que le asegura la continuidad de la operación de su red de Estaciones de Servicio, administrándolas transitoriamente en los siguientes casos:

- Nuevas Estaciones de Servicio construidas por Copec hasta el nombramiento de un concesionario.
- Instalaciones que enfrentan el término de una concesión.
- Instalaciones cuya operación resulta compleja por tamaño o ubicación estratégica.

ADES define como misión esencial brindar a los clientes un servicio de la más alta calidad. Este cometido se cumplió con creces en las 136 Instalaciones que la filial administró a lo largo de 2012, gracias a la capacitación continua y las evaluaciones permanentes de sus más de 1.100 atendedores.

Por definición, ADES opera en las mismas condiciones de márgenes y costos que cualquier

concesionario en la localidad respectiva, asegurando que no exista ninguna discriminación por ser una filial de la compañía.

2012 anotó otros hitos significativos:

- ADES concretó con Informat S.A. la contratación de un avanzado software de gestión creado por Microsoft. Su implantación durante 2013 constituirá la más importante modificación informática en la historia de la empresa.
- En septiembre, ADES obtuvo ante el SII la calidad de contribuyente electrónico, lo que además de mejorar su gestión le permitirá poder administrar Estaciones de Servicio con el sistema Zervo.
- La agencia marítima administrada por ADES implementó un nuevo software de gestión. Esta herramienta le permitirá mejorar el registro de las operaciones, la información de gestión y el control de la cobranza de los ranchos



TRANSCOM, SEGURIDAD EN TIEMPO REAL

Creada en 1989, esta filial brinda servicios de transporte de combustible desde las plantas de Copec hacia sus clientes. Además de poseer una significativa participación de mercado, cercana al 26%, Transcom se esfuerza en convertirse en modelo de imagen y operación a todos los transportistas que trabajan para la compañía.

La flota de Transcom incluye más de 140 camiones con equipos GPS: con la información registrada en línea y tiempo real, una Central de Monitoreo advierte de inmediato cualquier alerta de seguridad y evalúa la gestión (velocidades, tiempos de viaje o descansos). Una innovación de 2012 fue la instalación de cámaras exteriores para controlar los procesos a distancia y registrar eventuales incidentes.

La meta es mejorar la gestión y minimizar riesgos. El éxito durante los últimos años ha sido cabal, con una importantísima reducción en la cantidad de accidentes de alguna consideración.

2012 cerró con otros hitos significativos para Transcom:

- 2.131.841 m³ de combustibles transportados (9,3% más que en 2011), equivalentes a 25,4% de la participación de mercado de Copec.
- 75% de la flota con la nueva imagen definida por Copec.
- Especialización en el complejo suministro a la gran minería: con una muy buena evaluación del servicio, Transcom abastece de combustibles a mineras como Collahuasi, Escondida, El Abra, Pascua Lama y Anglo American.
- Implementación de un plan de eficiencia energética para reducir el consumo de combustibles en la flota mejorando rutinas de conducción.
- Cumplimiento satisfactorio de la auditoría de vigilancia para la mantención de las certificaciones ISO del Sistema de Gestión Integrado.
- Exitosa entrada en operaciones de los 3 primeros tracto-camiones con caja automatizada, que al no estar expuestos a fallas humanas brindan mayor seguridad a la operación.
- Distinción dentro del selecto grupo de 11 empresas certificadas por el programa "PEC-Empresa de Excelencia" de la Mutual de Seguridad (que reúne a más de 34.000 adherentes).





RIESGO OPERACIONAL, UN AÑO DE SIEMBRA

2012 fue positivo en términos de riesgo operacional. Por un lado, se consolidaron las acciones de reparación emprendidas a propósito de los incidentes ocurridos en 2011 en Planta Pureo; por otro, se sembraron bases para profundizar la cultura de la seguridad en Copec. La piedra angular de este concepto es la gestión en las operaciones, los trabajadores y los clientes.

En cuanto a la gestión operacional, se realizaron importantes inversiones en infraestructura y equipamiento para aumentar la seguridad de las operaciones y disminuir riesgos de incidentes en las plantas de Pureo, Mejillones y el Terminal de Productos Importados de Quintero.

Si bien estas medidas son fundamentales, lo innovador de 2012 estuvo en la gestión con trabajadores y clientes. Durante 2012, Copec puso el foco en las personas.

Respecto a los trabajadores, hubo una redefinición y reescritura de varios procedimientos operacionales, que incluyeron capacitaciones y formación de equipos de trabajo especializados. Estas acciones afectaron positivamente a la seguridad de las operaciones de transporte y de distintos procesos de carga, almacenamiento y descarga en las plantas.

El caso de los clientes, se asumió que el foco de la

seguridad no solo está en las operaciones internas de abastecimiento o logística, sino que es también fundamental en las Estaciones de Servicio y el resto de los clientes. Es con ellos, en una relación profesional estrecha y efectiva, con quienes se afianza la seguridad, trabajando en aplicar correctamente procedimientos operacionales para cuidar la integridad y calidad del producto. Así, por ejemplo, se relanzó el Procedimiento de Descarga responsable en Estaciones de Servicio.

Durante 2012 se capacitaron aproximadamente 2.000 personas en distintos procedimientos operacionales: en plantas (operadores, despachadores y jefes de turno), fuerza de ventas, concesionarios y sus equipos, conductores y transportistas.

En el transporte de combustibles, durante 2012 el índice de accidentabilidad -accidentes por millón de kilómetros recorridos- alcanzó 0,41 (4% por sobre el 2011). La meta es disminuir cada año, con objetivo final cero. Si bien se registró una leve alza, bajaron significativamente los accidentes de gravedad.

Todas estas gestiones se consolidan en la construcción de un Sistema de Gestión Integrado en Plantas. Copec ya poseía certificaciones ISO en varias plantas: en 2012 se avanzó hacia la necesaria integración de estas certificaciones de calidad, medio ambiente y seguridad, lo que se espera dé sus frutos en 2013.

2012

Un año lleno de frutos y de siembra para el futuro. Innovación que da valor al servicio, enfoque en el cliente y un firme compromiso con Chile definen a una compañía líder.

COPEC PRIMERA EN SERVICIO



SANTIAGO,
REGIÓN METROPOLITANA.

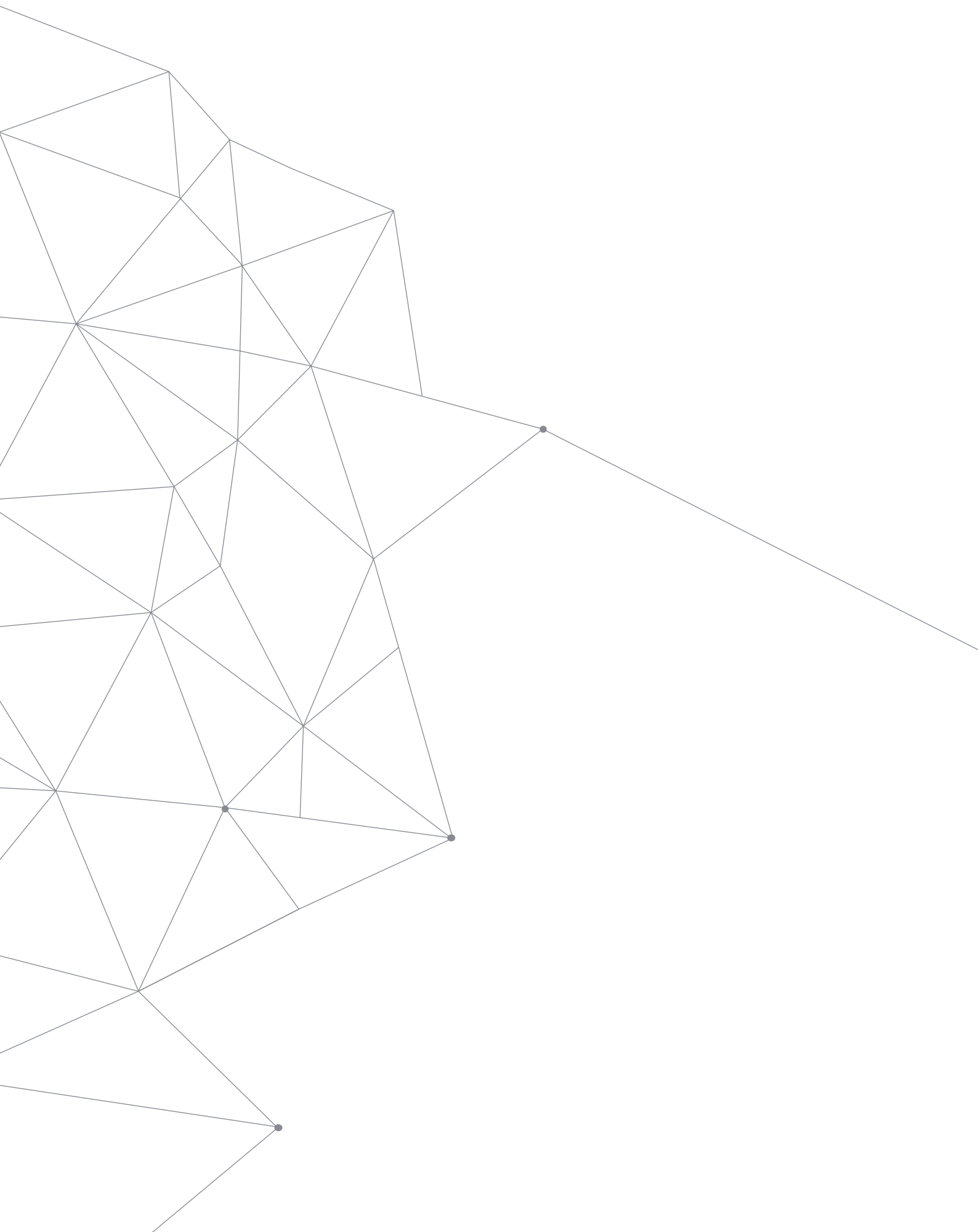
6

ÁREAS DE NEGOCIOS



COPEC
Primera en servicio





6

ÁREAS DE NEGOCIOS

Copec está en todo Chile. Está en la red de Estaciones de Servicio, atendiendo amablemente a miles de conductores. Está en las tiendas Pronto, Punto y Dpaso, recargando de energía a los chilenos. Está en la industria y grandes faenas mineras, con tecnología de punta y equipos humanos especializados. Copec también es líder en el mercado de lubricantes junto a sus marcas Mobil y Esso, con gran penetración en el mercado industrial y en la reventa. Copec está en cada rincón -en tierra, aire y mar; en la ciudad, el campo y el desierto- dándole valor agregado al trabajo de un país.

“EN CADA UNA DE SUS ÁREAS NEGOCIOS, COPEC BUSCA SER LÍDER. LA GRAN DIFERENCIA QUE MARCA NUESTRA COMPAÑÍA ES UN EQUIPO HUMANO DE LUJO QUE SIEMPRE PIENSA EN CÓMO ATENDER MEJOR A LOS CLIENTES”.

EDUARDO BOTTINELLI
GERENTE DE VENTAS







ESTACIONES DE SERVICIO

Líder de mercado en red, participación de mercado e imagen de marca, Copec trabaja día a día para brindar un servicio rápido, amable y eficiente en todo Chile. El objetivo es que el cliente no sólo cargue combustible, sino que viva en cada visita una experiencia memorable.

- 616 Estaciones de Servicio desde Arica a Puerto Williams: la red más grande de Chile.
- 460 mil clientes diarios atendidos en promedio.
- Más de 7 mil atendedores capacitados bajo un protocolo estandarizado de servicio.
- 3 nuevas Estaciones de Servicio inauguradas en 2012 (Troncal Sur, Trafún y Puerto Varas).
- 14 instalaciones con Zervo Autoservicio 7.0.
- 4,5% de crecimiento durante 2012 del canal concesionario en cuanto a volumen de ventas.
- 58% de participación de mercado en la venta total:
 - 51,6% en gasolinas
 - 62% en diésel
 - 53,4% en kerosene
 - 53,8% en turbo
 - 58,5% en otros combustibles

Durante 2012 la red vivió dos cambios significativos. El primero fue la masificación del servicio Zervo Autoservicio 7.0, consistente con la excelente aceptación por parte del mercado a esta importante innovación y la creciente escasez de mano de obra en el país. El segundo tiene que ver con la innovación en los formatos de Pronto Carretera, que se inició con los proyectos en Puerto Varas y Trafún, y tendrá nuevas expresiones durante 2013.



CANAL INDUSTRIAL

Copec es líder nacional en abastecimiento de combustibles a clientes industriales. Permanente innovación en servicio al cliente, énfasis en la seguridad y sustentabilidad de las operaciones y un equipo humano altamente capacitado son los ejes de una logística de excelencia adecuada a un mercado muy complejo.

- 3.500 clientes industriales que representan un 57% del volumen total de ventas de Copec.
- Más de 7.000 clientes activos de la Tarjeta Copec Transporte (TCT), atendidos en 330 Estaciones de Servicio a lo largo de Chile.
- Más de 12 mil clientes activos de la tarjeta de prepago Cupón Electrónico Copec, con una red que supera las 580 Estaciones de Servicio.
- 3 barcasas en "bunkering" que abastecen a naves desde Iquique a Talcahuano.
- 57,7% de participación de mercado en el abastecimiento de combustible de aviación; operación en 9 aeropuertos chilenos y suministro a 13 aerolíneas nacionales e internacionales.
- Contratos con más de 30 grandes mineras que suman más de 60% de participación de mercado en la gran minería (I y II regiones).
- Una filial especializada en servicios mineros (CSI), con más de 700 empleados que operan en faenas de la gran minería.
- Masivo esfuerzo de automatización de control de existencias en los depósitos mineros, que optimiza el servicio al cliente y a su vez permite controlar de forma más efectiva los volúmenes de combustibles. Este esfuerzo incorpora todas las variables de seguridad en el transporte, eficiencia, control en términos ambientales y altos estándares de seguridad para la operación.

Copec Primera en Servicio





LUBRICANTES

Fruto de su representación exclusiva de las marcas Mobil y Esso, Copec es líder absoluto en el mercado chileno de lubricantes. Su amplia oferta de productos y servicios de alta calidad tiene como gran objetivo generar beneficios a los diversos clientes: desde el cuidado del motor del automóvil hasta innumerables mejoras de eficiencia operacional en la gran industria, las que mejoran el rendimiento, la productividad y la disponibilidad de los equipos.

- 52,1% de participación en el mercado chileno con las marcas Mobil y Esso.
- 66% del volumen destinado al sector industrial: automotriz, transporte, minería, forestal, pesca, agricultura, construcción y más.
- 1 planta de lubricantes en Quintero y 12 bodegas a lo largo de Chile.
- Más de 400 productos entre lubricantes, grasas y especialidades: 103,5 miles de m3 vendidos en 2012.
- 47% de las marcas automotrices recomiendan lubricantes Mobil.
- Cerca de 200 Estaciones de Servicio Copec con un punto de lubricación.
- 25 centros de servicio premium MobilTec, donde se efectuaron 82 mil cambios de aceite durante 2012.
- 23 distribuidores exclusivos de Arica a Punta Arenas, que atienden a más de 2.000 comerciantes del ramo.
- 16% mayor de EBITDA respecto a 2011.



En 2012 Copec se adjudicó varios contratos de suministro de lubricantes, entre ellos:

NUEVOS CLIENTES: Angloamerican, Isla Riesco, Alsacia Express, Nissan Marubeni.

RELICITACIONES: Quebrada Blanca, Minera Zaldívar, Automotora Gildemeister.



PRONTO

Administrada por la filial Arco Prime, Pronto es la cadena de tiendas de conveniencia más importante y la única red de comida rápida con operación 24/7 a lo largo de todo el país. A través de una oferta siempre innovadora, entrega a miles de clientes un valor que va más allá de la venta de productos: en cada tienda, su promesa es brindar una experiencia integral de servicio, alimentación al paso y un mix adecuado de retail.

- Líder del mercado nacional de tiendas de conveniencia de Estaciones de Servicio.
- Atención 24/7 los 365 días del año.
- 76 tiendas en todo el país: 41 en carretera y 35 en ciudad.
- 3 tiendas de carretera inauguradas durante 2012 (Troncal Sur en Viña del Mar; Puerto Varas y Trafún con el nuevo formato Pronto del Sur).
- Inicio de la construcción en San Javier de una tienda con el nuevo formato Truck Center (orientado a camioneros) y de 4 nuevas tiendas Pronto (3 en carretera y 1 en ciudad).
- Desarrollo de un sistema de atención de sugerencias, comentarios y reclamos mediante terminales en línea que entraron en operaciones en el verano de 2013.
- 32 tiendas habilitadas con Combo Xpress, sistema de pantallas autoservicio que permiten comprar "combos" de comida, pagarlos con tarjeta y retirarlos en una zona exclusiva de la barra.
- 42 tiendas con sistema Multybox, kiosco de servicios transaccionales que permite la recarga de tarjeta Bip! y celulares, venta de pases para autopistas urbanas, pago de cuentas y contratación de seguros, entre otros.
- La mejor red de baños de carretera.



PUNTO

Con su sostenido crecimiento anual, Punto es la red de tiendas de conveniencia más grande de Chile. Sus locales pequeños son la opción ideal para las compras al paso de automovilistas y peatones; a la vez, representan un atractivo negocio adicional para los concesionarios a cargo de su administración.

- 204 locales Punto desde Arica a Punta Arenas al cierre de 2012.
- Atención 24/7 los 365 días del año.
- 6 tiendas inauguradas durante 2012: Villa Alegre, Quintero, Laja, Chillán, Calera de Tango y Taltal.
- En 2012 comenzó la ejecución del cambio de imagen de la marca Punto, que a diciembre de 2012 estaba implementada en 58 tiendas de la red.
- 4,6% de aumento de ventas a nivel nacional durante 2012; 4% de crecimiento promedio de ventas para las mismas tiendas.
- Ventas brutas promedio de \$25,9 millones mensuales por tienda.
- 35,6% de participación nacional en el negocio de las tiendas de conveniencia en Estaciones de Servicio.
- 2 minutos promedio de tiempo de compra por cliente.
- 3 tiendas Punto con baños públicos de alto estándar al cierre de 2012 (1 en Constitución y 2 en Maipú).
- En 2012 se puso a disposición de los clientes el sitio web www.puntocopec.cl, con información de las tiendas y contacto directo.



DPASO

Durante 2012 este innovador formato de tiendas de conveniencia 100% autoservicio creció en la red: rápidamente se han convertido en una excelente alternativa para la compra al paso las 24 horas del día.

- 6 nuevas tiendas Dpaso inauguradas durante 2012.
- 8 locales sumaba la red a diciembre de 2012.
- Formato con módulos 100% autoservicio: 3 máquinas “vending”, 1 cajero automático, pantallas publicitarias e iluminación LED.
- Operación continua las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Amplio mix de productos: café (variedades solubles y de grano), bebidas, jugos, aguas, chocolates, galletas y snacks.
- Estudios de mercado a clientes de Dpaso muestran una evaluación muy positiva de su experiencia de compra.
- Previa consolidación, Dpaso debiera ser el formato que permita tener oferta de comida en todas las Estaciones de Servicio Copec, pues surge como alternativa en aquellas donde no es posible instalar un Pronto o Punto por temas normativos, de espacio o mercado.

LAVAMAX

Copec no sólo ofrece combustibles: en su red de Estaciones de Servicio los clientes pueden encontrar diferentes servicios complementarios. Entre ellos destacan dos formatos de lavado: Lavamax Autoservicio y Lavamax Automático.

LAVAMAX AUTOSERVICIO:

- Sistema completamente autoservicio: mediante fichas los clientes accionan el funcionamiento de una hidrolavadora con agua desmineralizada que evita secar el auto manualmente.
- 94 Lavamax autoservicio en todo Chile.
- 17 Lavamax inaugurados durante 2012.
- 91 fichas diarias vendidas en promedio en cada Lavamax.
- Negocio adicional muy atractivo para los concesionarios a cargo de su operación.

LAVAMAX AUTOMÁTICO:

- Sistema de lavado con rodillos en dos formatos: túneles y arcos.
- Presente en 14 Estaciones de Servicio que cuentan con 15 máquinas de lavado (4 túneles y 11 arcos).
- Más de 5.100 lavados promedio en cada túnel y 1.950 en cada arco.





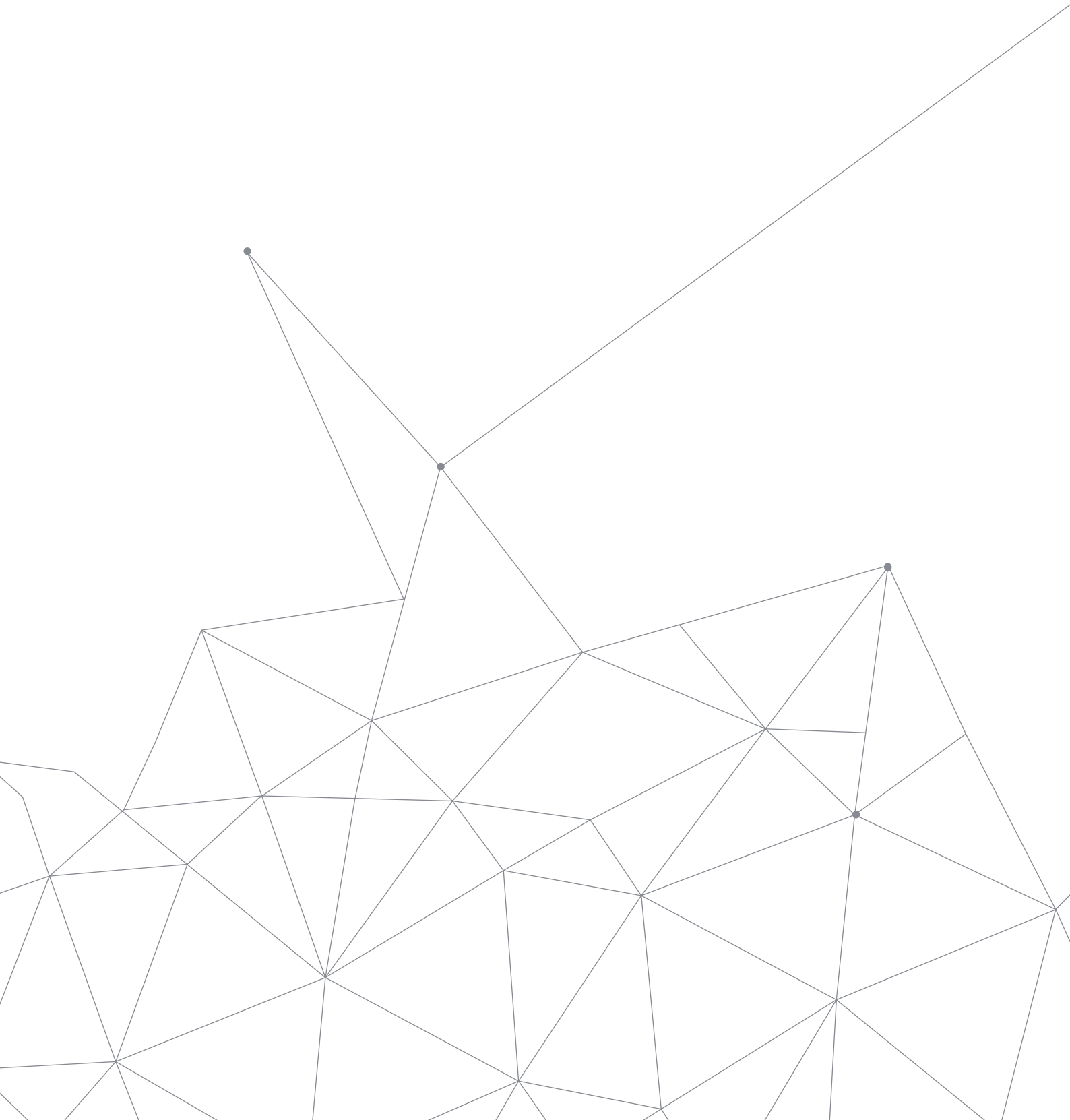
EMBALSE EL YESO,
REGIÓN METROPOLITANA.

7

INTERNACIONALIZACIÓN



COPEC
Primera en servicio





7

INTERNACIONALIZACIÓN

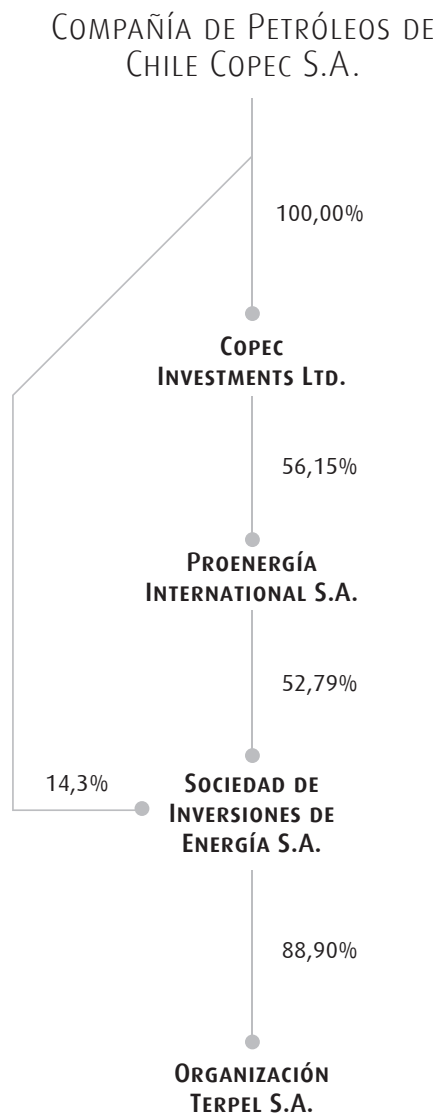
El trabajo conjunto de las administraciones de Terpel en Colombia y Copec en Chile ya está generando cambios en el mercado colombiano. A la consolidación de la propiedad de Terpel se une la definitiva adopción de una estrategia comercial enfocada en un alto nivel de servicio, competitividad de precios, estandarización de la oferta tanto en estaciones propias como afiliadas y desarrollo de nuevos negocios que fortalezcan el posicionamiento de servicio. Modernas Estaciones de Servicio, nuevas tiendas de conveniencia y servicios de lavado llevarán la infraestructura en ese mercado a estándares de categoría mundial.

“2012 FUE UN AÑO MUY POSITIVO EN VENTAS, PARTICIPACIÓN DE MERCADO Y PARTICULARMENTE EN LA CREACIÓN DE UNA OFERTA DIFERENCIADORA PARA EL MERCADO COLOMBIANO”.

ARTURO NATHO
GERENTE INTERNACIONAL



ESTRUCTURA DE SOCIEDAD



TERPEL Y COPEC: LA CONSOLIDACIÓN

En marzo de 2012 Copec llevó a cabo una exitosa OPA sobre Proenergía, proceso que le permitió aumentar la participación en su propiedad de 56,26% a 98,24%. Sumado al 14,39% que posee sobre SIE -sociedad controladora de la Organización Terpel- Copec alcanzó la propiedad de un 58,9% de Terpel.

Con ello, el total invertido desde 2010 por Copec en Terpel asciende a US\$756 millones.

Esta consolidación de la propiedad es relevante para Copec por el acceso que le brinda a los 45 millones de habitantes del mercado colombiano a través de una empresa líder y reconocida en ese país. De hecho, durante 2012 Terpel alcanzó 41,2% de participación de mercado en combustibles líquidos y 46,2% en Gas Natural Vehicular.

NUEVA ESTRATEGIA COMERCIAL

En mayo de 2012 la doctora Sylvia Escovar Gómez, quien se desempeñaba como Vicepresidente Comercial de la compañía, asumió como nueva Presidenta de Terpel Colombia (cargo equivalente a Gerente General en Chile).

Su misión ha estado centrada en la implementación de la nueva estrategia comercial definida en 2011; su meta es profundizarla en los próximos años para consolidar a la compañía como líder de mercado en cuanto a oferta de servicio.

Esta estrategia se sostiene sobre cuatro pilares:

- Un trabajo cotidiano enfocado en brindar un servicio memorable a los miles de clientes que a diario prefieren a la red Terpel. Parte esencial de la nueva estrategia comercial es dar valor agregado a la oferta y lograr que los afiliados se comprometan a mantener frente a los clientes un estándar uniforme de imagen y servicio en toda la red.
- Una infraestructura de alto estándar y una renovada imagen que se ha comenzado a adoptar en las instalaciones existentes. El concepto de diseño e iluminación de las nuevas Estaciones de Servicio permite incluirlas dentro de las más modernas e innovadoras a nivel mundial.
- Implementación de precios competitivos, basados en una estrategia de trabajo en equipo con los afiliados dueños de las instalaciones (que conforman un 90% de la red).
- Crecimiento de la red propia para, a partir de ella, establecer los nuevos estándares de atención para la red de más de 1.600 Estaciones de Servicio bajo la marca Terpel.







TERPEL, UN AÑO EN HITOS

- Se diseñó e inició la implementación de la nueva imagen de las Estaciones de Servicio Terpel, que fijan un nuevo estándar en Colombia equivalente a la oferta de los mercados más desarrollados del mundo.
- En Cali se inauguró Alto, la primera tienda de servicios complementarios de la red Terpel. En sus 40 m² de superficie acoge a una tienda con baños incorporados. Similar a Punto, este nuevo formato servirá de modelo para las Estaciones de Servicio urbanas manejadas por afiliados.
- En la misma Estación de Servicio de Cali debutó Ziclos, innovador servicio de autolavado que sigue el estándar de Lavamax Autoservicio de Copec.
- Se inició la construcción de las primeras tiendas de carretera Altoque, de 250 m² o más de superficie, las que permitirán aprovechar en Colombia la experiencia de Pronto en Chile con las particularidades propias y diversas del mercado colombiano.
- Se concretó la fusión entre Terpel y Gazel, su filial a cargo del Gas Natural Vehicular. Hoy ambas empresas están completamente integradas y operan una imagen unificada en la red de Estaciones de Servicio, lo cual ha redundado en mejoras administrativas y comerciales.
- Terpel comenzó a operar en 2 nuevos aeropuertos en República Dominicana. En total ya suma 4 aeropuertos en ese país, lo que confirma su importante participación en el mercado de la aviación dominicana.
- Se aprobó una emisión de bonos de deuda, concretado en febrero de 2013 con las mejores tasas y condiciones de la historia de Colombia. El objetivo de este proceso fue refinanciar compromisos adquiridos por la compañía.
- Anticipándose a los nuevos requerimientos del gobierno colombiano, la compañía se preparó para ceñirse durante 2013 a las normas contables del estándar internacional IFRS.
- Durante 2012 se lanzó en la red de Estaciones de Servicio Terpel una innovadora promoción de toallas de baño Cannon, la que tuvo una gran aceptación de parte del mercado.

SER SUSTENTABLE

es ayudar a construir un mundo mejor. Copec y su gente traducen cada día ese propósito a acciones concretas en beneficio de la comunidad y el medio ambiente.

COPEC PRIMERA EN SERVICIO



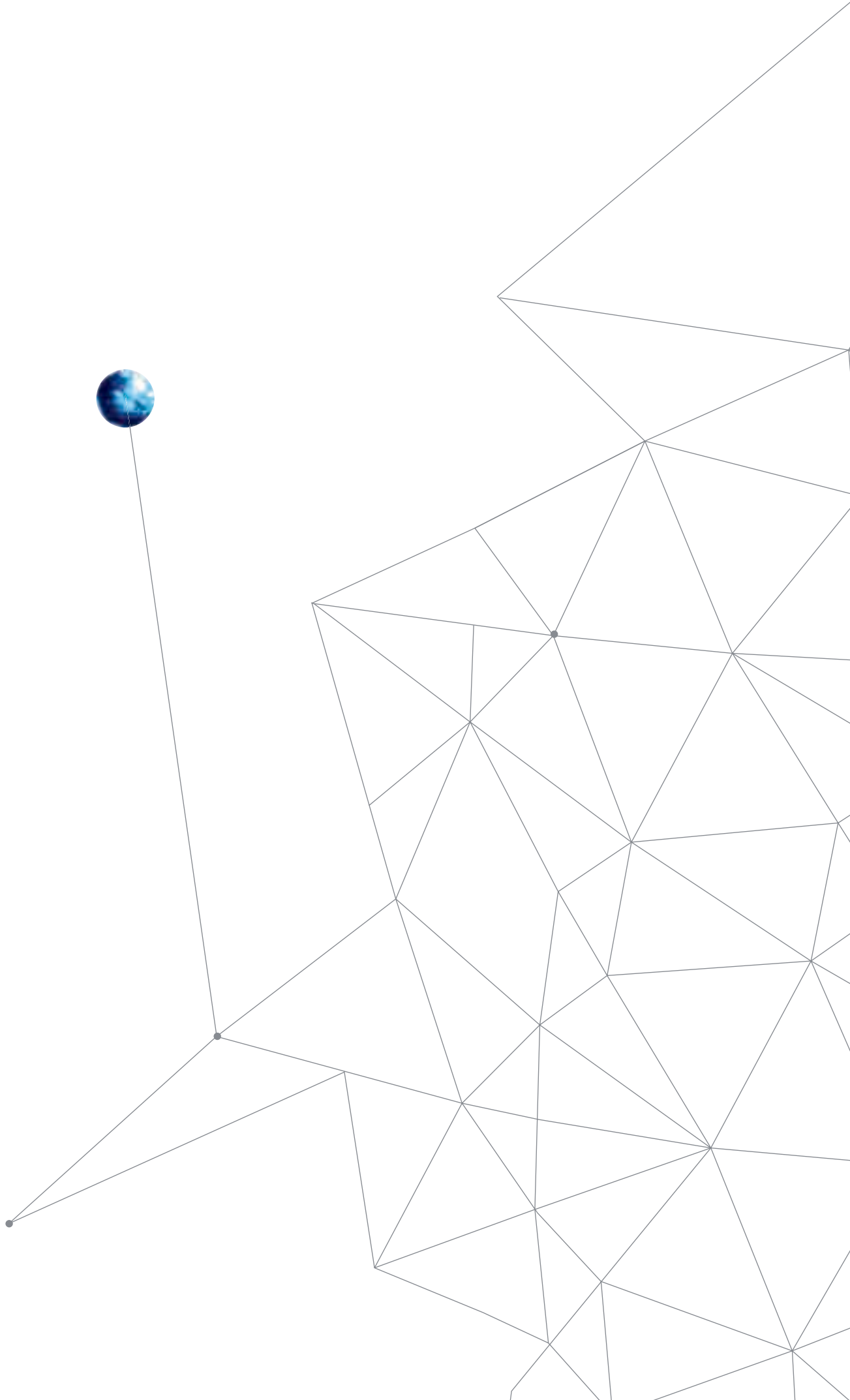
VOLCÁN OSORNO,
REGIÓN DE LOS LAGOS.

8

SUSTENTABILIDAD



COPEC
Primera en servicio



8

SUSTENTABILIDAD

Contribuir a una vida mejor para todos va más allá de las buenas intenciones. Por eso Copec encabeza labores concretas de sustentabilidad: apoya la formación de miles de niños a través del fomento a la lectura, invierte en ERNC para sus Estaciones de Servicio y adopta todas las medidas necesarias para alcanzar los más altos estándares en materia de seguridad y cuidado del medioambiente.

“AL CONSTRUIR PUENTES ENTRE LA COMPAÑÍA Y LA GENTE, SE FORJA UN DESARROLLO SUSTENTABLE PARA LAS OPERACIONES DE COPEC: ESA ES LA VISIÓN DE LARGO PLAZO”.

ANDRÉS GONZÁLEZ
GERENTE DE INGENIERÍA



COMPROMISO CON CHILE Y SU GENTE

El trabajo de Copec nunca está ajeno a su entorno: crear valor para las comunidades donde está inserta es un desafío cotidiano para la compañía. En este ámbito, Copec desarrolla una serie de iniciativas que trascienden a su negocio y demuestran su compromiso con Chile.

VIVA LEER

La meta del primer programa de aporte a la comunidad a largo plazo de Copec es promover el libro, la lectura y el compromiso de colaboración a través de un plan que pretende unir diversas áreas: escuela, comunidad y Copec a través de sus empleados y concesionarios.

En sus dos años de vida, Viva Leer ya exhibe grandes frutos: 30 bibliotecas han sido inauguradas en escuelas municipales; el compromiso es construir 15 al año a través de concursos públicos. Los libros no sólo ayudan a los alumnos, sino que significan un aporte para toda la comunidad; por eso cada inauguración es una fiesta para los niños, sus padres y un entorno que a menudo no recibe toda la atención que merece.

Al colaborar con la formación de quienes más lo necesitan, Copec está invirtiendo en un activo invaluable: el futuro de Chile.

MANOS DE MUJER

Nacido junto a la construcción de la Planta Puroo, el objetivo de este proyecto es capacitar a vecinas de la zona para convertirlas en las primeras horticultoras certificadas del sur del país. Ratificando el éxito de la iniciativa y la voluntad a toda prueba de las participantes, durante 2012 varias microempresas nacidas al alero de este programa lograron comercializar sus productos a lo largo de Chile.

CHILETUR

El apoyo al turismo interno se grafica en esta guía editada por Copec. En sus cinco tomos incluye más de mil páginas con mapas, rutas, fotos y detallada información de alojamientos, gastronomía y sitios de interés. Ya consolidada con los años, hoy Chiletur es la guía turística más importante de Chile. En 2012 dio sus primeros pasos para afianzarse en el formato digital, incluida una versión en inglés muy útil para el turismo de larga distancia.



CREANDO ENERGÍA MÁS LIMPIA

En Copec las iniciativas para aumentar la eficiencia energética representan un foco de permanente innovación. Proyectos concretos y exitosos avalan un trabajo desarrollado durante años para cuidar el medio ambiente, usar mejor los recursos no renovables y generar ahorros en la operación.

RENOVA

Es un programa que busca incorporar energías renovables no convencionales y planes de eficiencia energética en las Estaciones de Servicio Copec. Una inversión permanente en generadores eólicos, geotérmicos, termovoltáicos y luminarias LED ha permitido ahorrar electricidad en las instalaciones y contribuir significativamente a la imagen de una marca que demuestra con hechos su compromiso con las energías "limpias".

VÍA LIMPIA

Con cobertura nacional, este servicio ofrece a los clientes una solución eficiente para el manejo del aceite usado de sus vehículos e instalaciones. En lo esencial, consiste en el retiro y transporte de los residuos en camiones autorizados hacia su disposición final en destinos autorizados y certificados medioambientalmente. Su principal beneficio es permitir el cierre del ciclo de vida del producto, previniendo la contaminación.

SCX

Desde 2011 Copec participa como accionista y socia fundadora de SCX (Santiago Climate Exchange). Esta bolsa climática, pionera en el Hemisferio Sur, permite transar bonos de carbono garantizados para incentivar el intercambio voluntario entre aquellos interesados en reducir la generación de gases de efecto invernadero. Su operación -auditable y transparente- ha generado las condiciones indispensables para mantener la confianza en este mercado de participación voluntaria.

HUELLA DE CARBONO

Con el apoyo de especialistas en la materia, durante 2011 Copec midió las emisiones de CO2 generadas durante el año previo por sus operaciones desde la recepción de combustible en plantas hasta la entrega a los clientes finales. La verificación concluyó en 2012, arrojando datos precisos que han servido de base para implementar medidas concretas.





COPEC CRECE JUNTO A SU GENTE

PROGRAMA CRECER

Creado con el objetivo de fomentar el desarrollo de sus trabajadores mediante la detección de brechas de competencia, este programa tuvo un resultado exitoso durante 2012. Prácticamente la totalidad de las jefaturas y sus colaboradores llevaron a cabo las evaluaciones previstas, elaborando en conjunto planes de acción específicos para cerrar las brechas detectadas y desarrollar potencialidades.

Gracias al compromiso de todos, mediante este proceso se generaron diversos planes de capacitación alineados con las necesidades de las personas, sus cargos, áreas y la Compañía en general.

- 770 autoevaluaciones, equivalentes a un 99% de cumplimiento de los trabajadores.
- 750 evaluaciones, correspondientes al 97% de las jefaturas participantes en este proceso.
- 527 planes de acción correspondientes a un 67% del personal, diseñados junto a sus jefaturas en base a las brechas detectadas en las evaluaciones.

FORMACIÓN Y DESARROLLO

Esta área tuvo un 2012 intenso. Basándose en la información recogida por el Programa Crecer, se generó el Programa de Competencias Técnicas, que busca disminuir las brechas detectadas en las evaluaciones y superar los índices obtenidos en años anteriores respecto a cantidad de trabajadores capacitados, horas y distribución eficiente de los recursos disponibles.

- Se llevaron a cabo 330 capacitaciones, 59% más que en 2011.
- 34.364 horas de capacitación efectuadas, 214% más que en 2011.
- 2.785 participantes en el año, 260% más que en 2011.
- 11 seminarios corporativos a cargo de líderes de la Compañía, en los que participaron 378 trabajadores.
- Más de 300 trabajadores fueron capacitados en alguno de los 27 cursos disponibles en el Programa de Competencias Técnicas.
- Se realizó un taller de liderazgo que contó con la participación de 123 Gerentes, Subgerentes y Jefes de Área.

COPEC CRECE JUNTO A SU GENTE

BECAS

Durante 2012 Copec mantuvo la entrega de becas destinadas esencialmente a completar estudios universitarios o técnicos de trabajadores y cónyuges, junto con premiar a los hijos con rendimiento académico destacable.

Además, debido al creciente interés de los trabajadores por continuar su desarrollo académico, se establecieron nuevas becas de postítulos que apoyan el financiamiento de diplomados, magíster y especializaciones tanto en Chile como en el extranjero.

- 30 trabajadores de Copec recibieron becas de estudio de pregrado; 5 obtuvieron ayuda para sus estudios de postítulo o postgrado.
- 9 cónyuges de trabajadores obtuvieron becas específicas.
- 24 hijos de trabajadores recibieron el premio a la excelencia estudiantil por su destacado rendimiento académico.

BIENESTAR

El área de Bienestar administra múltiples beneficios para los trabajadores:

- En el plano social, una de las prestaciones más relevantes es la ayuda a la escolaridad, que consiste en un aporte económico que se entrega a los hijos de los trabajadores que cursen estudios desde el jardín infantil hasta la educación superior.
- En cuanto a salud, es también muy relevante el beneficio de ayuda dental, que en muchos casos significa la atención completamente gratuita para el trabajador y su familia.
- Para la administración de los beneficios de salud, especialmente significativa es la contratación de un seguro complementario que compensa y reembolsa los gastos de los trabajadores y su grupo familiar no cubiertos por el sistema de salud. En 2012 se contrataron los servicios de la compañía de seguros Cruz del Sur, que a la fecha han sido muy bien evaluados por la empresa y los afiliados a Bienestar de Copec.





CALIDAD DE VIDA

Con el objetivo de favorecer la integración de las familias de los trabajadores se organizaron múltiples actividades: concurso de pintura infantil, fiesta de Navidad, paseos de pesca, programa recreacional “Verano Niño” y la actividad que tiene como objetivo que los hijos conozcan el lugar de trabajo de sus papás, denominada “Mi día contigo”.

Adicionalmente, también se organizaron actividades de crecimiento personal: charlas para el manejo del estrés, autocuidado en salud, sesiones de relajación, gimnasia de pausa, cursos de yoga y baile entretenido.

Como es tradicional, se continuó apoyando a las distintas ramas deportivas de Copec.

COMUNICACIONES

En 2012 comenzaron las transmisiones de un canal interno de televisión llamado Copec TV. Este canal está disponible a través de la Intranet y cuenta con un noticiero semanal que recoge novedades, datos e información relevante de las distintas áreas de la Compañía. Asimismo, se emiten reportajes en profundidad a personas y áreas destacadas.

POLÍTICA DE EGRESO

En 2012 la Gerencia de Recursos Humanos continuó con la implementación del Programa de Apoyo al Egreso (PAE). Este plan considera la entrega de información, apoyo y asesoría técnica a cada trabajador que se encuentre a 5 años de cumplir la edad legal de jubilación. Algunas iniciativas que forman parte de este programa son:

- Actualización de cuentas previsionales
- Participación en el Taller “Mirando al Futuro”, orientado a abordar las oportunidades y principales desafíos que se presentan al enfrentar esta nueva etapa.
- Entrega de información relacionada a temas previsionales y las alternativas que existen para cada trabajador.

El objetivo último de PAE es entregar herramientas que favorezcan vivir con la mayor naturalidad el proceso de jubilación.

NEGOCIACIÓN COLECTIVA

Desde mediados de noviembre de 2012 se desarrolló el proceso de negociación colectiva de Copec. Como es tradicional, en las reuniones participaron directivos de los 3 sindicatos de la Compañía, como asimismo la comisión que representó a la Administración.

Aun cuando fue un proceso muy largo, de muchas reuniones y que incluso se extendió hasta enero de 2013, las distintas reuniones se llevaron a cabo en un ambiente de respeto, sinceridad y confianza mutua. Al cabo, permitieron acercar posiciones hasta lograr un acuerdo satisfactorio para todos los involucrados.



MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD, MÁS ALLÁ DE LAS NORMAS

El cuidado del medio ambiente y el respeto a estrictos estándares de seguridad forman parte de la cultura empresarial de Copec. El compromiso de la compañía es ir siempre más allá de las normas para emprender acciones innovadoras que reflejen esta preocupación en el trabajo cotidiano.

2012 fue prolífico en novedades que reflejan la gradual asimilación entre trabajadores, empresas asociadas y clientes del Sistema de Gestión de Salud, Seguridad y Medio Ambiente (SSMA).

MEDIO AMBIENTE

- En el terreno viñamarino de Las Salinas se cumplieron con éxito dos procesos complejos: el monitoreo y remediación de los suelos (que incluyó el reemplazo de tierras que presentaban rastros de hidrocarburos en diversas áreas, a un metro de profundidad) y el retiro de antiguas líneas submarinas que estaban en el sector intermareal (playa). Debidamente certificadas, estas acciones permiten demostrar el cumplimiento de la Resolución de Calificación Ambiental para dar inicio a la actividad de Inmobiliaria Las Salinas.

- En los terrenos de la antigua Planta Puerto Montt se cumplió el último monitoreo de la calidad de las aguas subterráneas, terminando así el proceso de remediación de suelos.

- Cinco nuevos proyectos de Copec ingresaron al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental, incluyendo las instalaciones de combustible del nuevo Aeropuerto de Temuco, la ampliación de la capacidad de almacenamiento de la Planta Caldera y la planta de conversión de aceites residuales de la Planta Caracol.



SEGURIDAD

- Por tercer año consecutivo Copec mejoró todas sus estadísticas de seguridad: durante 2012 se registraron 6 accidentes con tiempo perdido (con una tasa de 0,71 accidentes por cada 100 trabajadores).
- 460 personas fueron capacitadas en temas relacionados a SSMA, sumando 4.230 horas en total.
- Copec obtuvo 3 premios únicos del Consejo Nacional de Seguridad, que distinguen a aquellas empresas con menor frecuencia de accidentes en su categoría. Las áreas galardonadas fueron la Oficina Zona Santiago, la División Minería de la Oficina Zona Centro y AirBP Copec.
- A la vez, 4 áreas de Copec recibieron el premio “Esfuerzo en Prevención de Riesgos”, que reconoce a empresas que logran disminuir su frecuencia de accidentes en un 25% durante el transcurso de un año. Las distinguidas fueron AirBP Copec y las oficinas Zona Santiago, Zona Norte y Zona Central.
- En 2012 la Planta Iquique obtuvo las certificaciones ISO de calidad y medio ambiente y OHSAS de Seguridad y Salud Ocupacional, que conforman el Sistema de Gestión Integrado (se sumó así a la misma certificación obtenida en 2011 por la Planta Mejillones). Durante el año también se logró esta certificación para las operaciones de Copec en 11 depósitos mineros.
- La elaboración del “Manual de Gestión de Transporte” estableció estándares de calidad para las empresas del rubro que trabajan para Copec. Su cumplimiento fue certificado durante 2012 con la ayuda de una consultora independiente: aquellas empresas que lograron un 100% recibieron 2 años de certificación; entre 90% y 99,9 % recibieron 1 año de certificación y aquellas bajo 90% se les otorgó un plazo de 6 meses para superar al menos el 90%. En general las empresas agradecieron la posibilidad de avalar sus procesos, conocer las reglas de gestión y avanzar en el establecimiento de políticas claras de seguridad, salud ocupacional y cuidado medio ambiental.



SEGURIDAD VIAL: VIGILANCIA Y CAPACITACIÓN

En el traslado de sus productos a lo largo de Chile, Copec busca permanentemente la excelencia a través de la medición de índices de cumplimiento y un exigente estándar de seguridad en plantas y caminos.

Asimismo, Copec capacita a los conductores en forma permanente y vigila el cumplimiento de estrictos estándares para reforzar la seguridad vial de sus operaciones:

- Seguimiento vía GPS
- Uso de tecnologías como frenos ABS
- Georreferenciación de rutas críticas
- Mejoras en los sistemas de turnos

- Monitoreos en ruta

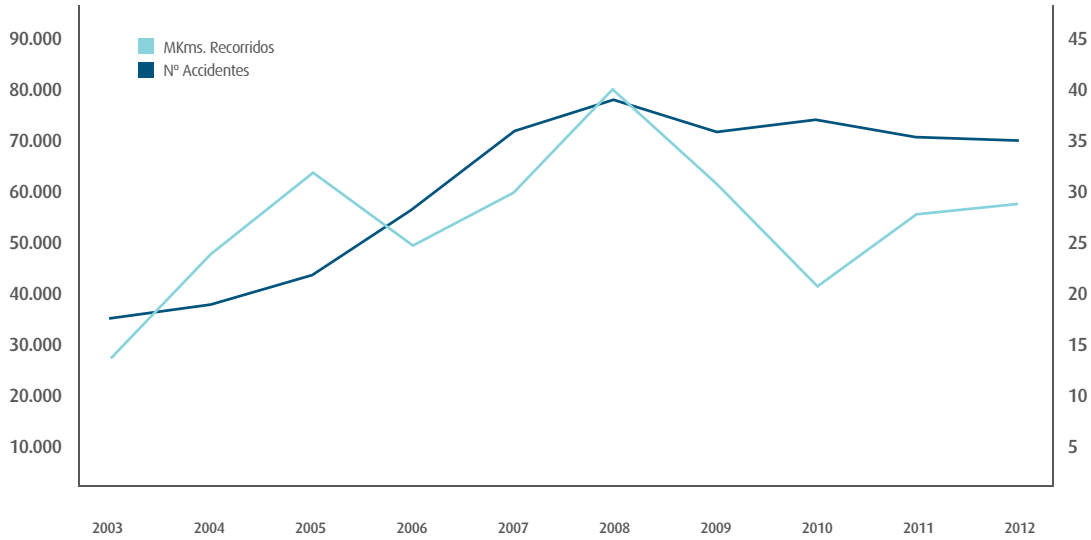
- Talleres de seguridad para conductores y sus familias

En cuanto al índice de accidentabilidad (accidentes por millón de kilómetros recorridos) durante 2012 se llegó a 0,41 (4% por sobre el 2011). La meta es disminuir cada año, con el objetivo final de llegar a una tasa de cero accidentes al año.

	Nº de accidentes	Nº de accidentes grado 3 (graves)
2010	21	13
2011	28	13
2012	29	4

DISTANCIA RECORRIDA VS NÚMERO ACCIDENTES

Gráfico 2012



En ese sentido, la implementación a fines del 2012 del Centro de Distribución de Lubricantes de Santiago incidió en un menor riesgo de accidentabilidad. Si antes se realizaban 15 viajes diarios desde Quintero hacia clientes de la Región Metropolitana, hoy sólo son 2 viajes con transferencias hacia el nuevo centro de distribución en Lampa y otros 5 camiones de reparto en la zona.

Por otro lado, para asegurar la calidad y seguridad en las entregas de combustible a las Estaciones de Servicio, se relanzó el proyecto de Descarga Responsable de Combustibles.





ELEMENTAL, ARQUITECTURA E INNOVACIÓN

Elemental es una sociedad creada por Copec, la Pontificia Universidad Católica de Chile y prestigiosos especialistas del área de la arquitectura y la ingeniería.

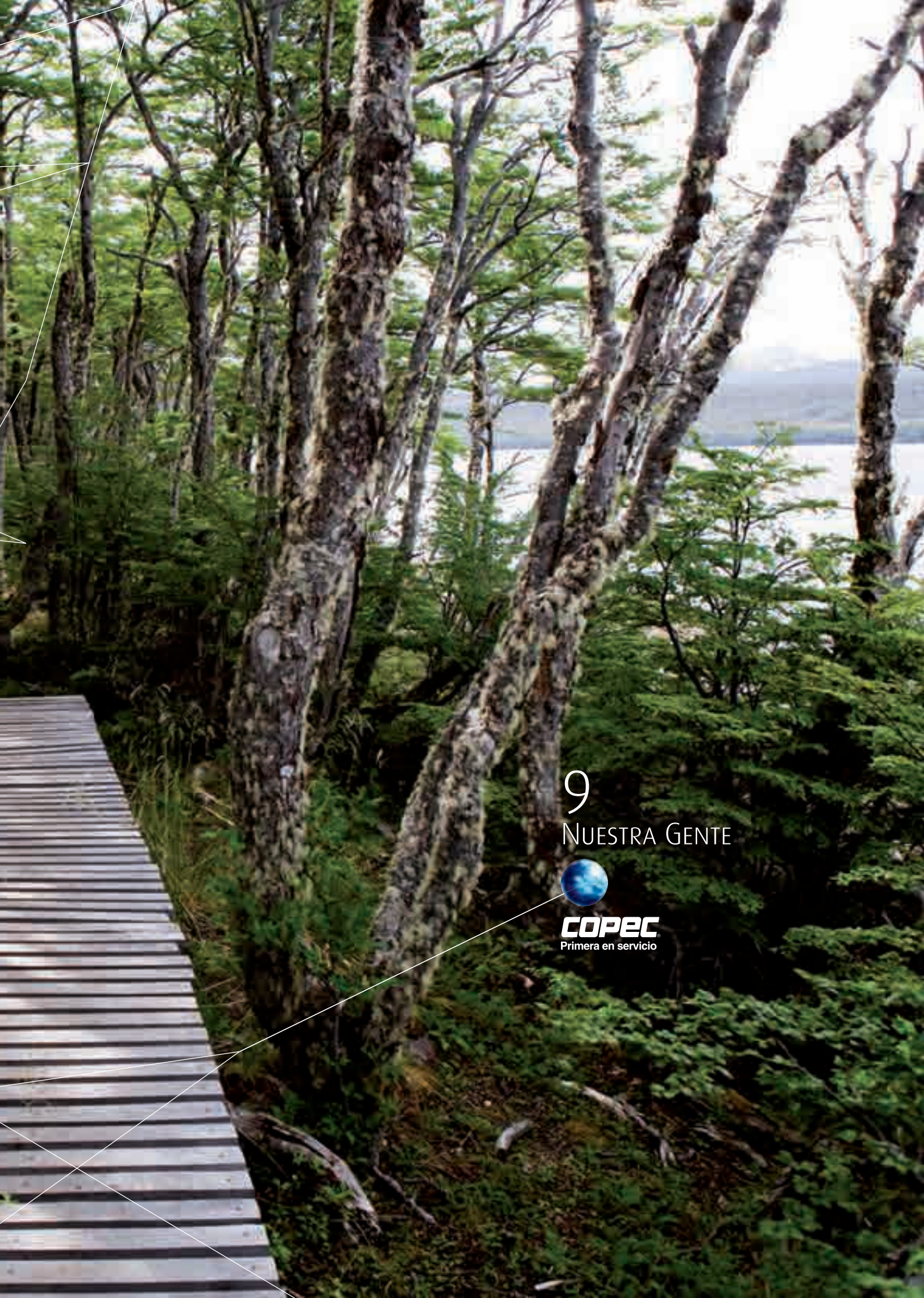
Este “do tank” se especializa en trabajar en temas de vivienda y urbanismo en ambientes de escasos recursos donde sólo cabe lo esencial o “elemental” de un proyecto. Su convicción es que en Chile y el mundo es posible construir viviendas sociales y espacios públicos de calidad. Sus principios apuntan a crear y construir mejores ciudades y demostrar que es posible hacer más con fondos limitados.

Desde 2006 los profesionales de Elemental han diseñado proyectos de alto impacto que brindan oportunidades de progreso para familias y ciudades. Consolidada como una de las oficinas de arquitectura y urbanismo social más importantes del mundo, tres grandes hitos marcaron su trabajo durante 2012:

- Fue invitada a exponer sus proyectos en el pabellón central de la Bienal de Venecia, la cita anual más importante de la arquitectura a nivel mundial.
- Comenzó la construcción en el Campus San Joaquín de la Universidad Católica del “Centro Anacleto Angelini para la Innovación Tecnológica”, que será inaugurado en 2013.
- Articuló “Calama Plus”, proyecto consensuado junto a la ciudadanía y apoyado por el gobierno que a mediano plazo busca generar un plan urbano sustentable para esa ciudad.



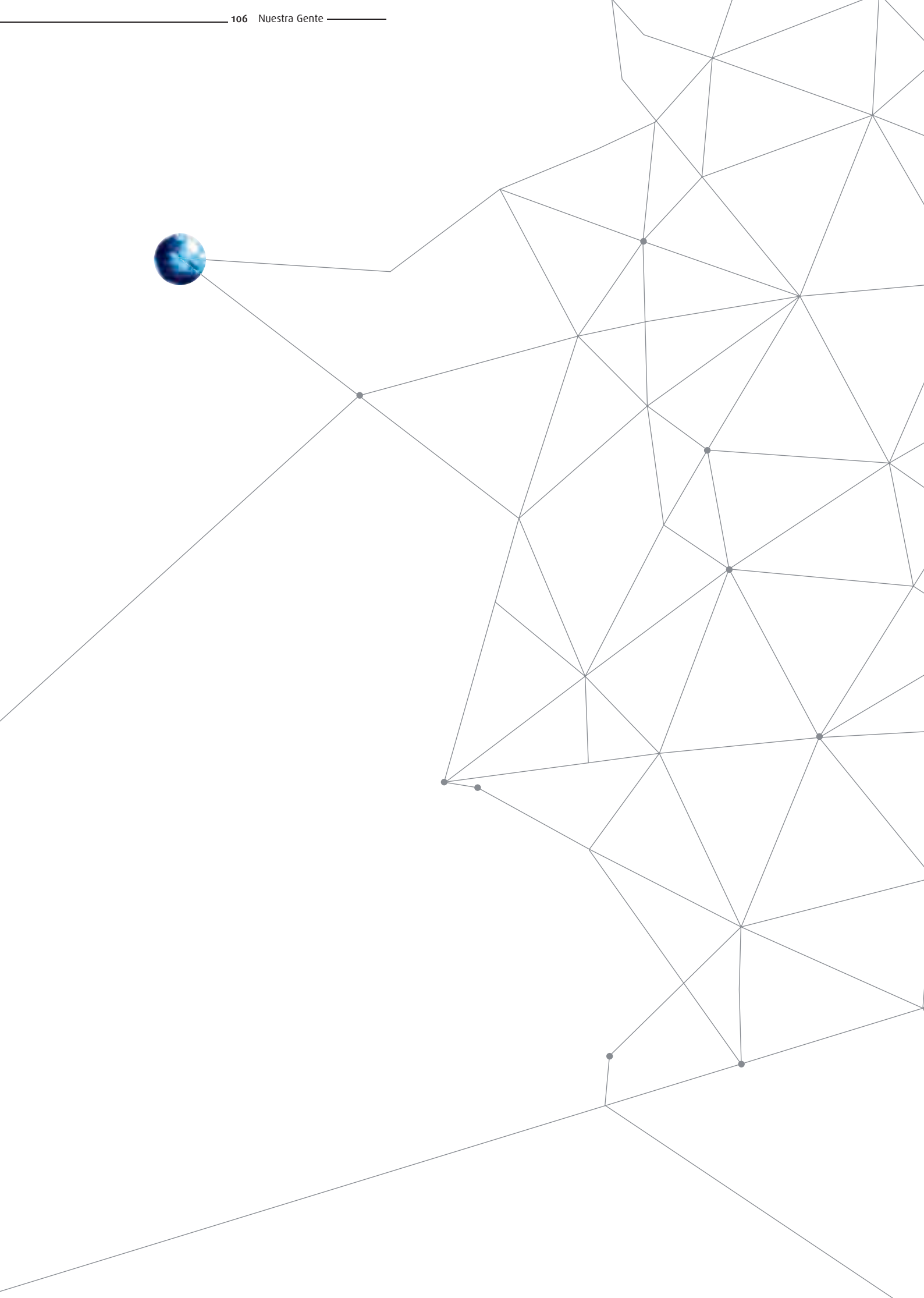
PUNTA ARENAS,
REGIÓN DE MAGALLANES.



9
NUESTRA GENTE



COPEC
Primera en servicio



9

NUESTRA GENTE

El mayor capital de Copec está en el compromiso de su gente, de aquellos que le entregan una vida a la compañía y han crecido junto a ella. Para todos ellos va este reconocimiento.

“EN TODO SU QUEHACER COPEC PROYECTA UNA MIRADA INTEGRAL: ASPIRAMOS A QUE NUESTROS TRABAJADORES NUNCA SE SIENTAN SOLOS”.

JORGE GARCÉS

GERENTE DE RECURSOS HUMANOS



NUESTRA GENTE

EXPERTO EN COMBUSTIBLE, UN TRABAJO SILENCIOSO **MANUEL HERNÁNDEZ**

El 18 de julio de 1979, a los 27 años, Manuel Jesús Hernández Fernández ingresó a Copec como Ayudante Químico en el Sub-Departamento de Operaciones. Desde entonces no ha dejado de aprender y con el tiempo se ha convertido en maestro de nuevas generaciones.

Manuel entró a la empresa recién concluidos sus estudios de Ingeniería de Ejecución en Química en la Universidad Técnica del Estado (1974-1978). Durante sus años universitarios había demostrado dotes de docente como ayudante de Química Analítica en el primer y segundo semestre de 1978.

Ya en Copec, en agosto de 1987 fue promovido al cargo de Ingeniero Productos de Aviación en el área de Ingeniería de Productos. En enero de 2001 fue nombrado Ingeniero de Productos en la misma dependencia; desde abril de 2008 se desempeña como Jefe de Ingeniería de Productos Combustibles en la Gerencia de Ingeniería.

Dentro de sus actuales responsabilidades se encuentra la Dirección del Laboratorio de Maipú y la supervisión de la operación de carguío de combustibles en los 5 aeropuertos bajo la administración de la Compañía. "El laboratorio me dio una muy buena base para enfrentarme a las operaciones en terreno de aviación y operaciones", explica Manuel.

En su trayectoria de más de 33 años en Copec, Manuel Hernández se ha destacado como experto en las propiedades y operación de los combustibles, demostrando siempre un gran interés por seguir estudiando y perfeccionándose. Sus profundos conocimientos en estas materias lo han convertido en un referente para toda la industria.

También ha sido responsable de liderar las innovaciones de los productos desarrollados por Copec para Estaciones de Servicio y clientes industriales, los cuales requieren características

específicas dependiendo de sus usos. Siempre le ha gustado relacionarse directamente en los temas que lo involucran y participar en terreno en sus desarrollos. "Creo que las herramientas fundamentales para cumplir mis objetivos han sido conocimiento, experiencia y criterio", recalca.

Manuel no sólo sobresale por ser un experto en combustibles. Todos aquellos con quienes se relaciona le reconocen su gran calidad humana y una gran sensibilidad para ponerse en el lugar del otro. Siempre se lo ve dispuesto a ayudar a quien lo necesita, sea en el ámbito material o compartiendo generosamente sus conocimientos con gran sentido pedagógico.

"Uno no termina nunca de aprender. Todo cambia continuamente en cuanto a desarrollo tecnológico: en muchos aspectos yo he sido autodidacta y aprendí mucho viendo trabajar a otros. Eso se puede ir transmitiendo y uno debe aspirar a ser referente", subraya.

Con un compromiso sin límites, Manuel Hernández ha demostrado por más de tres décadas una disposición 24/7, incluso durante sus vacaciones, dando pruebas de su vocación inagotable de servicio y "amor a la camiseta" de Copec. A los 61 años, Manuel siente que todavía tiene mucho que aportar.

La vida diaria de este gran profesional, por cierto, no acaba en lo laboral. No es sólo orgulloso papá de Macarena, sicóloga de 31 años: los padres de Manuel aún están vivos y buena parte de su tiempo lo ocupa en cuidarlos; debido a la enfermedad de su madre, últimamente ha debido dejar de lado viejos pasatiempos como la pintura, el teatro y los deportes.

"He pasado toda mi vida en Copec. Han sido años muy buenos; yo sigo proyectándome hacia el futuro sabiendo la compañía me ha dado mucho y yo también le he entregado mucho a cambio", concluye.

REINALDO ALFREDO ARÉVALO ROJAS**PLANTA CHILLÁN / 30 AÑOS EN COPEC**

Ingresó a Copec en 1982, cuando tenía 33 años, como mecánico de la Planta Linares. Se jubiló como operador en la Planta Chillán.

Siempre con una disposición positiva. Colaborador eficiente, amable y educado; siempre dispuesto a traspasar su experiencia a los más nuevos. Muy talentoso para el baile, especialmente folclore, rock and roll y twist. Muy comprometido con su familia; fanático de la pesca e hincha fiel de su querido Colo Colo.

JUAN CARLOS CARBONELL DÍAZ**PLANTA IQUIQUE / 30 AÑOS EN COPEC**

Ingresó a Copec en 1984, cuando tenía 37 años. Se jubiló como encargado de la Zofri en la Planta Iquique.

Gran conocedor del proceso de aduana en la Planta Iquique y dueño de un excelente manejo del inglés, que lo convirtió en un fuerte apoyo para el Área Comercial. Un trabajador honesto, simpático y querendón de su ahijado. Le gusta ir al estadio a ver a Deportes Iquique.

ERIC FIGUEROA YÁÑEZ**PLANTA SAN VICENTE / 42 AÑOS EN COPEC**

Ingresó a Copec en 1970, cuando tenía 25 años, como ayudante de oficina. Fue cajero, encargado de cobranzas y se jubiló como cajero asistente administrativo en la Planta San Vicente.

Hombre de la vieja escuela: ordenado, tranquilo, buen compañero, siempre dispuesto ayudar y muy simpático. Hincha de Fernández Vial; también disfruta cada jueves de su juego de pool. Casado y padre orgulloso de sus 3 hijos profesionales.

RAÚL DEL CARMEN CONTRERAS ARACENA**PLANTA HUASCO / 11 AÑOS EN COPEC**

Ingresó a Copec en 2007 como auxiliar en la Planta Huasco. Se jubiló como operador en la misma planta.

Nacido y criado en Huasco. Amante de su familia, casado con dos hijos. Fue tripulante de barco en su juventud: siempre tuvo muchas historias que contar y le encantaba pescar; decía que no podría vivir en un lugar sin mar. Un trabajador sociable, honesto y apasionado con su trabajo.

LOS QUE NOS DEJAN

RENATO MARIO TRONCOSO CRUZ

PLANTA HUASCO / 17 AÑOS EN COPEC

Ingresó a Copec en 2007 como operador en la Planta Huasco. Se jubiló en ese mismo cargo.

Amable, simpático, correcto y muy culto: le gustaba la buena lectura, siempre estaba atento a contar novedades y nuevos conocimientos que entretenían y hacían el día diferente. Además disfrutaba el folclor, el tango y la música en casa, junto a los amigos y su familia que adora.

NELSON LUIS GALLARDO GONZÁLEZ

PLANTA GUAYACÁN / 30 AÑOS EN COPEC

Ingresó a Copec en 1982 como vigilante de la Planta Guayacán. En 1996 asumió como auxiliar y se jubiló como operador siempre en esa misma planta.

“Matute” Gallardo fue un gran trabajador y un entrañable amigo, pero por sobre todas las cosas un excelente músico: la batería es su pasión y todos los días se sentía el tamborileo de muebles y escritorios cuando él pasaba. Un tipo sociable y simpático, gran conversador y siempre preocupado de su familia.

LUIS SEGUNDO HENRÍQUEZ ROMERO

OFICINA ZONA SUR / 30 AÑOS EN COPEC

Ingresó a Copec en 1982, cuando tenía 37 años, como encargado de la venta de cupones, registros y facturación en la Oficina Zona Sur. En 1994 fue trasladado a la Planta Comap San Vicente como facturero; en año 2007 asumió como asistente administrativo en la Oficina Zona Sur. Se jubiló como cajero en esa misma oficina.

Casado, orgulloso de sus 3 hijos profesionales, muy caballero, correcto, sociable y siempre con disposición ayudar. Le gusta bailar y pasarlo bien en la tranquilidad de su hogar junto a su querida esposa, hijos y nietos.

JORGE HUMBERTO UMAÑA PLAZA

SUBGERENCIA PLANTA LUBRICANTES / 16 AÑOS EN COPEC

Ingresó a Copec en 1996, cuando tenía 49 años, como operador en la Planta Lubricantes Quintero. Se jubiló en ese mismo cargo.

Simpático y divertido, no había operador nuevo que se librara de sus bromas. Un colaborador minucioso, ordenado en su trabajo, muy responsable y activo. Futbolista hasta sus 65 años, también practica buceo, su hobby preferido.

DAVID ENRIQUE MARDONES GONZÁLEZ**SUBGERENCIA PLANTA LUBRICANTES / 17 AÑOS EN COPEC**

Ingresó a Copec en 1996, cuando tenía 48 años, como operador en la Planta Lubricantes Quintero. Se jubiló en ese mismo cargo.

Profesor de las nuevas generaciones. Experto en la fabricación de envases; puntual, ordenado, trabajador y muy cuidadoso de sus implementos de trabajo.

MARCELA GUGLIELMETTI GONZÁLEZ**UNIDAD CUENTAS POR PAGAR / 30 AÑOS EN COPEC**

Ingresó a Copec en 1982 como emisora de cheques en el Departamento de Finanzas. Se jubiló como supervisora de la Unidad de Verificación en la Unidad de Cuentas por Pagar, dependiente de la Subgerencia de Finanzas.

Aplicada, estricta, muy minuciosa y apegada a los procedimientos. Amante de los gatos y muy dedicada a sus plantas y la pintura.

MARÍA ANGÉLICA CÁDIZ LEIVA**SUBGERENCIA VENTAS INDUSTRIALES / 42 AÑOS EN COPEC**

Ingresó a Copec en 1970 como telefonista. El año 2000 asumió como auxiliar administrativa en Servicios Generales. Se jubiló como control cobranza en la Subgerencia de Ventas Industriales.

Casada, madre de Claudia y Jorge, muy amiga de sus amigos. Entregada 100% a la Compañía: siempre dispuesta ayudar, dar un consejo o una palabra de cariño a los demás; sociable, divertida, directa, alegre, muy ordenada y planificada. Querendona de su gente y de sus nietos, su madre ocupa un lugar de máxima prioridad para ella. Le gusta tejer y leer un buen libro.

CÉSAR ANTONIO CONTRERAS VELÁSQUEZ**CENTRO DE DISTRIBUCIÓN / 30 AÑOS EN COPEC**

Ingresó a Copec en 1982, cuando tenía 37 años, como ayudante de mantención eléctrica en el Departamento de Administración. Fue pañolero del Servicio de Bombas en la Unidad de Mantención y Obras de la Oficina Zona Santiago. En 1996 asumió como Auxiliar de Bodega en la Bodega Central (actual Centro de Distribución), cargo en el que jubiló.

Integró un área estratégica dentro del Centro de Distribución, manteniendo una relación directa con el SII. Siempre demostró compromiso, responsabilidad y prolijidad en su trabajo. Tiene una excelente disposición para enseñar. Un trabajador generoso, cálido y muy respetuoso; se destacaba por su puntualidad e inigualable sentido del humor que alegraba las jornadas.

GUILLERMO BAHRE VOGEL**PROYECTOS Y CONSTRUCCIONES / 28 AÑOS EN COPEC**

Ingresó a Copec en 1984, cuando tenía 37 años, como inspector de obras y mantención en el Área de Proyectos y Construcciones. Se jubiló en ese mismo cargo.

Madrugador, llegaba casi siempre cerca de las 7 AM. Siempre preocupado de mantenerse sano y activo, practica natación, bicicleta y Juega bridge. Muy preocupado de hacer bien su trabajo: por sobre todo un trabajador metódico.

PETER HERMANN HANKE RIEDERER**PROYECTOS Y CONSTRUCCIONES / 28 AÑOS EN COPEC**

Ingresó a Copec en 1985, cuando tenía 38 años, como dibujante proyectista N° 1. En 1994 asumió como dibujante técnico en Proyectos y Construcciones, cargo en el que jubiló.

Fue dirigente sindical por muchos años, siempre preocupado por los demás y con gran espíritu de servicio. Muy inquieto para buscar soluciones a los productos que eran de su responsabilidad. Su familia es su pilar fundamental.

JOSÉ MIGUEL CAROCA GUTIÉRREZ**SUBGERENCIA PLANTA LUBRICANTES / 16 AÑOS EN COPEC**

Ingresó a Copec en 1996 como asistente de planeación de compra en la Subgerencia Planta Lubricantes, donde se jubiló.

Un excelente compañero de trabajo siempre dispuesto a ayudar a sus colegas. Amante de la buena mesa, los buenos vinos, los asados y la caza de conejos y tórtolas. Responsable, amistoso y alegre, nunca tuvo una mala cara y vivía el día a día muy feliz.

MARIO RICARDO VALDEBENITO MOYA**SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD / 42 AÑOS EN COPEC**

Ingresó a Copec en 1970, como control cobranza en la Gerencia Oficina Santiago. Luego fue operador de máquinas National en Cuentas Corrientes y ayudante del jefe administrativo. En 1979 fue trasladado a la Subgerencia de Contabilidad, donde trabajó en la actualización de cuentas de mayor y procesamiento de datos; luego fue analista contable de activo fijo.

Casado con la señora Juana, tuvo 4 hijos y 3 nietos a quienes adora. Fue uno de los pioneros en la rama de tenis de Copec y excelente jugador. Una persona trabajadora, ordenada, tranquila y honrada; buen compañero, dueño de un gran espíritu de servicio hacia los demás y 100% entregado a la Compañía.

ALFREDO CASTAÑEDA URBINA (Q.E.P.D.)**SUBGERENCIA VENTAS INDUSTRIALES / 42 AÑOS EN COPEC**

Ingresó a Copec en 1970, cuando tenía 25 años, como auxiliar de oficina en la Subgerencia de Ventas Industriales. Fue recaudador, jefe de zona, jefe de la Planta Chacabuco y cajero en esa misma subgerencia.

Profundo conocedor de su área y dueño de un gran espíritu de servicio. Fue un dirigente sindical siempre comprometido con sus pares. Cuidaba a sus amigos, era jovial, divertido y amable: un caballero siempre con una anécdota a flor de labios. Casado con Rosa, su fiel compañera en sus viajes alrededor del mundo; querendón de sus hijos Andrea, Loreto y Luis Alfredo. Amante de sus nietos a quienes disfrutó desde que nacieron.

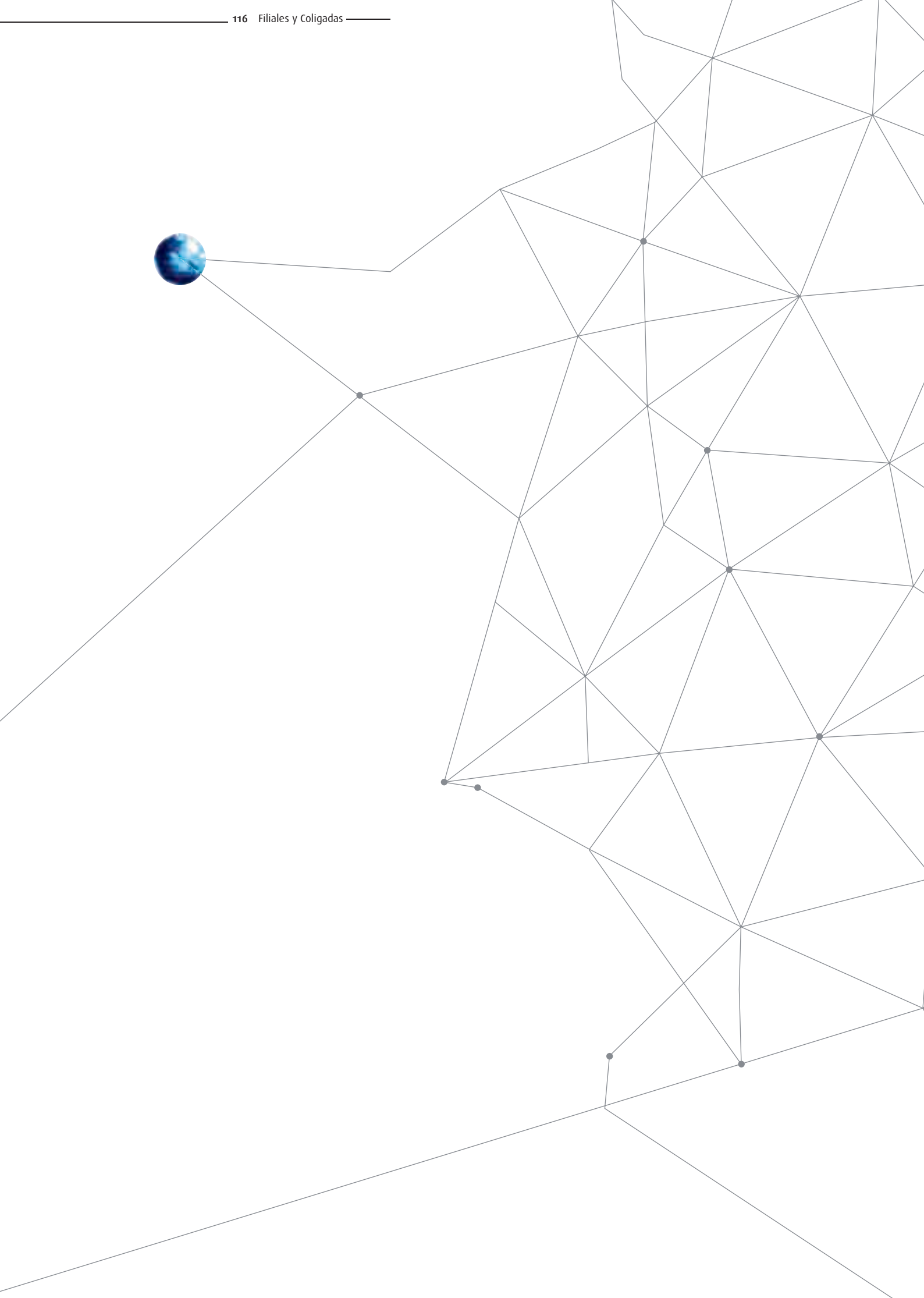


TIERRA DEL FUEGO,
REGIÓN DE MAGALLANES.

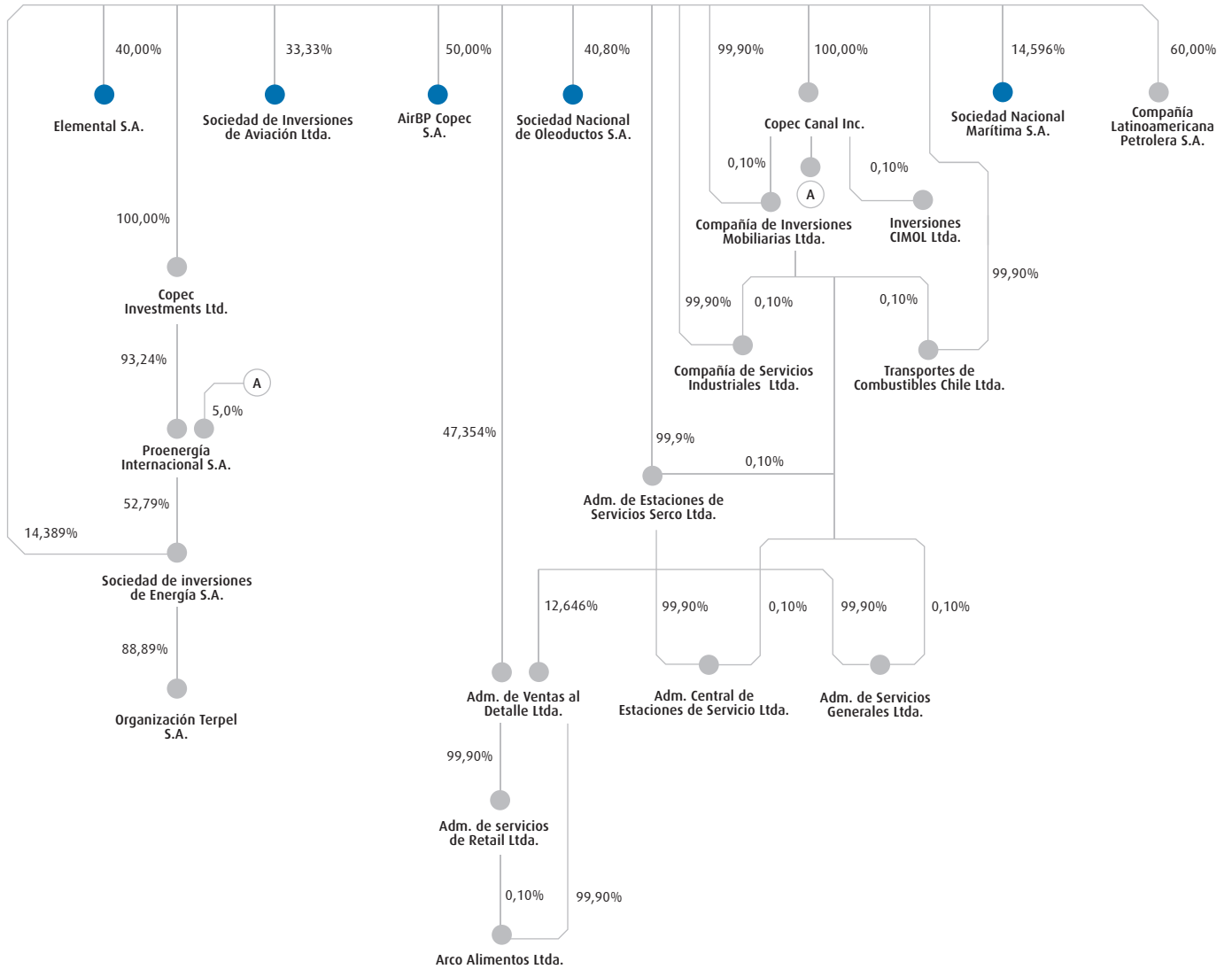
10
FILIALES Y COLIGADAS



COPEC
Primera en servicio



COMPAÑÍA DE PETRÓLEOS DE CHILE COPEC S.A.



- Filiales de Copec S.A.
- Coligadas de Copec S.A.





INSPIRACIÓN
ESFUERZO
COMPROMISO

COPEC
Primera en servicio