

2013

MEMORIA
COPEC





PRIMERA EN SERVICIO

ÍNDICE

MEMORIA COPEC

2013

01 CARTA DEL PRESIDENTE ————— 05

02 DIRECTORIO Y ADMINISTRACIÓN ————— 09

15 ————— 03 HISTORIA COPEC

25 ————— 04 CIFRAS EN UNA MIRADA

37 ————— 05 HITOS DEL AÑO



06 INTERNACIONALIZACIÓN — 63

07 ÁREAS DE NEGOCIOS — 73

08 SUSTENTABILIDAD — 85

99 — 09 NUESTRA GENTE

109 — 10 FILIALES Y COLIGADAS

Ferrocarril Arica a La Paz,
Región de Arica y Parinacota





01

CARTA
DEL PRESIDENTE

CARTA DEL PRESIDENTE





Señores Accionistas:

Tengo el agrado de entregar a ustedes la Memoria de Compañía de Petróleos de Chile, COPEC S.A. En ella encontrarán los resultados obtenidos durante el período 2013, así como una síntesis de los principales logros e hitos en el plano de la gestión comercial, operacional, financiera y de trabajo con la comunidad. De este modo, queremos compartir con ustedes, nuestros accionistas, la satisfacción por las metas alcanzadas, siempre bajo la visión de consolidar día a día la relación con nuestros clientes y la posición de liderazgo de COPEC.

Desde la perspectiva financiera, quiero comenzar destacando las principales cifras del 2013. En el período, COPEC alcanzó una utilidad consolidada de MM\$ 144.473, que se compara favorablemente con los MM\$ 78.596 registrados en 2012. En términos operacionales, el EBITDA consolidado aumentó 33,0%, asociado a mayores márgenes unitarios en los canales industrial y concesionario, y a un alza de volúmenes en Chile, Colombia, Panamá y Ecuador.

Las ventas físicas en Chile alcanzaron 9,4 millones de m³, lo que representa un aumento de 1,0% con respecto al período anterior, consecuencia de un crecimiento de 5,8% en la red de estaciones de servicio y una caída de 2,6% en el canal industrial. Con todo lo anterior, la participación de mercado totalizó 58,3%.

Por su parte, las ventas físicas de combustibles de Terpel en Colombia aumentaron 12,5%, lo que se explica por un buen desempeño en las estaciones propias y un aumento en los volúmenes vendidos en Ecuador y Panamá.

Estas cifras se sostienen en un accionar operativo coherente con lo que ha sido nuestra historia.

Este año, la compañía obtuvo el *primer lugar en la categoría "Empresas de Combustibles", en el Ranking Reputación Corporativa 2013*. Un reconocimiento de este tipo se gana en terreno, en el día a día, comprometiéndonos con generar grandes experiencias de servicio, cubriendo las necesidades usuarias.

Hemos puesto un foco primordial en la innovación. En particular, quiero destacar en este período la implementación de PagoClick, una tecnología de vanguardia, que permite cancelar las compras de combustible a través de la telefonía móvil y sin necesidad de entregar sus tarjetas a terceras personas. En esto hemos sido pioneros absolutos en el país, incorporando un sistema que sólo se encuentra implementado en EE.UU.

Por otra parte, se sigue fortaleciendo la alianza con Lanpass, consolidando con éxito nuestro primer programa de fidelización, el que ha sido altamente valorado por nuestros clientes, alcanzando una cifra de inscritos de 450.000.

Somos líderes en presencia territorial, pero no descansamos en nuestro afán por ofrecer más alternativas. Por ello, este año se ha reforzado nuestra red de Estaciones de Servicio. Antofagasta, Concepción, Quilpué, Los Vilos, Maitencillo, San Javier, Santo Domingo y Victoria, cuentan con nuevos puntos de distribución. En particular, en San Javier hemos desarrollado un innovador formato de Pronto, con una oferta de especial valor para nuestros clientes transportistas.

En nuestra operación internacional, iniciada el año 2010, Organización Terpel presenta también importantes avances. En primer término, durante el 2013 y de acuerdo a los requerimientos de la autoridad, Terpel vendió la totalidad de sus activos en Chile en US\$ 240 millones. El exitoso fin de este proceso nos permite centrarnos en los desafíos de la nueva propuesta que hemos introducido en el mercado colombiano. Nuestra apuesta ha sido revolucionar el mercado de la distribución de los combustibles en Colombia, enfocando nuestra estrategia competitiva en la satisfacción del cliente y en elevar los estándares de servicio. En esta dirección, se incorporó una nueva imagen que ha comenzado a masificarse en las Estaciones de Servicio, se inauguró la primera tienda de conveniencia en carretera con un nuevo formato, se incorporaron nuevas estaciones de servicio y, por otra parte, Terpel y Lan realizaron el primer vuelo comercial con biocombustible en Colombia.

De esta manera, Terpel sigue liderando el mercado colombiano con un 45% de participación. La empresa experimentó un crecimiento en su volumen de venta de 12,5%. Por otra parte, el segmento de gas natural vehicular experimentó un aumento de 9,4% en relación al período anterior, y el segmento aéreo presentó un incremento cercano al 13% en combustibles de aviación.

Pero, si hay algo que distingue a COPEC es que su visión va más allá de los resultados operativos. Como equipo nos hemos comprometido con un desarrollo sustentable, en la línea del compromiso país que históricamente hemos mostrado. Con orgullo podemos decir que hemos consolidado una de las propuestas culturales más ambiciosas desarrolladas en el país, el programa "VivaLeer", que cuenta con distintas dimensiones de trabajo. En primer lugar, el incentivo a la lectura a través de la constitución de una red de voluntarios al interior de la compañía y "Sueña Leyendo", que coloca a disposición de nuestros clientes en las estaciones de servicio una valiosa colección de libros que ya suma 46 títulos y más de 600 mil ejemplares vendidos a 2013. Por otra parte, "Viva Leer" desarrolla una plataforma virtual de apoyo a las escuelas, la familia y comunidad, y la habilitación de bibliotecas escolares abiertas a la comunidad que ya suman 45, involucrando a comunas de todas las regiones del país. En el Tercer Concurso Nacional de Bibliotecas Escolares Viva Leer COPEC postularon más de 200 establecimientos municipales y ya son más de 20 mil estudiantes beneficiados con esta iniciativa.

Al finalizar, no quiero cerrar estas líneas sin agradecer el profundo compromiso de nuestro equipo, desde cada ámbito de acción. Personas apasionadas, que con inteligencia, trabajo y dedicación, encarnan los valores corporativos de COPEC S.A., y que nos han permitido alcanzar los logros que cimentan nuestro liderazgo y el futuro de la empresa.

PRESIDENTE
Roberto Angelini Rossi
Ingeniero Civil Industrial



Valle de la Luna. Región de Antofagasta





02

DIRECTORIO
Y ADMINISTRACIÓN

DIRECTORIO



Directores: Bernardo Matte L., Arnaldo Gorziglia B., Jorge Andueza F., Roberto Angellini R., José Tomás Guzmán D., Carlos Ingham K., Eduardo Navarro B.



PRESIDENTE

Roberto Angelini Rossi
Ingeniero Civil Industrial

VICEPRESIDENTE

José Tomás Guzmán Dumas
Abogado

DIRECTOR

Jorge Andueza Fouque
Ingeniero Civil

DIRECTOR

Carlos Ingham Kottmeier
Ingeniero Comercial

DIRECTOR

Arnaldo Gorziglia Balbi
Abogado

DIRECTOR

Bernardo Matte Larraín
Ingeniero Comercial

DIRECTOR

Eduardo Navarro Beltrán
Ingeniero Comercial

ADMINISTRACIÓN



Jorge Garcés J., Frédéric Christophe Chaveyriat, Eduardo Bottinelli M. Leonardo Ljubetic G., Lorena Oliver J., Lorenzo Gazmuri S., Gloria Ledermann E., Ramiro Méndez U., Angel Rubio C., Andrés González L.

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

Leonardo Ljubetic Garib
Ingeniero Civil Industrial

CONTRALOR

Angel Rubio Cadierno
Ingeniero Comercial

**GERENTE OFICINA ZONA NORTE**

Santiago Santa Cruz 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 SERVICIO 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 DE LUBRICANTES

Alvaro Lizana Mateo
Ingeniero Civil Industrial

**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

Camino a Lagunas Miscanti y Miñisque,
Región de Antofagasta





03

HISTORIA COPEC



ESTACIÓN DE SERVICIO
Pedro Aguirre Cerda 10.980,
Antofagasta



Mirando al futuro, Copec se apresta a cumplir 80 años. Ha sido un largo camino trabajando junto a Chile y los chilenos, innovando en productos y servicios, consolidando una red nacional y con el foco siempre puesto en atender mejor a cada cliente. 2013 estuvo marcado por la innovación tecnológica y la incursión en nuevos mercados.

“Nuestro foco en nuestros clientes y la pasión por innovar, nos impulsa siempre a ir más lejos, creando valor y siempre aportando al país. Nos preocupamos de que junto al crecimiento de Copec crezcan todos quienes trabajan en Copec. Este proceso que ha sido una constante en nuestra historia, en 2013 se expresó con particular énfasis”.

Lorenzo Gazmuri

1934



Con el propósito de “asegurar el suministro de combustible en el país”, el 31 de octubre se funda Compañía de Petróleos de Chile (Copec).

1935-1940



Tras una rápida expansión, la red de Estaciones de Servicio Copec ya cubre desde Coquimbo a Magallanes.

1943



Para garantizar el abastecimiento interno de combustibles desde el Golfo de México, la nueva Sociedad de Navegación Petrolera (Sonap) compra el primer buque tanque nacional.

1956



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



1957



Copec asume la representación exclusiva de Mobil en Chile; ese mismo año 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), que suministra combustibles a aviones en aeropuertos.

1965-1969



En las principales Estaciones de Servicio de carretera debutan los Rutacentros con una renovada oferta de servicios complementarios.

1986



Tras la crisis económica de 1982 el grupo Angelini pasa a controlar Copec; tras un proceso de saneamiento se da paso a una nueva fase de expansión.



1987



Debuta el eslogan “Primera en Servicio”, que identifica a Copec hasta nuestros días.

1990



Abre sus puertas en Nos la primera tienda del formato Pronto, que se convertirá en la red nacional líder de tiendas de conveniencia.

1992



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

1996



Con 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 manejo total de la elaboración, distribución y venta de lubricantes Mobil.



1997



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

1998



Tras adjudicarse la primera concesión de carreteras del país, Copec inaugura dos Estaciones de Servicio unidas por un Pronto tipo restaurante en altura que atraviesa la Autopista del Sol.



2003



Un acuerdo con ExxonMobil le brinda a Copec los derechos de comercialización exclusiva en Chile de las marcas Esso y Mobil.

2003



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

2005



Copec marca presencia en la más moderna autopista interurbana del país, la Costanera Norte, al inaugurar 4 nuevas Estaciones de Servicio, 3 de ellas con acceso directo desde esta carretera.

2005



Con una flota original de 4 buques tanque nace Sonamar, sociedad especializada en el transporte marítimo de combustibles.

2006



En Quintero entra en operaciones el Terminal de Productos Importados, que garantiza el abastecimiento de la zona central.

2007



Para optimizar el suministro a compañías eléctricas y mineras, se inaugura la planta de almacenamiento de Mejillones.

2010



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





2011



Debuta Zervo, innovadora tecnología autoservicio pionera en Latinoamérica.

2011



Se lanza “Viva Leer”, programa de Copec de fomento al libro y la lectura. Al cierre de 2013 ya suman 45 las bibliotecas entregadas en escuelas de todo Chile.

2011



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



2012



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

2013



Con la meta de ser líder mercado, Copec entra al negocio de la distribución de gas vehicular inaugurando varias Estaciones de Servicio con surtidores de GNC y GLP.

Géiseres del Tatio,
Región de Antofagasta





04

CIFRAS EN UNA MIRADA



ESTACIÓN DE SERVICIO
Ruta 5 norte km 204,
Palo Colorado,
Los Vilos.



El firme liderazgo en el mercado chileno de los combustibles y lubricantes es el resultado del trabajo diario. Sus áreas de negocios atienden a clientes de todos los tamaños: desde el conductor que compra comida al paso en nuestras tiendas hasta las grandes faenas mineras que requieren abastecimiento en terreno. Todos encuentran siempre en Copec una respuesta a sus necesidades, un servicio de excelencia y también una sonrisa amable.

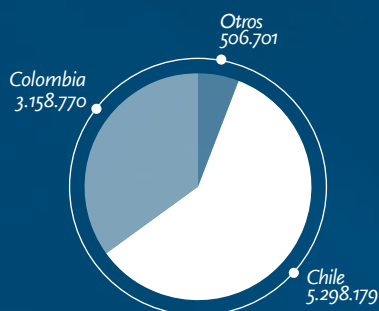
“En un entorno cada vez más competitivo, la lealtad de nuestros clientes junto con un foco en la eficiencia operacional de nuestros negocios en Chile y Colombia han permitido lograr resultados sobresalientes para Copec en 2013”.

Frédéric Chaveyriat

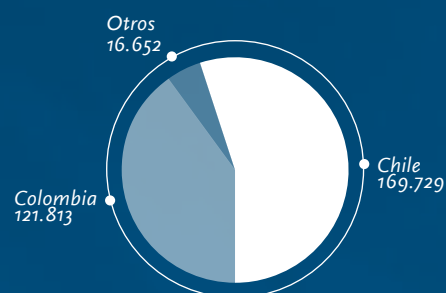
CIFRAS EN UNA MIRADA

RESULTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Ingresos Operacionales por País
MM\$



EBITDA por Países
MM\$



Inversiones Consolidadas en Activos fijos Copec Individual
Millones de dólares





CIFRAS COPEC S.A

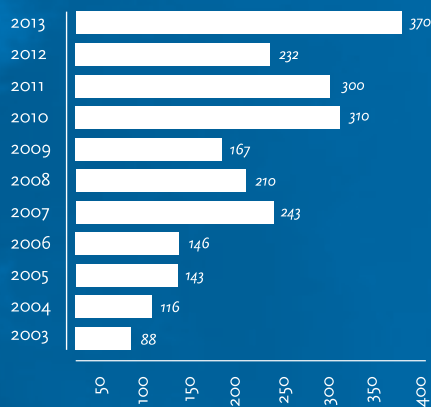
Venta de Combustible y Lubricantes Copec Individual

Millones de dólares



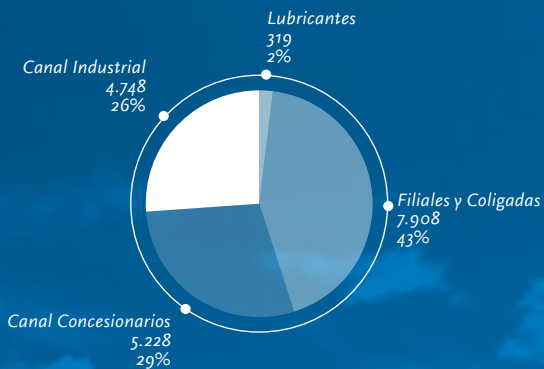
Utilidad Operacional Copec Individual

Millones de dólares



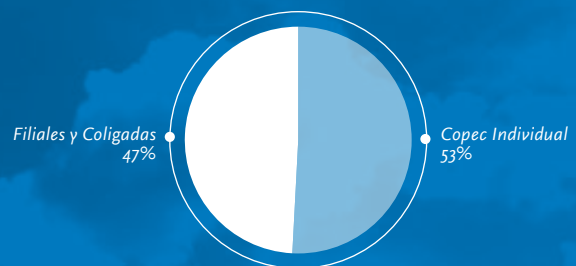
Venta Copec Consolidado

Total: 18.203 Millones de dólares



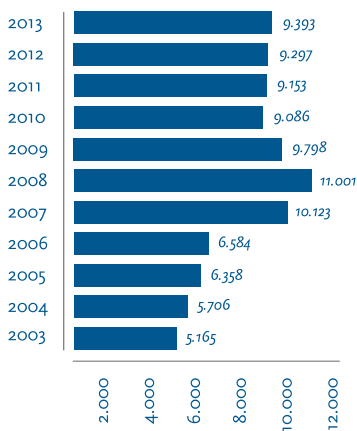
Utilidad Operacional Copec Consolidado

Total: 699 Millones de dólares

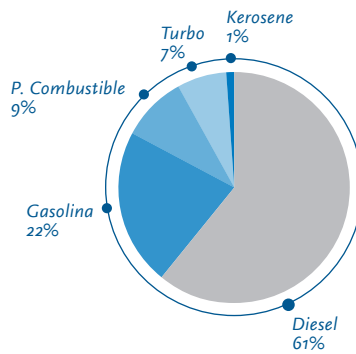


COMBUSTIBLES LÍQUIDOS COPEC S.A

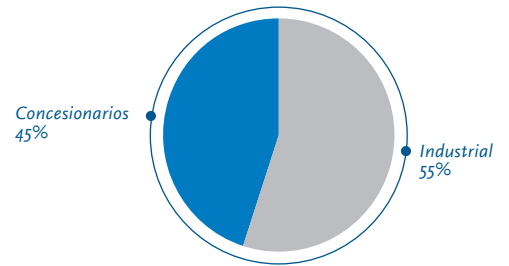
**Ventas Físicas
Copec Individual**
Miles de m3



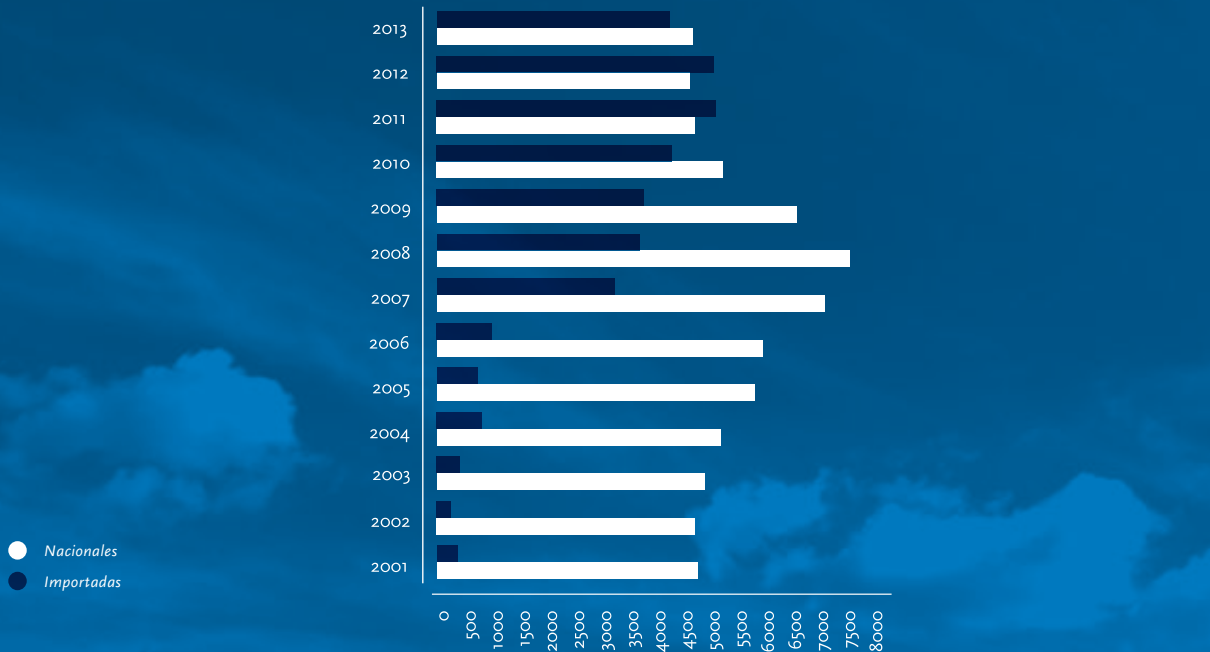
**Ventas por Producto
Copec Individual**
Total: 9.393 millones de m3



**Ventas por Canal
Copec Individual**
Total: 9.393 millones de m3



Compras Nacionales e Importadas
Millones de m3 por año

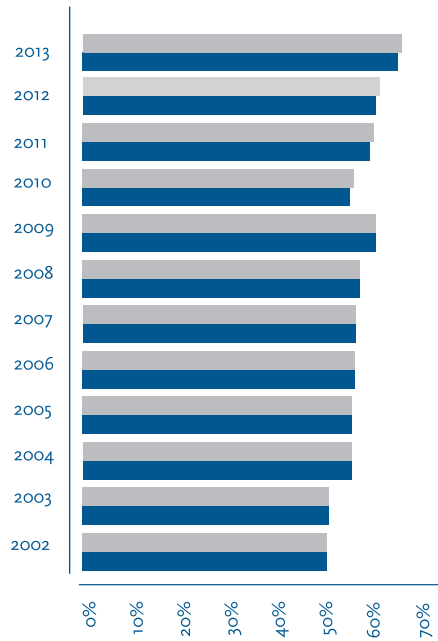




Participación de Mercado Combustibles con Generación y sin Generación

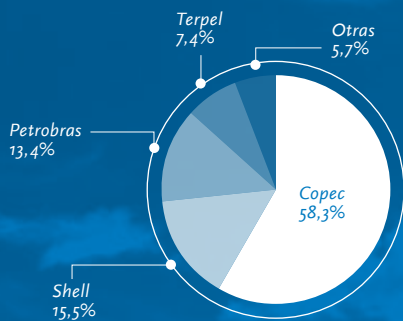
Valores en %

● Sin Generación
 ● Con Generación



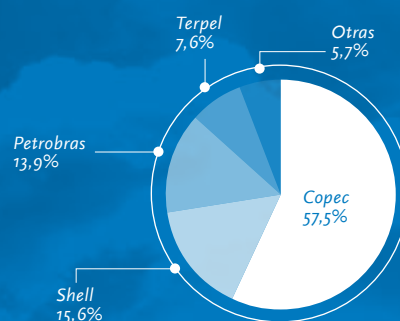
Participación de Mercado Combustible con Generación

Fuentes: estimaciones internas



Participación de Mercado Combustible sin Generación

Fuentes: estimaciones internas

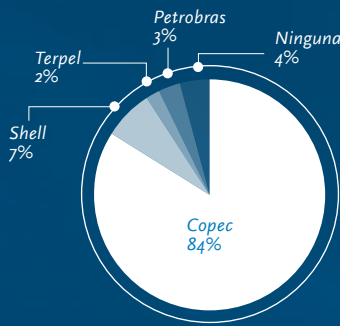


ESTUDIO DE MERCADO COPEC S.A

Marca de Estación de Servicio en Carretera

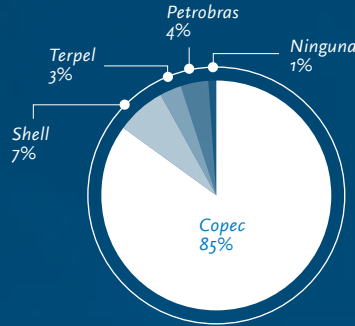
Marca Preferida

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



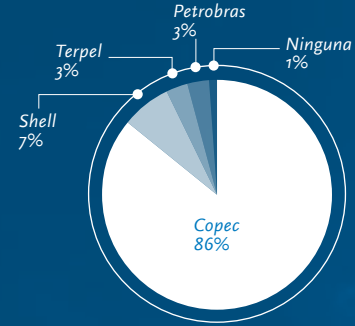
Marca Visitada la Última vez

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

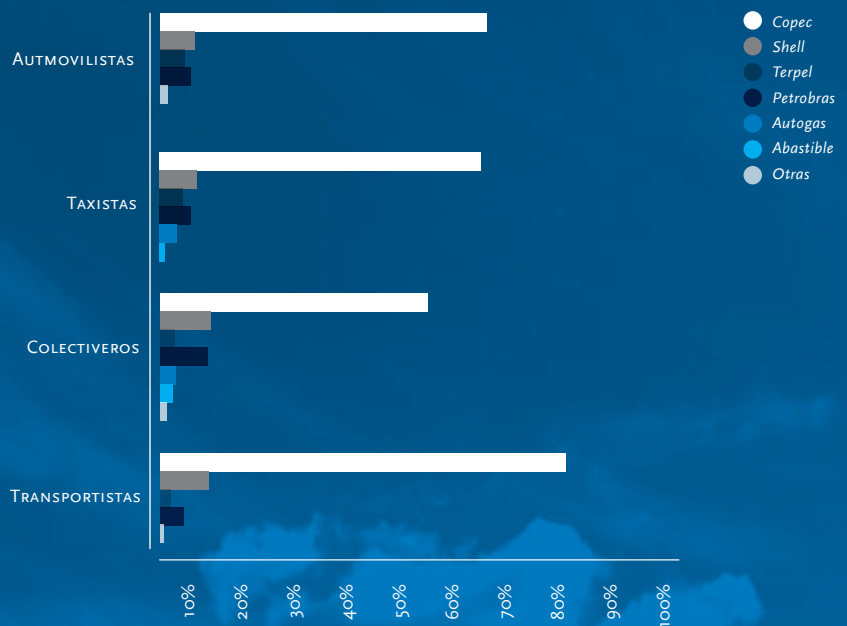


Marca Habitual

¿Cuál es su marca habitual de Estación de Servicio?

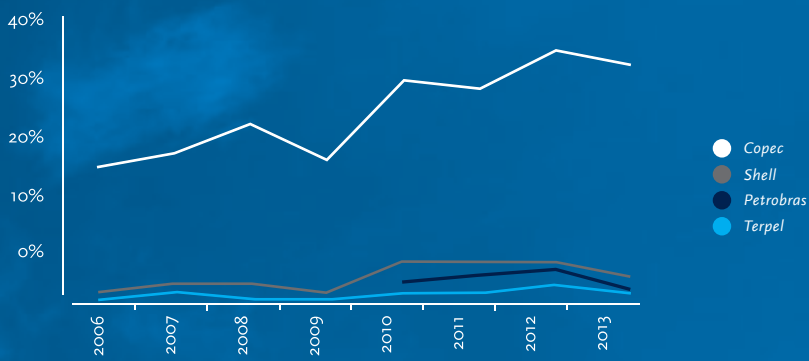


Marca Habitual por Segmento

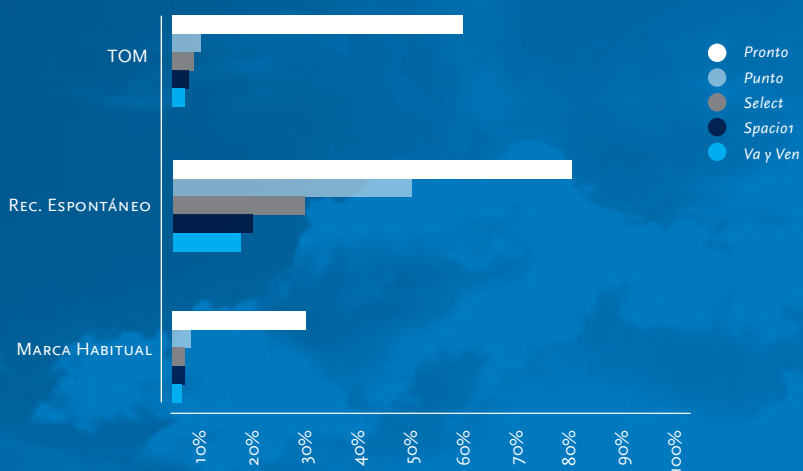




Mayor Lealtad: 9 o 10 cargas de cada 10

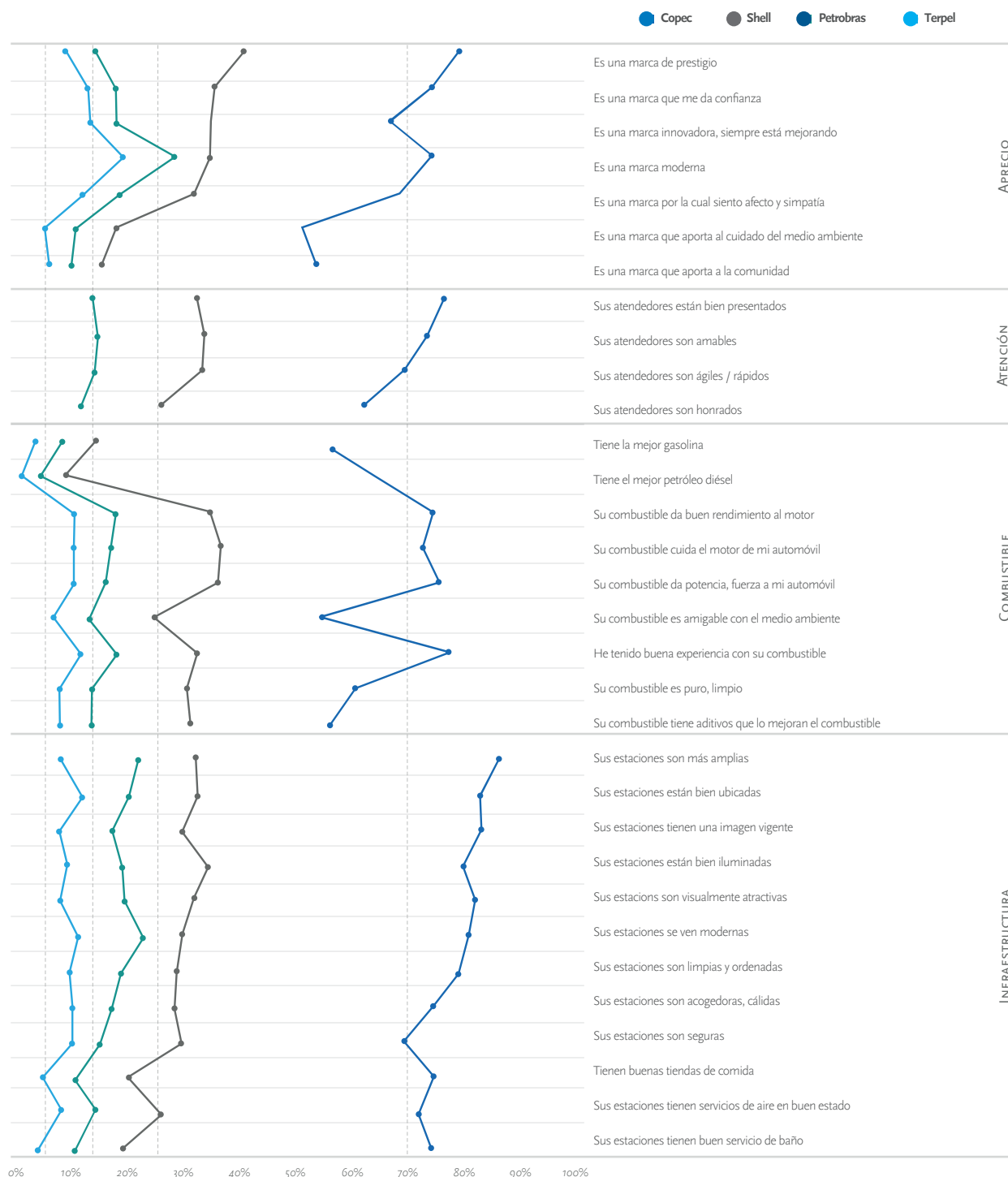


TOM, Recuerdo Espontáneo y Marca habitual de tiendas (automovilistas)



ESTUDIO DE MERCADO COPEC S.A

Asociación de marcas con atributos de imagen (Automovilistas)



Porcentaje de asociación de la marca al atributo





Valle del Elqui,
Región de Coquimbo



05

HITOS
DEL AÑO



ESTACIÓN DE SERVICIO
Ruta F-30 S/N,
Maitencillo



2013 fue un año de grandes innovaciones. Un hito fue la puesta en marcha de PagoClick, sistema exclusivo que permite pagar el combustible vía smartphones. Durante el año Copec entró de lleno al negocio de la distribución de gas vehicular, con nuevas Estaciones de Servicio orientadas a ese mercado. Otras novedades fueron el lanzamiento de una página web que estimula la interacción con los clientes y el debut de NEX, plataforma online que mejora la gestión de la fuerza de ventas.

“La innovación en productos y acciones de marketing, junto a una óptima gestión comercial, se tradujeron en un 2013 con excelentes resultados económicos y financieros, y en cuanto a participación de mercado, imagen de marca y fidelidad de nuestros clientes”.

Gloria Ledermann

COPEC Y LANPASS, RELACIÓN DIRECTA CON EL CLIENTE

Tras su lanzamiento a fines de 2012, la alianza entre Copec y Lanpass vivió un año de total expansión.

Lanpass es el programa de fidelización más importante del mercado nacional. Sus más de 2 millones de socios valoran la posibilidad de acumular kilómetros por viajes en Lan o por compras en empresas asociadas, para luego canjear viajes gratuitos, upgrades en vuelos o cientos de productos de un catálogo de premios.

Presentando su tarjeta Mundo Copec Lanpass junto a cualquier medio de pago, los clientes de Copec pueden acceder a este valorado programa de beneficios en las Estaciones de Servicio.

Y así acumulan kilómetros de manera muy simple.

- ● ● **1 litro de combustible -gasolina o diésel- equivale a 1 kilómetro Lanpass. 1 litro=1km. Tan simple como eso.**

En apenas un año, la alianza Copec-Lanpass ha sido todo un éxito. La recepción del mercado y los clientes ha sido en extremo positiva; Copec, de hecho, ha redoblado sus esfuerzos de atención para cubrir el interés de miles de chilenos por recibir la tarjeta y acumular kilómetros.

Desde todo punto de vista, la satisfacción en Copec es plena: se han superado los pronósticos en cuanto a número de inscritos y cargas de combustible asociadas a la tarjeta Mundo Copec Lanpass.

**A SÓLO 6 KMS.
EL DOBLE DE
KMS. LANPASS**
Estación San Francisco de Mostazal
RUTA 5 SUR - KM. 66,7

LANPASS
COPEC
Primera en servicio



El uso de la tarjeta Mundo Copec Lanpass no sólo refuerza la participación de mercado de Copec; también le brinda la oportunidad única de innovar en su comunicación directa con miles de clientes. En 2013, de hecho, Copec Lanpass tuvo dos campañas asociadas a la tarjeta (“De un viaje” y “Un año gratis de combustible”), además de campañas específicas de marketing directo.

Mundo Copec Lanpass permite conocer mucho mejor a los clientes y sus hábitos de consumo. Por eso abre a futuro importantes oportunidades para afianzar en la fidelización de una gran cartera de clientes.



PROMOCIÓN DE UN VIAJE!
CON MUNDO COPEC LANPASS

PARTICIPA DEL SORTEO DIARIO DE 100.000 KMS. LANPASS

CARGANDO COMBUSTIBLE Y PRESENTANDO TU TARJETA MUNDO COPEC LANPASS
SI AUN NO ERES SOCIO, SOLICITA TU TARJETA EN WWW.COPEC.CL/COPECLANPASS

ADEMÁS, TODOS LOS DÍAS

10 KMS. LANPASS	100.000 KMS. LANPASS	100 KMS. LANPASS	1.000 KMS. LANPASS
-----------------	----------------------	------------------	--------------------

PROMOCIÓN VÁLIDA EN ESTACIONES DE COPEC ADHERIDAS DESDE EL 8 DE MAYO AL 21 DE JUNIO

ESTACIONES DE SERVICIO: FORMATOS DE ALTO ESTÁNDAR

Desde Arica a Puerto Williams, Copec está presente en cada rincón de Chile trabajando siempre para brindar experiencias memorables a sus cientos de miles de clientes.

Consolidada hace décadas su robusta presencia nacional, hoy la expansión de la red Copec apunta a optimizar su infraestructura con instalaciones de alto estándar y formatos adaptados a las necesidades de cada localización.

Las inauguraciones de 2013 siguieron esa lógica. Durante el año abrieron 8 nuevas Estaciones de Servicio, sumadas a 2 instalaciones con cambio de bandera.



Nuevas Estaciones de Servicio

Año	Dirección	Localidad	Ubicación
2013	Ruta 5 Norte Km 204	Palo Colorado Poniente	Carretera
2013	Ruta F30 S/N	Maitencillo	Carretera
2013	Ruta 5 Sur Km 614	Victoria	Carretera
2013	Ruta 5 Sur Km 278	San Javier	Carretera
2013	Pedro Aguirre Cerda 10980	Antofagasta	Ciudad
2013	Marga Marga esq Del Arrayán	Quilpué	Ciudad
2013	Av. Pedro de Valdivia 1120	Concepción	Ciudad
2013	Teniente Luiz Cruz Martínez	Santo Domingo	Ciudad





Cambios de Bandera

Año: 2013
Dirección: Av. Eduardo Frei 4020
Localidad: Viña del Mar
EDS anterior: Petrobras

Año: 2013
Dirección: Lord Cochrane 152
Localidad: Stgo. Centro
EDS anterior: Hola

Se puede destacar las nuevas estaciones de carretera: Palo Colorado (IV Región), Victoria y San Javier. En esta última también debutó un nuevo formato de la tienda Pronto.

Copec cerró el año con un récord histórico de inauguraciones (10) y compra de terrenos (15). Hoy la red suma 619 Estaciones de Servicio, lejos la más grande de Chile y con la más alta eficiencia por punto de venta.

PAGOCLICK, LA COMPRA DEL FUTURO ESTÁ EN COPEC

Un pilar del liderazgo de Copec es la innovación: PagoClick demuestra cómo este compromiso se materializa en herramientas útiles, eficientes y que mejoran sustancialmente la experiencia de compra.

Disponible en más de 500 Estaciones de Servicio, PagoClick es un sistema único en el mercado que permite pagar combustible a través de smartphones.

Combinación entre un desarrollo propio de Copec y una plataforma estándar, su lanzamiento convirtió a Copec en la primera compañía en ofrecer el pago vía celular, siendo pionero en la industria y en el mercado chileno.

¿Cómo funciona?

Utilizarlo es muy simple. El usuario sólo debe registrarse en el sitio www.pagoclick.cl y descargar la aplicación en App Store o Google Play. Tras asociar la cuenta a su tarjeta de crédito, ya puede pagar el combustible con solo escanear un código QR a través de PagoClick; una vez confirmada la transacción por Transbank, el cliente recibe los comprobantes y un mail de confirmación sin siquiera bajarse del auto.

Esta herramienta aumenta la comodidad, rapidez y seguridad de las transacciones. Lanzada en noviembre de 2013 junto a la Subsecretaría de Prevención del Delito, su uso reduce para clientes y atendedores el riesgo de fraudes o asaltos al eliminar la manipulación de tarjetas y dinero en efectivo.

En sus primeros meses de operación, PagoClick se ha confirmado como un gran acierto de Copec por su innovación, impacto público y alta cantidad de clientes inscritos. Las descargas han superado las expectativas; una vez concretada la primera compra a través de este sistema, el uso de la app es recurrente.

Copec cree firmemente que PagoClick representa el futuro de los sistemas de pago y que a largo plazo será el estándar de muchas industrias. A la vez, representa una plataforma ideal para crear campañas de descuentos, planes de beneficios y otras promociones. En suma, abre un mundo de posibilidades para avanzar en la fidelización de clientes cada día más exigentes y "tecnológicos".





Regalar combustible vía celular

PagoClick tiene la funcionalidad de generar “GiftCards”: a través de PagoClick, un cliente puede enviarle a otro una “tarjeta de regalo virtual” válida por un determinado monto en combustibles. El monto de esta “GiftCard” será descontado de la tarjeta de crédito asociada en PagoClick. El receptor de la “GiftCard” sólo necesita tener PagoClick, y si no tiene la aplicación, en el email que le llega indicando que le han enviado la “GiftCard” aparece un acceso directo para poder descargar la aplicación.

Este sistema ofrece un tremendo potencial para crear nuevos productos de fidelización, especialmente para algunos segmentos de mercado y también para promociones.

pagoclick
COPEC

LA NUEVA APLICACIÓN DE COPEC PARA PAGAR COMBUSTIBLE

- CREA TU CUENTA EN WWW.PAGOCCLICK.CL
- INSCRIBE TU TARJETA DE CRÉDITO
- COMIENZA A PAGAR CON TU CELULAR

VISA MasterCard MAGNA AMERICAN EXPRESS Diners Club

transbank.

Available on the App Store

GET IT ON Google play

PagoClick Copec, disponible en más de 500 Estaciones de Servicio Copec, conócelas en pagoclick.cl. Imágenes referenciales.

COPEC.CL: UN NUEVO CONCEPTO DE WEB

Desarrollada durante 2013 y lanzada en enero de 2014, la nueva página web www.copec.cl representa una radical y necesaria actualización de este importante canal de comunicación con los clientes. Su recepción ha sido tremendamente positiva.

Con servidores alojados en Amazon.com, el nuevo sitio está construido sobre una plataforma muy flexible, lo que permite no sólo una oportuna actualización, sino que se puede acceder sin problemas de diseño desde dispositivos como celulares y tablets.

Los contenidos y estructura del sitio fueron completamente renovados, posee una apariencia más moderna y amigable con el usuario, así como una navegación mucho más sencilla.

A lo anterior se suman otras potencialidades:

- Un poderoso motor de búsqueda dentro del sitio
- Actualización de contenidos en forma simple
- Sistema Dynamic Analytics, que permite ver cómo interactúa el usuario con la página en tiempo real

- Nuevo y eficiente buscador de Estaciones de Servicio.

La meta es que a corto plazo www.copec.cl se consolide como una gran plataforma que estimule la interacción de los visitantes. Por ejemplo, a través del sitio los clientes pueden registrarse en la comunidad Mundo Copec (de la cual forman parte automáticamente los usuarios de la tarjeta Mundo Copec Lanpass).

Al sumarle beneficios, este tipo de contenido estimula a volver y aumenta la fidelidad de los clientes a la marca.





NEX, PODEROSA HERRAMIENTA DE GESTIÓN

Su implementación comenzó durante 2013 y cambiará para siempre la forma de trabajo de la fuerza de ventas de Copec.

Gestión + Seguimiento + Tecnología = NEX

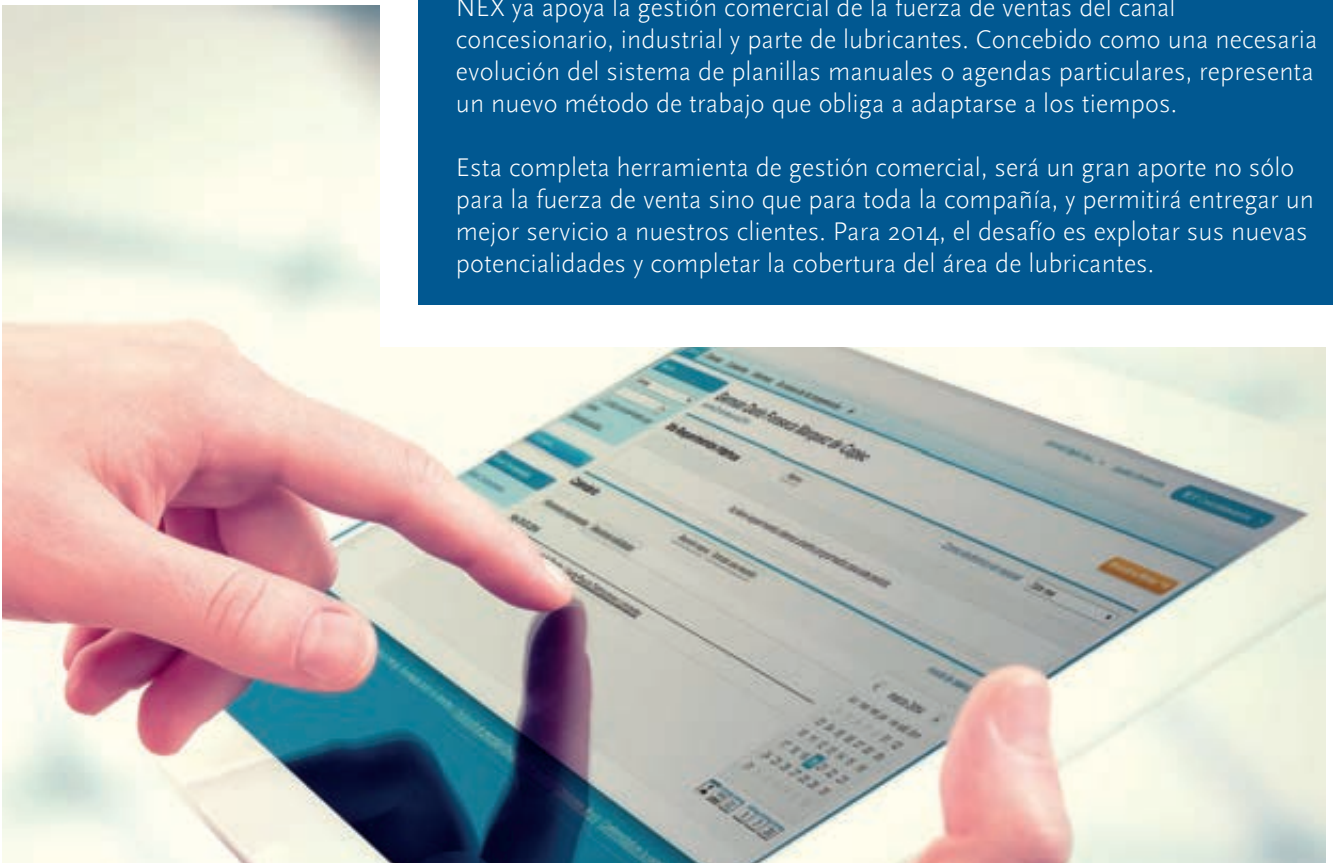
Esta innovadora herramienta consiste en una plataforma web accesible desde cualquier dispositivo, incluido tablets y en particular, iPads. Desarrollada para el área comercial, en un par de clics se puede tener disponible información necesaria para hacer gestión comercial in situ y para documentar todos los compromisos con los concesionarios de las Estaciones de Servicio, clientes industriales y distribuidores de lubricantes.

- Planificación de reuniones y documentación de visitas a clientes y otras actividades.
- Registro y gestión de compromisos adquiridos, con asignación de responsables y tiempos de respuesta.
- Consulta de información centralizada: ventas, márgenes, evaluaciones y reclamos de clientes.

En suma, NEX permite tener a mano y en línea la información esencial para planificar y gestionar sus compromisos. A la vez, ayuda a Copec a mejorar la planificación y el seguimiento de tareas.

NEX ya apoya la gestión comercial de la fuerza de ventas del canal concesionario, industrial y parte de lubricantes. Concebido como una necesaria evolución del sistema de planillas manuales o agendas particulares, representa un nuevo método de trabajo que obliga a adaptarse a los tiempos.

Esta completa herramienta de gestión comercial, será un gran aporte no sólo para la fuerza de venta sino que para toda la compañía, y permitirá entregar un mejor servicio a nuestros clientes. Para 2014, el desafío es explotar sus nuevas potencialidades y completar la cobertura del área de lubricantes.



COPEC ENTRA AL NEGOCIO DEL GAS VEHICULAR

Copec es líder en el mercado chileno de los combustibles. En 2013 dio otro paso para ofrecer siempre lo que los clientes necesitan, al ampliar su oferta de combustibles al incorporar una nueva alternativa de gas vehicular, inaugurando surtidores de Gas Licuado de Petróleo (GLP). A la vez, amplió su oferta de Geogas al incorporar nuevas estaciones a la red de Estaciones de Servicio Gas Natural Comprimido (GNC).

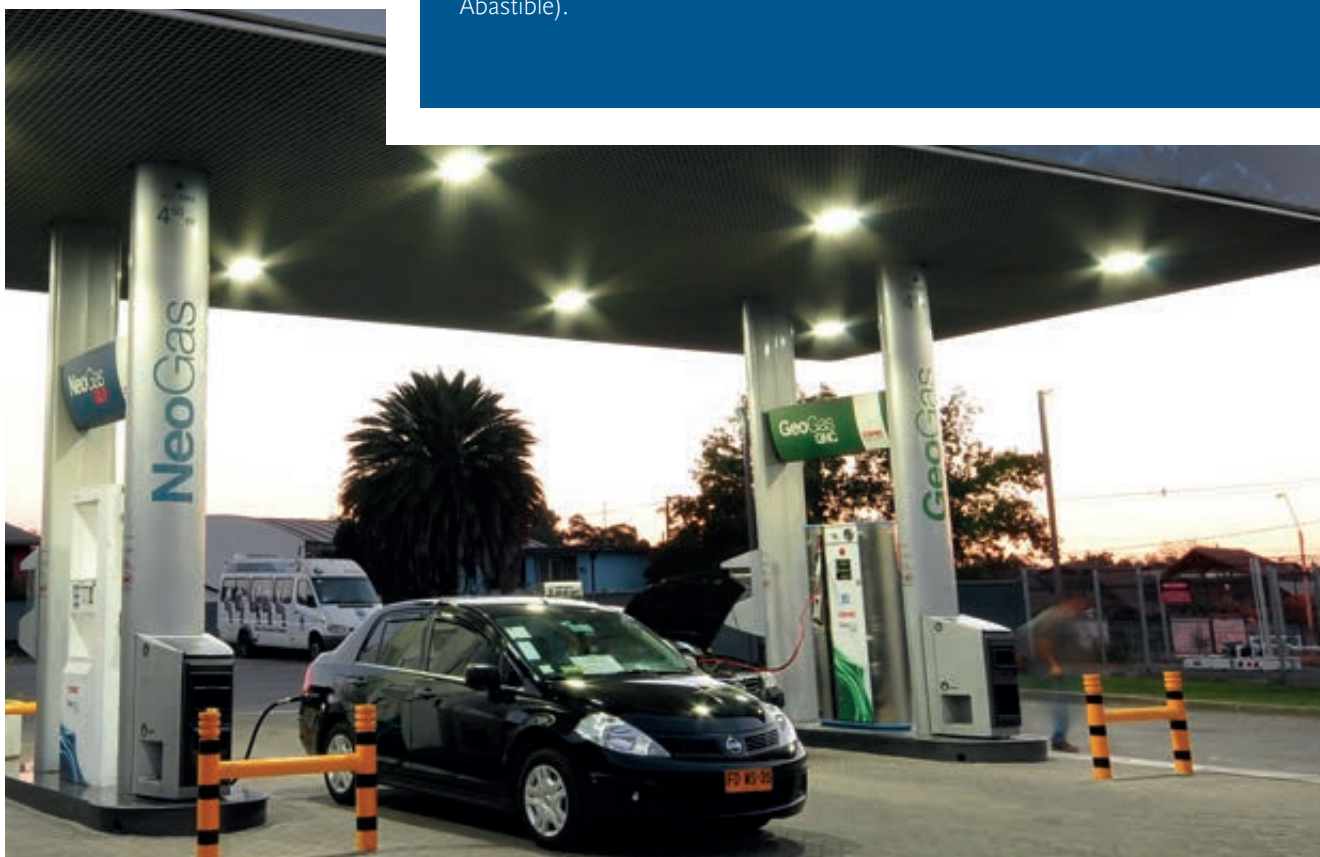
GeoGas GNC: 3 en San Bernardo, Maipú y Vitacura, que se suman a las ya existentes en Puente Alto (1) y Punta Arenas(3).

NeoGas GLP: 3 Estaciones de Servicio en Santiago y 1 en regiones (para ello se firmó un contrato de suministro con Abastible).

Actualmente el mercado del gas vehicular se concentra en taxis y colectivos. Cada año crece con fuerza el número de vehículos convertidos para el uso de este tipo de combustibles; por ello el plan de Copec es ampliar rápidamente su red en Santiago y las principales ciudades de regiones.

A futuro, la empresa tiene la firme decisión de ser líder de participación de mercado en ambos productos, cubriendo las necesidades de sus nuevos clientes con instalaciones del mejor estándar del mercado y con su característica de excelencia en servicio.

En suma, en esta nueva área de negocios, Copec también quiere ser líder en participación de mercado.





TALLER INDUSTRIAL, AUNANDO CRITERIOS



En septiembre, 45 empleados de la compañía se reunieron durante todo un día para participar del primer “Taller Industrial”, con la meta de unificar criterios sobre los numerosos productos que Copec ofrece para este canal. El gran objetivo: la creación de valor en este canal en el cual Copec abastece a clientes de todos los rubros, de todos los tamaños y a lo largo de todo el país.

Al evento asistieron, entre otros:

- El área comercial del Canal Industrial
- Personal de operaciones de las oficinas zonales
- Encargados de proyectos de construcción

Con presentaciones, videos y demostraciones in situ, durante la jornada se presentaron los innovadores productos desarrollados en conjunto por el área de marketing industrial, la Subgerencia de Ventas Industriales y las oficinas comerciales. Todo ello enfocado en satisfacer las necesidades más específicas de sus clientes.

Es primera vez que Copec organiza una actividad similar: la evaluación final fue que estas instancias son muy importantes para aunar criterios en la constante búsqueda de ser Primera en Servicio también en el Canal Industrial.

TALLER INDUSTRIAL COMBUSTIBLES

LO QUE NECESITAS SABER. LO QUE ESTÁ PASANDO EN COPEC.



RALLY MOBIL, PROFESIONALIZANDO EL DEPORTE MOTOR

El RallyMobil dio un paso significativo en 2013. A las categorías existentes -N2, N3 y N4- se sumó la R3, cuyos autos son pensados, diseñados y fabricados especialmente para el deporte del motor. Se diferencia de las categorías anteriores que corresponden a autos de uso cotidiano acondicionados para participar en este tipo de competencias.

Los R3 son protagonistas del World Rally Car, el principal torneo de rally del mundo. El debut de esta categoría en Chile le entrega un grado superior de profesionalismo a la competencia, algo que fue ratificado con records en el número de equipos participantes y público a lo largo de las fechas. La versión 2013 fue la 14ª edición del RallyMobil. Comenzó en Coyhaique y luego pasó por Osorno, Rancagua, Concepción, La Serena, Pucón y Casablanca.

El gran cierre fue en Santiago, donde se llevó a cabo la 5ª versión del Motorshow, el evento “tuerca” más importante del año, en el parque Laguna Carén. En esta oportunidad, el espectáculo congregó alrededor de 20.000 personas y contó con el regreso del motocross y las acrobacias de Freestyle con la participación del campeón mundial en los X-Games, Javier “Astroboy” Villegas.





MEDIOAMBIENTE LIMPIO, ACCIONES CONCRETAS

En 2013 se lanzó Convive, programa que reúne una serie de iniciativas de Copec que concretan aportes al país en temas medioambientales así como en el ámbito de aporte a la comunidad.

Entre estas iniciativas se encuentra la posibilidad de que los automovilistas puedan compensar su Huella de Carbono a través del nuevo sitio www.huellacopec.cl.

Siguiendo simples pasos, esta página web permite a cualquier conductor medir la Huella de Carbono de su vehículo, recibir sencillos consejos que ayudan a reducir las emisiones contaminantes en su vida diaria y también compensar las emisiones de CO₂, neutralizándolas a través de la compra online de bonos de carbono en 4 proyectos suscritos a la Bolsa del Clima de Santiago-SCX.



Medir > Reducir > Compensar

A esta importante iniciativa se suma una inédita alianza entre BMW y Copec. Gracias a este convenio, todos los vehículos modelo 2014 de esa marca vendidos en Chile vienen con su Huella de Carbono neutralizada, lo que se realiza a través de Convive Copec.

www.copecconvive.cl
www.huellacopec.cl

COPEC, SOCIO ESTRATÉGICO DE LA INDUSTRIA

Durante 2013 Copec mantuvo su firme posición como el principal proveedor de combustibles para los distintos rubros que componen la industria chilena.

Clientes industriales de todos los tamaños nuevamente prefirieron a Copec, confiando en sus estándares de seguridad, permanente innovación, eficiencia logística y alta calidad de sus productos y servicios. Donde la actividad productiva se pone en movimiento, Copec está en terreno trabajando como socio estratégico.



Minería

El suministro de diesel para la gran minería sigue concentrando una participación importante dentro de los volúmenes de ventas del canal industrial. Copec abastece de manera oportuna, segura y continua a través de la operación de camiones en zonas de difícil acceso y grandes depósitos industriales, bajo los exigentes estándares de seguridad y calidad de productos y servicios que requiere la industria minera.

La gran experiencia de Copec en la administración de depósitos industriales en la gran minería, en la cual se provee control de consumos a nivel de vehículos y equipos, así como la distribución de combustibles a través de camiones aljibes, a lo que se suman las herramientas de gestión que le permiten a nuestros clientes gestionar uno de sus principales insumos, se ha transformado en una fortaleza significativa en la estrategia competitiva de Copec.

Aviación

En 2013 la filial AirBP Copec renovó su contrato de suministro con Lan Airlines y sus filiales en los aeropuertos chilenos. El nuevo contrato, el más importante de AirBP Copec, comenzará a regir en enero de 2014. Este acuerdo consolida la alianza entre Copec y la principal línea aérea del país, afianzando su liderazgo absoluto en la distribución de combustibles para la aviación en el mercado chileno. Durante el 2013, Copec inició la construcción de las instalaciones de combustibles para el suministro de las aeronaves en el nuevo aeropuerto de Temuco. Copec operará en forma exclusiva este aeropuerto a partir de mediados del 2014.

Fuerzas Armadas

Durante 2013 se masificó la nueva Tarjeta Copec FF.AA. Este innovador producto simplifica el proceso de entrega de combustibles en las estaciones de servicio Copec para los vehículos de las instituciones de FF.AA., de Orden y Seguridad, facilitando la gestión y el control de combustibles de los equipos asignados a las diversas reparticiones de estas instituciones.

Generación Eléctrica

Copec se consolidó como el principal proveedor de la industria en aquellas centrales de generación de electricidad que requieran de combustibles líquidos, gracias a su infraestructura logística y a la gestión de importación de combustibles, logrando satisfacer oportunamente la demanda no programada por combustibles de este rubro.





ADES, MARCANDO ESTÁNDAR DE SERVICIO

La filial ADES se encarga principalmente de la administración transitoria de Estaciones de Servicio Copec, cumpliendo también un rol importante en el conocimiento y desarrollo de estrategias comerciales que ayudan a definir estándares que después son masificados en las Estaciones de Servicio administradas por concesionarios.

ADES opera en tres escenarios temporales:

- Estaciones de Servicio construidas por Copec antes del nombramiento de un concesionario.
- Instalaciones cuya concesión ha caducado.
- Instalaciones de operación compleja por tamaño o ubicación estratégica.
- Partió el año con 76 Estaciones de Servicio
- Recibió 16 en administración
- Entregó 32
- Cerró el año con 60 instalaciones

Otros hitos 2013:

- Las Estaciones de Servicio administradas por ADES terminaron el año 2013 con muy buenas evaluaciones de los clientes (promedios de 6,17 en servicio y 6,53 en imagen), manteniéndose en los niveles alcanzados en años anteriores y superior al promedio país (Servicio: 6,02 Imagen: 6,35)
- Se realizaron 56 cursos y talleres para capacitar a 255 trabajadores en calidad de servicio e imagen.
- Comenzó a operar un avanzado software de administración de la marca Microsoft , denominado Dynamics –AX , el que permitirá a la Empresa tener una mejor gestión y control de las operaciones de su red de Estaciones de Servicio.





ZERVO CRECE POR CHILE

Con excelentes resultados de ventas y evaluación de los clientes, Zervo se afianza como el sistema de autoservicio más moderno de Latinoamérica.

Zervo permite seleccionar combustible, pagar con tarjetas y efectivo, cargar y recibir la boleta electrónica directamente desde el surtidor. Diseñado por Copec, este innovador formato es único en el mercado y brinda innumerables ventajas:

- Disponibilidad plena 24 x 7
- Operación autoservicio para el cliente muy simple, similar a un cajero automático
- Pago en efectivo, con tarjetas de crédito, débito y tarjetas de casas comerciales
- Máxima seguridad y velocidad en la transacción
- Ahorro de \$6 a \$8 por litro cargado

Durante 2013 Zervo continuó su expansión por Chile, sumando 14 nuevas Estaciones de Servicio. En total la red ya cuenta con 29 puntos de venta desde Iquique a Temuco (12 de ellas con el formato Full Zervo sin surtidores operados por atendedores).

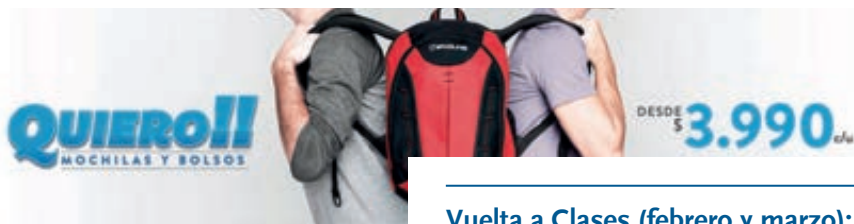
Zervo es un formato consolidado que seguirá creciendo: para Copec, representa el futuro del mercado de la venta de combustibles al público.



PROMOCIONES COPEC, PARTE DE NUESTRO ADN

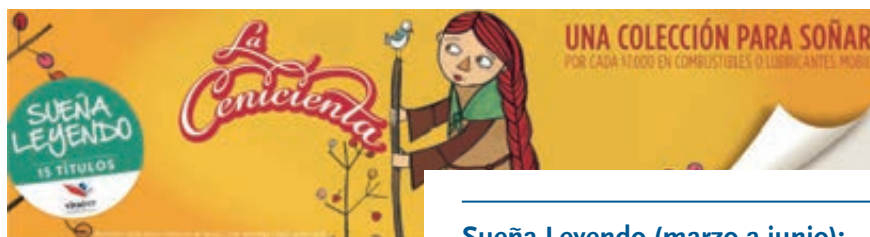
Las promociones Copec son parte de la esencia de nuestra relación con los clientes. Una oferta siempre conveniente y de alta calidad, busca transformar el proceso de compra de combustible en una compra con mayor valor agregado, y así ayudar a la fidelización de nuestros clientes.

Como ya es tradicional, las promociones 2013 fueron todo un éxito:



Vuelta a Clases (febrero y marzo):

Las esperadas Mochilas y bolsos que nuevamente este año fueron marca Saxoline, tuvieron un gran éxito de ventas.



Sueña Leyendo (marzo a junio):

Asociada al programa de fomento a la lectura Viva Leer, batió récords con cientos de miles unidades vendidas de sus 15 nuevos títulos (5 contemporáneos, 5 clásicos y 5 infantiles).



Paraguas (mayo y junio):

Nuevamente agotó sus stocks. Las novedades 2013 fueron un nuevo color de paraguas y 4 modelos infantiles.



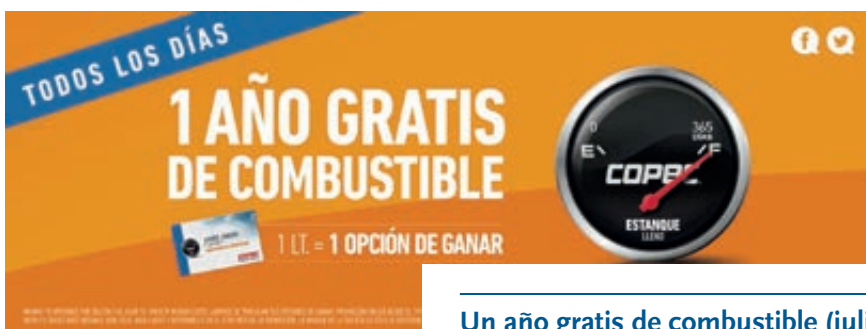
Protectores solares y Sandalias con cobre (enero 2014):

Confirmando el éxito de las campañas de verano, agotó rápidamente sus stocks.



De un Viaje (mayo y junio):

Promoción orientada a los clientes Mundo Copec-Lanpass, quienes participaban diariamente por 100.000 kms Lanpass, 10 sorteos de 10.000 kms Lanpass y 100 sorteos de 1.000 kms Lanpass. Aquellos clientes que no tenían la tarjeta podían igualmente participar, sólo debían solicitarla.



Un año gratis de combustible (julio a septiembre):

Disponible en toda la red de Estaciones de Servicio y para todos los clientes. Los clientes que presentaban su tarjeta Mundo Copec Lanpass al momento de cargar combustible tenían el triple de opciones de ganar.

COPEC PRIMERA EN MANTENIMIENTO

El mantenimiento es para Copec un área estratégica clave para garantizar la oferta de valor de la compañía a sus clientes.

El mantenimiento está presente en todos los elementos que ponen en escena la experiencia que diseña Copec para sus clientes, con la complejidad de la gran dispersión geográfica que es de la esencia de nuestra red de Estaciones de Servicio:

- Iluminación de la isla
- Seguridad en todos los puntos de contacto con clientes
- Funcionalidad y calidad de todos los equipamientos al servicio de los clientes
- Imagen y confort de alto estándar en nuestras tiendas
- Logística de apoyo impecable tanto a Estaciones de Servicio, puntos industriales y depósitos mineros, para ofrecer experiencias memorables a nuestros clientes

Cualquier falla en la cadena de mantenimiento impacta negativamente la experiencia de nuestros clientes y amenaza el cumplimiento de ser los primeros en servicio. El mantenimiento entonces es parte del “corazón” del negocio: para sostener toda la cadena de valor de Copec es crucial actuar sin demoras y asegurar que la labor de los equipos técnicos sea rápida, eficiente, coordinada y siempre con la visión de la satisfacción del cliente.

A fines de 2012, la administración de la compañía decidió rediseñar todos sus procesos de mantenimiento con la ambición de transformarlos en un elemento diferenciador con la competencia. Los objetivos iniciales eran generar una métrica universal y la completa trazabilidad en relación a los requerimientos de mantención de parte de nuestras estaciones de servicio, los tiempos de respuesta y los costos asociados.

Una organización logística impecable es la base del nuevo Proyecto Mantenimiento, que abarca transversalmente a toda la organización de la compañía. En 2013, durante la implantación del rediseño se integraron las distintas áreas, concesionarios, clientes, operaciones y técnicos con una activa participación que permitió realizar mejoras inmediatas.





Desarrollo del proyecto:

Análisis del funcionamiento del modelo previo para conocer sus debilidades

Diseño de un nuevo modelo de mantenimiento proactivo y no reactivo ante los problemas

Inicio de un plan piloto en Estaciones de Servicio y sector industrial

El flujo del nuevo proceso de mantenimiento que se ha diseñado contempla:

- Todos los requerimientos son ingresados al call center quien se encarga de enviar las órdenes de trabajo via SMS o e-mail y hacer seguimiento hasta asegurar su correcta recepción.
- Los técnicos contratistas manejan un dispositivo móvil con herramientas que facilitan su gestión en terreno entregándonos información en tiempo real.
- Cuando el técnico cumple el trabajo encomendado, hace una rendición de los materiales y servicios utilizados en terreno.

- El concesionario o administrador valida el trabajo y firma digitalmente en el dispositivo.
- A fin de mes el técnico recibe un reporte claro con el detalle de sus trabajos y cumplimientos para su pago correspondiente.

Beneficios del Proyecto Mantenimiento:

- Modelo muy ágil y flexible.
- Mantiene gran trazabilidad de materiales, número de fallas e indicadores de gestión
- Visibilidad de todo el proceso.
- Los contratistas se enfocan en su trabajo y no en labores administrativas.
- Proceso automatizado (cero papel) y en tiempo real.

- Estandariza la forma de trabajo e imagen en todo Chile
- Contratistas certificados
- Ayuda a saber dónde es necesario reinvertir recursos
- Disminuye trabajo administrativo que no agrega valor
- Modelo de pago objetivo a los contratistas
- Apoyo directo a las áreas de Operaciones

La puesta en marcha del Proyecto Mantenimiento se une a un cambio de imagen de los contratistas y su capacitación permanente en conocimientos técnicos y seguridad. Su implementación, que se concretará en todo Chile durante 2014, ya ha generado cambios importantes durante 2013 y sin duda será de nuevo un hito del año 2014.

NUEVA TARJETA FUERZAS ARMADAS Y DE ORDEN

Las FF.AA. han sido clientes de Copec desde siempre. La cobertura única de nuestra red de Estaciones de Servicio se transforma en una fortaleza inigualable frente a sus diversas necesidades.

Durante 2013 se masificó el uso de la nueva Tarjeta Copec Fuerzas Armadas y de Orden.

La Tarjeta FF.AA. Copec es un eficiente medio de pago que permite la carga del combustible asignado a vehículos sujetos a pertrechos de Carabineros, Ejército, PDI, Fuerza Aérea, Armada y Estado Mayor de la Defensa Nacional.

Este producto representa una gran evolución en el sistema de ventas, ya que facilita el servicio en nuestra red de Estaciones de Servicio, simplifica la conciliación de los volúmenes y permite a cada rama de las FF.AA. administrar sus consumos y saldos vía web.

Una ventaja adicional es la visualización y control online del consumo de la tarjeta asociada a cada vehículo, pudiendo así hacer gestión, lo que se puede traducir en interesantes ahorros en el costo del combustible por parte de las FF.AA.

Esta tecnología, exclusiva de Copec, le ha permitido renovar sus contratos de licitación de combustibles con el importante mercado de las FF.AA.





TRANSCOM, MODELO DE SEGURIDAD

En camiones equipados con tecnología de punta, la filial Transcom transporta en torno al 28% del combustible en forma segura y oportuna desde las plantas de almacenamiento de Copec hasta las Estaciones de Servicio y clientes finales en industrias, faenas mineras y otros lugares de difícil acceso.

La actividad de Transcom es fundamental para Copec. Su capacidad de innovación tanto en términos de tecnología como de modelos de gestión transforma a Transcom en un pilar para el desarrollo de un conjunto de contratistas con un alto estándar de seguridad, lo que es absolutamente estratégico para Copec.



Hitos 2013:

- Se dotó a toda la flota de Transcom que atiende faenas mineras desde las plantas de Mejillones, Antofagasta e Iquique de botones de pánico, para mejorar el estándar de seguridad para los conductores. Este sistema se complementa con un protocolo de acción acordado con Carabineros.
- Durante el año se incorporó un camión para el transporte de lubricantes y se mantuvieron 2 para gas licuado.
- Se extendió por tres años la recertificación del Sistema de Gestión Integrado bajo los requerimientos de las normas ISO-9001 y OHSAS 18001.
- En la búsqueda de la mejora continua en el ámbito de la seguridad se dio inicio a un plan para dotar a los camiones con cámaras online, con el propósito de mejorar la gestión preventiva y el análisis de incidentes.



Valle del Maipo,
Región Metropolitana





06

INTERNACIONALIZACIÓN



ESTACIÓN DE SERVICIO
Cogua, Cundinamarca
Colombia



El éxito del proyecto de Copec en Colombia se refleja en la consolidación de la estructura de propiedad de Terpel y las excelentes cifras de participación de mercado. Pero por sobre todo, el compromiso entre ambas empresas se sustenta en una estrategia comercial donde la excelencia en la infraestructura y el servicio al cliente son los grandes pilares del negocio.

“2013 fue un muy buen año para Terpel. Se avanzó en sentar las bases para lo que viene: el mercado colombiano aún está en etapa de crecimiento y las oportunidades que se avizoran a futuro son extraordinarias”.

Leonardo Ljubetic

UNA ESTRATEGIA CONSOLIDADA





Durante el año 2013 y de acuerdo a los requerimientos de la autoridad, Terpel vendió la totalidad de sus activos en Chile en US\$ 240 millones. El exitoso fin de este proceso nos permitió centrarnos en los desafíos de la nueva propuesta que hemos introducido en el mercado colombiano

Terpel terminó 2013 con cifras muy positivas en cuanto a participación de mercado, volumen de ventas y crecimiento de su red.

Excelentes resultados mostraron particularmente las Estaciones de Servicio donde opera la nueva estrategia comercial, centrada en el cliente, con precios competitivos y con un renovado esfuerzo en imagen y servicio.

La adopción de esta estrategia ha requerido importantes cambios organizativos. Gracias a ellos, hoy Terpel se proyecta fortaleciendo la imagen y el servicio como atributos diferenciadores y esenciales para seguir liderando el mercado colombiano.

La premisa es replicar en Colombia el exitoso modelo de imagen y servicio desarrollado en Chile por Copec, adaptándolo a un mercado en crecimiento, pero exigente y con particularidades regionales. La colaboración entre ambas empresas se afianzó de manera notable durante 2013: ambas aprovecharon el conocimiento y sinergias mutuas para intercambiar conocimiento, experiencias y buenas prácticas.

Terpel se prepara así para capitalizar los enormes desafíos en el mercado colombiano, anticipando los ambiciosos planes de infraestructura carretera previstos a mediano plazo en ese país.

- Terpel incrementó su red en 84 EDS, cerrando el 2013 con una red de más de 2.000 Estaciones de Servicio de líquidos y GNV, un récord histórico.

- Emblema del nuevo estándar, la nueva Estación de Servicio de Báscula marcó un hito al incorporar una tienda de 300 m² “Altoque”, modernos baños, cafetería y alimentación.

- 135 Estaciones de Servicio adoptaron la nueva imagen de marca.

- Durante 2013 abrieron las dos primeras tiendas vending automatizadas “Toque” y un kiosco “Deuna”. Para 2014 se espera inaugurar 5 nuevas tiendas de carretera y 11 urbanas, además de 18 servicios de lavado “Ziclos”, 15 kioscos y 2 tiendas vending.

- Para afianzar la relación con el cliente, se lanzó la tarjeta de crédito Terpel en asociación con el Banco Colpatría y MasterCard.

TERPEL Y COPEC, COMPROMISO Y LIDERAZGO

Durante el 2013 se avanzó con éxito en la fusión de las sociedades Proenergía Internacional, SIE, Terpel Centro, y Organización Terpel como sociedad absorbente, con el objetivo de simplificar la estructura de propiedad sobre Organización Terpel. Este proceso se aprobó por la unanimidad de las juntas directivas, lo que confirma la confianza depositada en Copec como accionista mayoritario.

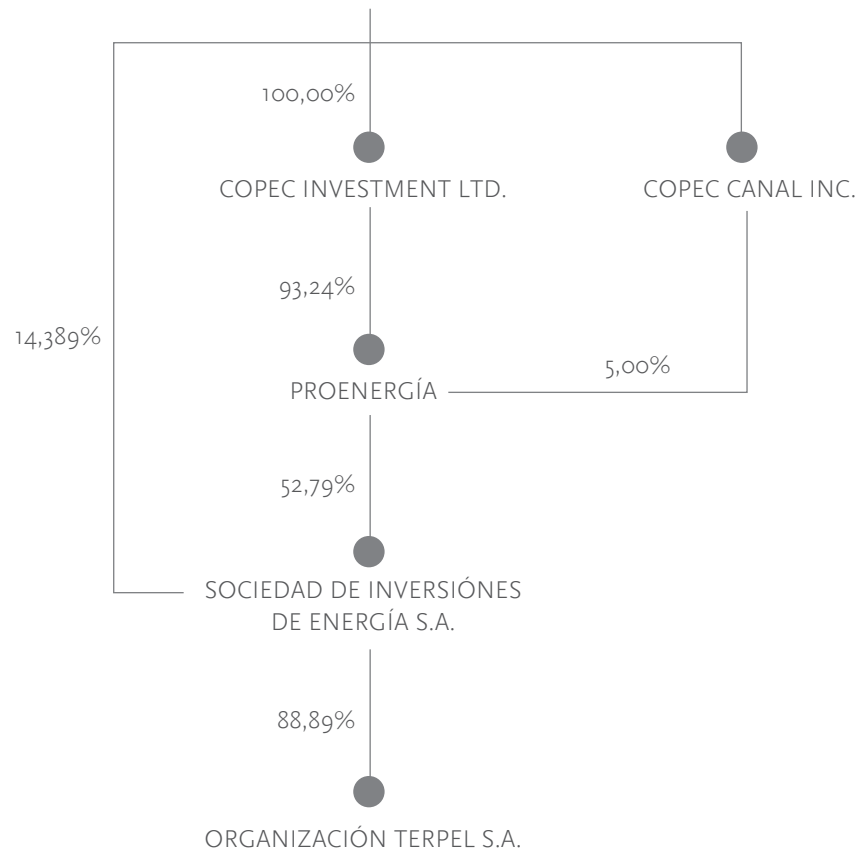
La fusión debería concretarse durante el primer semestre de 2014, una vez que sea aprobada por las asambleas de accionistas y se cumplan los trámites administrativos y legales. Entonces será la empresa operativa la que cotice en la bolsa colombiana, lo que ordenará la estructura de propiedad de Terpel y la acercará a los accionistas.

El proceso reafirma el compromiso de Copec con Terpel y Colombia. Durante 2013, la empresa ratificó su liderazgo absoluto de mercado, con un 45% del total de ventas de combustibles (incluyendo aviación y Gas Natural Vehicular), versus el 41,6% con que cerró 2012.





**COMPAÑIA DE PETRÓLEOS
DE CHILE S.A.**



TERPEL 2013: UN AÑO EN HITOS





- Posicionamiento de Terpel como una de las 3 empresas “Más comprometidas con la paz y la reconciliación en Colombia”.

- Lanzamiento del Reporte de Sostenibilidad 2013.

- Implementación de nuevas políticas laborales: jornadas comprimidas, Olimpiadas Terpel, canales de comunicación interna y estímulos para empleados destacados.

Avances operacionales:

- Implementación de la trazabilidad de los pedidos de clientes.

- Puesta en marcha de una mesa de soporte 24/7.

- Centralización e integración del proceso facturación de flotas y clientes con crédito.

- Consolidación de la filial Opese, a cargo de la operación de las Estaciones de Servicio.

- Redefinición del modelo de las estaciones afiliadas, que permitió aumentar su venta mensual promedio.

- Reforzamiento de las promociones: la tercera versión de la promoción auto redimible sumó más de 250.000 unidades vendidas.

- Lanzamiento del programa “Pits”, herramienta de capacitación, motivación y seguimiento a los equipos de más de 1.000 Estaciones de Servicio.

- Lanzamiento de la nueva imagen de los lubricantes del segmento liviano (Terpel Oiltec), pesado (Terpel Maxter) y motos (Terpel Celerety).

- Avances en la implementación de los planes, estrategias, nuevos productos y formatos en las filiales de Terpel en Panamá, México, República Dominicana, Perú y Ecuador.

- Por primera vez Terpel aparece en el ranking de las 10 marcas más valoradas del país, en la posición 10ª según el estudio de Compass Branding que se publica anualmente.

- Se realizó la primera emisión de bonos en la Bolsa de Valores de Colombia S.A., que registraron una demanda de 3,37 veces el valor inicialmente ofertado. Fue la tercera emisión con mayor demanda en la historia del mercado bursátil colombiano. Este resultado es una señal muy clara del posicionamiento de Terpel y de la confianza de los inversionistas.

Isla Mocha,
Región del Biobío





07

**ÁREAS DE
NEGOCIOS**



ESTACIÓN DE SERVICIO
Teniente Luis Cruz
Martínez,
Santo Domingo



Copec aspira al liderazgo en cada negocio donde toma parte. Administra la red de Estaciones de Servicio más grande de Chile y es líder nacional en tiendas de conveniencia con sus cadenas Pronto, Punto y Dpaso. También es el principal proveedor de combustibles y lubricantes para la industria chilena. Y en cada rincón del país, complementa su aporte al desarrollo con un servicio enfocado en brindarles experiencias memorables a sus clientes.

“2013 fue un año de cosecha, donde los clientes reiteraron su confianza en la compañía. Copec no solo ofrece productos de altísima calidad, sino servicios y tecnología de punta que simplifican y mejoran en forma radical la gestión de combustibles”.

Eduardo Bottinelli

CANAL INDUSTRIAL

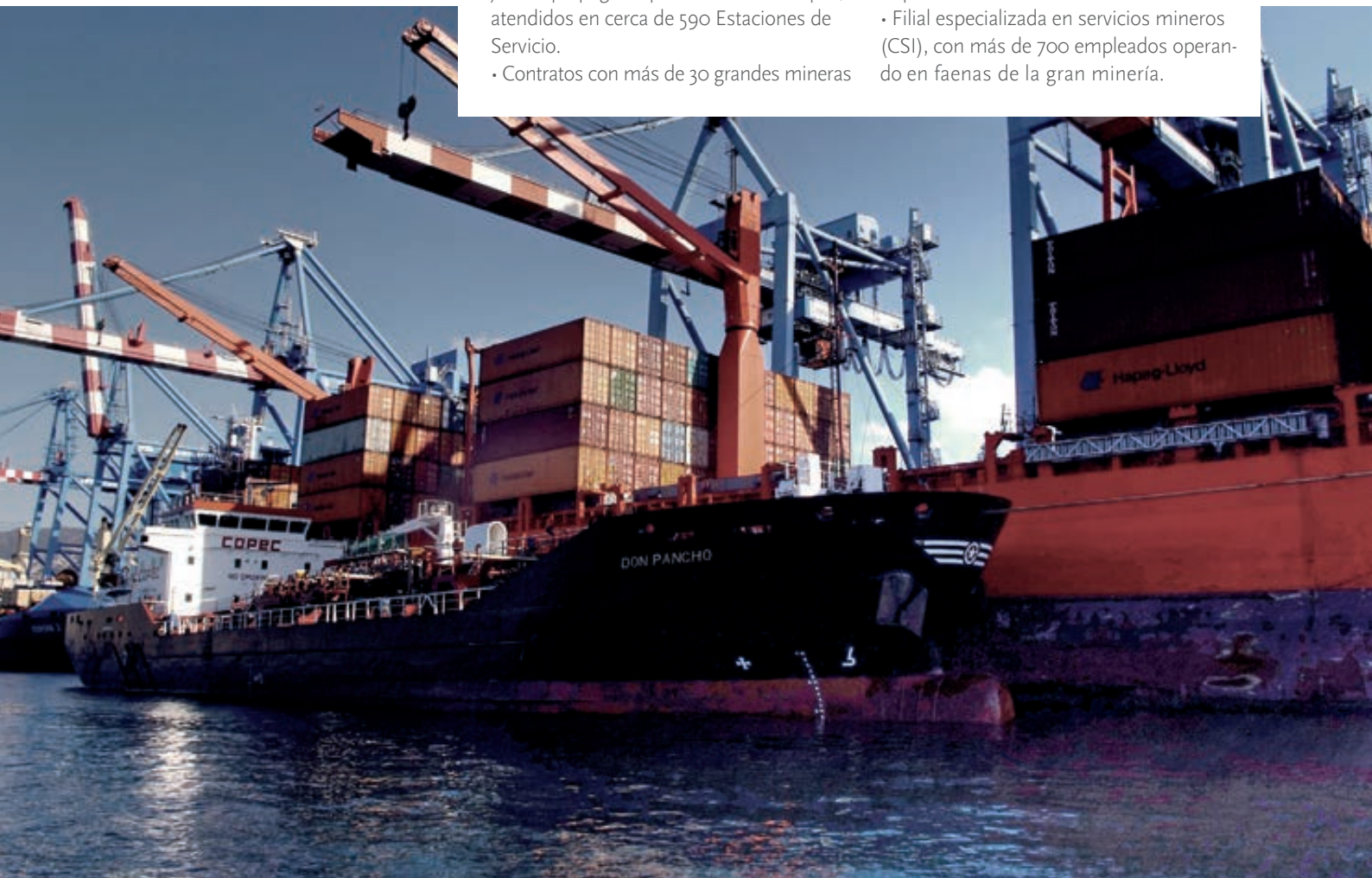
Copec es sinónimo de solidez, respaldo y seguridad para la industria chilena: por eso, es el socio principal en distribución de combustibles y lubricantes.

Gracias al sólido trabajo de la fuerza de ventas y a una constante innovación en productos y servicios especializados, Copec es líder nacional en abastecimiento al sector industrial.

- Más de 3.500 clientes industriales a lo largo de Chile.
- Más de 7.000 clientes activos de la Tarjeta Copec Transporte (TCT), atendidos en 330 Estaciones de Servicio.
- Más de 2.700 clientes activos de la Tarjeta Abastecimientos de Empresas (TAE), atendidos por los camiones aljibes de propiedad de los concesionarios de Estaciones de Servicio.
- Más de 12.000 clientes activos de la Tarjeta de prepago Cupón Electrónico Copec, atendidos en cerca de 590 Estaciones de Servicio.
- Contratos con más de 30 grandes mineras

que concentran la participación de mercado en la gran minería del Norte Grande.

- 3 barcasas en bunkering que abastecen a naves desde Iquique a Talcahuano.
- Exitosa ejecución del plan de automatización de todos los grandes depósitos mineros, que estará totalmente concretado en 2014.
- Líder de mercado en el abastecimiento de combustible de aviación: operación en 9 aeropuertos chilenos (en el 2014 se sumará el nuevo Aeropuerto de Temuco, que comienza a operar en mayo); suministro a 13 aerolíneas nacionales e internacionales.
- Contratos de suministro y servicios de administración de combustibles con importantes clientes mineros.
- Filial especializada en servicios mineros (CSI), con más de 700 empleados operando en faenas de la gran minería.





ESTACIONES DE SERVICIO



Copec es Primera en servicio. Presente en todo Chile, su red está enfocada en brindar experiencias memorables a sus clientes en cada compra. Queremos que en cada visita el cliente encuentre algo más de lo que busca y siempre quiera volver a Copec.

Durante 2013 se reforzó la red de Estaciones de Servicio incorporando nuevas instalaciones y renovando algunas de ellas. A la vez, se duplicó el número de puntos de venta con el innovador sistema Zervo, Autoservicio 7.0.

En cuanto a volumen de ventas y participación de mercado, Copec mantuvo su liderazgo absoluto en Chile con cifras que marcaron récords históricos.

- 5,85% de crecimiento en volumen de la red de Estaciones de Servicio el año 2013.
- 51,6% de participación de mercado en gasolinas el año 2013, creciendo 0,8

puntos de mercado con respecto al año anterior.

- 619 Estaciones de Servicio desde Arica a Puerto Williams: la red más grande de Chile.
- 485.000 mil clientes atendidos en promedio diariamente.
- Más de 9 mil atendedores capacitados bajo un renovado protocolo estandarizado de servicio.
- 8 nuevas Estaciones de Servicio inauguradas en 2013, 2 Estaciones de Servicio que “cambiaron de bandera” integrándose a la red Copec.
- 29 instalaciones con Zervo Autoservicio 7.0.

PRONTO

Administrada por la filial Arco Prime, Pronto es la cadena de tiendas de conveniencia más importante de Chile. A su completa y exclusiva oferta de comida rápida 24/7 se suma una adecuada selección de productos de retail.

Para Pronto, 2013 fue un año de novedades. La más importante fue la inauguración de las primeras tiendas de la red fuera de las Estaciones de Servicio. Es el primer paso para llevar más allá la experiencia integral de compra de una marca consolidada entre los chilenos.

- Líder del mercado nacional de tiendas de conveniencia de Estaciones de Servicio.
- Única cadena de comida rápida en Chile con atención 24/7 los 365 días del año.
- 82 tiendas en todo Chile.
- 2 tiendas inauguradas fuera de Estaciones de Servicio: Subcentro Estación Metro Escuela Militar (Las Condes) y Espacio Urbano (Maipú).

• Inauguración del nuevo formato de Pronto en San Javier, incorporando una nueva zona, orientada principalmente a transportistas con una cálida ambientación, atención directa en la mesa y un menú enfocado en sus gustos, se complementa con la tradicional oferta y servicios a los automovilistas que caracteriza a Pronto.

- La mejor red de baños de carretera.





PUNTO



Con un constante crecimiento anual en nuevas tiendas y en ventas, Punto es la red de tiendas de conveniencia más grande y probablemente la más exitosa de Chile.

Sus locales pequeños son ideales para la compra al paso de automovilistas y peatones. A su vez, para los concesionarios constituyen un atractivo negocio adicional a la venta de combustible en las Estaciones de Servicio.

En 2013 las ventas promedio reales por tienda fueron similares a 2012, cifras muy positivas dada la fuerte expansión de los puntos de venta durante el año.

- 220 locales Punto desde Arica a Punta Arenas al cierre de 2013.
- 20 nuevas tiendas inauguradas durante el año.
- 10 nuevas tiendas terminadas en etapa de apertura y 5 en construcción.
- Atención 24 hrs los 365 días del año.
- 2 minutos promedio de tiempo de compra por cliente.

DPASO



Dpaso es el primer formato de tiendas 100% autoservicio en Chile, siendo una excelente alternativa para compras al paso las 24 horas del día.

Cada módulo incluye 3 máquinas “vending”, un cajero automático, pantallas publicitarias e iluminación LED. Su mix de productos es amplio: café (soluble y de grano), bebidas, jugos, aguas, galletas, chocolates y snacks.

Durante 2013 todas las tiendas Dpaso mostraron una tendencia al alza de las ventas; de hecho, algunas superaron el punto de equilibrio. Así este formato comienza a consolidarse como un modelo innovador de tiendas autoservicio y exclusivo de Copec, que permite ofrecer una solución de compras al paso en Estaciones de Servicio donde no es posible instalar un Pronto o un Punto.

- 12 locales Dpaso al cierre de 2013.
- 4 nuevas tiendas inauguradas durante el año.
- 100% autoservicio.
- Operación 24 hrs. los 365 días del año.
- Excelente evaluación de la experiencia de compra en estudios de mercado.
- Con crecimiento en ventas.



LUBRICANTES

Con una variada gama de productos especializados y de alta calidad, Copec es líder en el mercado chileno de los lubricantes. Su amplia oferta se extiende a lo largo de Chile, contribuyendo a mejorar el funcionamiento, rendimiento y productividad de vehículos y maquinaria industrial.

Durante 2013 Copec consolidó su liderazgo gracias a una fuerza de ventas experta, la concreción de nuevos negocios y la permanente innovación en productos y servicios.

- 52,3% de participación en el mercado chileno con las marcas Mobil y Esso, que representa en exclusiva.
- 70% del volumen destinado al sector industrial: automotriz, transporte, minería, forestal, pesca, agricultura, construcción y más.
- 1 planta de lubricantes en Quintero y 12 bodegas en todo Chile.
- Más de 400 productos entre lubricantes, grasas y especialidades: 105,7 miles de m3 vendidos en 2013.
- 44% de las marcas automotrices recomiendan lubricantes Mobil.
- Cerca de 200 Estaciones de Servicio Copec con un punto de lubricación.
- 27 centros de servicio premium MobilTec, donde se efectuaron más de

93.000 mil cambios de aceite durante 2013. Esta red implementó en 2013 un sistema de solicitud de hora en línea para efectuar cambios de aceite.

- 26 distribuidores exclusivos de Arica a Punta Arenas, que atienden a más de 2.000 comerciantes del ramo.

En 2013 se concretaron importantes nuevos negocios para el área de lubricantes:

- Adjudicación del contrato de lubricación y mantención de palas y perforadoras de Compañía Minera Doña Inés de Collahuasi, con lo que Copec alcanza el 43% del mercado de palas y perforadoras.
- Adjudicación del suministro a Tur Bus.
- Adjudicación del contrato de suministro lubricantes y recomendación de marca de Indumotora, que incluye a las marcas Subaru y Kia.



LAVAMAX

Cuando Copec se compromete a entregar experiencias memorables a los clientes, su oferta no se limita a combustibles y tiendas de conveniencia. Uno de los servicios complementarios más valorados de su red es la oferta de lavado: Lavamax Autoservicio y Lavamax Automático.

Durante 2013 Lavamax Autoservicio experimentó un significativo crecimiento en ventas. Unido a una constante expansión de la red, este formato afianza su éxito en cuanto a número de lavados, resultados y operación.

Lavamax Autoservicio

Completamente operado por el cliente: insertando fichas, accionan una hidrolavadora con agua desmineralizada que no deja manchas y evita el secado manual.

- 112 Lavamax autoservicio en todo Chile.
- 21 Lavamax inaugurados durante 2013: record histórico de crecimiento de la red.
- Alza significativa en ventas durante el año.
- Negocio adicional muy atractivo para los concesionarios a cargo de su operación.

Lavamax Automático

Sistema de lavado con rodillos en formatos de túneles y arcos.

- 15 máquinas de lavado (4 túneles y 11 arcos).
- Notorio crecimiento de ventas en arcos durante 2013.





Puerto Yungay, Carretera Austral
Región de Aisén





08

SUSTENTABILIDAD



ESTACIÓN DE SERVICIO
Ruta 5 Sur Km. 278,
San Javier.



El programa Convive Copec resume el compromiso de la compañía con el entorno y la gente. Copec hoy no sólo mide su Huella de Carbono, sino también ayuda a los chilenos a neutralizar sus emisiones. Cada día más Estaciones de Servicio cuentan con energías renovables. Y el ambicioso programa de responsabilidad social Viva Leer ya suma 45 bibliotecas entregadas en todo el país.

“Tenemos presente que futuro de la compañía también depende del bienestar de la gente relacionada a los proyectos y del respeto que tengamos del medio ambiente”.

Andrés González

“2013 fue un año de excelencia en nuestra búsqueda de la integridad operacional. Seguimos avanzando en el camino para aportar a ser primeros en servicio y consolidarnos como una empresa segura, de calidad y sustentable”.

Lorena Oliver

EN COPEC CRECEMOS JUNTOS

Becas

Comprometida con el desarrollo de los trabajadores y sus familias, Copec mantuvo durante 2013 el apoyo a su formación. Ellos, sus cónyuges e hijos pudieron así acceder a becas escolares y de educación superior; a la vez, también se benefició a los interesados en profundizar su desarrollo académico.

- 27 trabajadores recibieron becas de pregrado; 10, para estudios de postítulo o postgrado.
- 7 cónyuges obtuvieron becas para estudios técnicos o profesionales.
- 25 hijos recibieron el premio a la excelencia estudiantil por su destacado rendimiento académico.
- 22 trabajadores fueron beneficiados con becas de especialización (diplomado en IFRS para las subgerencias de Contabilidad y Finanzas).

Talleres “Equipos de Alto Vuelo”

Más de 250 trabajadores participaron durante 2013 en ocho talleres llamados “Equipos de Alto Vuelo”. Diseñados por Copec y con la participación del Gerente General, cada uno de estos talleres corporativos reunió en el Cajón del Maipo a alrededor de 35 personas. Esta iniciativa conjunta entre Recursos Humanos y la Gerencia General pretende estrechar lazos entre gente de diversos cargos, antigüedades y dependencias.

En un ambiente único, durante dos días se les da a conocer el trabajo de las distintas áreas y los objetivos de Copec para el futuro. Se trata de una instancia muy útil para conocerse e interactuar con colegas de todo Chile. La meta es formar equipos más cohesionados y que los trabajadores conozcan mejor a su compañía. Durante 2014 estas jornadas continuarán para llegar a todos los trabajadores de Copec.





Programa Crecer

2013 mostró una alta participación en este programa de evaluación y detección de brechas de competencia. Así esta instancia de retroalimentación entre trabajadores y jefaturas se ha consolidado como un proceso formal en Copec.

Las brechas detectadas en las evaluaciones se traducen en compromisos entre ambas partes, los que sirven para diseñar en conjunto planes que desarrollen las potencialidades individuales de cada trabajador. La meta final es que su trabajo mejore con el apoyo de sus jefes y de la compañía.

- 764 autoevaluaciones (96,2% de los trabajadores).
- 757 evaluaciones (95,3% de las jefaturas).
- 687 planes de acción, correspondientes a 86,5% del personal (aumento de 17,5% en relación a 2012, logrado 5 meses antes que en el proceso previo).

Programa de Formación Corporativa

Una plataforma online facilitó a los trabajadores y jefaturas la postulación a los diversos cursos ofrecidos por este programa. La malla se confeccionó en base a la información recogida por el Programa Crecer y los planes de acción generados entre jefaturas y colaboradores. Las postulaciones fueron masivas.

- 50 cursos disponibles en temáticas como Administración, Contabilidad, Office, Medio Ambiente, Prevención y Seguridad, Gestión y Evaluación de Proyectos y Liderazgo.
- 254 cursos dictados.
- 47.595 horas de capacitación durante el año.
- 1.974 participantes anuales.



Olimpiadas Terpel-Copec

Respondiendo a una invitación de Terpel Colombia, Copec reunió a representantes de distintas disciplinas deportivas para participar en las Olimpiadas Terpel en Bogotá. El equipo, formado por trabajadores de diversas regiones y áreas de la compañía, logró ganar esta fraternal competencia.

Fue casi una semana la que estuvieron en Bogotá, compitiendo y estrechando lazos. Más allá del triunfo, el éxito mayor fue avanzar en la integración no sólo a nivel comercial, sino también en el contacto directo de la gente que compone ambas compañías.



Bienestar

El Área de Bienestar administra múltiples beneficios:

- **Escolaridad:** Aporte económico para hijos de los trabajadores, desde el jardín infantil hasta la educación superior.
- **Ayudas especiales:** Premios a la educación, becas de educación superior, ayudas a la natalidad y matrimonio.
- **Aporte dental:** Cubre hasta el 100% de las atenciones del trabajador y su familia. Durante 2013 los presupuestos recibidos sumaron 894.
- **Área de salud:** Se gestionaron en 2013 más de 10 mil solicitudes del seguro complementario de la compañía Cruz del Sur, que reembolsa los gastos de los trabajadores y su familia no cubiertos por el sistema de salud (y que se suma al pago de pólizas catastróficas).



Calidad de Vida

Como todos los años, diversas actividades especiales sirvieron para estimular la integración de las familias de los trabajadores: la Fiesta de Navidad, paseos de pesca, el programa recreacional “Verano Niño” y “Mi día contigo” (actividad donde los hijos conocen el lugar de trabajo de sus papás). También se continuó apoyando a las distintas ramas deportivas de Copec. Adicionalmente, en las oficinas se organizaron diversas actividades de crecimiento personal.

La gran novedad de 2013 fue la activa promoción de un nuevo programa de vida saludable, alimentación sana y buenas prácticas en el trabajo. Organizado en conjunto con el Instituto de Nutrición y Tecnología de los Alimentos (INTA), su foco ha sido impulsar necesarios cambios de hábitos entre los trabajadores.

¿Cómo? A través de 6 retos que debían cumplir en 3 meses, se los invitaba a transformar “su combustible en pura energía”. Este ciclo logró el compromiso de muchos para emprender cambios reales en su estilo de vida. Entonces se les propuso un desafío mayor: un programa de entrenamiento físico individualizado a cargo de profesionales expertos en running. Este reto logró 150 inscritos de todo Chile; su programa especial se desarrollará en 2014.



Comunicaciones

Durante 2013 “Copec TV” se validó como un exitoso canal de comunicación interna y un puente entre las diversas oficinas y plantas de Copec. Disponible a través de la Intranet, cuenta con un noticiero semanal que recoge novedades, datos e información relevante de las distintas áreas de la compañía.

El sentido de pertenencia que reafirma este medio se basa en la entrega de contenidos relevantes a cargo de los mismos trabajadores. De hecho, ellos mismos han asumido como conductores, locutores y corresponsales en provincias. En total, durante el año se emitieron más de 100 programas de distintos formatos:

- **Personas:** “Docurrealidad” que permite conocer un día en la vida de trabajo de un personaje de la compañía.
- **Recorriendo:** Da a conocer la labor de una oficina o planta junto a sus trabajadores.
- **Copec TV Noticias:** Noticiero semanal con noticias internas y externas que influyen en el quehacer de la empresa y su gente.
- **Programas especiales:** Cumpleaños 78 de Copec, registro de las Olimpíadas Copec-Terpel en Colombia, Fiestas Patrias y Vacaciones, entre otros.



COMPROMISO CON EL ENTORNO Y LA COMUNIDAD

Convive Copec

En mayo 2013 fue lanzado Copec Convive. Este programa reúne varias iniciativas de la compañía que buscan ser un aporte real a Chile en términos ambientales y de compromiso con la comunidad.

www.copecconvive.cl

Huella de carbono

Este nuevo sitio no sólo ayuda a medir las emisiones de CO₂ de un vehículo y entrega consejos para reducirlas: también permite tomar acciones concretas para compensarlas mediante la compra de bonos de carbono de proyectos transados en SCX (Bolsa Climática de Santiago, de la cual Copec es socio fundador).

www.huellacopec.cl

Viva Leer

El primer programa a largo plazo de aporte a la comunidad de Copec cumplió 3 de los 5 años previstos en su labor de fomento a la lectura. Su éxito se refleja

en las 15 nuevas bibliotecas entregadas a colegios públicos durante 2013. Con ellas, ya son 45 bibliotecas en todo Chile que benefician a más de 20.000 alumnos. Su sitio web, en tanto, sigue apoyando a la formación escolar y promedia 7.600 visitas mensuales.

www.vivaleercopec.cl

Sueña Leyendo

Es uno de los 3 pilares fundamentales del programa Viva Leer. La promoción Sueña Leyendo implementó durante el 2013 su segunda colección de 15 títulos, que se suman a los 15 ya editados el 2012. La promoción pone a disposición de nuestros clientes libros de excelente calidad a un precio muy conveniente. Sueña Leyendo durante el 2013 estuvo vigente en más de 450 Estaciones de Servicio, logrando una venta de más de 330.000 unidades dividida entre títulos infantiles, clásicos y contemporáneos, logrando de esta forma acercar la lectura a nuestros clientes a través de nuestra red.





Renova

Reforzando su compromiso con el medio ambiente, este programa busca incorporar energías renovables no convencionales o sistemas de eficiencia energética a la red Copec. En 2013 se sumaron 2 Estaciones de Servicio con aerogeneradores, 3 con paneles fotovoltaicos y 73 con luminarias LED. En total, 229 instalaciones a lo largo de Chile ya cuentan con algún tipo de energía “limpia” o de ahorro de energía.

www.renovacopec.cl

Vía Limpia

Otro proyecto que refleja el compromiso de Copec con el medio ambiente es Vía Limpia. Nacido en el área de lubricantes, este programa ofrece una solución integral al manejo de aceites usados en instalaciones y maquinaria industrial. En camiones autorizados, los residuos se retiran para transportarlos de manera segura hacia destinos autorizados y certificados ambientalmente.

En un contexto donde el reciclaje se ha convertido en una industria, el éxito de este servicio llevó a que en 2013 Vía Limpia obtuviera su autonomía para convertirse en una empresa filial de Copec. Como tal, hoy atiende a todo tipo de clientes y explora nuevos mercados. Así, durante el año

se retiraron para su disposición final más de 21 millones de litros de aceite, además de 5 mil toneladas de sólidos y 2.500 toneladas de líquidos contaminados con hidrocarburos.

Chiletur

El compromiso de Copec con el turismo interno se refleja en Chiletur Copec: la guía turística más importante de Chile. Sus 5 tomos -Norte, Centro, Sur, Campings & Parques Nacionales y Rutas de Chile- contienen más de un millar de páginas donde se pueden encontrar detallados mapas, rutas, fotos e información sobre alojamientos, gastronomía, sitios de interés y paseos.

El 2013 se pusieron a la venta los Mapas Turísticos de ChileTur: 9 mapas desplegable que son un complemento perfecto para descubrir nuestro país. A estas guías y mapas se suma el sitio web, que incluye un útil planificador para calcular el costo de viajar por Chile.

www.chileturcopec.cl

Por manos de mujer

En 2013 Copec continuó desarrollando en la comuna de Calbuco el programa de apoyo a la red Por Manos de Mujer, que reúne a más de veinte organizaciones campesinas y cumple una labor social destacada nacional e internacionalmente.

Bajo nuevas condiciones normativas, el foco estuvo en generar entre los asociados el estándar necesario para la obtención de las certificaciones que se requieren para comercializar su producción en supermercados, hoteles y restaurantes de la Región de Los Lagos. Ello implica desde la capacitación de los agricultores hasta obras menores en materia de riego.

Una segunda línea de trabajo fue iniciar el estudio de factibilidad para que la organización diera un paso más en su desarrollo, creando su propia cooperativa, lo cual les permitiría comercializar sin intermediarios sus productos con el consecuente incremento en el beneficio para los miembros de la red.

Copec también estuvo presente en la quinta versión del “Agrofestival Por Manos de Mujer”, que reúne actividades artísticas y gastronómicas y se ha convertido en una de las ferias más importantes del sur de Chile.

MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD, INNOVACIÓN Y REGLAS CLARAS



Copec tiene la convicción de que el éxito de la compañía pasa por proteger a la gente y entorno. Por eso promueve activamente innovadoras políticas de seguridad y medio ambiente, más allá de las exigencias de la autoridad.

Los buenos resultados de 2013 en estos ámbitos reflejan la implementación de los estándares del Sistema de Gestión de Salud, Seguridad y Medio Ambiente (SSMA) entre las diversas áreas de la compañía, empresas asociadas y clientes.

Medio Ambiente

- Durante 2013 Copec midió por segunda vez su Huella de Carbono. El proceso, correspondiente a las emisiones de 2011 y 2012, fue realizado por el IDIEM de la Universidad de Chile y verificado por la prestigiosa empresa inglesa CICS.
- Copec obtuvo el Sello de Eficiencia

Energética para dos de sus plantas de almacenamiento. Entregado por la Agencia Chilena de Eficiencia Energética, este sello reconoce la optimización del consumo de la energía mediante sistemas de iluminación con equipos eficientes LED que ahorran hasta 50%.

- Copec cumplió con éxito el monitoreo final de los suelos superficiales de los terrenos en que operaban las plantas de Las Salinas, en Viña del Mar. Con este proceso culminó el saneamiento dispuesto por la autoridad en su Resolución de Calificación Ambiental.
- Copec ingresó al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental los siguientes proyectos:
 - Planta de conversión de aceite lubricante residual en Quintero.
 - Ampliación de almacenamiento del Terminal de Productos Importados de Quintero.
 - Emisario de aguas de la Planta Chacabuco.



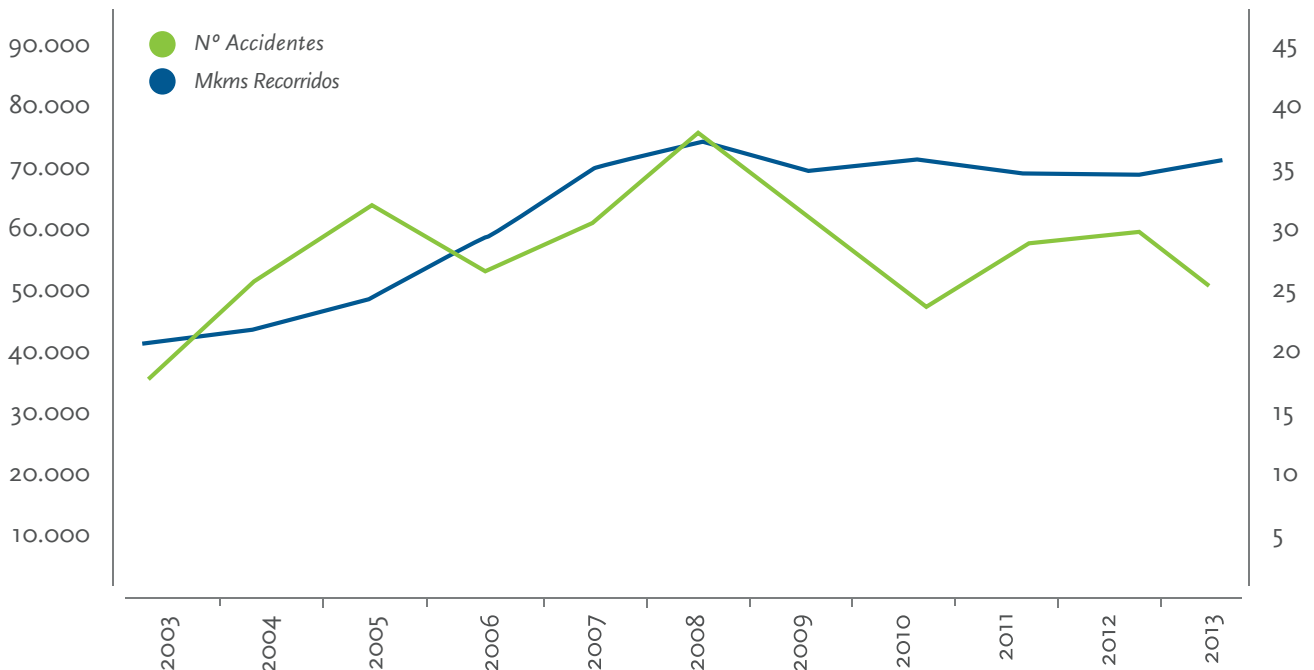
Seguridad

Durante 2013 Copec mejoró sus estadísticas de seguridad:

- Se registraron 5 accidentes con tiempo perdido, con una tasa de 0,59 accidentes por cada 100 trabajadores y sólo 51 días perdidos (la cifra más baja en 5 años).
- En cuanto a accidentes de transportes, se registraron 26 eventos, la cifra más baja de los últimos 3 años. El índice de

accidentes por cada millón de kilómetros recorridos bajó 10% y llegó a 0,37.

- Continuó con éxito la implementación del Manual de Gestión de Transporte, que busca mejorar y estandarizar los procesos de las empresas transportistas colaboradoras en los ámbitos de salud, seguridad, medio ambiente y calidad.



SEGURIDAD VIAL, MEJORA CONTINUA

El traslado de grandes cargas de combustibles y lubricantes a lo largo de Chile es una tarea en extremo delicada. Copec se ha impuesto como meta mejorar cada año sus estándares de seguridad.

Esta política aporta a un servicio de excelencia y a la mejora continua en los resultados de las distintas operaciones.

En relación al transporte y la seguridad vial, 2013 marcó avances:

- Se registraron 26 accidentes (índice de accidentabilidad: 0,37 accidentes por cada millón de km recorridos). En 2012 se habían contabilizado 29 accidentes (índice de accidentabilidad: 0,41).
- Se recorrieron en total 70,7 millones de kilómetros, cifra similar a 2012: es decir, a igual cantidad de km bajó el índice de accidentabilidad.
- Durante el año debutó un plan de monitoreo a los más de 120 viajes diarios que realiza la flota hacia la minería: su objetivo es conocer cualquier alerta o alarma que pudiese ocurrir en las rutas para vigilar la integridad de las personas, equipos y medio ambiente.





ELEMENTAL, INNOVACIÓN QUE DESAFÍA A LOS NUEVOS PROBLEMAS



Elemental es una sociedad creada en 2006 por prestigiosos arquitectos, que invitaron a Copec y a la Pontificia Universidad Católica de Chile con el propósito de crear mejores soluciones en vivienda social, contribuyendo de esta forma a la formación de un país con mejores oportunidades para todos.

Afianzada esa tarea, con el tiempo también se ha especializado en innovación: la búsqueda de respuestas nuevas a problemas cada vez más complejos. Así, Elemental es hoy una de las oficinas de arquitectura, diseño y urbanismo más prestigiosas de Chile y el mundo.

Su trabajo se proyecta en tres áreas:

- Viviendas sociales de calidad.
- Proyectos urbanos, planes maestros y diseño de espacios públicos.
- Arquitectura de alto impacto.

2013 fue un año significativo en la consolidación de Elemental, con la ejecución de muchos proyectos que ya comienzan a ser obras:

- Finalización de la construcción del “Centro Anacleto Angelini para la Innovación Tecnológica” en el Campus San Joaquín de la UC, que será inaugurado en 2014.
- Entrega del innovador proyecto de vivienda “Villa Verde” en Constitución, finalista del concurso “Obra del Año” del sitio especializado Plataforma Arquitectura. Ello se complementa con el inicio de las obras del plan de

reconstrucción de esa ciudad (incluidos un parque de mitigación y un centro cultural).

- Ejecución del primer tramo del nuevo “Sendero Rústico” del Parque Metropolitano.
- Diseño del plan de desarrollo provincial de Choapa, que involucrará la ejecución de proyectos que aspiran a mejorar la calidad de vida de los habitantes de cuatro comunas mineras.
- Diseño y construcción del colegio “San Juan en Lampa”.
- Construcción en Suiza de las residencias para escritores asociadas al sistema de pasantías “House of Writers” de la Fundación Jan Michalski.
- Construcción del edificio de la farmacéutica suiza Novartis en Shanghai.

Chile Chico,
Región de Aisén





09

NUUESTRA
GENTE



ESTACIÓN DE SERVICIO
Ruta 5 Sur Km. 614,
Victoria



*Sin el aporte de su gente, Copec no podría aspirar a ser Primera en Servicio.
Para todos quienes crecen a nuestro lado, va este justo reconocimiento.*

“En Copec hacemos crecer a nuestra gente”.
Jorge Garcés

HISTORIAS QUE CONOCER

Arturo Natho, 17 años de compromiso

Tras titularse como ingeniero civil industrial en la Universidad Católica, Arturo Natho trabajó 10 años en una pesquera. A comienzos de 1997 llegó a la Gerencia de Desarrollo de Copec. Ahí se sorprendió al encontrar un ambiente laboral muy cálido y formal donde se generaban espacios para conversar con respeto y franqueza de cualquier tema.

“Pero lo que más impacta en Copec es su compromiso con los clientes. Siempre la compañía va un paso adelante y toma la iniciativa para que haya combustible en cada rincón del país y no descansa mientras haya necesidades por responder”, subraya.

A su juicio, un valor esencial que explica el liderazgo de Copec es la humildad: no cabe espacio para el triunfalismo, pues detrás de cada logro aparecen nuevas metas y oportunidades. “Nuestro servicio va mucho más allá que vender combustible: tenemos un compromiso con las personas. Y esa es una tarea que no se acaba”, reflexiona.

Esa lógica la vivió intensamente como Gerente de Ventas, a cargo de los canales concesionario, industrial y lubricantes. “Fue una experiencia muy valiosa, pues el área comercial tiene el desafío de atender a los clientes de cada uno de esos

canales. Es decir, con todas las actividades económicas de Chile, desde la gran minería hasta los requerimientos para los niños en una Estación de Servicio. Si hay un valor relevante en la forma en que Copec mira sus actividades es entender que tiene un compromiso y responsabilidad con el funcionamiento del país, y toma sus decisiones con la altura de miras que las circunstancias lo exigen”.

Natho destaca dos grandes hitos que demuestran este compromiso.

El primero fue advertir y prepararse ante la crisis de suministro del gas argentino: **“Copec no lo pensó dos veces y emprendió la rápida construcción de plantas de almacenamiento de diésel en los puntos más críticos, de forma de poder suministrar a las generadoras eléctricas cuando no hubiera gas. Así, cuando llegó la crisis, Copec logró organizar la logística de importación aumentando las importaciones de Diésel de 2 barcos /mes hasta 25 por mes, y el país el país casi no la percibió”.**

Otro gran hito fue el terremoto del 2010, cuando Copec no vaciló en hacer lo humanamente posible por restablecer rápidamente sus servicios. “Todo comienza a moverse con el combustible: fue una operación extraordinaria donde gente

en todo Chile, muchas veces de forma heroica, cumplió el rol fundamental de poner de nuevo al país en marcha. Supimos entender de inmediato las necesidades de los clientes, en particular de todos aquellos que necesitaban desesperadamente regresar a casa, de combustibles para restablecer equipos de comunicaciones y en general para permitir que funcionaran los equipos de emergencia... No hay otra empresa que en Chile tenga ese compromiso y pueda hacer ese trabajo”.

La tercera etapa de Arturo en Copec fue como Gerente Internacional, marcada por la adquisición de Terpel. **“Fue inolvidable entender cómo funcionan otras culturas y fortalecer a los equipos locales, para enfocar el estándar de servicio hacia los clientes y generar valor al país, siendo testigo del entusiasmo, optimismo, profesionalismo y pasión con que el Equipo de Terpel asumió estos desafíos”,** resume.

En noviembre de 2013, Arturo Natho (52) asumió la gerencia general de Corpesca. Al hacer un balance, dice que sus 17 años en Copec estuvieron llenos de satisfacciones tanto profesionales como personales.



“Siempre lo pasé bien; hice grandes amigos, disfruté cada etapa porque participé de un equipo que enfrentó con pasión muchos desafíos siempre con la sensación que estábamos haciendo algo valioso y trascendente. Lo importante es cuando se genera valor para los clientes, la sociedad y el país. Y eso está en el espíritu de Copec”.

HISTORIAS QUE CONOCER

Hernán Rojas: la satisfacción de hacer las cosas bien

Luego de cumplir su servicio militar, Hernán Antonio Rojas Videla entró a trabajar como vigilante particular a la planta Las Salinas. Hijo de un transportista y una dueña de casa, fue contratado por Mobil el 1 de julio de 1986.

“Cumplía turnos de día, tarde y noche, todo el año”, recuerda. Su compromiso llamó la atención de sus superiores: así dejó pronto las labores de guardia para entrar al área de producción, específicamente a la fábrica de envases.

Hernán siempre tuvo ganas de mejorar. Tras tomar un curso de Calidad Total, estudió el tiempo de llenado de las máquinas y notó que era posible aumentar la producción. Gracias a su empeño, el proceso se redujo en un 20%.

Pese a carecer de conocimientos técnicos, siguió estudiando por su cuenta e investigando con gente del área. Esa permanente inquietud le permitió seguir avanzando. Pasó por el área de mezclado y aprendió sobre la elaboración de lubricantes; luego entró a planta de grasa, donde se especializó en la fabricación de cera.

“Tuve el privilegio y también la pena de haber fabricado en un turno de noche la última grasa que se hizo en la planta Las Salinas. De ahí en adelante, nunca más esos fierros siguieron trabajando.

Luego llegó el traslado a Quintero: el primer producto que hicimos fue una emulsión de cera en agua; nos demoramos como 3 días porque los equipos no estaban todavía habilitados”, recuerda. En la nueva planta Hernán echó a andar las líneas de grasas Mobil XHP; luego regresó a la planta de cera para controlar inventarios de insumos. Y siguió trabajando para optimizar procesos: “Me gusta mucho lo que hago, nunca le he dicho que no a ninguna responsabilidad y siempre trato de enseñarle lo que sé a la gente nueva. No necesito que vigilen lo que estoy haciendo para trabajar bien y hacer lo mejor”.

Fruto de sus 26 años de matrimonio con Eliana Gaete, Hernán tiene 7 hijos entre 27 y 16 años: Benjamín, Angélica, Esteban, Emanuel, Jemima, Hernán y Eliseo.

“Todos están estudiando. Benjamín, el primero, ya se tituló de fonaudiólogo en la Universidad de Valparaíso, becado por la compañía. Es una tremenda alegría llegar a casa tarde del trabajo y ver que están todos mis hijos haciendo sus cosas. De verdad, nunca pensé iban a poder ir a la universidad”, admite.

A los 53 años, Hernán Rojas está contento con todo lo que ha logrado a lo largo de casi tres décadas en la compañía.



“Copec ha sido mi segunda casa. Mi filosofía es trabajar todo el día: en todos estos años habré tenido apenas una o dos licencias. Siempre he tenido este compromiso: hasta hoy, si mi área está desordenada, tomo la escoba y me pongo a barrer. El mayor reconocimiento es la satisfacción de hacer las cosas bien, eso creo que es parte del alma de Copec”.

LOS QUE NOS DEJAN

Hugo Alfonso De La Fuente Villanueva

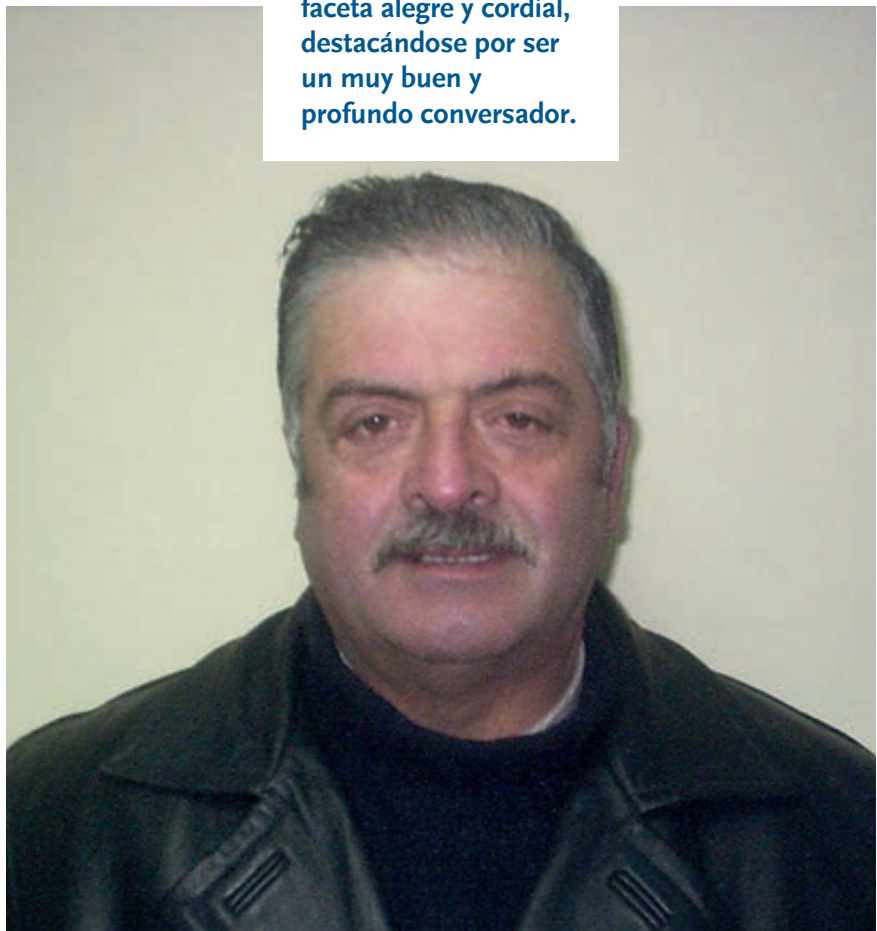
Era diciembre de 1982 cuando nuestro querido Hugo de la Fuente ingresaba a la Compañía en la posición de vigilante en Planta Puerto Montt. Tenía 34 años. Tiempo después sería promovido a auxiliar de Planta Puerto Montt y finalmente el año 1995 fue trasladado como Mecánico en Planta Puerto Chacabuco, posición en la que, luego de 31 años de servicio, se retiraría de la Compañía.

Si bien es cierto, al principio anhelaba regresar a Puerto Montt, con el paso del tiempo terminó por enamorarse de la preciosa zona de Aysén y Puerto Chacabuco, tomando más tarde la decisión de radicarse definitivamente allí.

Su personalidad introvertida y su andar pausado fueron siempre una marca registrada. Sin embargo, quienes lo conocieron y compartieron con él en Copec no dudan en describirlo como una gran persona, muy comprometido y responsable con su trabajo y su familia.

De pocos pero muy buenos amigos, siempre mostró una faceta alegre y cordial, destacándose por ser un muy buen y profundo conversador.”

De pocos pero muy buenos amigos, siempre mostró una faceta alegre y cordial, destacándose por ser un muy buen y profundo conversador.





Muy querido en todos los lugares donde le tocó trabajar, el “Chilote” ha dejado una huella en los corazones de cada uno de sus compañeros de trabajo.

Luis Renato Pérez Barrientos

Con 25 años, Renato hacía su ingreso a la Compañía en enero de 1974, en el cargo de Oficinista en la Oficina Zona Sur.

El “Chilote”, como se le conoció ampliamente en la Compañía, ocupó diversas posiciones: Cajero en Oficina Zona Sur, Auxiliar de Bodega en Panta Linares, Segundo Jefe en Planta Linares, Guayacán y en Planta Arica, y Jefe de turno en Planta San Vicente, posición en la que luego de casi 40 años de incansable trabajo, se retiraría de Copec para acogerse a jubilación.

Todos quienes lo conocieron y trabajaron con él sólo tienen muy buenos recuerdos suyos y lo describen como una persona de trato amable, sencillo, siempre de muy buen humor y dispuesto

A ayudar y aportar. Se destacó como un excelente consejero de la gente joven, “camiseteado” por Copec y muy responsable con su trabajo.

Muy querido en todos los lugares donde le tocó trabajar, el “Chilote” ha dejado una huella en los corazones de cada uno de sus compañeros de trabajo.

Torres del Paine,
Región de Magallanes

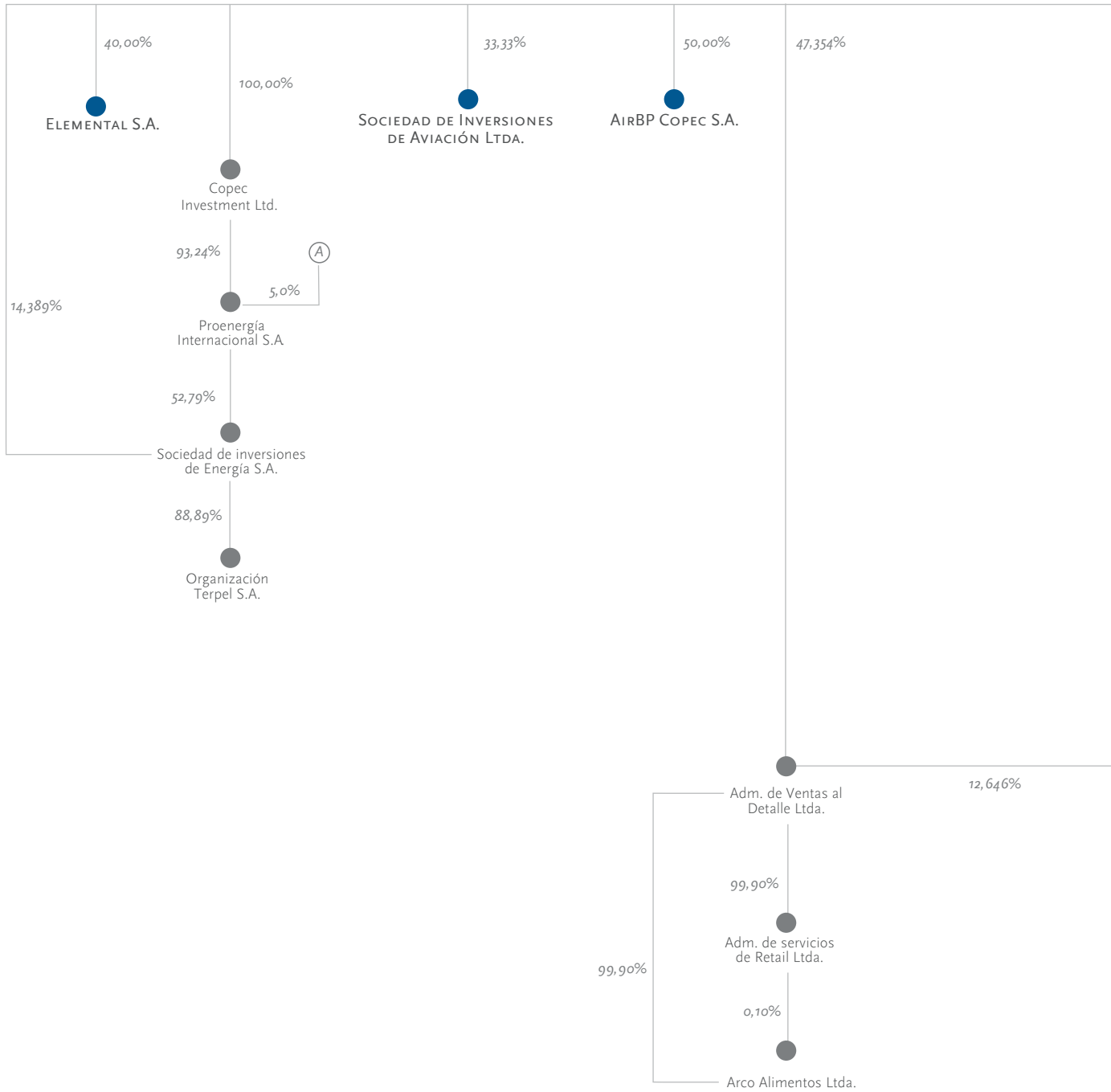


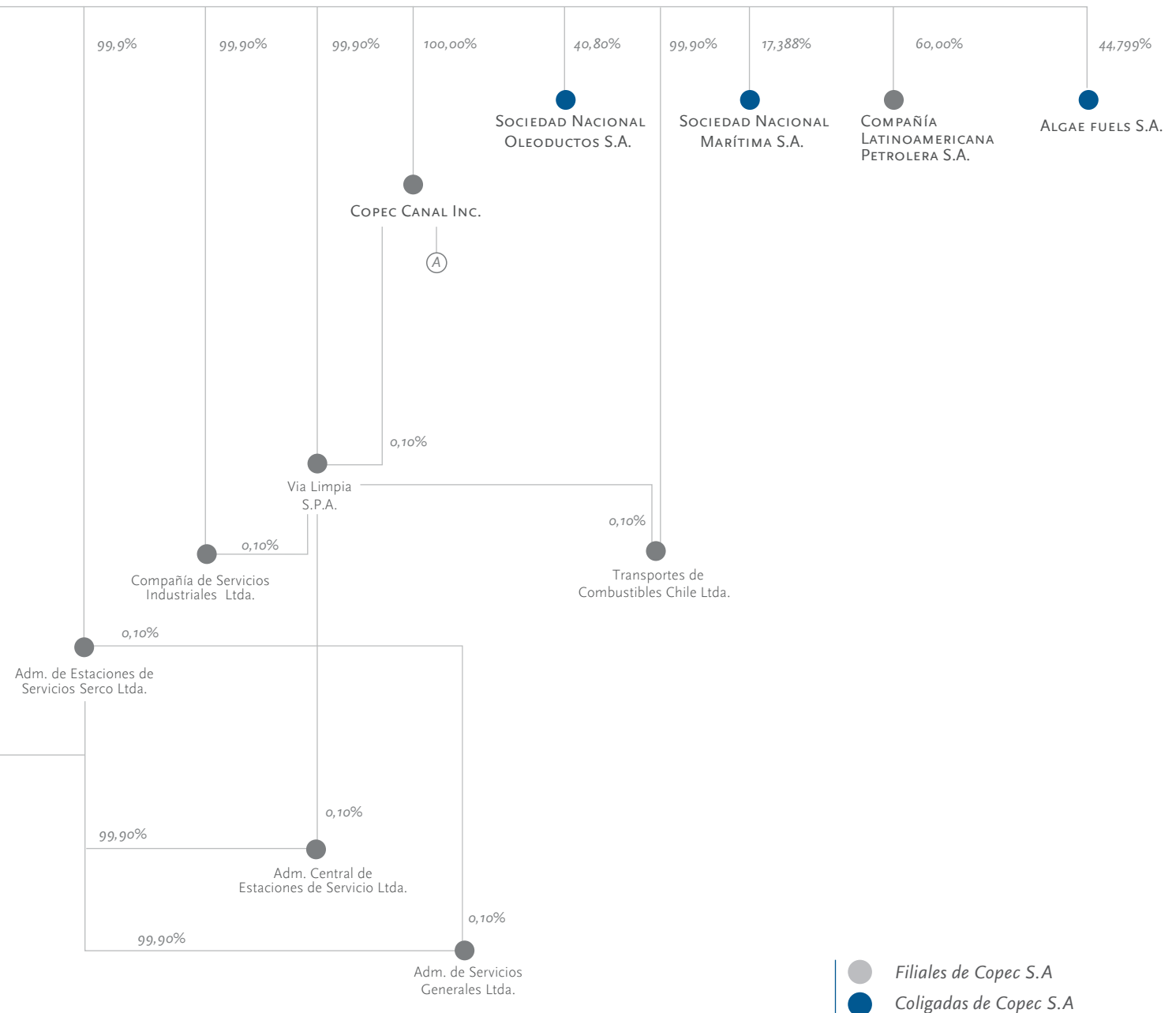


10

FILIALES
Y COLIGADAS

COMPAÑÍA DE PETRÓLEOS DE CHILE COPEC S.A.





COPEC
Primera en servicio