

Índice

de contenidos

**CARTA DEL
GERENTE GENERAL**

P. 03

01

**QUIÉNES
SOMOS**

P. 07

02

TRANSPARENCIA

P. 25

03

**CRECIMIENTO
SOSTENIDO**

P. 37

04

**APOYO A NUESTRA
CADENA DE VALOR**

P. 43

05

**INNOVACIÓN Y
TRANSFORMACIÓN
DIGITAL**

P. 49

06

**RESPONSABILIDAD
CON EL MEDIO
AMBIENTE**

P. 55

07

COMUNIDAD

P. 69

08

**COLABORADORES
COMPROMETIDOS**

P. 77

09

**ACERCA DE
ESTE REPORTE**

P. 90

10

01.



**CARTA DEL
GERENTE GENERAL**

102-14

Carta del Gerente General



En 2018, Empresas Copec decidió asumir un compromiso global para armonizar tres elementos centrales: el crecimiento económico, la inclusión social y la protección del medio ambiente".

Señoras y señores accionistas:

Me complace presentar el cuarto Reporte de Sostenibilidad de Empresas Copec, donde se expone el desempeño económico, social, ambiental y de gobernanza corporativa de nuestra compañía y sus filiales durante 2018, compartiendo los logros y desafíos en cada uno de estos ámbitos.

Este documento ha sido construido bajo el estándar GRI (Global Reporting Initiative), uno de los más utilizados en todo el mundo para la elaboración de informes de sostenibilidad.

Para Empresas Copec, la práctica de reportar los criterios y avances en sostenibilidad de sus actividades comenzó en 2015. Esto, como una manera de profundizar los vínculos con nuestros grupos de interés y sistematizar nuestro compromiso con un quehacer operacional y corporativo sustentable. En 2016 dimos un nuevo paso, incorporando el concepto de valor económico generado y distribuido, que nos permitió cuantificar el aporte de la compañía a las distintas contrapartes, así como a las economías de los países en que están presentes las filiales de Empresas Copec. En 2017, en tanto, consolidamos un modelo de informe que, equilibrando aspectos ambientales y sociales, plasmara la voluntad de la compañía para crear valor compartido.

En el camino recorrido en estos años, nuestras afiliadas han tenido un rol creciente en los grandes desafíos del desarrollo sostenible, donde asuntos de relevancia mundial como el cambio climático y la transición energética, se han convertido en tareas impostergables. Ejemplo de ello son las soluciones de Nueva Movilidad desarrolladas por Copec; o la creciente capacidad de autoabastecerse con energía limpia de la afiliada forestal, que encuentra su expresión más reciente y significativa en el proyecto de Modernización y Ampliación de la Planta Arauco; entre otros.

Con esta mirada, en 2018, Empresas Copec decidió profundizar su compromiso con el crecimiento económico, la inclusión social y la protección del medio ambiente. De esta manera, la Compañía se sumó a los esfuerzos internacionales para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, de Naciones Unidas. Estos fueron definidos en 2015 por 193 Estados Miembros como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible para 2030. En el presente informe se han incorporado los aportes específicos que Empresas Copec y sus afiliadas están llevando a cabo en esta materia.

Hacia esa meta avanzamos, orientados por un propósito compartido e impulsados por la convicción de nuestra

gente, las personas de Empresas Copec, quienes ponen su creatividad y esfuerzo diarios al servicio de una cultura de la sostenibilidad.

2018 ha sido un periodo particularmente exigente en materia medioambiental. Durante el año se invirtieron en total US\$ 98,4 millones en estos temas, 6,7% más que en el ejercicio anterior.

Así, por ejemplo, Arauco, cuyo patrimonio forestal cumple la función natural de capturar CO₂ de la atmósfera y liberar oxígeno al aire reduciendo la huella de carbono, en materia de energía entregó excedentes netos por un total de 951 GWh, cifra 6% mayor que en 2017. Se trata de cerca del 1,3% de la generación total del Sistema Eléctrico Nacional.

Copec, en tanto, continuó avanzando en su programa Renova, que busca incorporar energías renovables no convencionales y sistemas de eficiencia energética en su red de estaciones de servicio. Así, durante 2018, instaló nuevos paneles fotovoltaicos y turbinas eólicas para abastecerlas.

Terpel, por su parte, se ha propuesto reducir en 10% las emisiones de CO₂ de sus procesos a 2025. En Colombia, la compañía gestionó bonos de carbono con 112 clientes, que representan 11,2 millones de galones neutralizados al mes. Y, en este mismo país, Inversiones del Nordeste, afiliada de Abastible, implementó un sistema de gestión de energía que le permitió reducciones de 39% en su consumo anual de electricidad.

Golden Omega, en tanto, como parte de su compromiso con la sostenibilidad de los océanos (ODS 14), lanzó en 2018 la campaña Olas Zero Plástico, que busca mitigar esta polución oceánica en el norte de Chile mediante la limpieza de playas y la sensibilización de la población respecto al tema.

Por otro lado, para Empresas Copec y sus afiliadas, desde siempre, la innovación, la inversión en infraestructura y la asociatividad han sido motores fundamentales para crear valor sostenible (ODS 9 y 17).

De tal modo, en 2018, Copec dio pasos estratégicos en electromovilidad marcando un verdadero punto de inflexión en su historia, el que quedó sintetizado en la suscripción del Acuerdo Público-Privado de Electromovilidad, un hito clave a nivel país.

En consecuencia, a principios de 2019, realizó la extensión de su red de carga para vehículos eléctricos Copec Voltex, con 23 puntos de abastecimiento rápido, tanto dentro como fuera de sus estaciones de servicio, además de una serie de proyectos para acompañar a sus clientes industriales en el proceso gradual de transición energética.

Por su parte, los esfuerzos realizados por Abastible la hicieron merecedora del Premio "Innoweeks", del centro de innovación de SAP, por su constante trabajo para avanzar en la tarea de identificación y seguimiento de sus cilindros.

Para Empresas Copec, además, entregar apoyo a investigadores y emprendedores es parte de su compromiso histórico con el desarrollo del país. Por ello mantiene vigentes importantes alianzas, como son la Fundación Copec-UC y el Centro de Innovación UC Anacleto Angelini, que al cierre de 2018 contaba con más de cien empresas socias y más de 270 proyectos financiados.

En términos de inversión, 2018 quedará en nuestra historia por ser el año en que Arauco dio inicio al Proyecto MAPA, el cual permitirá incrementar su capacidad de producción hasta 2,1 millones de toneladas de celulosa anuales, con equipamientos de última generación y una nueva planta de tratamiento de efluentes. Un esfuerzo sin precedentes que implica un fuerte impulso social y económico para el territorio, con una inversión de US\$ 2.350 millones en la Región del Biobío.



En 2018, Copec dio pasos estratégicos en electromovilidad, marcando un verdadero punto de inflexión en su historia, el que quedó sintetizado en la suscripción del Acuerdo Público-Privado de Electromovilidad, un hito clave a nivel país".

Asimismo, Arauco inició este año el proceso de participación ciudadana para el futuro parque eólico Viento Sur, también en la Región del Biobío, que implicará una inversión cercana a los US\$ 250 millones para la instalación de hasta 43 aerogeneradores con una potencia instalada de 200 MW, equivalente al consumo de 540 mil hogares.

Este proceso significó 128 encuentros con juntas de vecinos y comunidades mapuches, visitas a ocho escuelas y tres postas de salud, y 18 campañas comunicacionales con los trabajadores, alcanzando a un total de 3.789 personas.

Establecer relaciones permanentes y de mutua colaboración con las comunidades y los territorios que acogen nuestras operaciones (ODS 11) está en la esencia de nuestra cultura empresarial. Solo así se puede cumplir auténticamente con el propósito de crear valor compartido. Es por ello que, durante 2018, se invirtieron US\$ 22,4 millones para el desarrollo de este tipo de iniciativas, 5,3% más que en 2017.

Por otra parte, mejorar la vida de las personas, de las comunidades, está en la base del verdadero desarrollo. Y para ello es esencial garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad que promueva oportunidades para todos (ODS 4).

Es con este objetivo que Copec, por ejemplo, en línea con su programa de fomento lector "Viva Leer", lanzó en 2018 el proyecto "Abre un libro, abre tus alas", para acercar la lectura a personas privadas de libertad y sus familias mediante la donación de 346 mil libros.

Orizon, en tanto, firmó un importante convenio de colaboración con el Centro de Educación y Capacitación de la Universidad Católica del Norte, orientado a mejorar las competencias y capacidades de sus colaboradores, y potenciar la empleabilidad de futuros técnicos profesionales a través del desarrollo de sus prácticas en las distintas áreas de la empresa.

Hoy, las compañías deben tener la suficiente capacidad de adaptación y velocidad de respuesta para enfrentar los desafíos del entorno. Actuar estratégicamente en esta nueva realidad global implica desarrollar un sistema viable de relación con nuestros distintos stakeholders, una estructura de gobernanza que sea capaz de transformar los potenciales riesgos en oportunidades de desarrollo.

Con este fin, en 2018, las empresas afiliadas aumentaron la cantidad de directores independientes. Así, por ejemplo, Terpel hoy cuenta con una Junta Directiva donde el 25% de sus integrantes tiene carácter de independiente. Por su parte, Abastible aumentó la cantidad de directores a un total de siete personas, de los cuales cuatro se consideran independientes.

Del mismo modo, la participación y representación de amplios sectores de la sociedad en nuestras afiliadas es una de las claves para la correcta comprensión del entorno. En este sentido, Arauco se hizo parte de la Red de Empresas Inclusivas (REIN), para fomentar el trabajo de personas en situación de discapacidad. Terpel, en el marco de su programa Amigos del Alma, vincula a personas en condición de discapacidad y las ayuda a desarrollar habilidades de comunicación, liderazgo y hábitos de trabajo. Abastible, en tanto, lanzó su Política de Inclusión y Diversidad y llevó a cabo la implementación de un Programa de Diversidad para la inclusión de migrantes, personas con discapacidad y mujeres.

Finalizando la segunda década del siglo XXI, Chile y el mundo atraviesan profundas transformaciones en todas las dimensiones del quehacer humano.

Nuestro país se apresta para ser anfitrión de dos eventos de trascendencia mundial: el Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico APEC 2019 y la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático COP 25. Ambos encuentros se desarrollarán en un marco de gran consenso: nuestra civilización está desafiada por el cambio climático. Se trata de un reto ineludible y urgente, del cual todos debemos ser parte: ciudadanía, organismos públicos y, por cierto, sector privado.

Cada uno de los esfuerzos detallados en este informe, realizado por las personas de Empresas Copec que aportaron en ellos, y a quienes agradezco profundamente, son nuestra manera de ayudar a enfrentar este reto. Son una expresión de nuestra forma de escribir hoy una historia que pueda ser contada en el futuro. Son la materialización de ideales que tienen por objetivo construir un futuro confiable.

EDUARDO NAVARRO BELTRÁN
Gerente General
Empresas Copec

02.

QUIÉNES SOMOS

102-1 / 102-2 / 102-3 / 102-4 / 102-5 / 102-6 / 102-7 /
102-11 / 102-12 / 102-16 / 102-40 / 102-42 / 102-44



2.1. Quiénes Somos

Empresas Copec es una compañía de clase mundial, con 84 años de experiencia, que busca entregar un nivel de rentabilidad atractivo en el largo plazo a sus inversionistas y contribuir al desarrollo de cada uno de los países donde opera.

La Compañía participa en dos grandes áreas de actividad: recursos naturales, donde cuenta con claras ventajas competitivas, y energía, estrechamente ligada al crecimiento y desarrollo productivo de los países. Actualmente, posee importantes plataformas productivas en Chile, Alemania, Argentina, Brasil, Canadá, Colombia, Ecuador, España, Estados Unidos, México, Panamá, Perú, Portugal, República Dominicana, Sudáfrica y Uruguay, y comercializa sus productos en más de 80 países en los cinco continentes.

El modelo de negocios se sustenta en dos premisas fundamentales: operar bajo condiciones de excelencia operacional, ética y transparencia corporativa, y actuar como buenos ciudadanos, que atienden y respetan los intereses de cada uno de sus grupos de interés.

Empresas Copec es una sociedad anónima abierta, sujeta a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF)¹. Cotiza en la Bolsa de Santiago y forma parte del SPCLXIPSA² en Chile.

La Compañía fue seleccionada para ser parte de los siguientes índices internacionales que distinguen el desempeño de las empresas en materia ambiental, social y de gobierno corporativo: Dow Jones Sustainability Index Chile, Dow Jones Sustainability Index MILA, FTSE4Good Emerging Index y MSCI Sustainability Index.

2.1.1. PRINCIPALES CIFRAS 2018

Ingresos:

US\$ 23.970
millones

Utilidad:

US\$ 1.071
millones

Número consolidado de colaboradores:

25.615 hombres **10.551** mujeres

GJ de energía consumida:

103.821.135

Horas de capacitación a colaboradores:

784.834

Número de países donde opera:

16

¹ Antes SVS o Superintendencia de Valores y Seguros de Chile.

² SPCLXIPSA: Índice de Precio Selectivo de Acciones. Es el principal índice bursátil de Chile y está constituido por las 30 acciones más líquidas del mercado.

2.2. Principios y Valores Corporativos

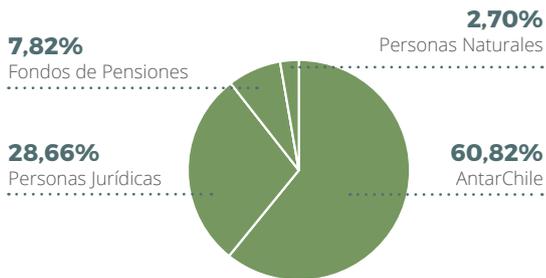


- 1 Contribuir a la sociedad a través de la **creación del mayor valor** posible, que beneficie en forma **sostenible** a accionistas, trabajadores, proveedores, clientes y comunidades donde se inserta, a través de una gestión eficiente, responsable, innovadora y de calidad en todos los procesos.
- 2 Promover el **uso sustentable de los recursos naturales y energéticos** del entorno, invirtiendo en **investigación, innovación tecnológica y capacitación**, para prevenir y reducir progresiva, continua y sistemáticamente los impactos ambientales de las actividades, productos y servicios.
- 3 Entregar a todos los clientes, en forma oportuna, **productos de calidad, de manera sostenida en el tiempo** e incentivar a los proveedores a hacerse parte de la cadena de valor y calidad.
- 4 Velar por la **seguridad y la salud ocupacional**, procurando disminuir en forma continua y progresiva los riesgos a la seguridad de sus operaciones y servicios.
- 5 Generar las condiciones para el desarrollo de todos los integrantes de la Compañía, promoviendo ambientes laborales basados en el **respeto, honestidad, calidad profesional, capacitación y trabajo en equipo**.
- 6 Construir relaciones permanentes y de **mutua colaboración con las comunidades** en donde se encuentran las operaciones, apoyando su desarrollo.
- 7 Mantener una **comunicación transparente y honesta** con los distintos actores relevantes para la Compañía.
- 8 Cumplir con la legalidad vigente, las obligaciones contractuales y otros compromisos que regulan el negocio y, en la medida de las posibilidades, **superar los estándares establecidos**.
- 9 Disponer y aplicar los sistemas y procedimientos que permitan **administrar los riesgos** de los negocios, evaluando regularmente el desempeño en todos los procesos y tomando a tiempo las medidas correctivas que sean necesarias.
- 10 **Difundir estos compromisos** a los trabajadores, contratistas y proveedores, haciendo que esta política se implemente con la colaboración y esfuerzo de todos.
- 11 Trabajar con **dedicación, rectitud, probidad, excelencia y ser consecuentes** con los valores y políticas de Empresas Copec.

2.3. Empresas Copec y sus afiliadas

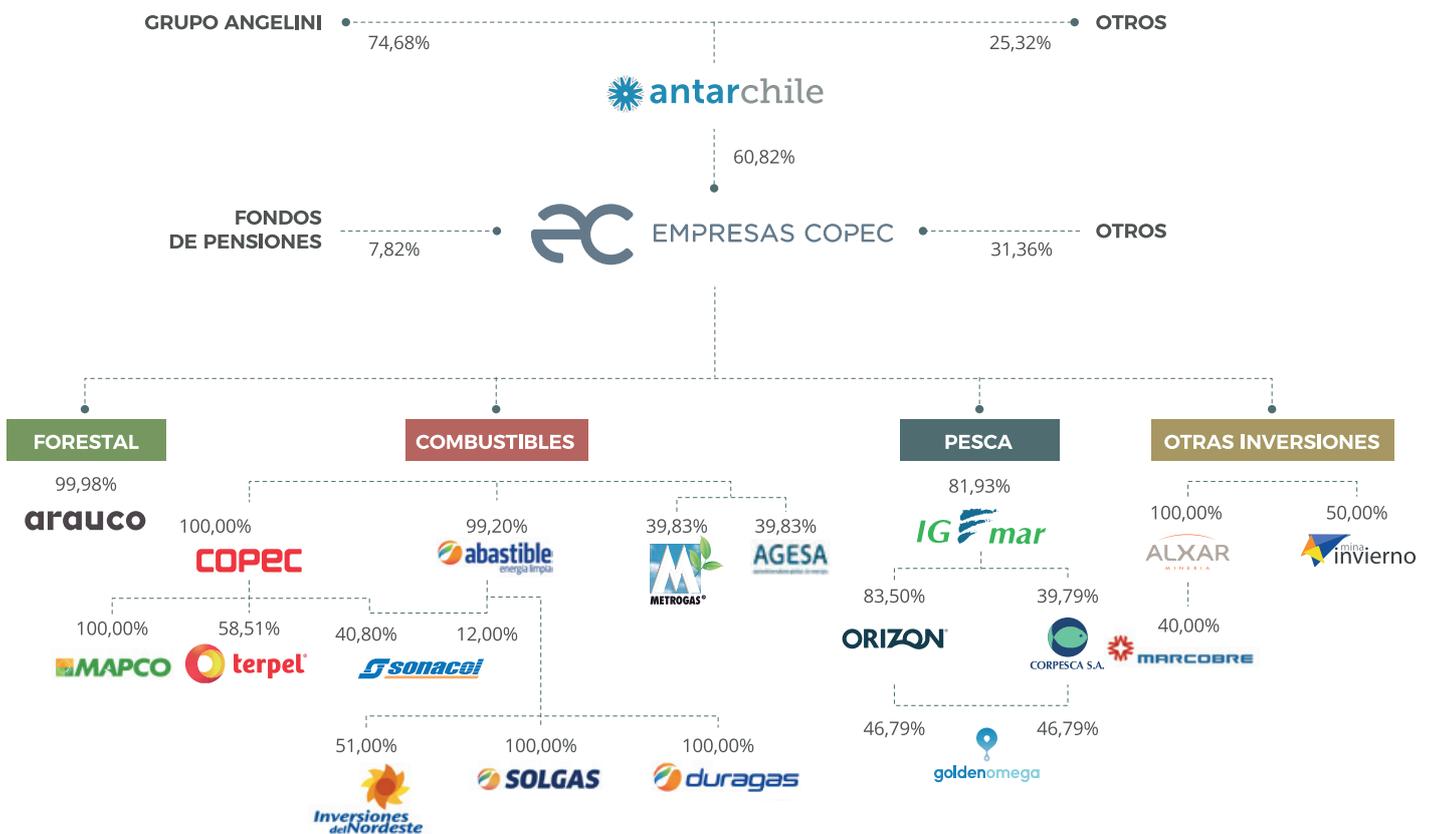
Estructura de Propiedad

31 diciembre 2018



Al 31 de diciembre de 2018, la Compañía contaba con 6.857 accionistas y 1.299.853.848 acciones ordinarias, todas de un mismo valor. En tanto, el porcentaje de la propiedad que no se encontraba en manos del controlador alcanzaba a 38,98%.

2.3.2. MALLA SOCIETARIA





2.3.3. PRINCIPALES AFILIADAS

www.arauco.cl

Arauco es una de las principales empresas forestales de América Latina en términos de superficie y rendimiento de sus plantaciones, fabricación de celulosa de mercado, maderas y paneles, además es un actor cada vez más relevante en la generación de energía limpia y renovable. Se caracteriza por contar con los más altos estándares de manejo forestal y de gestión responsable en sus operaciones, buscando diferenciarse a través de la innovación y la generación de valor agregado.

La compañía ofrece una amplia variedad de productos forestales renovables y de calidad, que inspiran a crear soluciones destinadas a mejorar la vida de las personas en el ámbito de la industria del papel, la construcción, el embalaje y la mueblería. Sus productos son comercializados en los cinco continentes mediante representantes, agentes de venta y oficinas comerciales localizadas en 26 países, y una cadena logística y de distribución eficiente, que permitió en 2018 entregar sus productos a través de 230 puertos, llegando a más de 4.440 clientes.

Empresas Copec posee el 99,98% de la propiedad de Arauco.



Hectáreas de Patrimonio Forestal:

1,1 millones

en Chile

263 mil

en Argentina

249 mil

en Brasil

126 mil

en Uruguay



Plantas de celulosa:

5 plantas

en Chile

1 planta

en Argentina

1 planta

en Uruguay a través de un *joint venture* con Stora Enso



ARAUCO



Planta de paneles:

4 plantas

en Chile

2 plantas

en Argentina

4 plantas

en Brasil

2 plantas

en Canadá

7 plantas

en Estados Unidos

2 plantas

en México

4 plantas

en Alemania a través de un *joint venture* con Sonae

2 plantas

en España a través de un *joint venture* con Sonae

2 plantas

en Portugal a través de un *joint venture* con Sonae

2 plantas

en Sudáfrica a través de un *joint venture* con Sonae



Aserraderos:

7 instalaciones

en Chile

1 instalación

en Argentina

1 instalación

en Alemania a través de un *joint venture* con Sonae



Plantas de energía:

10 plantas

en Chile

2 plantas

en Argentina

1 planta

en Uruguay a través de un *joint venture* con Stora Enso



www.copec.cl / www.terpel.com / www.mapcorewards.com

Copec comercializa y distribuye combustibles líquidos y lubricantes en Chile. Además, a través de su afiliada Terpel, comercializa y distribuye combustibles líquidos en Colombia, Panamá, Ecuador y Perú; gas natural en Colombia y Perú; y jet de aviación en los principales aeropuertos de Colombia, Perú y República Dominicana. Por otra parte, por medio de su afiliada Mapco, la compañía comercializa y distribuye combustibles líquidos a través de una red de estaciones de servicio en el sureste de Estados Unidos, específicamente en los Estados de Alabama, Arkansas, Georgia, Kentucky, Mississippi, Tennessee y Virginia.

La estrategia de negocio de estas empresas está enfocada en ofrecer al consumidor un servicio de calidad y diferenciado.

Empresas Copec posee el 100% de la propiedad de Copec.

Por otra parte, y a través de Copec, Empresas Copec tiene el 58,51% de la propiedad de Terpel y el 100,00% de Mapco.



Estaciones de servicio:

653 estaciones

entre Arica y Puerto Williams

2.015 estaciones

en Colombia

141 estaciones

en Panamá

100 estaciones

en Ecuador

40 estaciones

en Perú

345 estaciones

autoservicio en el sureste de Estados Unidos



Tiendas de conveniencia:

91 locales

Pronto y 287 Punto en Chile

42 tiendas

en Colombia

35 tiendas

en Panamá

13 tiendas

en Perú

5 tiendas

en Ecuador

345 tiendas

en el sureste de Estados Unidos



Plantas:

18 plantas

de almacenamiento de combustibles en Chile, con una capacidad total de 543 mil m³

1 planta

de lubricantes en Quintero, Chile, con capacidad para producir 124 millones de litros al año

1 planta

de lubricantes en Cartagena, Colombia, con capacidad para producir 7,6 millones de litros al año



**ABASTIBLE
INVERSIONES DEL NORDESTE
SOLGAS
DURAGAS**

www.abastible.cl / www.insa.com.co / www.solgas.com.pe / www.duragas.com.ec

Abastible comercializa gas licuado para uso residencial e industrial en formatos cilindros y granel; y para taxis y flotas de empresas, a través de las estaciones de servicio Autogas. Además, la empresa ofrece soluciones de uso dual de gas licuado y energía solar para calentar el agua sanitaria (Solargas); una solución limpia para el calentamiento del agua en la industria de cultivo de salmones y mitílicos (Nautigas); Generación Eléctrica, que suministra energía eléctrica a través de generadores que funcionan con gas licuado; y Cogeneración, que por medio de microturbinas produce simultáneamente electricidad y calor útil, lo que genera importantes ahorros en costos energéticos y de mantención.

Abastible cuenta con un terminal marítimo que ofrece servicios de muellaje de combustibles limpios, así como recepción y almacenamiento de gas licuado.

En Colombia, es propietaria de Inversiones del Nordeste, compañía que comercializa gas licuado para uso residencial e industrial, a través de las empresas Asogas, Norgas, Colgas de Occidente y Gases de Antioquia. Además, es propietaria del 33,33% y 28,32%, respectivamente, de las empresas distribuidoras de gas Montagas y Energas.

En tanto, mediante su afiliada Duragas, comercializa gas licuado para uso residencial, comercial, industrial y vehicular en Ecuador, y por medio de la afiliada Solgas comercializa gas licuado para uso residencial, industrial y automotriz en Perú.

Con todo ello, la compañía es una de las principales distribuidoras de gas licuado en el mercado chileno y la tercera mayor de Sudamérica.

Empresas Copec posee el 99,20% de la propiedad de Abastible.

Por su parte, por medio de Abastible, Empresas Copec tiene el 51,00% de la propiedad de Inversiones del Nordeste, el 100,00% de Solgas y el 99,99% de Duragas.



Plantas de almacenamiento y envasado:

10 plantas

en Chile

25 plantas

en Colombia

8 plantas

de envasado y 1 de almacenamiento en Perú

4 plantas

en Ecuador



 **ABASTIBLE
INVERSIONES DEL NORDESTE
SOLGAS
DURAGAS**



Número de cilindros:

7,1 millones

en Chile

3,8 millones

en Colombia

4,2 millones

en Perú

4,6 millones

en Ecuador



Red de distribución y venta:

29 oficinas

de venta y 1.300 distribuidores en Chile

22 centros

de distribución en Colombia

1.300 puntos

de venta y 390 distribuidores en Perú

2 oficinas

de venta y 900 distribuidores en Ecuador



Número de estanques:

63 mil

en Chile

7 mil

en Colombia

8 mil

en Perú



www.orizon.cl

Orizon produce harina y aceite de pescado; congelados de jurel, choritos y jibia; y conservas de pescado y mejillón chileno, los que comercializa principalmente bajo las marcas Colorado, San José y Wirenbo. Además, la compañía importa y distribuye lomitos y desmenuzados de atún bajo las marcas Colorado y San José; y arroz y legumbres bajo la marca San José. Desde 2018, importa pulpa de palta procesada, y los productos de la compañía norteamericana General Mills, con sus marcas Nature Valley y Fiber One para barras de cereal, helados Haagen-Dazs, premezclas para hornear Betty Crocker, y las tortillas y salsas mexicanas Old El Paso. Cabe mencionar que todos los procesos productivos de la compañía se encuentran certificados bajo la norma de calidad y seguridad alimentaria Halal.

En Coronel:
2 plantas
 elaboradoras de harina y aceite de pescado, que totalizan una capacidad de producción de 220 toneladas de materia prima por hora

1 planta
 elaboradora de conservas con capacidad para producir 30 mil cajas de 24 unidades de latas de jurel al día

2 plantas
 de congelados que producen 370 toneladas de producto al día y 100 toneladas de jibia al día, respectivamente

En Coquimbo:
1 planta
 elaboradora de harina y aceite de pescado, con una capacidad de producción de 70 toneladas de materia prima por hora

1 planta
 de conservas con capacidad para elaborar 5 mil cajas de 24 unidades al día

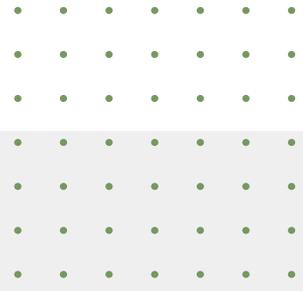
1 planta
 de congelados capaz de procesar 60 toneladas de jibia al día

En Puerto Montt:
1 planta
 de conservas y congelado rápido e individual (IQF) con capacidad para producir 60 toneladas de congelados al día y 2 mil cajas de conservas de 48 unidades al día

Otros:
7 naves
 de flota operativa con una capacidad total de bodega de 10 mil m³

393 hectáreas
 de concesiones para el cultivo de choritos en la Región de Los Lagos

2.4. Presencia Internacional



FORESTAL



COMBUSTIBLES



PESCA Y OTRAS INVERSIONES

2.5. Sostenibilidad Empresas Copec



Empresas Copec cuenta con un modelo de gestión sostenible que considera como sus principales pilares el desarrollo empresarial, el cuidado del medio ambiente y la generación de valor social y económico para sus distintas contrapartes.

Complementariamente, la Compañía posee una Política de Sostenibilidad³, donde se establecen los principios y directrices generales para el desarrollo de las actividades de acuerdo con los más altos estándares de sostenibilidad en materia de transparencia, integridad, mejora continua, precaución y prevención, y protección y conservación del medio ambiente. En el mismo documento se describen los roles y responsabilidades del Directorio, la Gerencia General, personal, asesores y contratistas, para su cumplimiento, reafirmando el permanente compromiso de la Compañía y sus afiliadas con una gestión de negocios responsable y sostenible. El Directorio de Empresas Copec es responsable de velar por el cumplimiento de esta Política y dar seguimiento a las principales iniciativas de sostenibilidad.

En tanto, los Directorios de las afiliadas son quienes deben velar por el cumplimiento de la Política en el marco de sus respectivas empresas.

EMPRESAS COPEC Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En septiembre de 2015, 169 líderes mundiales, al alero de Naciones Unidas, acordaron un conjunto de objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. Cada objetivo tiene metas específicas que deben alcanzarse para el año 2030, y para ello los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil deben ser partes.

En ese sentido, Empresas Copec decidió también asumir este compromiso y, a través de diversas contribuciones e iniciativas que la caracterizan, realizar aportes específicos en algunos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Por ello, a lo largo del presente Reporte de Sostenibilidad se presentará la vinculación existente entre una determinada meta y la contribución que la Compañía realiza.

³ El detalle de la Política de Sostenibilidad se encuentra disponible en el sitio web: <http://www.empresascopec.cl/wp-content/uploads/2015/12/Política-de-Sostenibilidad.pdf>

2.5.1. GRUPOS DE INTERÉS

GRUPOS DE INTERÉS	PRINCIPALES EXPECTATIVAS	LINEAMIENTOS	MEDIOS DE RELACIONAMIENTO
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Rentabilidad • Transparencia • Gestión integral de riesgos • Sostenibilidad en las operaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Velar por la generación de valor en el largo plazo para los accionistas. • Mantener informados a los accionistas sobre los distintos riesgos que puedan afectar a la Compañía. 	Sitio web corporativo
			Sitio web para inversionistas
			Departamento de acciones
			Aplicación móvil
			Revista institucional
			Memoria Anual y Reporte de Sostenibilidad
Inversionistas y analistas financieros	<ul style="list-style-type: none"> • Rentabilidad • Transparencia • Gestión integral de riesgos • Sostenibilidad en las operaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar sólidas relaciones con inversionistas actuales y potenciales, con el objetivo de ayudar al entendimiento de la Compañía y promover la transparencia. • Mantener informados a los inversionistas sobre la marcha de los negocios, inversiones y proyectos, además de los distintos riesgos que puedan afectar a la Compañía. 	Área de <i>Investor Relations</i> : Mail, Teléfono
			Sitio web corporativo
			Sitio web para inversionistas
			Aplicación móvil
			Conferencias nacionales e internacionales
			Memoria Anual y Reporte de Sostenibilidad
Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • Empleo /estabilidad desarrollo • Salud y seguridad laboral • Conciliación vida laboral y familiar • Derechos humanos 	<ul style="list-style-type: none"> • Prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. • Promover ambientes laborales basados en el respeto, la honestidad, la calidad profesional y el trabajo en equipo. • Velar por el desarrollo humano de todos los integrantes de la Compañía, incentivando la diversidad, colaboración y capacitación continua en materia de sostenibilidad. • Cumplir con las normas legales sobre libertad sindical. 	Área de <i>Investor Relation</i> : Conference Call, Presentación de Resultados, Mail, Teléfono
			Revista institucional
			Sitio web corporativo
			Código de Ética, Reglamento Interno y otros documentos corporativos
			Canal de denuncias
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del producto y del servicio • Satisfacción y reclamos • Innovación • Minimización de impactos negativos del producto 	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir al desarrollo de operaciones que permitan a los clientes alcanzar sus propios objetivos de sostenibilidad. Entregar a los clientes una oferta de productos y/o servicios que sea responsable y sostenible. • Procurar la entrega de productos y servicios innovadores y de calidad ajustados a las necesidades y expectativas de los clientes. 	Sitio web corporativo
			Revista institucional
Comunidades vecinas	<ul style="list-style-type: none"> • Minimización de impactos negativos de la operación • Desarrollo socio-económico local • Cumplimiento normativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar las actividades de la Compañía de forma armónica con el entorno social y ambiental. • Prevenir y mitigar eventuales impactos negativos generados por actividades de la Compañía. • Implementar programas y proyectos de vinculación que generen valor en los lugares en que la Compañía desarrolla sus actividades. 	Sitio web corporativo
			Reporte de Sostenibilidad
			Revista institucional

GRUPOS DE INTERÉS	PRINCIPALES EXPECTATIVAS	LINEAMIENTOS	MEDIOS DE RELACIONAMIENTO
Proveedores y contratistas	<ul style="list-style-type: none"> • Pago oportuno • Respeto de las condiciones / Trato justo • Desarrollo de proyectos conjuntos 	<ul style="list-style-type: none"> • Velar por el pago de precios justos y oportunos. • Mantener una relación de estricta independencia, debiendo siempre privilegiar criterios de utilidad, calidad, oportunidad y presupuesto más favorables para la Compañía. 	Sitio web corporativo
			Revista institucional
			Mail / Teléfono
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento normativo • Aporte al desarrollo país • Innovación • Diálogo con grupos de interés • Ética corporativa • Cambio climático 	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir al desarrollo de la sociedad a través de relaciones responsables, permanentes y de mutua colaboración en ámbitos como la educación, innovación, vivienda y deporte. 	Sitio web corporativo
			Revista institucional
			Memoria Anual y Reporte de Sostenibilidad



2.6. Principales reconocimientos y certificaciones



2.6.1. PRINCIPALES RECONOCIMIENTOS OBTENIDOS DURANTE 2018

1



ARAUCO obtuvo la recertificación Forest Stewardship Council en Chile (FSC®, Código de Licencia: FSC-C108276) y Brasil (FSC®, Códigos de Licencia: FSC-C010673; FSC-C116843; FSC-C010303), como muestra de las importantes mejoras realizadas en sus procesos y en la forma de relacionarse con su entorno.

2



ABASTIBLE recibió el premio “Empresa Segura y Socialmente Inclusiva 2018” de la Mutual de Seguridad.

3



COPEC recibió el Premio Lealtad 2018 en la categoría “Estaciones de Servicio”, entregado por Alco Consultores.

4



ABASTIBLE obtuvo un reconocimiento por su cultura ética y buenas prácticas corporativas, en el marco del Premio Generación Empresarial 2018.

5



ARAUCO ARGENTINA recibió la certificación PEFC/CERFOAR por la gestión forestal sustentable.

6



COPEC fue reconocida entre las 50 empresas más innovadoras del país, de acuerdo al ranking “Best Place to Innovate”, desarrollado por GfK Adimark y la Universidad Adolfo Ibáñez.

7



MOBIL es reconocido por sus clientes por el desempeño e innovación de cada una de sus líneas de productos.

8



ARAUCO renovó la certificación de carbono neutral para su Melamina Vesto.

9



TERPEL fue incluida, por segundo año consecutivo, en el anuario de buenas prácticas de sostenibilidad de RobecoSam.

10



COPEC obtuvo el 10° lugar en el Estudio de Reputación Corporativa 2018, que realiza anualmente Hill+Knowlton Strategies y GfK Adimark.

11



ARAUCO Norteamérica obtuvo para todas sus plantas la certificación TSCA VI.

12



COPEC obtuvo el premio Carlos Vial Espantoso que destaca a las empresas preocupadas por la calidad de vida de sus colaboradores.

13



TERPEL fue distinguida entre las 25 empresas que más aportan en Colombia, según el estudio de la Revista Semana.

14



ORIZON obtuvo la certificación Halal para todos sus procesos productivos, por un período de un año.

2.6.2. PRINCIPALES CERTIFICACIONES VIGENTES

El patrimonio forestal de Arauco en Chile, Argentina, Brasil y Uruguay se gestiona bajo prácticas de Manejo Forestal Responsable, y se destina, principalmente, a satisfacer las necesidades industriales propias. Estos bosques son manejados de forma sostenible y los procesos de producción son certificados con los más exigentes estándares a nivel mundial. Durante 2018, se recertificaron las operaciones de Chile y Brasil bajo el estándar de manejo forestal FSC® (Códigos de Licencia: FSC-C108276; FSC-C010673; FSC-C116843; FSC-C010303). Asimismo, las faenas forestales de Arauco en Argentina se certificaron bajo el estándar PEFC/CERFOAR de Gestión Forestal Sustentable.

Las plantas de celulosa de Arauco cuentan con las más altas certificaciones nacionales e internacionales⁴. Durante 2018, uno de los hitos más destacados en Argentina fue la Certificación PEFC – Chain of Custody de la planta de Celulosa Nueva Esperanza, y en Chile se alcanzaron dos logros relevantes: el fin del proceso de actualización de las certificaciones ISO 9.001 e ISO 14.001 versión 2015 en las Plantas de Licancel y Constitución, y la recertificación de las plantas de Licancel y Nueva Aldea con Sistema de Cadenas de Custodia Forestal Certfor y FSC®, respectivamente. En materia de Salud y Seguridad Laboral, las instalaciones de Arauco Argentina obtuvieron el certificado de OHSAS 18.001.

En el negocio de maderas, las operaciones en Chile, Argentina, Brasil y Norteamérica se recertificaron bajo la norma ISO 14.001, versión 2015, de gestión medioambiental. En tanto, las plantas de Grayling Particleboard y Albany Treating and Lamination, en Estados Unidos, obtuvieron la certificación FSC®. Paralelamente, todas las instalaciones en este país obtuvieron la certificación TSCA VI⁵, estándar de emisión de formaldehído de los productos elaborados de madera.

En tanto, Copec en sus operaciones en Chile posee vigente la certificación internacional ISO 14.001. Además, Vía Limpia, afiliada encargada de entregar una solución a los clientes con el manejo del aceite usado y el retiro de los residuos que contienen hidrocarburos, se encuentra certificada bajo las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007.

Terpel, por su parte, cuenta con todos sus productos y procesos certificados. Es así como en Colombia sus negocios de lubricantes y aviación mantienen vigentes las certificaciones ISO 9.001, ISO 14.001 y OHSAS 18.001. Adicionalmente, el negocio de aviación posee la certificación NORSOK S-006 y, durante 2018, obtuvo la certificación Joint Inspection Group (JIG) para las operaciones de suministro de este combustible. Complementariamente, sus instalaciones en Colombia recibieron el registro uniforme de evaluación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiente para contratistas del sector de hidrocarburos, y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Por su parte, en Perú, la planta de lubricantes Callao recibió la certificación ISO 14.001:2015 y OHSAS 18.001:2007, y las empresas de transporte recibieron las certificaciones ISO 9.001, ISO 14.001, OHSAS 18.001 y BASC (Sistema de Gestión en Control y Seguridad).

Por otro lado, en Ecuador, Duragas cuenta en todas sus instalaciones con la norma ISO 14.001. En tanto, Solgas, en Perú, posee en su planta de almacenamiento de Callao las certificaciones ISO 9.000, de gestión de la calidad; ISO 14.000, de gestión medioambiental; y OHSAS 18.000, de seguridad y salud operacional. Además, todas sus plantas de envasado se encuentran certificadas bajo la norma ISO 14.000 y seis de ellas también poseen la norma OHSAS 18.000. En Colombia, Inversiones del Nordeste mantiene vigente en sus instalaciones la certificación de cumplimiento legal IMIS y la norma internacional de gestión de calidad ISO 9.001.

⁴ Más información en <https://www.arauco.cl/chile/sostenibilidad/certificaciones/>

⁵ TSCA: Toxic Substances Control Act.

Orizon cuenta con la Certificación Aquaculture Stewardship Council (ASC) en sus centros de cultivos de Puerto Montt y en la cadena de custodia de la Planta, la cual garantiza a los consumidores, compradores y comercializadores que sus productos cumplen con el más alto estándar en materias de sustentabilidad, calidad y seguridad social y medioambiental. Adicionalmente, la compañía posee la Certificación IFFO-RS para sus plantas de harina de Coquimbo y Coronel, la que tiene como finalidad principal asegurar la sustentabilidad de los recursos pesqueros. Durante 2018, se realizaron auditorías de seguimiento y de mejora continua de ambas certificaciones, logrando mantenerlas hasta el 2020. Todos los procesos productivos de la compañía se encuentran certificados bajo la norma de calidad y seguridad alimentaria Halal.



ODS 8:
Trabajo decente y crecimiento económico



ODS 14:
Vida submarina



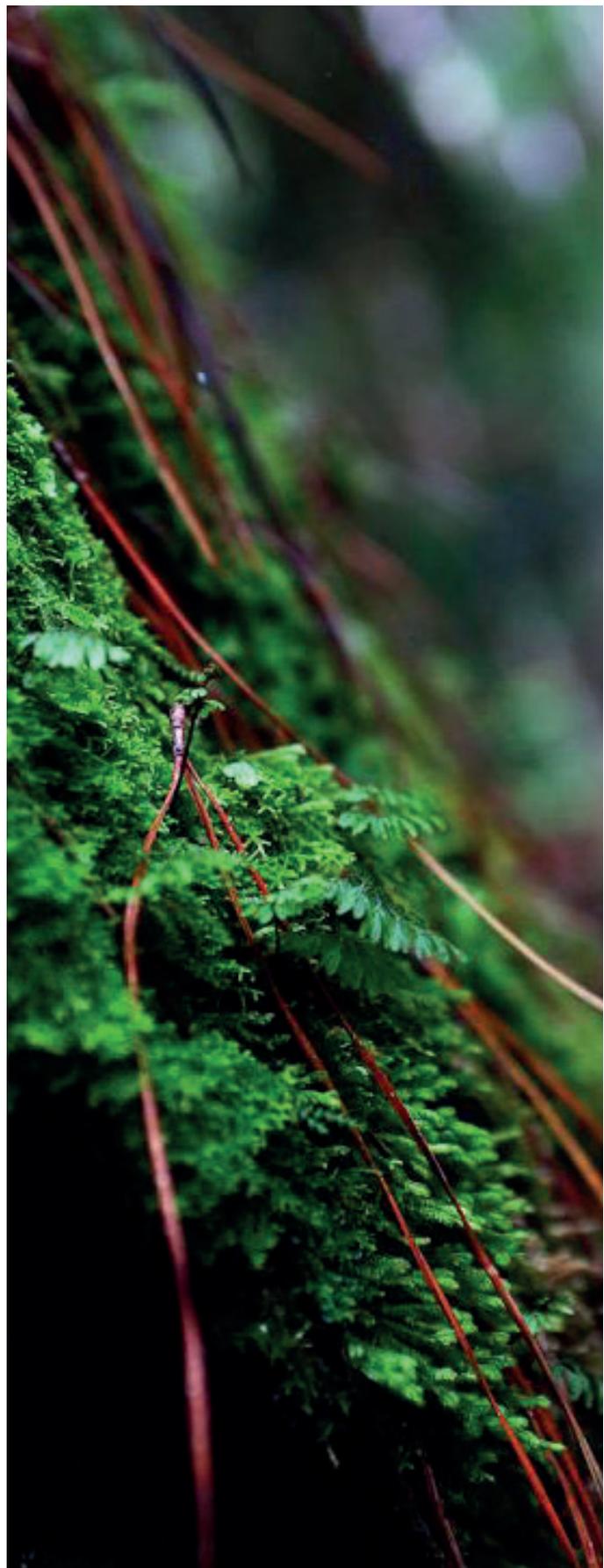
ODS 15:
Vida de ecosistemas terrestres

2.7. Clasificación de riesgo

Durante 2018, la clasificadora de riesgo Feller Rate reafirmó el rating y el outlook otorgados a Empresas Copec, en Primera Clase Nivel 1. Asimismo, estableció en AA- su clasificación de solvencia. De igual forma, Fitch Ratings confirmó la clasificación de la Compañía en categoría Nivel 1, y asignó AA- a su solvencia.

En cuanto a las clasificaciones internacionales, tanto Standard & Poor's como Fitch Ratings mantuvieron a Empresas Copec bajo la clasificación de riesgo en BBB.

Por su parte, Fitch Ratings reconoció a la Compañía por tercer año consecutivo como líder del mercado y le otorgó la clasificación AAA por su estabilidad operativa y nivel de apalancamiento, destacando que ellos generan credibilidad y confianza en el mercado de valores.



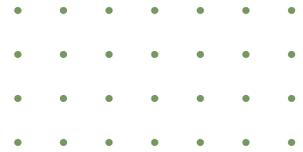
03.



TRANSPARENCIA

102-17 / 102-18 / 102-19 / 102-20 / 102-22 / 102-23 / 102-25 /
102-27 / 102-29 / 102-30 / 205-2 / 206-1

3.1. Gobierno Corporativo



3.1.1. PRINCIPIOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

El Gobierno Corporativo de Empresas Copec se basa principalmente en los siguientes principios: asignación correcta de las responsabilidades en la Compañía, trato equitativo de los accionistas, difusión de información veraz y oportuna al mercado, cumplimiento de la normativa vigente, y consideración de los intereses de todos los *stakeholders* en la toma de decisiones, entre otros.

Estos principios son transmitidos por la Compañía a cada una de sus afiliadas, en las cuales procura también asegurar que las prácticas de gestión, inversión y acción productiva consideren aspectos económicos, sociales y ambientales, y que estas se traduzcan en contribuciones que vayan más allá del beneficio económico directo y de lo establecido por la normativa legal.

3.1.2. ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO

El Directorio es el principal órgano de Gobierno Corporativo. Está constituido por nueve integrantes, los que fueron elegidos, por un período de tres años, en la Junta General Ordinaria de Accionistas de 2018. En su mayoría, los directores fueron propuestos por el accionista controlador.

Todos sus integrantes cuentan con una destacada trayectoria profesional, aportando a la organización con visiones complementarias e independientes. Adicionalmente, ninguno de ellos se desempeña en cargos ejecutivos en la Compañía.

Nombre	Cargo	Antigüedad en el cargo	Independiente ⁶
Roberto Angelini Rossi	Presidente	Desde abril de 1986	No
Jorge Andueza Fouque	Vicepresidente	Desde abril de 2011	No
Manuel Bezanilla Urrutia	Director	Desde abril de 2016	No
Andrés Bianchi Larre	Director	Desde septiembre de 2007	No
Gabriel Bitrán Dicowsky	Director	Desde abril de 2016	Sí
Juan Edgardo Goldenberg Peñafiel	Director	Desde abril de 2005	No
Arnaldo Gorziglia Balbi	Director	Desde abril de 2006	No
Andrés Lehedé Bromley	Director	Desde abril de 2018	No
Francisco León Délano	Director	Desde abril de 2018	No

⁶ El Artículo 50bis de la Ley 18.045 de Sociedades Anónimas de Chile establece los criterios de independencia para miembros del Directorio.

Directorio



1 Manuel Bezanilla Urrutia
Director
 Abogado
 4.775.030-K

2 Roberto Angelini Rossi
Presidente
 Ingeniero Civil Industrial
 5.625.652-0

3 Jorge Andueza Fouque
Vicepresidente
 Ingeniero Civil
 5.038.906-5

4 Andrés Bianchi Larre*
Director
 Economista
 3.367.092-3

5 Arnaldo Gorziglia Balbi
Director
 Abogado
 3.647.846-2

6 Juan Edgardo Goldenberg Peñafiel*
Director
 Abogado
 6.926.134-5

7 Gabriel Bitrán Dicowsky*
Director
 Ingeniero Civil Industrial
 7.033.711-8

8 Francisco León Délano
Director
 Ingeniero Civil
 6.655.380-9

9 Andrés Lehuedé Bromley
Director
 Ingeniero Comercial
 7.617.723-6

.....
 * Integrantes del Comité de Directores.

3.1.3. FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO

El Directorio sesiona al menos una vez al mes y tiene como principales responsabilidades:

- **Definir y evaluar** la estrategia general de la Compañía en materia económica, social y ambiental;
- **Analizar** los grandes proyectos de inversión;
- **Asegurar** una gestión de riesgos efectiva y eficiente;
- **Supervisar** la administración ejecutiva de la Compañía;
- **Monitorear** las decisiones operacionales y financieras fundamentales.
- **Asegurar** la representatividad de los estados financieros;
- **Monitorear** el cumplimiento de la Ley y de las normas de autorregulación y de la relación con autoridades y agentes clave del mercado
- **Seleccionar** al Gerente General y evaluar su desempeño, teniendo facultades para removerlo y supervisar su reemplazo;
- **Asesorar** en la selección, evaluación, desarrollo y compensación de los principales ejecutivos de la Compañía.

Durante 2018, se llevaron a cabo 21 sesiones de Directorio y se registró una asistencia promedio de sus integrantes de 85%.

Nombre	Asistencia
Roberto Angelini Rossi	76%
Jorge Andueza Fouque	86%
Manuel Bezanilla Urrutia	100%
Andrés Bianchi Larre	95%
Gabriel Bitrán Dicowsky	86%
Juan Edgardo Goldenberg Peñafiel	95%
Arnaldo Gorziglia Balbi	95%
Andrés Lehuedé Bromley ⁷	67%
Francisco León Délano ⁷	67%
Promedio	85%

Para cumplir con sus responsabilidades el Directorio cuenta con un sistema tecnológico que permite acceder, de manera segura, remota y permanente a todas las actas y documentos de cada sesión de Directorio de los últimos cinco años.

3.1.4. CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL DIRECTORIO

El Directorio realiza anualmente Jornadas de Formación con la finalidad de que sus integrantes estén permanentemente actualizados en materia de mejores prácticas de gobierno corporativo, inclusión, diversidad y reportes de sostenibilidad, gestión de riesgos, fallos, sanciones y conflictos de interés.

Durante 2018, se llevó a cabo el siguiente programa de capacitación:

- La Comisión para el Mercado Financiero: implicancias y perspectivas para los gobiernos corporativos.
- La función de Compliance y su rol de apoyo al Directorio y la alta dirección.
- Desafíos y tratamiento de los conflictos de interés. Riesgos en el desempeño del Directorio y alta dirección.
- Actualización sobre el entorno tributario.

Cabe mencionar que el programa antes mencionado es aprobado por el Directorio y publicado en el sitio web de la Compañía, de manera que los distintos *stakeholders* puedan tener conocimiento de las materias tratadas y fechas en las que se llevaron a cabo las sesiones de formación. Adicionalmente, en estas Jornadas de Formación participan también los directores de las empresas afiliadas.

Complementariamente, los integrantes del Directorio recibieron el Compendio de Gobierno Corporativo 2018, elaborado por el Centro de Gobierno Corporativo de la Pontificia Universidad Católica, que considera documentación relevante acerca de Tendencias en Sustentabilidad; Jurisprudencia Nacional; Últimas Tendencias en Gobierno Corporativo; y Gestión de Riesgos en Organizaciones.

Por otra parte, el Directorio realiza de manera bienal una autoevaluación de desempeño con el objetivo de asegurar una mejora continua en su funcionamiento. De esta forma, cada integrante responde, de forma privada y confidencial, una serie de preguntas relacionadas con el funcionamiento, comportamiento y gestión del Directorio, que fueron elaboradas por un consultor externo. La última evaluación se llevó a cabo durante 2018.

⁷ Cabe recordar que los señores Andrés Lehuedé Bromley y Francisco León Délano se incorporaron al Directorio de la Compañía a contar de abril de 2018.



3.1.5. REMUNERACIONES DEL DIRECTORIO

En conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 18.046, las remuneraciones a los integrantes del Directorio son definidas y aprobadas anualmente en la Junta Ordinaria de Accionistas.

Durante 2018, ellas ascendieron a un monto mensual de 300 UF para los Directores, 600 UF para el Vicepresidente y 900 UF para el Presidente. Adicionalmente, los integrantes del Comité de Directores percibieron un monto mensual de 100 UF por sus funciones.

Nombre	Cargo	Remuneración total (UF)
Roberto Angelini Rossi	Presidente	10.800
Jorge Andueza Fouque	Vicepresidente	7.200
Manuel Bezanilla Urrutia	Director	3.600
Andrés Bianchi Larre	Director	4.800
Gabriel Bitrán Dicowsky	Director	4.800
Juan Edgardo Goldenberg Peñafiel	Director	4.800
Arnaldo Gorziglia Balbi	Director	3.600
Andrés Lehuedé Bromley	Director	3.600
Francisco León Délano	Director	3.600

Cabe mencionar que los Directores de la Compañía no cuentan con remuneraciones variables ni planes de incentivo tales como bonos, ni compensaciones en acciones, ni opciones de acciones u otros.

3.1.6. JUNTA DE ACCIONISTAS 2018

El 25 de abril de 2018, se llevó a cabo la Octogésimatercera Junta de Accionistas de la Compañía, la cual contó con la asistencia de 1.168.688.651 acciones de un total de 1.299.853.848 acciones emitidas, lo que representa un quórum de aproximadamente 89,9% de las acciones.

3.1.7. OTROS COMPONENTES DEL GOBIERNO CORPORATIVO

COMITÉ	MIEMBROS	FUNCIONES PRINCIPALES	SESIONES 2018
Comité de Directores	Según lo establecido en el artículo 50 bis de la Ley N° 18.046, este Comité está integrado por tres Directores elegidos por el Directorio y presidido por el Director Independiente.	Analizar temas estratégicos; revisar los informes presentados por los auditores externos y los estados financieros; y analizar los sistemas de remuneraciones de los ejecutivos principales, y las operaciones con partes relacionadas.	Durante 2018, sesionó en 6 oportunidades.
Comité de Ética	Está constituido por tres integrantes, los que son elegidos por el Directorio.	Proporcionar asesoría en materias de ética; definir, promover los valores y conductas que se fomentan en el Código de Ética; proponer al Directorio las actualizaciones y modificaciones a dicho Código; y apoyar al Encargado de Prevención de Delitos en las diferentes actividades de control que este efectúa, principalmente en el proceso de identificación y análisis de denuncias que apliquen al Modelo de Prevención, la determinación de investigaciones y la posible aplicación de sanciones al respecto.	Durante 2018, sesionó en 1 oportunidad.
Comité de Seguridad de la Información	Está conformado por tres integrantes, que son elegidos por el Gerente General. Uno de ellos desempeña el rol de Oficial de Seguridad de la Información.	Implementar las políticas, normas y procedimientos establecidos en el Modelo de Seguridad de la Información, y velar por su cumplimiento.	Durante 2018, sesionó en 2 oportunidades.

UNIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES	DEPENDENCIA
Encargado de Prevención de Delitos	Aplicar y fiscalizar el correcto funcionamiento del Modelo de Prevención de Delitos de acuerdo con lo establecido en la Ley 20.393 y sus leyes modificatorias; informar semestralmente al Directorio sobre el cumplimiento del Programa Anual, que incluye actividades de difusión y capacitación y el monitoreo de los controles asociados, entre otros. A partir de 2018, las funciones del Encargado son desempeñadas por un profesional de una empresa auditora externa e independiente.	El Encargado de Prevención de Delitos depende directamente del Directorio de la Compañía, quien lo designa por un periodo de tres años.
Oficial de Cumplimiento de Libre Competencia	Implementar el Programa de Cumplimiento en Libre Competencia que permita cumplir con la normativa en esta materia; identificar los actuales y posibles riesgos que enfrenta la Compañía; incluir mecanismos y procedimientos internos acordes al compromiso de cumplimiento adquirido; y asegurar la participación de Gerentes y/o Directores en el Programa.	El Oficial de Cumplimiento depende directamente del Directorio de la Compañía.
Unidad de Auditoría Interna	Evaluar el sistema de control interno de la Compañía e informar semestralmente al Directorio sobre el grado de cumplimiento de las políticas, reglamentaciones, normas, disposiciones jurídicas u otros requerimientos legales en dicho sistema. Las funciones de esta unidad son desempeñadas por la empresa auditora externa e independiente.	La Unidad de Auditoría Interna reporta directamente al Directorio de la Compañía.
Unidad de Gestión de Riesgos	Dar cumplimiento a la política corporativa de Gestión de Riesgos y desarrollar los planes y procedimientos necesarios para la identificación, evaluación, seguimiento, control y mitigación tanto de los riesgos internos como de los externos. A partir de 2018, la función de Gestión de Riesgos la desempeñan profesionales de una empresa auditora externa e independiente.	La Unidad de Gestión de Riesgos reporta directamente al Directorio de la Compañía.
Oficial de Seguridad de la Información	Supervisar que todos los trabajadores cumplan las políticas, normas y procedimientos establecidos en el Modelo de Seguridad de la Información.	El Oficial de Seguridad de la Información depende directamente del Gerente General de la Compañía.

Cabe mencionar que el Modelo de Prevención de Delitos de la Compañía fue recertificado por ICR Clasificadora de Riesgos Ltda. para el periodo comprendido entre julio de 2018 y julio de 2020.

3.1.8. ADMINISTRACIÓN

El Directorio es responsable de la designación del Gerente General, quien tiene como función principal la implementación de las estrategias y cumplir con las metas definidas por el Directorio en materia económica, social y ambiental. Asimismo, es responsable de presentar al Directorio mensualmente los resultados de la gestión de la Empresa.

La remuneración del Gerente General es definida por el Presidente de la Compañía, quien, una vez al año, evalúa la remuneración fija y define la remuneración variable. Esta última es voluntaria y se determina en función de aspectos de mercado, desempeño financiero, liderazgo de equipo, logro de hitos, resolución de conflictos, operaciones de M&A, entre otros.

Por su parte, el Gerente General presenta una vez al año al Comité de Directores las remuneraciones fijas de todos los ejecutivos principales y sus variaciones con respecto al ejercicio anterior. Asimismo, exhibe un cuadro resumen donde se indica el percentil en el que se encuentra cada

ejecutivo de acuerdo a su remuneración total, en relación al mercado. Cabe indicar que las remuneraciones de todos los ejecutivos principales son también revisadas tomando en consideración el *benchmark* de mercado y el desempeño individual. Las remuneraciones variables de los ejecutivos principales no consideran métricas ambientales o de seguridad y salud operacional, dado que la Compañía es un holding financiero y no cuenta con operaciones comerciales ni productivas de manera directa.

Cabe mencionar que Empresas Copec tiene como política que la remuneración variable del Gerente General y ejecutivos principales no debe superar el 50% de su remuneración total. Adicionalmente, no se otorgan incentivos o gratificaciones en acciones de la Compañía.

Durante 2018, las remuneraciones y bonos percibidos por los ejecutivos ascendieron a MUS\$ 2.822 (MUS\$ 2.685 en 2017), quienes en promedio recibieron compensaciones variables que equivalieron, en su moneda de pago, a 33,5% de estas (33,9% en 2017).



Administración



1 **Jorge Ferrando Yáñez**
Gerente de Estudios
 Ingeniero Civil Industrial
 12.059.564-4

2 **Pamela Harris Honorato**
Subgerente de Asuntos Corporativos
 Ingeniera Civil Industrial
 14.119.104-7

3 **Eduardo Navarro Beltrán**
Gerente General
 Ingeniero Comercial
 10.365.719-9

4 **Rodrigo Huidobro Alvarado**
Gerente de Administración y Finanzas
 Ingeniero Civil Industrial
 10.181.179-4

5 **Cristián Palacios González**
Subgerente de Finanzas y Relación con Inversionistas
 Ingeniero Comercial
 13.234.980-0

6 **José Tomás Guzmán Rencoret**
Asesor Legal y Secretario del Directorio
 Abogado
 6.228.614-8

3.1.9. GOBIERNO CORPORATIVO EN LAS EMPRESAS AFILIADAS

Empresas Copec y sus afiliadas han asumido el desafío de avanzar de manera continua con la implementación de buenas prácticas de Gobierno Corporativo.

Durante 2018, uno de los avances más significativos en materia de gobernanza ha sido el aumento en la cantidad de directores independientes en los Directorios de las afiliadas. Por ejemplo, Terpel cuenta con una Junta Directiva compuesta por siete miembros principales y siete miembros suplentes, donde el 25% de ellos reviste el carácter de independiente. Por su parte, Abastible aumentó la cantidad de directores a un total de siete integrantes, de los cuales cuatro se consideran independientes.

Presencia femenina en directorio de filiales

Empresa	Directores Hombres	Directoras Mujeres
Empresas Copec	9	0
Arauco	9	0
Copec	7	0
Terpel	7	0
Abastible	6	1
Orizon	9	0

3.2. Gestión de riesgos

Empresas Copec cuenta con una Política de Gestión de Riesgos aprobada por el Directorio de la Sociedad, que incluye los riesgos más relevantes, incluidos los de sostenibilidad. En dicha directriz se establece cómo identificar de forma sistemática los eventos internos o externos que pueden presentar riesgos para el logro de los objetivos del negocio, evaluarlos, ponderar su impacto, mitigarlos y monitorearlos, con el fin de apoyar la toma de decisiones. La política está basada en los principios de la Norma ISO 31000:2009 y es revisada anualmente.

El Directorio y la Gerencia General son quienes monitorean y supervisan el cumplimiento de esta Política. En tanto, la Unidad de Gestión de Riesgos es la responsable de identificar y monitorear los riesgos, asignar su impacto y probabilidad de ocurrencia, y realizar periódicamente una auditoría al cumplimiento de los controles que se han establecido. Es importante señalar que los riesgos contenidos en la Política constituyen la base de la Matriz de Riesgos de la Compañía, la que es de conocimiento del Directorio y del Comité de Directores.

Por su parte, a partir de 2018, las funciones de la Unidad de Gestión de Riesgos las desempeñan profesionales de una empresa auditora externa e independiente, que debe reportar semestralmente al Directorio los avances de su programa. Su rol durante 2018 estuvo enfocado en el fortalecimiento del Modelo de Prevención de Delitos, la administración integral de riesgos, la implementación de un modelo de prevención de fraudes y de un sistema de cumplimiento corporativo.

En tanto, Arauco, durante 2018, desarrolló y llevó a cabo un plan intensivo de difusión sobre su Modelo Corporativo de Control Interno, el que busca asegurar la fiabilidad de la información financiera contable de la empresa. El plan implementado tuvo como objetivo difundir, capacitar y profundizar respecto de la importancia del modelo y el rol que las diferentes áreas tienen en su gestión, así como también impulsar el uso de la herramienta GRC Process Control 5 para la gestión y

monitoreo de los riesgos y controles con foco financiero contable. Es así como se realizaron diversas actividades con las Gerencias de Negocios y Gerencias Transversales en Chile, Brasil y Argentina.

Adicionalmente, Arauco continuó avanzando en la incorporación de los cambios que se han experimentado a nivel global en materia de los niveles de impacto y probabilidad de ocurrencia de los riesgos. Es así como durante el año llevó a cabo una serie de inversiones en mejoras en el nivel de protección y combate de incendios, en los programas de mantención, y se potenciaron las competencias técnicas y equipamientos de las brigadas industriales. Complementariamente, durante 2019 la compañía actualizará los riesgos operacionales identificados durante el período 2014-2015, con la finalidad de prevenir la ocurrencia o reducir los impactos que tienen las instalaciones, tales como accidentes graves y fatales, desastres naturales, incendios, daños al medio ambiente, cambio climático, generación de olores y paralización temporal de las plantas industriales.

Por su parte, Abastible trabajó en el desarrollo e implementación del Modelo de Excelencia e Integridad Operacional, conformado por 12 estándares y 20 prácticas críticas. Gracias a ello, la compañía logró implementar a nivel regional las 12 prácticas críticas y 6 estándares, y capacitar a los trabajadores de todos los países y de distintas áreas. Además, la empresa realizó 9 programas de entrenamiento en seguridad de procesos, contando con la participación de 200 trabajadores pertenecientes a Duragas, Solgas, Inversiones del Nordeste y Abastible.

Orizon, en tanto, implementó los planes de acción para 10 riesgos clave definidos en la Matriz de Riesgos, además de configurar sus indicadores y monitorear sus actividades de control. Adicionalmente, el Comité de Riesgos definió abordar nuevos riesgos significativos, por lo que se establecieron 8 riesgos clave para ser evaluados y tratados durante 2019.

3.3. Ética empresarial y cumplimiento normativo

3.3.1. GESTIÓN DE LA ÉTICA EMPRESARIAL

A lo largo de su historia, Empresas Copec ha actuado con estricto apego a principios éticos, de integridad personal y de respeto a la normativa vigente. Estos principios y lineamientos se encuentran contenidos en el Código de Ética, el cual es revisado y actualizado por el Comité de Ética y aprobado por el Directorio anualmente, y que se encuentra a disposición de los *stakeholders* en el sitio web de la Compañía.

Adicionalmente, todos los trabajadores deben renovar anualmente su compromiso con el cumplimiento y conocimiento de las reglas establecidas en el Código de Ética, por medio de la entrega de una declaración firmada.

Sumado a ello, Empresas Copec y Arauco cuentan con un Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado, que establece las disposiciones relativas al uso y/o divulgación de información privilegiada, a que se refiere la Norma de Carácter General N° 270 de la Comisión para el Mercado Financiero. Estas disposiciones son de carácter obligatorio para Directores, Gerente General, gerentes, empleados y asesores con acceso a información privilegiada, y auditores externos.

Por otra parte, Empresas Copec, Arauco, Copec, Abastible, Terpel, Orizon poseen Modelos de Prevención de Delitos, con el objetivo de cautelar la ocurrencia de los delitos contemplados en la Ley N° 20.393 y sus leyes modificatorias. Estos modelos están compuestos por una Política de Prevención de Delitos, una estructura organizacional que da soporte, procedimientos de control y un canal de denuncias. Este último es de carácter confidencial y anónimo, y permite que toda persona que tenga información acerca de un acto o hecho que implique un incumplimiento a la normativa vigente o se aparte de los principios establecidos en el Código de Ética, lo pueda reportar directamente al más alto nivel de la Compañía.

Durante 2018, Empresas Copec y Arauco no recibieron denuncias relativas a los delitos contemplados en la Ley N° 20.393. Adicionalmente, Abastible llevó a cabo la actualización de su Código de Ética y consolidó su Canal de Denuncias. Esta empresa implementó la campaña "Descárgate" para que todos los trabajadores entendieran su propósito y funcionamiento.

EMPRESA	CÓDIGO DE ÉTICA	CANAL DE DENUNCIA	MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS	MANEJO DE INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA EL MERCADO
Empresas Copec	X	X	X	X ⁸
Arauco	X	X	X	X
Copec	X	X	X	No aplica
Terpel	X	X	X	No aplica
Abastible	X	X	X	No aplica
Orizon	X	X	X	No aplica

⁸ El Manejo de Información de Interés para el Mercado fue actualizado durante 2018 y está disponible en: <https://www.empresascopec.cl/wp-content/uploads/2017/01/Manual-de-Manejo-de-Informaci%C3%B3n.pdf>

3.3.2. CONFLICTOS DE INTERÉS

La Compañía, con el objetivo de asegurar que las decisiones sean adoptadas protegiendo el interés de todos los accionistas, ha establecido un procedimiento obligatorio para Directores, Gerente General, Gerentes, Ejecutivos Principales y colaboradores, que busca regular y controlar eventuales conflictos de interés.

Este procedimiento se encuentra contenido en el Código de Ética y en el Manual de Manejo de Información, y establece que toda persona que esté en posición de incidir en políticas o decisiones de la Compañía y mantenga a la vez una inversión significativa, o un cargo directivo o gerencial en otra empresa con la cual se mantienen relaciones comerciales, ya sea de manera directa o por medio de su cónyuge o parientes hasta el segundo grado de consanguinidad (padres, hijos, abuelos, nietos y hermanos), deberá abstenerse de tomar una decisión, comunicándolo a su jefe superior directo.

3.3.3. ANTICORRUPCIÓN, LIBRE COMPETENCIA Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Empresas Copec y sus afiliadas cuentan con Modelos de Prevención de Delitos certificados externamente, los que durante 2018 debieron ser actualizados para incorporar los últimos delitos de la Ley N° 20.393 y sus leyes modificatorias, tales como: corrupción entre particulares, negociación incompatible, apropiación indebida y administración desleal.

En materia de libre competencia, Empresas Copec y sus afiliadas han definido estrictos procedimientos para evitar que los trabajadores incurran en acciones o conductas que puedan ser interpretadas o que impliquen abusar, de cualquier forma, de clientes, proveedores y contratistas, en materias relativas a precios, condiciones contractuales u otras similares.

Durante 2018, Empresas Copec publicó su Manual del Programa de Cumplimiento de los Principios y Regulaciones de Libre Competencia, y el Directorio designó a un Oficial de Cumplimiento, encargado de implementar este Programa; identificar los actuales y posibles riesgos que enfrenta la Compañía; e incluir mecanismos y procedimientos internos acordes al compromiso de cumplimiento adquirido.

Por su parte, Abastible llevó a cabo a nivel regional diversas iniciativas dentro del marco del Programa de Cumplimiento de las Normas sobre Libre Competencia. Entre ellas se destacan la realización de capacitaciones a los trabajadores en materia de libre competencia y competencia desleal, campañas informativas, encuestas para medir el grado de adherencia, y la constitución de Comités de Libre Competencia, integrados por miembros del Directorio, Gerente General, Gerente Legal y responsable de Control Interno, con la finalidad de resolver casos, adecuar lineamientos y fiscalizar el correcto cumplimiento del Manual.



ODS 16:
Paz, justicia e
instituciones sólidas



Empresa	% personas capacitadas en libre competencia, anticorrupción, prevención de delitos y cumplimiento de estándares éticos	
	2017	2018
Empresas Copec	100,0%	100,0%
Copec	100,0%	4,0%
Terpel ⁹	100,0%	38,3%
Arauco	90,0%	S/I
Abastible	64,2%	35,5%
Orizon	56,6%	83,6%

En materia de aportes a la comunidad, Empresas Copec y sus afiliadas mantienen vigentes políticas que definen claramente el énfasis de las iniciativas susceptibles a recibir un aporte, así como las condiciones que ellas deben cumplir para poder solicitarlo en virtud de la legislación vigente. Por otro lado, y de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 20.900, la Compañía no ha realizado aportes a partidos políticos en los últimos años.

3.4. Relación con inversionistas

Empresas Copec cuenta con una subgerencia de Relación con Inversionistas, dependiente de la gerencia de Administración y Finanzas, encargada de atender y orientar a los inversionistas y analistas sobre el comportamiento de los mercados y la marcha de los negocios de la Sociedad. Complementariamente, es el área responsable de la presentación oportuna de resultados y de la emisión de comunicados sobre materias que puedan ser de interés para los inversionistas. Para ello, cuenta con diversas plataformas de entrega de información: conferencias presenciales y telefónicas, publicaciones, una web exclusiva para inversionistas (<http://investor.empresascopec.cl>), y una aplicación móvil específica.

Asimismo, se han implementado mecanismos de *save the date* a través de la web, la app y las comunicaciones electrónicas donde se notifica a los *stakeholders* del mercado financiero las próximas fechas clave de publicación de resultados o de conferencias telefónicas, así como los detalles para conectarse. En el calendario de la página web se incluyen también las fechas de los comunicados de prensa y de distribución de dividendos.

El área cuenta con un equipo de cuatro profesionales, encabezado por un Subgerente de Relación con Inversionistas (IR), con disponibilidad permanente para atender a los inversionistas y con pleno dominio del idioma inglés, para facilitar la comunicación con inversionistas y analistas. Este equipo es el encargado de presentar periódicamente al Directorio de la Sociedad las inquietudes y sugerencias resultantes de las interacciones con inversionistas y analistas.

Cabe señalar que esta área ha implementado una importante práctica de Gobierno Corporativo con la finalidad de asegurar la entrega oportuna de información a todos los accionistas. Esta práctica es voluntaria y consiste en establecer un periodo de bloqueo con inversionistas de dos semanas antes del reporte de resultados, de manera de resguardar toda información de carácter confidencial o sensible vinculada con los resultados financieros de la Compañía.

⁹ El porcentaje se refiere exclusivamente a los colaboradores de Colombia.

04.

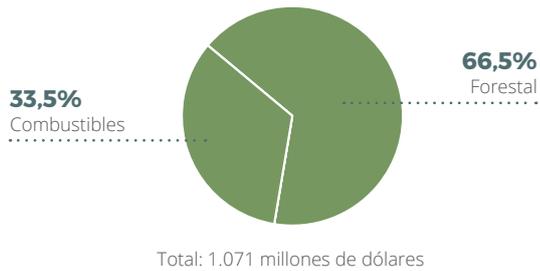


CRECIMIENTO SOSTENIDO

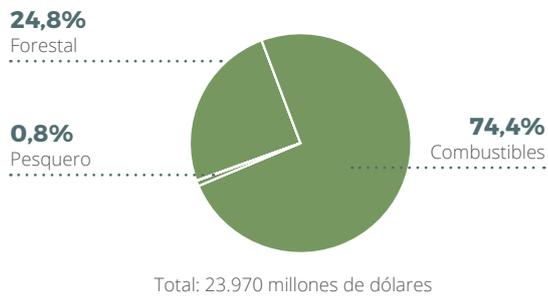
102-10 / 201-1 / 204-1 / 419-1

4.1. Principales cifras económicas 2018

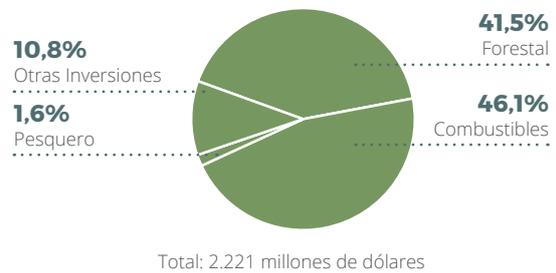
Utilidad 2018



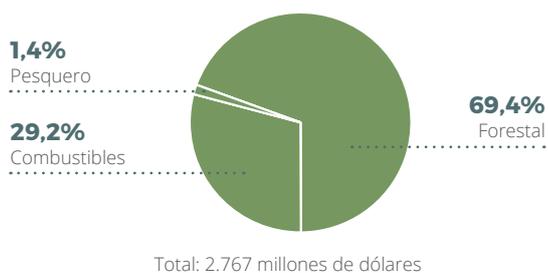
Ventas Consolidadas 2018



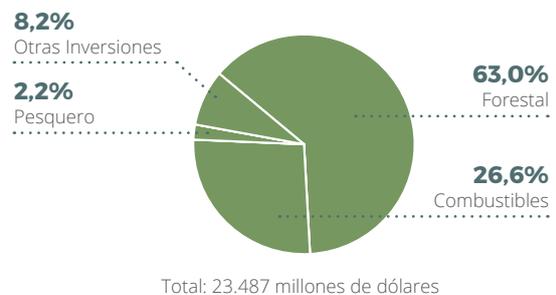
Inversión Consolidada 2018



EBITDA Consolidado 2018

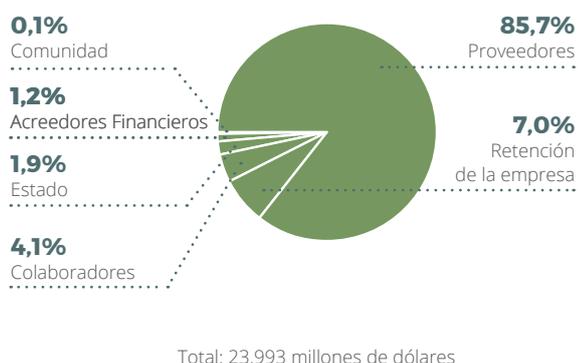


Activos Consolidados Al 31 de diciembre de 2018



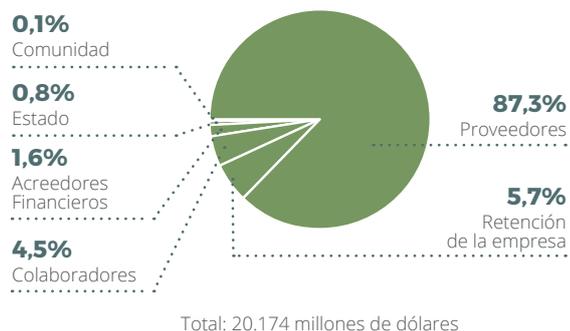
4.2. VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

Valor Económico Generado y Distribuido 2018



En 2018, el valor económico generado¹⁰ por Empresas Copec y sus afiliadas alcanzó a US\$ 23.993 millones, cifra 18,9% superior a la registrada en 2017. Esta alza se explica principalmente por los mayores ingresos en las líneas de negocio de Arauco, destacándose el de celulosa, que experimentó mejores niveles de precios durante todo el año. A ello se suman mayores ventas de la afiliada Copec, en parte por un mejor desempeño de Mapco y la consolidación por parte de Terpel de los activos de ExxonMobil a partir del segundo trimestre, además de un incremento en el nivel de ventas de gas licuado por parte de Abastible.

Valor Económico Generado y Distribuido 2017



Este valor generado fue destinado principalmente para el pago de proveedores por el suministro de bienes y servicios, cifra 17,6% superior a la registrada el año anterior, consecuencia de los mayores costos de producción unitarios en el sector forestal y los mayores volúmenes vendidos en el sector combustibles. En tanto, el 4,1% fue destinado para el pago de las remuneraciones de los colaboradores.

 ODS 8:
Trabajo decente y crecimiento económico

4.3. Principales inversiones, ampliaciones e internacionalización

4.3.1. COLOCACIÓN DE BONOS DE EMPRESAS COPEC Y ARAUCO

Empresas Copec concretó la colocación de bonos en el mercado local por UF 1,3 millones, con una estructura de 10 años bullet y una tasa de colocación de 2,26%. Esta última corresponde a la más baja en la historia del mercado en lo que respecta a bonos corporativos de duración similar.

Por su parte, Arauco emitió dos series de bonos en el mercado chileno, una a 10 años plazo, por un monto

de UF 3 millones y a una tasa de colocación de 2,38%, y otra a 25 años plazo, por un valor de UF 5,5 millones y a una tasa de colocación de 2,88%. Los fondos provenientes de la colocación serán destinados en su totalidad al financiamiento del Proyecto MAPA.

 ODS 8:
Trabajo decente y crecimiento económico

 ODS 9:
Industria, innovación e infraestructura

¹⁰ El valor económico generado corresponde a los ingresos ordinarios y otras indemnizaciones percibidas por la Compañía.



4.3.2. PROYECTO DE MODERNIZACIÓN Y AMPLIACIÓN DE LA PLANTA ARAUCO (MAPA)

Arauco dio inicio al Proyecto de Modernización y Ampliación de la Planta Arauco, MAPA, el cual está destinado a incrementar la capacidad de producción de dicho complejo hasta 2,1 millones de toneladas de celulosa anuales, con equipamientos de última generación, y una nueva y moderna planta de tratamiento de efluentes. Se trata de una iniciativa de enorme relevancia para Chile y, en particular, para la Región del Biobío, ya que involucra una inversión de US\$ 2.350 millones e inyecta dinamismo y recursos a la economía de la zona. Se espera entre en operaciones durante el segundo trimestre de 2021.

El proyecto contempla un conjunto de medidas de manejo ambiental, tales como un programa de investigación ecosistémica, amplios planes de monitoreo (aire, agua, ruido, entre otros aspectos) y medidas socio-ambientales diseñadas en directo beneficio de las comunidades locales, incluyendo compromisos con personas, comunidades y asociaciones del pueblo mapuche y la contratación durante la etapa de construcción, de hasta 8.000 empleos. Además, permitirá continuar generando energía limpia y renovable gracias a la construcción de un sistema de cogeneración eléctrica a partir de biomasa forestal, produciendo un excedente de aproximadamente 166 MW que serán entregados al Sistema Eléctrico Nacional (SEN), a través de una Línea de Transmisión Eléctrica, cuya construcción también es parte del proyecto.

 ODS 7:
Energía asequible y no contaminante

 ODS 8:
Trabajo decente y crecimiento económico

 ODS 9:
Industria, innovación e infraestructura

 ODS 16:
Paz, justicia e instituciones sólidas

4.3.3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL FUTURO PARQUE EÓLICO "VIENTO SUR"

Arauco inició, durante 2018, el proceso de participación ciudadana anticipada voluntaria para el futuro parque eólico denominado Viento Sur, en la Región del Biobío, y presentó el Estudio de Impacto Ambiental al Servicio de Evaluación de Impacto Ambiental en marzo de 2019. La iniciativa implicará la instalación de hasta 43 aerogeneradores con una potencia instalada de hasta 200 MW y 60 kilómetros de líneas de transmisión. Demandará una inversión cercana a los US\$ 250 millones y tendrá una generación equivalente al consumo de 540 mil hogares.

 ODS 7:
Energía asequible y no contaminante

 ODS 16:
Paz, justicia e instituciones sólidas

4.3.4. PROYECTO PULPA TEXTIL EN LA PLANTA DE CELULOSA DE VALDIVIA, CHILE

Arauco dio inicio al Proyecto de Pulpa Textil en la Planta Valdivia, convirtiéndose en la primera compañía del país en producir celulosa para ser utilizada como materia prima en la fabricación de fibras textiles, papel celofán y filtros, entre otros productos. Gracias a una inversión de US\$ 185 millones, la planta elaborará un producto innovador y de mayor valor agregado, que diversifica la oferta de Arauco, permitiéndole ingresar a un mercado nuevo y creciente. Durante 2018, se avanzó también en la socialización del proyecto con autoridades regionales y locales, representantes de las comunidades, profesionales de centros de investigación y otros grupos de interés del proyecto.



ODS 7:
Energía asequible
y no contaminante



ODS 8:
Trabajo decente y crecimiento económico



ODS 9:
Industria, innovación
e infraestructura

4.3.5. COMPRA DE ACTIVOS DE MASISA EN MÉXICO Y BRASIL

En el ámbito internacional, Arauco concretó la compra de los activos industriales de Masisa en México, luego que esta fuera aprobada por las autoridades locales. Gracias a ello, Arauco incorporó tres complejos industriales ubicados en Durango y Zitácuaro, los que cuentan con tres líneas de aglomerados con capacidad para producir 519 mil m³ anuales, una línea de tableros MDF con capacidad para fabricar 220 mil m³ al año, tres líneas de recubrimientos melamínicos, una planta química de resinas y formalina, y una línea de enchapado.

4.3.6. CRECIMIENTO DE LA RED DE COMERCIALIZACIÓN DE COMBUSTIBLES E IMPLEMENTACIÓN DE LA RED VOLTEX

Copec continuó ampliando su red de estaciones de servicio, incorporando nuevas estaciones en Alto Hospicio, Balmaceda, Colina, Los Ángeles, Machalí, Pedro Fontova, Quillota y Talca. A ellas se sumaron otras 10 en Panamá, 40 en Colombia, 42 en Ecuador y 8 en Perú, a través de Terpel. Asimismo, se agregaron también nuevas tiendas de conveniencia bajo distintos formatos: 8 en Chile, 9 en Colombia, 3 en Panamá y 2 en Perú.

Por otro lado, Copec lanzó, a comienzos de 2019, la red de carga rápida Voltex para autos eléctricos más extensa de Sudamérica. Esta red consiste en 23 cargadores que se encuentran ubicados entre las ciudades de Papudo y Concepción, totalizando una cobertura de 700

kilómetros lineales. A su vez, concretó un proyecto con una empresa de transporte de pasajeros para implementar el primer bus 100% eléctrico interurbano del continente, que cubre la ruta Santiago-Rancagua, para lo cual instaló un punto de carga en el terminal Alameda.



ODS 7:
Energía asequible
y no contaminante



ODS 11:
Ciudades y comunidades sostenibles

4.3.7. CIERRE DEL ACUERDO REGIONAL CON EXXONMOBIL

Durante 2018, Terpel recibió la aprobación del acuerdo regional con ExxonMobil, el que fue acordado a fines de 2016. Gracias a ello, se tomó el control de la elaboración y distribución de lubricantes Mobil en Colombia, Ecuador y Perú; la adquisición de las plantas de procesamiento (blending) de Callao y Cartagena, que junto a la Planta Quintero en Chile conforman una red regional que respalda el liderazgo en el negocio de lubricación en la Costa del Pacífico; el negocio de distribución de combustibles de ExxonMobil en Ecuador, que incluye el abastecimiento industrial y una red de más de 40 estaciones de servicio; y la concesión exclusiva para la operación de combustibles en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez de Lima, así como la comercialización en el competitivo mercado de aviación del Perú. De esta forma la presencia de la compañía hoy logra constituir una red aeroportuaria continental que integran República Dominicana, Colombia, Perú y Chile.

4.3.8. AMPLIACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE ABASTIBLE

Abastible continuó desarrollando en la región la infraestructura necesaria para otorgarles a sus clientes un servicio eficiente, oportuno, innovador y seguro. Por una parte, Solgas avanzó en la construcción de una tercera esfera de almacenamiento de gas licuado en su planta de envasado de Ventanilla, ubicada en la Región de Callao, en Perú, con la finalidad de ampliar en 50% su capacidad. Adicionalmente, Inversiones del Nordeste llevó a cabo la integración comercial, operacional, de logística y de todos los procesos de soporte de la sociedad Gasan en Norgas, lo que implicó importantes beneficios en materia de activos, optimización y sinergias. Paralelamente, Duragas realizó importantes mejoras en los sistemas informáticos para facilitar la gestión de los pedidos de los clientes a granel y aumentar la eficiencia de los procesos, entre otras iniciativas.



ODS 7:
Energía asequible
y no contaminante

4.3.9. OBTENCIÓN DE LA REPRESENTACIÓN DE MEGAMEX Y GENERAL MILLS POR PARTE DE ORIZON

Orizon adquirió la representación en Chile de la pulpa de palta procesada en alta presión de la empresa mexicana-estadounidense Megamex, la cual se comercializa con más de 700 hoteles, restaurantes y casinos, y el suministro nacional de los productos de la compañía nor-

teamericana General Mills, tales como barras de cereal marcas Nature Valley y Fiber One, helados Haagen-Dazs, premezclas para hornear Betty Crocker y tortillas y salsas mexicanas Old El Paso. La adquisición de ambas representaciones demandó una inversión de US\$ 10 millones e implicará un crecimiento de 20% en las ventas totales de la compañía.

4.4. Multas y sanciones

Empresas Copec y sus afiliadas siguen realizando todos los esfuerzos para dar cumplimiento irrestricto a la legislación local en cada uno de los países y sectores donde opera. Durante 2018, no se registraron multas y/o sanciones de carácter ambiental.



05.



**APOYO A NUESTRA
CADENA DE VALOR**

102-9

Empresas Copec y sus afiliadas mantienen una permanente preocupación por entregar a sus clientes bienes y/o servicios que cumplan con exigentes estándares de calidad y seguridad, así como también por impulsar el desarrollo de sus proveedores y distribuidores.

5.1. Clientes

Copec está constantemente implementando soluciones que le permitan entregar un servicio de calidad y oportuno a cada uno de sus clientes. Es así como la compañía cuenta con un canal de comunicación “Llámanos”, el cual permite canalizar reclamos, consultas y sugerencias. Este sistema está disponible todos los días del año y las 24 horas, entregando una respuesta a los requerimientos en un plazo máximo de 72 horas.

Complementariamente, Copec se ha preocupado por llevar a cabo importantes promociones, campañas y alianzas que buscan profundizar la fidelización de sus clientes. Durante 2018, la compañía realizó una campaña conjunta con el Banco de Chile para comunicar una nueva forma de pago a través de la app “MiPago”. A lo anterior, se suma la alianza con Banco Estado, la cual permitió a usuarios de CuentaRut y tarjetas de débito de esta institución bancaria pagar por medio de la app PagoClick. Por su parte, el programa Latam Pass, que ofrece la posibilidad de acumular millas al comprar combustibles, lubricantes o productos en las tiendas Pronto, ya cuenta con más de 1,9 millones de clientes inscritos.

Adicionalmente, Copec, con el fin de simplificar y facilitar los beneficios del programa de fidelización TaxiAmigo, lanzó una aplicación móvil que reemplaza a las antiguas tarjetas físicas. Gracias a este sistema, los choferes pueden contar con un registro y control de las cargas de combustible realizadas, además de descuentos y promociones especiales.

Terpel, en tanto, cuenta con el programa de fidelización Club Terpel LifeMiles, al que pertenecen más de 780 mil usuarios, y están asociadas 46 tiendas altoque y 823 estaciones de servicio. Adicionalmente, la compañía lanzó el programa Friend Terpel, a través del cual se busca premiar a los clientes frecuentes de las tiendas de conveniencia Va&Ven y Quick Shop, lava autos Wash'n Go y estaciones de servicio. En 2018, esta iniciativa fue implementada en el 100% de las tiendas de conveniencia y estaciones de servicio, entregándose más de 55 mil tarjetas

de fidelización, con más de 30 mil clientes activos y cerca de 25 mil descargas de la aplicación móvil del programa.

Por otro lado, para las empresas con flotas de transporte, la compañía ofrece el programa Rumbo Terpel, que permite a estos clientes controlar su suministro de combustibles líquidos y de gas natural vehicular. A partir de 2018, este programa comenzó a estar accesible de manera digital, logrando incrementar en 12% el número de vehículos inscritos respecto del año anterior.

Por su parte, Abastible ha continuado desarrollando iniciativas que permitan no solo entregar un servicio seguro a sus clientes, sino también mejorar su calidad de vida. En ese sentido, la empresa ha buscado potenciar sus canales de atención a través de plataformas digitales. De esta forma, y gracias a la implementación del Medidor Abastible, los pedidos vía redes sociales y app aumentaron 30%.

En tanto, Abastible Autogas firmó una alianza con la aplicación Taxicity con la finalidad de promover el uso de energías limpias en el transporte público, ofreciendo beneficios a los taxistas con vehículos a gas licuado que participen de esta plataforma digital.

En el caso de Orizon, los esfuerzos comerciales realizados durante el año le permitieron prácticamente duplicar la cantidad de clientes a nivel nacional e incrementar en 42% la cifra a nivel internacional.

Finalmente, Arauco cuenta con un Sistema de Gestión de Reclamos para responder a los requerimientos de los distintos clientes, el cual permite hacer seguimiento y mejorar operaciones, productos y servicios. Los clientes, por su parte, se pueden contactar de manera directa por líneas telefónicas. Complementariamente, la compañía cuenta con estrictos procesos de etiquetado y marketing para sus productos, asegurando que sus consumidores estén siempre informados sobre las características, composición y especificaciones técnicas de los productos que adquieren.

Gracias a todo ello, durante 2018, se obtuvieron las siguientes métricas:



85%
de los clientes de carretera prefirieron las estaciones de servicio Copec

43%
de los consumidores encuestados prefirieron la marca Terpel¹¹

64%
de Top of Mind para las tiendas Pronto en Chile

8,6 (sobre 10)
es el nivel de satisfacción general de los clientes de Terpel¹²



352 mil
fans tiene Arauco en diferentes redes sociales



710 puntos
posicionan a Abastible como la marca preferida y de excelencia en la categoría gas de Chile 3D

5.2. Concesionarios y Distribuidores

Para Copec y Terpel, los concesionarios, quienes están a cargo de la administración de una estación de servicio, forman parte fundamental de su estrategia comercial. Es por ello, que ambas afiliadas buscan desarrollar relaciones de largo plazo, ofreciendo oportunidades de desarrollo y potenciando procesos eficientes y de mejora continua.

Es así como Copec cuenta con un área específica encargada de asesorar a los concesionarios en la detección de oportunidades, capacitarlos en programas de formación empresarial y personal mediante diversos cursos y prácticas en terreno. Esta área, llamada Copec Centro, tiene como finalidad que los concesionarios puedan desarrollar comercialmente su negocio, mantener una gestión de excelencia, y cumplir con las metas y parámetros de la marca en cuanto a servicio, imagen y seguridad. Durante 2018, se realizaron cinco jornadas de trabajo entre trabajadores de Copec y los concesionarios, con el objetivo de compartir ideas y resolver dudas comunes sobre la imagen y servicio, sistemas informáticos o seguridad, entre otros. Adicionalmente, se llevaron a cabo las convenciones anuales de Concesionarios de las zonas norte-central, sur y Santiago.

Complementariamente, Copec continuó la implementación de la plataforma tecnológica Sites, una arquitectura tecnológica desarrollada para facilitar la gestión y operación de las estaciones de servicio. Esta herramienta permite agilizar el proceso de atención en las estaciones de servicio, entregando al concesionario acceso remoto a los servicios de monitoreo y soporte en línea. Al cierre de 2018, Sites se encontraba habilitado en 606 estaciones de servicio. Paralelamente, la compañía lanzó la plataforma de e-Commerce para los concesionarios en Santiago, iniciativa que permitirá facilitar los procesos de compras.

Por su parte, Terpel cuenta con la Red de Empresarios Terpel (RET), que reúne a 1.346 afiliados y franquiciados, de manera de incentivar los valores de integridad, respeto y confianza que distinguen a la compañía. Durante 2018, se realizaron once encuentros ExpoRet, a los cuales asistieron 876 afiliados y franquiciados, y nueve miniconvenciones en las que participó el 63% de la red de estaciones de servicio.



ODS 8:
Trabajo decente y crecimiento económico

¹¹ Estudio de Brand Equity Monitor 2018.

¹² Evaluación de satisfacción de clientes de estaciones de servicio, elaborada por Brand Strat.

Adicionalmente, Terpel implementó un aplicativo de administración de tareas para facilitar la gestión de las operaciones en las estaciones de servicio y tiendas de conveniencia. Se trata de una herramienta que gestiona de forma rápida y eficiente el cumplimiento de las actividades y permite analizar tendencias para la toma de decisiones. Al finalizar 2018, 114 tiendas de conveniencia y estaciones de servicio contaban con esta aplicación.



Abastible, en tanto, cuenta con una importante red de distribuidores en cada uno de los países en los cuales está presente, responsables de entregar a los consumidores finales un servicio de energía limpia y de calidad. En Chile, la compañía posee una plataforma llamada Familia Naranja, la cual permite

a los distribuidores realizar pedidos de manera más expedita y contar con la información financiera de cada centro.

Por su parte, en Perú, se incrementó el número de distribuidores en más de 75% con respecto al año anterior, con el objetivo de llegar más directamente al cliente final. De igual forma, se aumentó el número de vehículos de reparo en 68 camiones y 101 motos.

Finalmente, en Ecuador, se trabajó en el desarrollo del proyecto Familia Duragas, que consiste en poner a disposición de los distribuidores, a contar de 2019, una aplicación móvil y web para mejorar la eficiencia en el ingreso, gestión y pagos de los pedidos.



5.3. Atendedores

Copec se preocupa permanentemente por afianzar el vínculo de los atendedores con la empresa, reforzando así el compromiso con el servicio al cliente. Para ello, la compañía cuenta con un programa de incentivos y beneficios llamado Pits, a través del cual los atendedores acumulan "Puntos Pits" por el resultado de sus evaluaciones personales y de su equipo de trabajo, tomando en consideración factores como el servicio, la imagen y la promoción de las campañas.

Por su parte, Terpel tiene programas de formación integral y entrenamiento dirigidos a los colaboradores de estaciones de servicio, llamados Escuela de Isleros y Escuela de Administradores, los cuales ofrecen capacitación en temas como atención al cliente y excelencia en el servicio. Al cierre de 2018, estas escuelas habían formado a un total de 7.769 isleros y 670 administradores de Colombia, Ecuador y Panamá.

A lo anterior, se suma la Escuela de Tiendas, que busca fortalecer la capacidad y habilidad del personal de tiendas de conveniencia en la atención de los clientes. Durante 2018, se capacitó a 261 colaboradores en Colombia y Panamá.

Adicionalmente, Terpel implementó en Perú el programa Pits, dirigido a administradores, asistentes y representantes de servicio de las estaciones de servicio y tiendas Alto, con el fin de garantizar la implementación de la estrategia de la compañía en los distintos puntos de venta. A través de este programa los colaboradores reciben un reconocimiento al servicio, trabajo constante, compromiso y liderazgo.



5.4. Cadena de suministro

Empresas Copec y sus afiliadas cuentan con diversos proveedores en su cadena de valor, los que están asociados a variados servicios, materiales e insumos.

Durante 2018, a nivel consolidado, las compras a proveedores de bienes y servicio alcanzaron a US\$ 22.561 millones, lo que representa un incremento de 17,6% con respecto al año anterior.

Entre los principales proveedores se destacan los siguientes:

Arauco Celulosa: Compañía de Petróleos de Chile Copec S.A. (17,0%); Eka Chile S.A. (11,0%); Occidental Chemical Chile Limitada (11,0%).

Arauco Maderas: Oxiquim S.A. (16,0%).

Arauco Forestal: Compañía de Leasing Tattersall S.A. (27,0%).

Copec: Enap Refinerías S.A. (44,0%).

Abastible: Gasmar S.A. (44,0%); Enap Refinerías S.A. (11,0%).

Cabe señalar que Empresas Copec y sus afiliadas velan porque sus proveedores reciban un pago justo y oportuno por sus productos y servicios, además, que en su proceso de selección se privilegien los criterios de utilidad, calidad, oportunidad y presupuesto.

En Chile, gran parte de estos proveedores corresponden a pequeñas y medianas empresas. Durante 2018, el porcentaje de proveedores Pymes fue el siguiente:

% DE COMPRAS A PYMES (medido en dólares)

Empresa	2017	2018
Arauco	S/I	27%
Copec	6%	3%
Terpel	0%	13%
Abastible ¹³	6%	2%
Orizon	35%	49%
Empresas Copec	41%	22%
Total	3%	10%

% DE COMPRAS A PYMES (medido en cantidad de proveedores)

Empresa	2017	2018
Arauco	S/I	54%
Copec	60%	63%
Terpel	73%	79%
Abastible ¹³	21%	8%
Orizon	56%	44%
Empresas Copec	51%	56%
Total	55%	53%

Es importante indicar que durante 2018, Empresas Copec obtuvo el Sello Pro-Pyme, distinción que entrega el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo de Chile únicamente a entidades que se comprometen a pagar a sus proveedores Pyme dentro de los 30 días corridos desde la recepción de sus facturas. Tiene como objetivo garantizar mejores condiciones para las empresas de menor tamaño del país.

Por su parte, Terpel cuenta con lineamientos y procesos específicos que promueven, facilitan e incentivan a sus proveedores en el cumplimiento de un buen comportamiento ético, el respeto de los derechos humanos y el cuidado ambiental, entre otras buenas prácticas. Durante 2018, la compañía realizó una clasificación de los provee-

dores de acuerdo a su nivel de criticidad para el negocio, además de evaluar a 285 proveedores en Colombia, República Dominicana y Panamá, siendo 4 de ellos descartados por no cumplir con los estándares mínimos.

Adicionalmente, Terpel, con el objetivo de fomentar el desarrollo sostenible de su cadena de suministro, estableció una alianza con la Universidad Externado de Colombia y el Pacto Global de las Naciones Unidas. Gracias a ello, la compañía capacitó a sus proveedores y afiliados en el programa "Primeros Pasos en Responsabilidad Social Empresarial", por medio de la vinculación de cuatro organizaciones, quienes recibieron consultoría y formación en temas de sostenibilidad.

¹³ Solo incluye información de Abastible en Chile.

Terpel, además, llevó a cabo un proyecto piloto, en el que 13 proveedores de alta criticidad se auto-evaluaron en temas relacionados con comportamiento ético, derechos humanos, condiciones de contratación, gestión ambiental, comunidades, entre otros. Como resultado, se pudo identificar que el 92% de los proveedores evaluados implementan buenas prácticas, en al menos cinco de las 12 dimensiones evaluadas.

Por su parte, Orizon mantiene una estrecha relación con los pescadores artesanales, quienes proveen una parte importante de la materia prima procesada por la compañía. Por ello, Orizon les otorga apoyo para mejorar sus embarcaciones y redes de pesca, y realiza esfuerzos de transferencia técnica y de información necesaria para mejorar la gestión del esfuerzo pesquero artesanal y la preservación de la materia prima y el medio ambiente.

Arauco, en tanto, privilegia la contratación y compras de bienes y servicios a proveedores de las zonas donde tiene operaciones forestales e industriales, contribuyendo así al desarrollo social y económico de cada región. Durante 2018, las compras a proveedores locales totalizaron US\$ 2.068 millones en Chile, Argentina, Brasil y Norteamérica.

Paralelamente, Arauco continuó con su Programa de Desarrollo de Proveedores, iniciativa que tiene por finalidad entregar apoyo permanente al emprendimiento local de las comunidades aledañas a sus instalaciones productivas. A través de este programa la compañía incorpora a los emprendedores locales al listado de sus proveedores de bienes y servicios.

Empresa	2017 ¹⁴	2018
	% de compras locales (medido en US\$) ¹⁵	% de compras locales (medido en US\$)
Arauco ¹⁶	53%	55%
Copec	74%	65%
Terpel	90%	87%
Abastible ¹⁷	73%	85%
Empresas Copec	99%	98%
Total	76%	72%

Empresa	2017	2018
	% de compras locales (medido en cantidad de proveedores)	% de compras locales (medido en cantidad de proveedores)
Arauco	S/I	S/I
Copec	97%	97%
Terpel	97%	96%
Abastible ¹⁷	96%	99%
Empresas Copec	95%	95%
Total	96%	89%



ODS 1:
Fin de la pobreza



ODS 8:
Trabajo decente y crecimiento económico



ODS 10:
Reducción de las desigualdades



¹⁴ No se incluye información de Arcoprime ni Orizon por no contar con la información específica de proveedores locales.

¹⁵ Se considera compra local aquellas realizadas dentro del país donde se encuentra cada instalación.

¹⁶ Se incluye información solamente de Arauco en Chile.

¹⁷ Se incluye información de Abastible en Chile y en Colombia.

06.

• • • •
• • • •
• • • •
• • • •
• • • •

INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

102-13

Para Empresas Copec y sus afiliadas, la innovación es clave para poder anticiparse y adaptarse a entornos cada vez más desafiantes y en permanente evolución. Es así como las compañías han ido incorporando a sus procesos productivos y comerciales tecnologías como Big Data, inteligencia artificial, internet de las cosas y robótica, entre otras.

6.1. Modelos de gestión para la innovación

Arauco cuenta con una estrategia de innovación que gira en torno a tres ejes: la creación de valor para la empresa y su entorno, el desarrollo de una cultura innovadora y el relacionamiento virtuoso con el ecosistema de innovación. Gracias a ello, la compañía ha logrado liderar, concretar y fomentar importantes proyectos que han permitido potenciar una forma de trabajo de innovación abierta y colaborativa, como son la promoción del uso de la madera en la construcción; el cuidado y el manejo sustentable del bosque nativo; la innovación en la producción de paneles, y el impulso de proyectos de innovación social y valor compartido.

En ese sentido, Arauco realiza hace tres años el Desafío de Innovación Abierta, a través del cual convoca a sus colaboradores a proponer ideas vinculadas con una temática específica. En la versión 2018, se presentó un total de 215 ideas, provenientes de trabajadores de Chile, Argentina, Brasil y Norteamérica, las cuales buscaban potenciar su estrategia global. Como resultado, se implementaron 14 prototipos vinculados con la aplicación de tecnologías en el trabajo y el desarrollo de mayores niveles de eficiencia y se definió el "road map" digital para el área de maderas y paneles.

A lo anterior, se suma Arauco Digital LAB, un área creada para acelerar la adopción y entendimiento del impacto de las nuevas tecnologías y su aporte al negocio, tanto a nivel de reducción de costos, maximización de la producción, mejora en las eficiencias y obtención de ventajas competitivas. Desde su creación se han desarrollado soluciones a problemáticas diversas: automatización de procesos productivos, incorporación de sistemas de análisis de datos, simulaciones de comportamientos de flujos de agua y plantas en los viveros, o la puesta en marcha de nuevas aplicaciones y herramientas informáticas, que son algunos de los aportes concretos de esta iniciativa.

Por su parte, para la afiliada Abastible la innovación se define como la capacidad para poder seguir creciendo y construyendo una empresa líder en la región, de la mano de sus colaboradores. En conjunto con la internacionalización de la compañía se desarrolló un proceso de cambio cultural orientado a la innovación, centrado estratégicamente en la satisfacción de las necesidades actuales y futuras de los clientes. Ello requirió una adaptación de la compañía, no solo en lo tecnológico, sino en la manera de mirar el negocio y de buscar formas para agregarle valor. Así nació en 2017 el programa i-NOW, a través del cual Abastible estructura y sistematiza la innovación, además de aprovechar el enorme potencial de innovación que existe en el ecosistema conformado por sus trabajadores, distribuidores, clientes y proveedores. Como parte del programa se pone a disposición de la organización una serie de herramientas, canales de participación, actividades formativas, metodologías, talleres y un equipo dedicado a fortalecer la gestión de la innovación en la compañía. Durante 2018, se desarrolló la iniciativa Dale una Vuelta, en la cual se invitó a las plantas y oficinas a proponer ideas creativas y originales que resolvieran un problema local, fomentando el trabajo en equipo para buscar soluciones e impulsar el uso de la creatividad para mejorar los resultados de la compañía.



ODS 9:
Industria, innovación
e infraestructura

Adicionalmente, Abastible promueve la cultura de la innovación internamente a través de charlas con especialistas en el tema, llamadas i-Now Talks, que se realizan en oficinas y plantas. También se desarrollan programas de capacitación a supervisores y jefes de área y talleres en terreno.

Por su parte, i-Now Lab es una incubadora de soluciones innovadoras para clientes residenciales, con la que se busca mejorar la experiencia por medio de nuevos productos y servicios. A través de un método específico, los colaboradores proponen ideas que son evaluadas y pueden convertirse en proyectos concretos. Existe también un Comité de Innovación, integrado por gerentes corporativos, instancia que decide qué proyecto se va a priorizar, desarrollar e implementar, y asegura a la vez los recursos financieros y de personas requeridos para tal fin.

Los esfuerzos realizados por Abastible en el ámbito de la innovación la hicieron merecedora del Premio “Innoweeks” del centro de innovación de SAP, denominado SAP Leonardo, la más importante distinción que una compañía puede recibir, por su constante esfuerzo por avanzar en la tarea de identificación y seguimiento de sus cilindros.

Por otro lado, la afiliada Copec lanzó Kaleu, un proyecto de transformación digital que busca la adaptabilidad organizacional, el diseño de experiencias, la innovación y la aplicación de “data & analytics”. Durante 2018, se implementaron tres iniciativas concretas que estimularon el trabajo colaborativo y abrieron espacios de conexión para la innovación: la Academia Digital y los Espacios de Innovación y Experiencia Omnicanal.

En tanto, Golden Omega cuenta con una estrategia de innovación tecnológica aplicada, que se basa en el desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas efectivas en el mundo de los ácidos grasos Omega-3. Para ello, tiene un equipo de científicos e ingenieros con dedicación exclusiva a la Investigación y Desarrollo, laboratorios de última generación y también una Planta Piloto.

Además, la compañía ha implementado las Delivery Solutions, un modelo colaborativo con los mejores fabricantes del mundo, con el objetivo de desarrollar productos en los que cada actor provee lo que mejor sabe hacer: uno entrega el concentrado de Omega 3 en forma exclusiva y el otro aplica su tecnología para transformarlo en un nuevo producto que permita responder a los gustos y necesidades de distintos tipos de clientes.

6.2. CENTROS DE INNOVACIÓN

Otra de las formas de aportar al desarrollo de soluciones innovadoras es a través de la conformación de centros especializados.

Arauco cuenta con Bioforest, un centro de investigación científico-tecnológico único en Sudamérica, que desarrolla y aplica las mejores tecnologías para maximizar la productividad del recurso forestal e industrial, investigando sobre procesos para las áreas Forestal, Celulosa y Maderas en los distintos países donde opera. Cuenta con 51 investigadores altamente especializados abocados a realizar estudios sobre la genética de las plantaciones, la calidad de la madera, la productividad del terreno y controlar pestes y enfermedades. Además, se preocupa de mejorar los procesos productivos, como la fabricación de tableros, estudiar las propiedades físico-mecánicas de los productos, desarrollar nuevas soluciones y diseñar tratamientos que agreguen valor a la compañía. Durante 2018, el centro organizó el séptimo comité científico, un espacio de colaboración y promoción del conocimiento científico donde expertos nacionales e internacionales compartieron ideas y conocimientos.



ODS 17:
Alianzas para lograr
los objetivos

6.3. ALIANZAS PARA LA INNOVACIÓN

Para Empresas Copec invertir en I+D y entregar apoyo a investigadores y emprendedores en esta materia resulta fundamental para impulsar nuevas ideas que se conviertan en un beneficio concreto para la sociedad. Es así como la Compañía ha establecido importantes alianzas con instituciones, tales como la Fundación Copec-UC, el Fondo Copec-UC y el Centro de Innovación UC Anacleto Angelini.

La Fundación Copec – UC¹⁸ se crea en 2002, junto a la Pontificia Universidad Católica de Chile, con el fin de fomentar el desarrollo científico tecnológico con foco en los recursos naturales. Su misión es promover la investigación y el desarrollo de soluciones que den respuesta a problemas relevantes para la sociedad, a través de alianzas estratégicas público-privadas. Anualmente organiza seminarios temáticos y realiza tres concursos de promoción de la investigación: el Concurso Regular I+D para Innovar; Concurso I+D para Innovar para Investigadores Jóvenes, y el Concurso para Estudiantes de Educación Superior: ‘Aplica tu idea’, entregando apoyo técnico, comercial y financiero a diversas iniciativas.

¹⁸ <https://fcuc.cl/>

El Fondo de Inversión Privado Copec - UC, gestionado por la Administradora General de Fondos Security, y que cuenta con el apoyo de CORFO, proporciona recursos vía capital a proyectos basados en desarrollos tecnológicos y con un fuerte potencial de crecimiento.

El Centro de Innovación UC Anacleto Angelini¹⁹ es un espacio de encuentro multidisciplinario que aspira a contribuir al país relacionando la academia, el emprendimiento y el sector público, con el objetivo de generar conocimientos e innovación aplicada que respondan a las necesidades del país. En él pueden participar todas las empresas y emprendimientos que deseen promover una cultura en favor de la innovación y del emprendimiento. Su construcción fue posible gracias al apoyo de Empresas Copec y sus afiliadas. Al cierre de 2018, el centro contaba con más de cien empresas socias y más de 270 proyectos financiados. Entre las principales actividades del año cabe destacar la activa

participación del centro en los encuentros 3xi, iniciativa promovida por la Cámara de la Producción de Chile, que busca aportar ideas y enriquecer la discusión para enfrentar los desafíos de un desarrollo integral y sustentable, como tarea de todos. Adicionalmente, el centro organizó el encuentro internacional “Innovación 2050”, que a través de charlas, paneles y talleres en Santiago y Concepción, abordó las temáticas de transformación digital, accesibilidad, envejecimiento de la población y ciudad sostenible, de manera de posicionar, promover, discutir e instalar capacidades ligadas a estas megatendencias.



ODS 4:
Educación
de calidad



ODS 9:
Industria, innovación
e infraestructura



ODS 17:
Alianzas para lograr
los objetivos



¹⁹ <http://centrodeinnovacion.uc.cl/>

Por otro lado, Arauco, durante 2018, concretó un importante acuerdo con el Massachusetts Institute of Technology (MIT), a través del Industrial Liaison Program (ILP). Gracias a esta alianza, la compañía busca fortalecer su posición competitiva a través del uso de nuevas tecnologías y sinergias entre las diversas organizaciones, y seguir desarrollando y potenciando su trabajo en innovación por medio de la participación en diversas actividades, foros e investigaciones.

También en materia de asociatividad, en 2018, Arauco, en conjunto con ETEX Group, crearon la empresa E2E²⁰, una iniciativa que busca mejorar la habitabilidad de las personas, desarrollando soluciones constructivas en madera con la última tecnología, amigables con el medio ambiente y de alta precisión.



ODS 9:
Industria, innovación
e infraestructura



ODS 11:
Ciudades y comuni-
dades sostenibles

6.4 INNOVACIÓN EN PRODUCTOS Y SERVICIOS

Durante 2018, las distintas compañías incorporaron en sus negocios las siguientes mejoras y productos o soluciones:

a) Pulpa Textil

Arauco dio inicio al proyecto Pulpa Textil en la planta de celulosa Valdivia, el cual permitirá producir la materia prima para una variedad de productos como fibras textiles, que se caracterizan por su suavidad, alta calidad y capacidad para absorber agua.



ODS 7:
Energía asequible
y no contaminante



ODS 8:
Trabajo decente y cre-
cimiento económico



ODS 9:
Industria, innovación
e infraestructura

b) +Maqui

Innovarauco²¹ concretó la comercialización de +Maqui en el mercado estadounidense. Este producto es resultado de un importante trabajo de participación con las comunidades locales, que permitió agregar valor al bosque

nativo y endémico a través de la elaboración sustentable de un producto forestal no maderable.

c) Soluciones energéticas en base a gas licuado

Abastible consolidó su área de Soluciones Energéticas, gracias a un servicio que está disponible para todos los sectores productivos del país, y que busca conformar una alianza con el cliente en donde la compañía entrega una completa asesoría energética para que su operación alcance máxima eficiencia económica, técnica y medioambiental. Gracias a esta, la compañía ofrece soluciones particulares e integrales según los requerimientos de cada cliente a través de un portafolio compuesto por centrales térmicas ultraeficientes; bombas de calor; cogeneración (electricidad-calor) y trigeneración (electricidad-calor-frío); optimización de centrales térmicas a vapor; generación de energía térmica y eléctrica solar fotovoltaica, junto a la producción de energía eléctrica base o de respaldo para zonas urbanas o rurales aisladas.



ODS 7:
Energía asequible
y no contaminante



ODS 9:
Industria, innovación
e infraestructura

d) Telemetría

Abastible instaló más de 3.000 dispositivos de telemetría a clientes de gas licuado a granel habitacional. Esta solución permite monitorear el nivel de los estanques de gas de los clientes en tiempo real. La información se concentra en una plataforma conectada al sistema de despacho, de manera que cuando el nivel de gas alcanza un mínimo de seguridad definido, se genera una alerta que activa un despacho anticipado. Complementariamente, la compañía incorporó en su app la funcionalidad Tracking de Pedido a granel para entregar a sus clientes mayor claridad y visibilidad de los tiempos de espera asociados a que el pedido llegue a su hogar.

e) Vehículo 100% a gas natural vehicular

Terpel, en alianza con Hyundai, desarrolló un vehículo con conversión exclusiva a gas natural vehicular, el cual permitirá a los clientes acceder a ahorros económicos si se compara con los costos asociados al uso de la gasolina y generar un menor impacto ambiental, debido a que su combustión es más completa que la

²⁰ <http://www.e2echile.com>

²¹ Mayor información del programa en: <http://www.innovarauco.cl/>



de combustibles líquidos, lo que disminuye significativamente el nivel de material particulado, hidrocarburos no quemados, monóxido de carbono (CO) y gases de efecto invernadero.



ODS 7:
**Energía asequible
y no contaminante**



ODS 9:
**Industria, innovación
e infraestructura**

f) E-Commerce

Copec implementó una plataforma para concesionarios que permite la auto atención online para realizar compras de suministros necesarios para el funcionamiento de las estaciones de servicio. Esta plataforma contiene un catálogo detallado de productos para los concesionarios y les permite programar la fecha de despacho.

g) Facturación electrónica en Panamá

Terpel implementó en sus estaciones de servicio en Panamá la facturación electrónica, generando así eficiencias en los procesos de emisión de las facturas, agilizando los procesos de atención y servicio y contribuyendo con la innovación tecnológica de la compañía.

h) Electromovilidad

En enero de 2019, Copec lanzó la red de carga rápida de vehículos eléctricos más extensa de Sudamérica, la cual consiste en 700 kilómetros lineales entre Marbella y Concepción, compuesta por 23 cargadores. La red Copec-Voltex es resultado del compromiso de la compañía de atender a sus clientes donde y con la tecnología que necesiten, yendo incluso más allá de las estaciones de servicio, al considerar espacios públicos, centros comerciales, estacionamientos e incluso el hogar.



ODS 7:
**Energía asequible
y no contaminante**

i) GOgummy, Omega 3 entretenido

Golden Omega lanzó al mercado un nuevo producto de concentrados de Omega 3, llamado GOgummy, el cual consiste en un polvo para elaborar gomitas infantiles. Este desarrollo es resultado de una alianza con la australiana NuMega, la que gracias a su tecnología de microencapsulación permite generar un polvo con hasta 100 mg/g de EPA+DHA en gomitas de cinco gramos.



ODS 2:
**Hambre
cero**

07.

RESPONSABILIDAD
CON EL MEDIO
AMBIENTE

102-11 / 302-1 / 303-1 / 304-2 / 304-3 / 305-1 / 305-2 / 305-3 / 305-7 / 306-1 / 306-2

Empresas Copec busca promover el uso sustentable de los recursos naturales y energéticos del entorno, invirtiendo en investigación, innovación tecnológica y capacitación, para prevenir y reducir progresiva, continua y sistemáticamente los impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios.

Por su parte, cada una de sus afiliadas cuentan con sistemas de gestión ambiental, políticas, programas de mejora y monitoreo, y sistemas de seguimiento, que son específicos a sus áreas de negocio.

Durante 2018, a nivel consolidado, se invirtieron US\$ 98,4 millones en mejoras ambientales, cifra 6,7% superior a la registrada el año anterior.

Empresa	Inversión ambiental 2017 (US\$)	Inversión ambiental 2018 (US\$)
Arauco	88.900.000	94.700.000
Abastible	496.503	342.906
Copec	904.000	595.000
Terpel	1.644.147	2.629.085
Orizon	273.424	172.940
Total	92.218.074	98.439.932

La inversión más significativa estuvo asociada a la construcción de la nueva planta de tratamiento de efluentes de la Planta Arauco, en Chile, además de mejoras y optimizaciones en los sistemas de captación y tratamiento de gases TRS de todas las plantas de celulosa.



7.1. Energía



CONSUMO DE ENERGÍA 2018 (EN GJ)

	Consumo de combustible - de fuentes no renovables	Consumo de combustible - de fuentes renovables	Compra para electricidad, calefacción, refrigeración y vapor	Generación para electricidad, calefacción, refrigeración y vapor y no consumidos	Venta para electricidad, calefacción, refrigeración y vapor	Consumo energético total
Arauco	11.180.000	91.220.000	330.000	-	2.230.000	100.500.000
Abastible	14.336	-	57.546	-	-	71.882
Copec	1.699.916	-	165.591	-	-	1.865.507
Terpel	57.685	-	594.954	517	-	653.157
Arcoprime	13.853	-	173.883	-	-	187.736
Orizon	506.176	-	36.435	-	-	542.611
Empresas Copec	-	-	243	-	-	243
Total	13.471.966	91.220.000	1.358.652	517	2.230.000	103.821.135

CONSUMO DE ENERGÍA 2017 (EN GJ)

	Consumo de combustible - de fuentes no renovables	Consumo de combustible - de fuentes renovables	Compra para electricidad, calefacción, refrigeración y vapor	Generación para electricidad, calefacción, refrigeración y vapor y no consumidos	Venta para electricidad, calefacción, refrigeración y vapor	Consumo energético total
Arauco	13.370.000	87.600.000	340.000	-	2.070.000	99.240.000
Abastible	13.431	-	58.558	-	-	71.989
Copec	1.758.727	-	150.119	-	-	1.908.846
Terpel	86.419	-	576.471	-	-	662.890
Arcoprime	13.132	-	132.500	-	-	145.632
Orizon	833.179	-	89.297	-	-	922.476
Empresas Copec	-	-	249	-	-	249
Total	16.074.888	87.600.000	1.347.194	-	2.070.000	102.952.082

El consumo total de energía se incrementó 0,8% con respecto a 2017, debido principalmente a un crecimiento en el consumo de Terpel, asociado a la integración del negocio de lubricantes de ExxonMobil y la incorporación en el cálculo de compra de electricidad las operaciones en Ecuador, Perú y República Dominicana. Lo anterior se vio levemente compensado por la disminución en el consumo de energía de Orizon, consecuencia de la paralización de la Planta de Conservas en Coquimbo y la reducción de la producción en la Planta de Harina en esa misma localidad.



En materia de energía, Arauco, desde hace más de dos décadas, produce energía limpia y renovable a partir de biomasa forestal. Gracias a ello, la compañía se autoabastece de energía eléctrica y aporta los excedentes de sus plantas industriales a la matriz energética de los países en que opera. Actualmente, Arauco es uno de los principales generadores de Energía Renovable No Convencional (ERNC) en Chile, con una capacidad instalada de 606 MW, lo que le permite aportar 219 MW al Sistema Eléctrico Nacional (SEN). Adicionalmente, la afiliada cuenta con plantas de generación de energía en Argentina y Uruguay, donde la capacidad instalada es de 82 MW y 91 MW, respectivamente. Es importante señalar que la compañía ha invertido permanentemente en capacidad de generación de energía adicional, por sobre la práctica usual de la industria.

Durante 2018, los excedentes netos de energía entregados por las centrales de Arauco alcanzaron un total de 951 GWh, cifra 6% mayor respecto del año anterior. En Chile, la producción de excedentes representó aproximadamente el 1,3% de la generación total del SEN, y su potencia instalada fue de 0,9% del total de la potencia instalada del sistema.

Adicionalmente, la compañía implementó diversas iniciativas para reducir el consumo de vapor y energía eléctrica. Un ejemplo de ello fue el proyecto de la planta Valdivia, en Chile, donde se desarrolló un plan de seguimiento continuo en la generación de vapor para detectar potenciales desviaciones respecto al diseño original.

En las plantas de Nueva Aldea, Ponta Grossa y Eugene, en Chile, Brasil y EE.UU., respectivamente, se lograron reducciones en el consumo de energía gracias a cambios en los equipos y los procesos productivos. En tanto, en la planta St. Stephen, en Norteamérica, se implementó el

sistema integral de gestión de la energía, mejorando el uso eléctrico por m³ en 21% desde 2015 hasta 2018.

Por su parte, Copec continuó avanzando con su programa Renova, el cual busca incorporar energías renovables no convencionales y sistemas de eficiencia energética en su red de estaciones de servicio. Durante 2018, se instalaron paneles fotovoltaicos en la estación de servicio San Francisco de Mostazal Oriente y turbinas eólicas en la de Pozo Almonte. A la fecha, 19 estaciones de servicio poseen energía eólica y cinco de ellas también han incorporado energía solar. Además, siete estaciones de servicio cuentan con paneles fotovoltaicos, cuatro con paneles termosolares y dos energía geotérmica. Durante 2019, se espera que tres estaciones implementen turbinas eólicas y tres paneles fotovoltaicos.

Paralelamente, Terpel, en Colombia, instaló paneles solares en la planta de Baranoa (Atlántico), logrando reemplazar el 22% del total de energía requerida por la instalación y evitar la emisión de casi 11 mil kg de CO₂ al medio ambiente. Adicionalmente, la compañía instaló paneles solares en tres estaciones de servicio, que equivalen al 4,3% del total del consumo energético, reduciendo así la emisión de más de 4 mil kg de CO₂. En Perú, en tanto, se implementó el proyecto de cambio de iluminación al sistema LED, generándose ahorros de entre 25% y 40% en las estaciones de servicio a gas natural vehicular.

Por otro lado, Inversiones del Nordeste, la afiliada de Abastible en Colombia, implementó un sistema de gestión de energía, lo que le permitió reducciones de 39% en el consumo anual de electricidad. En Perú y Ecuador, se llevó a cabo el cambio de luminarias a tecnología LED.



ODS 7:
Energía asequible
y no contaminante



ODS 13:
Acción por
el clima



7.2. Agua

	CONSUMO DE AGUA 2017 (MILES DE M ³)				CONSUMO DE AGUA 2018 (MILES DE M ³)			
	Agua Superficial	Agua Subterránea	Suministro Municipal	Consumo Total	Agua Superficial	Agua Subterránea	Suministro Municipal	Consumo Total
Arauco	159.500	3.100	3.300	165.900	157.500	4.600	2.300	164.400
Abastible	2	67	91	160	9	51	118	178
Copec	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I
Terpel	-	-	1.182	1.182	5	67	1.567	1.638
Arcoprime	-	-	925	925	-	-	1.058	1.058
Orizon	10.480	-	311	10.791	11.147	-	525	11.673
Empresas Copec	-	-	0	0	-	-	0	0
Total	169.982	3.167	5.809	178.958	168.661	4.718	5.568	178.947

A nivel consolidado, el consumo de agua se mantuvo similar al año anterior, destacándose una disminución cercana al 5,6% en la intensidad de consumo específico de agua en las plantas de celulosa de Arauco. Lo anterior, se vio compensado por un incremento de 38,6% en el consumo de agua de Terpel, debido a un aumento en el número de tiendas de conveniencia en Panamá; y un alza de 14,4% en Arcoprime, consecuencia de un mayor consumo en los locales Pronto y Punto.

Para Arauco, la mejora continua y el uso eficiente del agua son factores clave para su desempeño. Es por ello que la compañía cuenta con un Sistema de Gestión Integrado del recurso hídrico, el que está orientado a la correcta gestión y protección de los cursos de agua. Además, la empresa lleva a cabo un monitoreo de la disponibilidad del recurso en las cuencas desde las que se abastecen sus instalaciones, y desarrolla diversas iniciativas para maximizar el aprovechamiento del agua y estudiar los efectos del cambio climático en las cuencas hidrográficas que constituyen la fuente de abastecimiento de agua. En ese sentido, cabe señalar que el agua utilizada por Arauco en sus procesos productivos proviene principalmente de aguas superficiales y subterráneas.

Adicionalmente, la compañía está trabajando en el monitoreo de la relación oferta/demanda de agua en cada cuenca, además de colaborar con las comunidades vecinas para la búsqueda de soluciones por falta de agua. Para ello, cuenta con el programa “Desafío Agua”, una iniciativa que busca generar soluciones colaborativas que permitan facilitar el acceso al agua en un escenario de cambio climático a través de capacitaciones, estrategias de desarrollo local basadas en ideas innovadoras, estudios e inversiones. Por ejemplo,

en Brasil cuenta con un programa de monitoreo continuo de cuencas hidrográficas en la provincia de Paraná. En Argentina, se llevan a cabo acciones de recuperación de cuencas hídricas y otras áreas críticas o sensibles, asociadas a pendientes pronunciadas, áreas asociadas a vertientes y cursos de agua, y/o corredores biológicos, necesarios para dar continuidad y evitar la fragmentación del paisaje.

Por su parte, Terpel realiza campañas para generar conciencia entre los colaboradores sobre el uso eficiente de los recursos naturales, además de adaptar su infraestructura para recolectar y aprovechar las aguas lluvia. En Perú, la afiliada inició el proyecto de Eficiencia Hídrica, el cual consiste en instalar reguladores en las griferías para minimizar el consumo de agua.

En el caso de Terpel, la mayor parte del consumo de agua proviene del acueducto municipal u otros servicios públicos o privados. Solo en Colombia se capta, en una menor proporción, agua de fuentes superficiales como humedales, ríos, lagos y océanos, o aguas subterráneas.

Orizon, en tanto, utiliza para sus procesos agua proveniente mayoritariamente de fuentes superficiales, y en ningún caso a aguas subterráneas o residuales de otra organización.



ODS 6:
Agua limpia
y saneamiento



ODS 11:
Ciudades y comuni-
dades sostenibles



ODS 13:
Acción por
el clima

7.3. Biodiversidad



En Empresas Copec y sus afiliadas, la preservación de los ecosistemas y el resguardo de la biodiversidad constituyen ejes prioritarios en la gestión. Es así como, las afiliadas invierten anualmente en diversos programas de preservación y en el desarrollo de estudios de investigación en estas materias.

Por su parte, Arauco cuenta con una Política de Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos que pone énfasis en la evaluación y gestión de eventuales efectos de la producción sobre la biodiversidad, bajo los más altos estándares internacionales de manejo responsable de los bosques. A ello se agregan los sistemas continuos de monitoreo y evaluación, a partir de los cuales se establecen planes de trabajo específicos, asegurando la mejora continua de sus procesos.

Adicionalmente, la compañía protege el bosque nativo existente en sus predios, los que representan cerca del 25% de su patrimonio forestal. En Chile, por ejemplo, estos terrenos son gestionados mediante Áreas de Alto Valor de Conservación (AAVC), es decir, zonas forestales de carácter excepcional o de importancia crítica, donde se realiza una gestión de identificación, prácticas de manejo y monitoreo, con el objetivo de mantener o aumentar su valor de conservación.

En Brasil, en tanto, el bosque nativo se encuentra protegido por la legislación brasileña, siendo considerado Área de Preservación Permanente y Reserva Legal. Por otro lado, en Argentina, la afiliada cuenta con más de 118 mil hectáreas que se conservan como áreas naturales,

compuestas por bosques nativos, AAVC, fajas ecológicas, humedales, áreas de drenaje y bosques protectores.

Durante 2018, la compañía impulsó diversos programas de resguardo de la biodiversidad, entre los cuales destaca la firma del convenio de investigación con la Universidad de Concepción, en Chile, para el estudio y conservación de la especie *Valdivia Gayana*. Ella corresponde a un pequeño sub-arbusto, único en su tipo y originario de Chile, que se encuentra presente en cinco AAVC de la zona de Valdivia. A este programa se suman los de seguimiento de la fauna (mastofauna y avifauna) en los bosques de Arauco, un proyecto de monitoreo del Yaguararé y del Zorro Pitoco (en conjunto con el Saint Louis Zoo-Wild Care Institute), especie declarada monumento natural y en peligro de extinción en Argentina, y monitoreo de las cuencas hidrográficas en los bosques que se encuentran en Brasil.

SUPERFICIE DE BOSQUE NATIVO Y AAVC

País	Superficie de Bosque Nativo (en ha)	% de Bosque nativo sobre el patrimonio forestal	AAVC (en ha)	Número AAVC Biológicas	Número AAVC sociales, culturales o religiosas
Chile	218.516	19%	59.820	37	90
Argentina	118.582	45%	55.771	16	31
Brasil ²²	98.962	40%	10.434	10	7
Total	436.060		126.025	63	128

²² Brasil tiene en total 15 AAVC, dos de ellas reúnen características de AAVC biológicas y sociales a la vez.

Asimismo, Arauco mantiene un compromiso de no sustitución del bosque nativo y ha desarrollado un programa de restauración para incrementar esta superficie, privilegiando a las especies amenazadas y sectores claves para la biodiversidad o de gran relevancia para las comunidades aledañas. Durante 2018, en Chile, la superficie física de restauración aumentó en 2.399 hectáreas, totalizando así las 4.399 hectáreas en vías de restauración.

Por otro lado, en las plantaciones forestales se realiza un constante esfuerzo por monitorear y detectar la presencia de especies amenazadas de flora y fauna, existiendo medidas de resguardo específicas ante el eventual hallazgo o avistamiento de dichas especies en estos sectores productivos.

NÚMERO DE ESPECIES EN LISTADOS DE CONSERVACIÓN (UICN Y OTROS) ENCONTRADOS EN PREDIOS DE ARAUCO

Categoría	CHILE		ARGENTINA		BRASIL	
	Fauna	Flora	Fauna	Flora	Fauna	Flora
En peligro crítico	0	3	0	1	3	1
En peligro	31	32	3	3	9	12
Vulnerable	1	1	31	0	29	10
Casi amenazada	0	0	18	2	37	6

En tanto, las afiliadas Copec y Terpel buscan minimizar el impacto ambiental de sus procesos de almacenamiento y distribución de combustible. Para ello, cuentan con políticas y lineamientos de estricto cumplimiento ambiental, que exigen operar con los más altos estándares de seguridad y control en cada una de las fases operativas. Además, con la finalidad de prevenir incidentes que puedan dañar el medio ambiente o humano, se llevan a cabo programas de capacitación al personal y se realizan auditorías internas periódicas.

Específicamente, en las plantas de Copec se realizan análisis transversales de brechas de seguridad, investigaciones eventuales incidentes y adopción de medidas concretas para un modelo “cero falta”.

Terpel, por su parte, cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental, que busca prevenir eventos, controlar los estándares de operación, invertir en la investigación y desarrollo de productos amigables con el medio ambiente, capacitar permanentemente a los responsables de los procesos, restaurar hábitats naturales si se presentan impactos negativos derivados de sus actividades, y fomentar la conciencia ambiental entre todos los colaboradores.

Por otro lado, Orizon, desde 2018, forma parte del Programa para la Recuperación Ambiental y Social de Coronel, que reúne al sector social, privado, gubernamental y gobierno regional, para llevar a cabo actividades concretas para abordar temas asociados a la contaminación, la relación empresa-comunidad y mejoramientos urbanos. Además, la compañía realizó la auditoría de las plantas de harina y aceite de pescado en Coquimbo y Coronel, de acuerdo con la norma IFFO-RS, “The Fishmeal and Fish Oil Organisation; Responsible Supply of The Marine Ingredients Organisation” y su nuevo Estándar IFFO-RS 2.0, el cual tiene mayor énfasis en el manejo de los recursos naturales renovables, la composición de sus capturas, los requisitos asociados a la salud y seguridad de las personas, leyes laborales, transparencia y el concepto del buen vecino y materias medio ambientales. Asimismo, la Planta acuícola de Puerto Montt recibió la recertificación de sus operaciones bajo el estándar ASC (Aquaculture Stewardship Council).

Además, Orizon realiza o solicita a centros de investigación, tanto privados como estatales, estudios que le permitan compatibilizar su operación pesquera con el cuidado y sostenibilidad de los recursos marinos y del medio ambiente. En esa línea, la compañía participa en el Instituto de Investigación Pesquera (Inpesca), organismo privado sin fines de lucro que depende de la Corporación para la Investigación Pesquera, cuyo principal objetivo es desarrollar estudios sobre las principales pesquerías nacionales y su impacto en el medio ambiente marino costero.



ODS 9:
Industria, innovación e infraestructura



ODS 14:
Vida submarina



ODS 15:
Vida de ecosistemas terrestres



ODS 17:
Alianzas para lograr los objetivos

7.4. Derrames

Uno de los principales riesgos ambientales en las operaciones productivas de las afiliadas distribuidoras de combustibles es el derrame de productos. Es por ello que Terpel y Copec cuentan con planes de contingencia que les permiten actuar oportunamente frente a un evento de estas características, poseen brigadas de emergencia y llevan a cabo simulacros y capacitaciones para preparar a su personal ante estas situaciones. El objetivo es minimizar el impacto al medio ambiente y el riesgo a la seguridad de las personas.

Terpel, además, cuenta con kits de derrame para el personal de las estaciones de servicio, transportadores y proveedores; una Bitácora Ambiental para el seguimiento de las operaciones; alarmas de sobrellenado en tanques para prevenir derrames en las plantas; y, en 2018, inició la construcción de minidiques en los tanques que reciben combustible por poliducto, de manera de retener el líquido en caso de escape. Gracias a todo ello, la compañía disminuyó el volumen de derrames en 90,7%.

Durante 2018, se registraron los siguientes eventos de derrames:

- **Copec** experimentó dos situaciones de derrames. La primera de ellas corresponde al volcamiento de 0,005 m³ de kerosene en el recurso hídrico, en la localidad de Quintero; y la segunda situación ocurrió durante el proceso de carga en la planta de Mejillones, instancia en la cual 8 m³ de diesel fueron derramados en la playa. Cabe señalar que todos estos eventos fueron contenidos rápidamente y se iniciaron inmediatamente los trabajos de remediación de las zonas afectadas.
- **Terpel** registró 32 eventos de derrames en Colombia, 9 en Panamá y 4 en República Dominicana. Específicamente, en Colombia, el volumen total derramado alcanzó a 2.733 galones, y solo dos eventos tuvieron afectación en un recurso natural. En Panamá, en tanto, se derramaron 2.794 galones, existiendo solo un caso con afectación a un recurso natural. Por su parte, en República Dominicana, no se registraron eventos con afectación a recursos naturales y el total de derrames alcanzó a 7 galones. Es importante indicar que en Perú y Ecuador no se presentaron situaciones de derrames de producto en las operaciones.

- **Arauco** experimentó dos situaciones de derrames. Una de ellas ocurrió en Chile, consecuencia de un evento menor por una filtración de efluentes tratados desde el emisario de Planta Celulosa Nueva Aldea. La segunda tuvo lugar en Brasil debido a un derrame del efluente industrial al canal de aguas lluvia en la Planta Ponta Grossa.

- **Orizon** registró un evento de derrame en la planta Coronel Sur, consecuencia de la fuga de un residuo líquido industrial en una línea de descarga de pesca, lo que ocasionó el derrame de 40 toneladas de jurel. Tal como lo establece la normativa, se realizó el reporte a la autoridad, no recibiendo sumarios ni quejas por el episodio.



ODS 3:
Salud
y bienestar



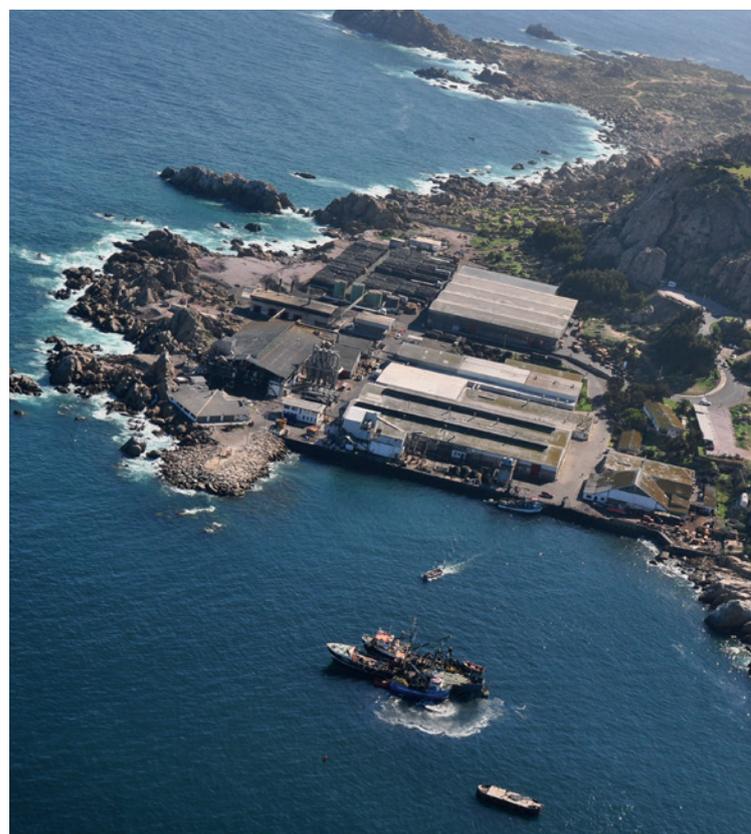
ODS 6:
Agua limpia
y saneamiento



ODS 11:
Ciudades y comuni-
dades sostenibles



ODS 12:
Producción y consumo
responsables



7.5. Cambio climático

Las afiliadas de Empresas Copec realizan anualmente la medición de su huella de carbono tomando en consideración el estándar establecido por el GHG Protocol.

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (ton CO _{2eq})	2017			2018		
	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3
Arauco	1.241.591	472.196	2.505.345	S/I	S/I	S/I
Abastible ²³	16.686	S/I	S/I	136.343	S/I	S/I
Copec ²⁴	62.009	70.280	73.701	54.856	44.969	81.345
Terpel ²⁵	3.276	17.277	249.816	3.547	17.753	252.222
Arcoprime ²⁶	3.362	34.079	4.659	S/I	S/I	S/I
Orizon ²⁷	58.238	8.423	S/I	35.757	8.521	S/I
Total	1.385.162	571.759	2.830.100	230.503	71.243	333.567

Durante 2018, Arauco realizó la medición de su huella de carbono del período anterior, considerando los alcances 1, 2 y 3, indicador que se elevó de manera significativa como resultado de los incendios ocurridos durante ese año; 1.194.479 tCO_{2eq} (emisiones de gases CH₄ y NO₂) y 19.075.590 tCO_{2eq} por emisiones biogénicas.

Arauco está comprometida en disminuir los gases de efecto invernadero y mitigar sus impactos, así como también en combatir el cambio climático. En ese sentido, el patrimonio forestal de la compañía cumple la función natural de almacenamiento de carbono, capturando CO₂ de la atmósfera y liberando oxígeno al aire.

Adicionalmente, la compañía ha certificado la reducción de emisiones de los proyectos de cogeneración a partir de biomasa residual de origen forestal en cinco plantas de generación en Chile y una en Uruguay (*Joint venture* con Stora Enso). Estas plantas se encuentran registradas bajo estándares reconocidos internacionalmente como el Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL), y permiten reducir anualmente alrededor de 650 mil

toneladas de CO₂. Cabe mencionar que el proyecto Viñales se encuentra registrado bajo el estándar Verified Carbon Standard.

Durante 2018, Arauco certificó la reducción de emisiones por 754.364 CERs de los proyectos en Chile. De estos, 506.776 fueron certificados bajo el Verified Carbon Standard y 247.588 bajo el estándar MDL. Además, durante el año se produjo la primera certificación de reducción de emisiones por 66.006 CERs del proyecto Punta Pereira, ubicado en Uruguay, registrado bajo el estándar MDL. En tanto, se vendieron 658.512 CERs emitidos por proyectos bajo MDL, los que fueron comercializados en el mercado regulado (Emission trading scheme de Europa) y en el mercado voluntario global.

En el período 2007-2018, la compañía ha contribuido en 7,8% de las certificaciones de reducción de emisiones acumuladas, bajo la categoría de proyectos de generación de energía a partir de biomasa residual, registrados bajo el estándar MDL.

²³Incluye emisiones de CO₂. Cabe mencionar que la información 2017 solo incluye Chile, mientras que 2018 incorpora Chile y Perú.

²⁴Incluye emisiones de CO₂, CH₄, HFCs, N₂O.

²⁵Incluye emisiones de CO₂, CH₄, N₂O, SO₂, NO₂.

²⁶Incluye emisiones de CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆.

²⁷Incluye emisiones de CO₂, CH₄ y N₂O.

Por su parte, Copec certificó la huella de carbono de sus operaciones en Chile, cumpliendo así con la norma internacional ISO 14064-1:2006, en conformidad con la verificación voluntaria de sus emisiones de gases de efecto invernadero.

Terpel, en tanto, se ha propuesto a 2025 reducir en 10% las emisiones de CO_{2eq}, que provienen del consumo de energía eléctrica de los procesos propios. En Colombia, la compañía gestionó bonos de carbono con 112 clientes, que representan 11,2 millones de galones neutralizados al mes. En Perú, Terpel implementó un equipo eléctrico para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y promovió el cambio a gas natural vehicular en el transporte para disminuir las emisiones de CO₂ por kilómetro recorrido. En Panamá y Ecuador, la compañía registró un aumento de las emisiones debido a que a contar de este año se incluyeron en la medición el transporte aéreo y las instalaciones que correspondían a ExxonMobil.

Por otro lado, Orizon continuó llevando a cabo mejoras en su infraestructura y equipos con el objetivo de lograr una producción más eficiente y minimizar los contaminantes atmosféricos emitidos por sus calderas y grupos electrógenos. Es así como la compañía incorporó sistemas de abatimiento de gases contaminantes, cambios de combustibles, sistemas de hidrociclones para el material particulado y estudios de dispersión atmosférica, entre otros.



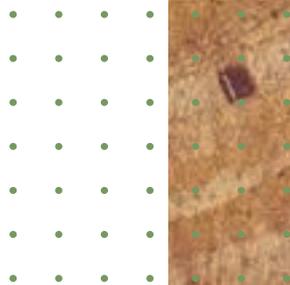
ODS 3:
**Salud
y bienestar**



ODS 9:
**Industria, innovación
e infraestructura**



ODS 13:
**Acción por
el clima**



7.6. Otras emisiones

OTRAS EMISIONES (EN TONELADAS) 2017

	NOX	SOX	COV	MP	TRS	CO
Arauco	10.841	2.558	2.119	4.084	30	7.055
Abastible Chile	S/I	S/I	S/I	S/I	-	-
Copec	S/I	S/I	S/I	S/I	-	-
Terpel	1.218	64	-	73	-	-
Orizon	244	114	4	20	-	-

OTRAS EMISIONES (EN TONELADAS) 2018

	NOX	SOX	COV	MP	TRS	CO
Arauco	9.704	2.390	2.106	5.609	35	7.262
Abastible Chile	2	157	469	S/I	-	-
Copec	2	-	53	-	-	2
Terpel	520	127	-	98	-	-
Orizon	244	114	4	20	-	-

Arauco monitorea continuamente sus emisiones de gases TRS desde las plantas de celulosa, y mantiene un control operacional para minimizar cualquier evento de olor que se pueda ocasionar cuando estos gases son emitidos a la atmósfera.

Por su parte, las emisiones atmosféricas de material particulado son controladas a través de equipamiento de mitigación, como lavadores de gases y precipitadores electrostáticos con eficiencias cercanas al 100%. Asimismo, las emisiones que se generan en las plantas de madera, proceso de aserrío y remanufactura son minimizadas mediante filtros de mangas, que las recolectan para aprovecharlas como biomasa combustible.

Paralelamente, y como parte del plan de inversiones, la compañía ha continuado realizando inversiones relevantes para mejorar el desempeño de equipos de abatimiento de emisiones y para la instalación de nuevos equipos.

Durante 2018, Arauco logró disminuir el número de venteos de gases TRS en aproximadamente 28% y se concretaron inversiones por más de US\$ 13 millones para las mejoras en sistema de captación y tratamiento de gases no condensables diluidos y concentrados. En Brasil, se implementó un sistema de abatimiento de gases en las impregnadoras, reduciendo la emisión de formaldehído. En tanto, en Argentina, se desarrolló un proyecto para el tratamiento de emisiones gaseosas.

Por otro lado, Orizon ha continuado desarrollando estudios e implementando proyectos para reducir la emanación de olores en sus procesos, de acuerdo con las mejores prácticas internacionales.



7.7. Residuos y efluentes

Los residuos generados en los distintos procesos incluyen desechos de tipo peligrosos y no peligrosos. Es por ello que su retiro, transporte y disposición se deben realizar dando cumplimiento a la normativa vigente, buscando al mismo tiempo minimizar su generación.

Empresa	TONELADAS DE RESIDUOS GENERADOS 2017		TONELADAS DE RESIDUOS GENERADOS 2018	
	Peligrosos	No peligrosos	Peligrosos	No peligrosos
Arauco	9.880	467.869	11.543	498.719
Abastible ²⁸	472	395	711	1.526
Copec	S/I	S/I	S/I	S/I
Terpel	1.289	8	3.753	55
Arcoprime	S/I	2.474	S/I	1.526
Orizon	63	2.094	292	2.117
Total	11.704	472.840	16.299	503.943

En el caso de Arauco, la mayor cantidad de residuos generados en sus procesos son del tipo no peligrosos. En las plantas de celulosa se producen principalmente cenizas, arenas, residuos sólidos del proceso de caustificación, carbonato de cal, lodos de las plantas de tratamiento de efluentes, cortezas no aptas para ser quemadas y otros. Todos ellos son dispuestos en depósitos de residuos no peligrosos propios. Durante 2018, el 29% de estos residuos se destinó a empresas externas para su revalorización en usos alternativos, tales como mejoradores de suelos agrícolas, compostaje, entre otros. Para 2019, la compañía se planteó una meta de revalorización de residuos sólidos industriales de 45% respecto de aquellos dispuestos en los depósitos de residuos de cada planta.

Por su parte, en Chile, en la planta Terciado de Arauco se realizaron iniciativas para reincorporar al proceso la chapa descartada y elaborar tableros para tapas, reduciendo así la generación de residuos en 250 toneladas anuales entre 2016 y 2018. Adicionalmente, en la planta Trupán

se recuperó el aceite de lubricación en el proceso de prensado, generando un 30% menos de generación de este residuo. En Brasil, en la planta de paneles de Jaguariá se disminuyó en 50 mil m³ los residuos industriales gracias a un proyecto de recuperación del área de compostaje.

Copec, en tanto, cuenta con la afiliada Via Limpia²⁹, que opera desde Arica a Punta Arenas, ofreciendo una solución a los clientes con el manejo del aceite usado y el retiro de los residuos que contienen hidrocarburos. Para ello cuenta con camiones con tecnología de alta seguridad que retiran gratuitamente los aceites lubricantes usados, grasas, envases, aguas y sólidos, para luego ser dispuestos en destinos certificados ambientalmente para su almacenaje o reciclaje.

Por otro lado, Arcoprime implementó en las tiendas Pronto de carretera un Proyecto de Reciclaje que busca invitar a los clientes a participar en el manejo sustentable de sus desperdicios. Durante 2018, esta iniciativa se desarrolló en tres tiendas y se espera que en 2019 esta cifra se eleve a 12 locales.

Terpel cuenta con una alianza con el Fondo de Aceite Usado de la Asociación Colombiana de Petróleo, gracias a la cual operadores autorizados recolectaron 2,9 toneladas de aceite usado de los centros de trabajo de la compañía. El aceite es luego dispuesto en una planta de procesamiento para ser utilizado como combustible de uso industrial. Adicionalmente, la compañía realiza la recolección de los tambores usados de lubricantes, lo que se traduce en reciclar 1.640 tambores.

Finalmente, Orizon forma parte del Acuerdo Limpio de Producción junto a otras empresas pesqueras de la zona, reafirmando su compromiso en la reducción de residuos. A través de este programa, las empresas participan en actividades de limpieza de playas, a fin de contribuir a un entorno libre de desechos y creando conciencia en las comunidades vecinas sobre temas de protección del medio acuático.

²⁸Incluye Abastible en Chile y Colombia.

²⁹www.vialimpia.cl



MILES DE M³ DE AFLUENTES

Empresa	2017	2018
Arauco	130.300	132.400
Orizon	12.812	13.265
Terpel	540	956
Abastible	22	6
Total	143.674	146.627

El monitoreo de los residuos industriales líquidos es otro pilar fundamental de la gestión operacional de las compañías.

En ese sentido, Arauco cuenta en todas sus instalaciones de celulosa con tecnología para el tratamiento primario y secundario de sus efluentes líquidos. Además, la Planta Valdivia posee tratamiento terciario de manera permanente, y la Planta Nueva Aldea cuando la descarga de efluentes se realiza al río y no al mar. Paralelamente, las plantas del negocio Maderas tratan sus efluentes, ya sea en los sistemas de las plantas de celulosa o en sistemas propios.

En Argentina, en el Complejo Piray los efluentes son tratados con un reactor biológico, sedimentador y laguna de equalización para su posterior descarga al Arroyo los Angelitos. En tanto, la Planta División Química descarga sus efluentes al Río Paraná luego de recibir tratamiento biológico. Por su parte, en Brasil y Norteamérica las plantas de paneles poseen tratamiento biológico y sus efluentes son descargados a los ríos o a los sistemas de tratamiento de aguas cercanos.



ODS 6:
**Agua limpia
y saneamiento**



ODS 9:
**Industria, innovación
e infraestructura**



ODS 11:
**Ciudades y comuni-
dades sostenibles**



ODS 12:
**Producción y consumo
responsables**

7.8. Soluciones amigables con el medio ambiente



A comienzos de 2019, Copec realizó la apertura de 23 puntos de suministro rápido Voltex para autos eléctricos, que conectan 700 kilómetros lineales entre Marbella y Concepción, además de enlazar Santiago con Viña del Mar y Santiago con Santo Domingo. Esta iniciativa responde a un compromiso de la compañía por atender a sus clientes, donde y con la tecnología que necesiten.

Copec también decidió acompañar a los clientes industriales y de transporte en este nuevo camino. La compañía concretó, con una empresa de transporte de pasajeros, un proyecto para implementar el primer bus interurbano del continente 100% eléctrico, que cubre la ruta Santiago-Rancagua, para lo cual se instaló un punto de carga en el terminal Alameda.

Por su parte, Abastible mantiene un acuerdo con el Ministerio de Medio Ambiente para la promoción del programa de recambio de calefactores a leña. Es así como esta iniciativa se ha implementado en diversas ciudades del sur del país, particularmente en zonas donde la contaminación por material particulado proveniente del uso de la leña alcanzó cifras preocupantes. Abastible ya ha realizado

cerca de 300 recambios, además de numerosas instalaciones en Centros de Salud Familiar, postas rurales, colegios y fundaciones. Asimismo, la compañía firmó una alianza con el Municipio de Aysén, con el objetivo de realizar el recambio de instalaciones de calefacción a leña a sistemas de calefacción a gas licuado en recintos educacionales de la comuna. El convenio beneficiará a la Escuela Almirante Simpson de Chacabuco; Liceo Politécnico A1 de Puerto Aysén; Liceo Raúl Broussain; Escuela Aysén; Escuela Poetisa Gabriela Mistral; Escuela Litoral Austral; Escuela E8 de Mañihuales, además del recinto Polideportivo de Aysén. Gracias a esta iniciativa la población cuenta con una alternativa de calefacción con un poder calorífico 244% mayor que la leña certificada, además de ser un combustible limpio que no genera contaminación intradomiciliaria.

 ODS 7:
**Energía asequible
y no contaminante**

 ODS 9:
**Industria, innovación
e infraestructura**

 ODS 11:
**Ciudades y comuni-
dades sostenibles**

 ODS 13:
**Acción por
el clima**

08.



COMUNIDAD

411-1 / 413-1

Aporte y diálogo comunitario

Para Empresas Copec y sus afiliadas establecer relaciones permanentes y de mutua colaboración con comunidades es fundamental para crear valor, tanto para el negocio como para las comunidades. Así, mediante una estrategia de inversión social se impulsan diversas iniciativas que permitan generar impactos positivos en la calidad de vida y bienestar de las personas.

Durante 2018, la contribución de Empresas Copec y sus afiliadas para el desarrollo de estas iniciativas alcanzó a US\$ 22,4 millones, cifra 5,3% superior a la invertida en 2017. Estos aportes, tal como establecen las Políticas de Gobierno Corporativo vigentes en materia de donaciones y auspicios, fueron aprobados por los respectivos Directorios.

Empresa	Inversión Comunitaria 2017 (US\$)	Inversión Comunitaria 2018 (US\$)
Arauco	13.000.000	13.933.950
Copec	4.860.496	5.050.045
Terpel	1.970.443	1.827.355
Empresas Copec	1.134.447	1.065.842
Abastible	158.128	433.981
Arcoprime	39.157	29.837
Orizon	74.998	18.270
Total	21.237.669	22.359.280

8.1. Relacionamiento comunitario

Fomentar una relación a largo plazo entre las comunidades y las empresas requiere establecer mecanismos de diálogo claro y permanente.

Es así como Copec cuenta con un sistema de gestión socio-comunitario, el que busca ir más allá de los requerimientos regulatorios y contribuir a mejorar la calidad de vida de los vecinos de sus plantas de almacenamiento de combustibles.

Durante 2018, los principales proyectos de infraestructura desarrollados por la compañía involucraron un plan de relacionamiento comunitario. Estos planes tuvieron como finalidad contribuir al desarrollo local con iniciativas concretas en materia de salud, infraestructura, acceso a servicios y fortalecimiento organizacional. En ellos participaron más de 1.400 vecinos y se realizaron 970 jornadas de trabajo con caletas de pescadores, juntas de vecinos y otros actores relevantes, lo que demandó una inversión cercana a los MUS\$ 210.

De igual forma, Arauco lleva a cabo programas de valor compartido a través de un modelo basado en la participación y el diálogo, el desarrollo de proyectos de alto estándar y excelencia técnica, la colaboración y el desarrollo de alianzas.

Durante 2018, se realizaron más de 50 programas de desarrollo local en 220 comunas, superando los US\$ 14 millones de inversión social. En Chile, por ejemplo, se aplicó el Índice de Reputación Local de Arauco, con el fin de conocer la evaluación de los vecinos respecto del presente y futuro de las comunas definidas como prioritarias. Adicionalmente, la compañía llevó a cabo más de 33 procesos de participación y diálogo con sus partes interesadas, participando más de 77 mil personas.

Por otro lado, Orizon cuenta con una Política de Relacionamiento con la Comunidad, bajo la cual busca integrarse al entorno social y cultural donde opera, estableciendo redes colaborativas, generando proyectos de valor compartido con las comunidades y promoviendo el desarrollo de las mismas. Durante 2018, los esfuerzos de la empresa se concentraron en realizar programas como "Becas Laborales", limpieza del borde costero, la celebración de fiestas costumbristas y fechas de importancia local y nacional, fomento del deporte, entre otras.



ODS 11:
Ciudades y comunidades sostenibles



ODS 16:
Paz, justicia e instituciones sólidas

8.1.1. RELACIONAMIENTO CON PUEBLOS ORIGINARIOS

En Chile, Arauco cuenta con una Política de Relaciónamiento con Comunidades Mapuches³⁰ que tiene como objetivo generar oportunidades de capacitación y empleo a las localidades que se encuentran cerca de sus operaciones forestales. La política establece la necesidad de mantener procesos de diálogo y consulta permanente, de manera de identificar impactos, inquietudes y oportunidades y, en conjunto, establecer la forma de gestionarlos.

Durante 2018, y con el fin de involucrar directamente a la comunidad en el desarrollo del parque eólico Viento Sur, la compañía realizó 128 encuentros con juntas de vecinos y comunidades Mapuches, visitas a 8 escuelas y 3 postas de salud, y 18 campañas comunicacionales con los trabajadores, totalizando 3.789 personas.

En Argentina, en tanto, Arauco cuenta con un Programa de Relaciónamiento con las Comunidades Guaraníes, que tiene como finalidad generar un vínculo entre la empresa y la comunidad Mybá Guaraní, quienes circulan y hacen uso de los recursos dentro del patrimonio de la compañía en esa localidad.

Por otro lado, en Chile, Arauco cuenta con un Programa de Estímulo al empleo Mapuche, dirigido a las comunidades originarias vecinas, que permite informar sobre las distintas actividades y programas de capacitación en los que pueden participar.



ODS 10:
Reducción de las
desigualdades

8.2. Aporte al desarrollo local



8.2.1. PROGRAMA RESTAURANDO SUEÑOS

Terpel, a través de su programa Restaurando Sueños, entrega herramientas y genera espacios que promueven la reinserción laboral de personas en condición de vulnerabilidad. Para ello ha definido cuatro líneas de acción: vinculación laboral, proyectos productivos, valor compartido y ferias empresariales.

En materia de vinculación laboral, la compañía mantiene una alianza con la Agencia para la Reincorporación y Normalización, gracias a la cual, en 2018, se generaron oportunidades laborales para 137 personas, quienes ingresaron como colaboradores de estaciones de servicio.

En lo que respecta a proyectos productivos, Terpel ofrece formación administrativa, legal y de servicio al cliente, durante mínimo un año, a personas de esta condición que buscan emprender, además de capital

semilla para impulsar sus unidades de negocio. Durante 2018, la empresa contribuyó con tres proyectos: un taller de motos en Valledupar; una panadería en Bucaramanga; y un negocio de productos amasados en Natagaima. Se espera en 2019 duplicar el número de proyectos apoyados.

Por otro lado, en la línea de valor compartido, la compañía inició en 2018 un proyecto piloto de apoyo a personas reintegradas en la ciudad de Cali, cuya finalidad es la creación de una empresa de mantenimientos a estaciones de servicio. Para ello, Terpel les proporcionó formación técnica, administrativa, legal, de selección y conformación de equipos de trabajo, estrategias de servicio y capital semilla. Una vez constituidos, la compañía los incorporó como proveedores de pintura, limpieza y señalización con un contrato inicial para atender a ocho estaciones de servicio.

³⁰ Para mayor información sobre la Política de Relaciónamiento de comunidades mapuche consultar:

<https://www.arauco.cl/chile/wp-content/uploads/sites/14/2017/07/22-Poli%CC%81tica-Mapuche-FASA-Junio-2012.pdf>



Finalmente, en el ámbito de ferias empresariales, Terpel realizó ocho encuentros donde, 40 emprendedores presentaron sus proyectos a distintas empresas.



ODS 4:
Educación de calidad



ODS 8:
Trabajo decente y crecimiento económico



ODS 10:
Reducción de las desigualdades

8.2.2. PLAN DE RECONSTRUCCIÓN

Arauco firmó un acuerdo de trabajo con el Gobierno de Chile para la reconstrucción de las localidades de Santa Olga, Los Aromos y Alto Los Morán, afectadas por los incendios ocurridos en 2016 y 2017. Este plan contempló programas de abastecimiento de agua potable, obras civiles y franjas de protección y cortafuegos. Además, consideró poner a disposición terrenos para equipamientos de emergencia y el financiamiento para la construcción de una cancha de fútbol en Santa Olga.



ODS 6:
Agua limpia y saneamiento

8.2.3. PLAN DE VIVIENDA

Arauco implementó un Plan de Vivienda con la finalidad de aportar una solución habitacional definitiva para trabajadores de la compañía, empresas contratistas y de servicios relacionadas, y para los vecinos que se encuentran en el entorno de sus operaciones comerciales e industriales, a través de la formación de villas de alta calidad con innovación en madera y con estándares de excelencia en comunas donde hay poca oferta residencial.

Esto se logra a través de programas de acompañamiento técnico en la postulación a subsidios públicos, apoyo

financiero para la contratación de terceros expertos para desarrollo de proyectos, búsqueda y evaluación técnica de terrenos para fines habitacionales, y colaboración y alianza con organismos públicos y privados.

A la fecha, se han construido viviendas en las localidades de Curanilahue, Yungay, San José de la Mariquina, Constitución y Los Álamos. Actualmente, la compañía está trabajando con 11 comités, los cuales beneficiaron a 2.846 personas, de las cuales 2.236 corresponden a trabajadores, tanto directos como indirectos, y 610 a familias de la comunidad.



ODS 11:
Ciudades y comunidades sostenibles

8.2.4. PROGRAMA RAÍCES

El Programa Raíces, de Copec, es una iniciativa que busca promover y rescatar la identidad local de los diferentes lugares donde están insertas sus estaciones de servicio, a través de muros exteriores y tecnológicos que muestran los atractivos de cada zona. A la fecha, ya son 22 las estaciones de servicios que lo han implementado.



ODS 8:
Trabajo decente y crecimiento económico

8.2.5. PROGRAMA DE PRECONTRATO

Abastible, a través de la Fundación Emplea del Hogar de Cristo, entregó capacitación laboral a mujeres vulnerables y migrantes, con la finalidad de potenciar su empleabilidad y prepararlas para el trabajo.

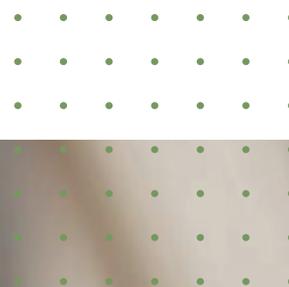


ODS 5:
Igualdad de género



ODS 8:
Trabajo decente y crecimiento económico

8.3. Aporte a la educación de calidad



8.3.1. FUNDACIÓN BELÉN EDUCA³¹

Empresas Copec y sus afiliadas entregan recursos financieros y participan activamente en diversas iniciativas de la Fundación Belén Educa, institución que posee 12 establecimientos educacionales ubicados en comunas vulnerables de la Región Metropolitana, totalizando más de 14 mil alumnos.

Entre las iniciativas que se llevan a cabo destaca el Programa de Tutorías, instancia desarrollada para orientar a los alumnos de cuarto medio en su desarrollo profesional, guiando las decisiones académicas futuras. Para ello, 40 ejecutivos de Empresas Copec y sus afiliadas se reúnen mensualmente con los estudiantes durante una hora.

Por su parte, las Charlas Magistrales permiten que los ejecutivos visiten un colegio de la Fundación para conversar y orientar a los estudiantes de educación media en el proceso de elección de una carrera profesional. Durante 2018, participaron 12 ejecutivos de Empresas Copec y afiliadas, quienes dictaron charlas simultáneas a alumnos de primero a cuarto medio, con el fin de motivarlos a proyectarse y ampliar sus horizontes.

Paralelamente, la Compañía colabora con la Beca Anacleto Angelini Fabbri, la cual es otorgada anualmente

al alumno más destacado de cada establecimiento que continúa sus estudios en un Centro de Formación Técnica o un Instituto Profesional. El beneficio entrega una asignación mensual de mantención y acompañamiento profesional para evitar la deserción de los estudiantes.



8.3.2. ENSEÑA CHILE³²

Empresas Copec apoya a Enseña Chile, institución encargada de seleccionar y formar jóvenes profesionales que desean dedicar sus primeros años laborales a enseñar en escuelas vulnerables, de manera de construir una red de agentes de cambio con la convicción y perspectiva necesarias para impactar el sistema educacional, primero desde la experiencia en la sala de clases y luego desde distintos sectores. Enseña Chile ha apoyado a más de 60 mil estudiantes de establecimientos educacionales de las regiones de Aysén, Biobío, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Metropolitana, Tarapacá y Valparaíso.



³¹ www.beleneduca.cl

³² www.ensenachile.cl

8.3.3. FUNDACIÓN EDUCACIONAL ARAUCO

Arauco contribuye a la educación a través de la Fundación Educacional Arauco, organización que diseña, desarrolla e implementa programas de formación docente en las comunas del Maule, Biobío y Los Ríos con la finalidad de entregar mejores oportunidades de desarrollo a niños y jóvenes. En sus 29 años de trayectoria, la Fundación ha realizado programas en 34 comunas, beneficiando a más de 575 escuelas y más de 5 mil profesores, los que atienden anualmente a cerca de 100 mil alumnos.

Adicionalmente, la Fundación ha establecido alianzas público-privadas con el Ministerio de Educación y los municipios, llevando a cabo un trabajo en el cual todos los actores involucrados aportan a la implementación de los programas de desarrollo de los docentes.



8.3.4. FUNDACIÓN TERPEL³³

La Fundación Terpel busca promover la educación, incentivando el liderazgo de niños, jóvenes y adultos, y la transformación de entornos que benefician a las comunidades, siendo un importante aliado en el camino hacia la educación de calidad en Colombia.

La Fundación lleva a cabo cinco programas educativos de alto impacto, los que tienen por objetivo robustecer competencias en niños y jóvenes en condición de vulnerabilidad.

- **ESCUELAS QUE APRENDEN®**, busca fortalecer el liderazgo en la gestión institucional de los colegios en aspectos directivo, académico, pedagógico y comunitario, y así mejorar la efectividad del proceso de enseñanza de los niños en matemáticas y lenguaje. Durante 2018, el programa alcanzó a 49 instituciones educativas, cerrando el año con más de 1.800 profesores y 89 mil estudiantes beneficiados.

- **DISEÑA EL CAMBIO®**, concurso mundial entre instituciones educativas públicas, cuyo objetivo es ofrecer a niños y jóvenes la oportunidad de expresar sus propias ideas para cambiar el mundo y dar el espacio para ponerlas en práctica. Un trabajo colaborativo que per-

mitió en 2018 desarrollar competencias socio-emocionales entre más de 391 estudiantes de 16 municipios.

- **EL LÍDER EN MÍ®**, modelo de liderazgo basado en hábitos de gestión eficaz, dirigido a docentes para poner en práctica temas como la proactividad, planeación, cumplimiento de objetivos y trabajo en equipo en actividades educativas de niños de primaria. Durante 2018, el programa contó con la participación de 1.246 docentes y 87 rectores provenientes de 72 instituciones, lo que permitió beneficiar a más de 119 mil estudiantes.

- **¡AVENTURA DE LETRAS!**, busca fomentar el hábito de la lectura en los niños y jóvenes, padres de familia y docentes, gracias a la donación de bibliotecas escolares públicas en distintos municipios del país. A la fecha, el programa ha beneficiado a más de 17 mil estudiantes de 11 instituciones educativas.

- **MI FUTURO AHORA**, programa que apoya la educación en carreras técnicas, tecnológicas y técnico-laborales de los atendedores (o sus hijos) de las estaciones de servicio, a través del financiamiento del 80% del valor total de la matrícula. Durante 2018, se sumaron al programa 132 nuevos participantes, alcanzando un total de 393 beneficiados.



8.3.5. CAMPUS ARAUCO

El centro de educación superior Campus Arauco fue desarrollado a partir de una alianza entre Arauco y el Instituto Profesional Duoc UC, para proporcionar una educación de excelencia bajo el modelo educativo de alternancia a los jóvenes de la Provincia de Arauco en la Región del Biobío. El establecimiento cuenta con más de 30 docentes y 18 colaboradores, además de un Centro de Entrenamiento para capacitar a los trabajadores de la empresa Arauco. En 2018, egresaron 83 alumnos de las carreras de Mantenimiento, Administración y Prevención de Riesgos.



³³ <http://www.fundacionterpel.org/>

8.3.6. PROGRAMA VIVA LEER

Copec, en conjunto con la Fundación La Fuente, lleva a cabo el programa “Viva Leer”, que busca fomentar e incentivar la lectura infantil, a través de la donación de bibliotecas en escuelas vulnerables, venta de libros en estaciones de servicio, un programa de voluntariado al interior de la compañía y sus concesionarios, y una plataforma virtual de apoyo a las escuelas, la familia y la comunidad.

En su primera etapa, entre 2011 y 2015, se donaron 75 bibliotecas desde Arica a Punta Arenas, y durante su segunda etapa, a implementarse entre 2018 y 2022, se sumarán 45 bibliotecas y se realizará un plan de seguimiento en todas las escuelas que participaron del programa en los primeros años. Durante 2018, se implementaron 15 bibliotecas y se aplicó el plan de seguimiento piloto en 12 escuelas.

Adicionalmente, y con el fin de potenciar el programa, se desarrolló el proyecto Cuento Contigo³⁴, iniciativa que busca dar acceso a la lectura de forma masiva y gratuita, y fomentar el vínculo afectivo entre padre e hijo a través de cuentos digitales disponibles en una plataforma web. De igual forma, la compañía ha dispuesto de una colección de libros de alta calidad a precios convenientes en las estaciones de servicio, lo que ha permitido llevar más de dos millones de libros a los hogares chilenos.

Paralelamente, en 2018, Copec lanzó el proyecto “Abre un libro, abre tus alas”, con el objetivo de impulsar el fomento lector en las personas privadas de libertad y sus familias. De esta forma, se donaron 346 mil libros, los que fueron distribuidos por Gendarmería a los Centros Penitenciarios, las familias de los internos y de los gendarmes.



ODS 4:
Educación
de calidad

8.3.7. OTROS APORTES A LA EDUCACIÓN

Orizon, en conjunto con Duoc UC, está trabajando en la implementación de un Programa de Alternancia Dual, con el fin de participar en la formación profesional de algunas carreras técnicas e integrar a los alumnos en actividades de las plantas industriales para facilitar su aprendizaje y grado de especialización.

Adicionalmente, durante 2018, Orizon firmó un convenio de colaboración con el Centro de Educación y Capacitación de la Universidad Católica del Norte – CEDUC, el que busca estrechar vínculos para el desarrollo de proyectos de colaboración conjunta, orientados a mejorar las competencias y capacidades de los colaboradores, y potenciar la empleabilidad de futuros técnicos profesionales titulados a través del desarrollo de sus prácticas profesionales en las distintas áreas de la empresa.

Paralelamente, la compañía estableció un acuerdo para apoyar la postulación de la Escuela Rural Teupa, ubicada en Chonchi, Región de Los Lagos, a la certificación ambiental que otorga el Ministerio del Medio Ambiente. Para ello, Orizon unió los esfuerzos de profesionales y colaboradores de la planta de Puerto Montt y de los centros de cultivos, sumando la participación de Nodo Chile como soporte a la gestión de certificación.

En Perú, en tanto, la afiliada Solgas, junto con la Fundación Pachacútec y su centro de estudios y desarrollo comunitario (CEDEC), realiza cursos intensivos teórico-prácticos para formar técnicos instaladores de gas licuado. Los alumnos son capacitados en instalación de redes y manipulación de equipos de gas en residencias y comercios, de acuerdo a las reglas de seguridad vigentes. El objetivo es desarrollar destrezas y habilidades en jóvenes estudiantes en un entorno de trabajo real, dotándoles de mayor capacidad de inserción laboral. En la décima edición, desarrollada durante 2018, se graduaron 28 alumnos, totalizando así 206 estudiantes desde el inicio del programa.



ODS 4:
Educación
de calidad



ODS 12:
Producción y consumo
responsables

³⁴ www.cuentocontigo.cl

8.4. Voluntariado corporativo



Empresa	2017		2018	
	Número de Participantes	Horas de Voluntariado	Número de Participantes	Horas de Voluntariado
Arauco	400	S/I	300	S/I
Abastible	95	2.075	762	1.607
Copec	-	-	144	576
Terpel	527	14.723	724	7.566
Orizon	27	126	39	318
Empresas Copec	5	30	7	42
Total	1.054	16.954	1.976	10.109

Durante 2018, 1.976 colaboradores de Empresas Copec y sus afiliadas participaron en iniciativas de voluntariado corporativo.

Dentro de ellas destaca la Maratón Solidaria, que llevó a cabo Arauco en Argentina, un proyecto de voluntariado en beneficio de instituciones del norte de la Provincia de Misiones, catalogado como uno de los eventos sociales y deportivos más importantes de esa zona del país.

Durante la actividad asistieron 4.700 participantes y 300 voluntarios de Arauco, lo que permitió ayudar a 187 instituciones comunitarias.

Terpel, en tanto, realizó 12 jornadas de voluntariado con 440 trabajadores, quienes participaron en actividades de mejora de la infraestructura de instituciones educativas públicas. En total, se destinaron 4.185 horas de dedicación, beneficiando a más de 10.500 personas.

09.



COLABORADORES COMPROMETIDOS

102-8 / 102-41 / 401-1 / 403-1 / 403-2 / 404-1 / 404-2 / 404-3 / 405-1 / 407-1 / 412-1

Empresas Copec y sus afiliadas valoran a quienes componen su fuerza laboral y mantienen un firme compromiso con su seguridad y salud ocupacional. De igual forma, procuran generar las condiciones adecuadas para el desarrollo de todos sus integrantes, promoviendo ambientes laborales basados en valores como el respeto y honestidad, así como en la calidad profesional, capacitación, trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales.

Diversos premios y distinciones obtenidos de entidades externas así lo confirman y, más importante aún, también lo ratifican los resultados internos de las encuestas de clima laboral.

Por otra parte, el respeto a la dignidad de las personas y el rechazo de actitudes discriminatorias por consideraciones de

raza, religión, género, edad, orientación sexual, nacionalidad, estado civil y discapacidad, deben primar tanto en las relaciones con los colaboradores como en los procesos de selección.

En ese sentido, la discriminación arbitraria no puede ser parte de los procesos de reclutamiento ni contratación, ni tampoco de la definición de términos y condiciones de empleo, tales como tareas a realizar, capacitación, remuneración, beneficios, promoción, transferencia y disciplina interna. Para garantizar el cumplimiento de este compromiso la Compañía y cada una de sus afiliadas han puesto a disposición de los colaboradores canales eficaces para establecer su denuncia, garantizando la protección de la identidad del denunciante.

9.1. Creación de empleo y fomento de la diversidad³⁵

DOTACIÓN POR EMPRESA

	2017			2018			Variación
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	
Arauco	13.521	1.858	15.379	14.745	2.507	17.252	12%
Abastible	2.684	753	3.437	3.258	808	4.066	18%
Copec	675	254	929	712	263	975	5%
Terpel	1.560	1.339	2.899	1.588	1.379	2.967	2%
Arcoprime	1.674	2.898	4.572	2.050	3.047	5.097	11%
Orizon	682	273	955	793	318	1.111	16%
Empresas Copec	23	7	30	19	7	26	(13%)
Total	20.819	7.382	28.201	23.165	8.329	31.494	12%

³⁵ Las cifras de colaboradores de 2017 variaron respecto de lo publicado en el reporte pasado debido a la incorporación de la afiliada Arcoprime.

DOTACIÓN POR PAÍS

	2017			2018			Variación
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	
Chile	11.937	4.654	16.591	13.427	5.449	18.876	14%
Colombia	1.833	773	2.606	2.272	852	3.124	20%
Brasil	2.619	381	3.000	2.563	310	2.873	(4%)
Argentina	1.365	129	1.494	1.396	139	1.535	3%
México y EE.UU.	1.373	299	1.672	1.558	307	1.865	12%
Panamá	466	555	1.021	436	561	997	(2%)
Perú	557	376	933	614	381	995	7%
Ecuador	348	77	425	364	86	450	6%
Uruguay	215	106	321	458	228	686	114%
Otros	106	32	138	78	15	93	(33%)
Total	20.819	7.382	28.201	23.166	8.328	31.494	12%

La dotación 2018 alcanzó a 31.494 personas, lo que representa un incremento de 12% con respecto al año anterior. Esta alza se explica principalmente por cambios en la contabilización de la dotación del *joint venture* de Arauco en Uruguay; un aumento en el

personal a plazo fijo de Orizon por una mayor disponibilidad de pesca; un incremento en la dotación de las áreas comercial y operacional de Abastible; y un alza en el personal de Inversiones del Nordeste como consecuencia de la vinculación de trabajadores contratistas.

Colaboradores por tipo de Contrato	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	92%	83%	90%	92%	86%	90%
Plazo	8%	17%	10%	8%	14%	10%

En tanto, la mayor proporción de mujeres se ubica en puestos técnicos o profesionales, llegando en 2018 al 31% del total. A nivel ejecutivo, esta proporción alcanza a 19%, lo que representa un incremento de 1% con respecto al año anterior.

Dotación por cargo	2017		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Ejecutivos y gerentes	82%	18%	81%	19%
Profesionales y técnicos	71%	29%	69%	31%
Otros trabajadores	75%	25%	75%	25%
Total	74%	26%	74%	26%

En relación con el rango etario, el 41% del total de los colaboradores eran mayores de 40 años, y 33% son personas entre 30 y 40 años de edad. El porcentaje de menores de 30 años permaneció constante en 25%.

Dotación por rango etario	2017				2018			
	Hombres	Mujeres	Total	Variación	Hombres	Mujeres	Total	Variación
Menores de 30 años	4.648	2.435	7.083	25%	5.199	2.699	7.898	25%
30<edad<40	7.526	2.557	10.083	36%	7.756	2.774	10.530	33%
Mayores de 40 años	8.645	2.390	11.035	39%	10.211	2.855	13.066	41%

En lo que respecta a personas con discapacidad, al cierre de 2018 alcanzaron el 1,01% del total de la dotación, cifra superior a la registrada en 2017. De este total, 77% eran hombres.

Colaboradores con discapacidad	2017	2018
Arauco	120	214
Abastible	14	22
Copec	1	2
Terpel	12	19
Arcoprime	-	51
Orizon	7	9
Total	154	317

En Chile, Arauco forma parte de la Red de Empresas Inclusivas (REIN), agrupación privada abocada al fortalecimiento de la inclusión. Durante 2018, la afiliada trabajó en el fortalecimiento de su programa de inclusión, capacitando a los equipos de gestión de personas y líderes, fomentando el trabajo de personas en situación de discapacidad, y considerando un plan de beneficios especial.

Por su parte, Terpel, en el marco de su programa Amigos del Alma, vincula a personas en condición de discapacidad y las ayuda a desarrollar habilidades de comunicación, liderazgo y hábitos de trabajo. Complementariamente, y como resultado del programa, la compañía sensibilizó a sus equipos de trabajo en torno a esta materia.

Abastible, en tanto, lanzó su Política de Inclusión y Diversidad, y llevó a cabo la implementación de un Programa de Diversidad, el cual abordará la inclusión de

migrantes, personas con discapacidad y mujeres. En lo que respecta a los migrantes, la compañía se encuentra trabajando con el Servicio Jesuita a Migrantes en la estructuración del programa de trabajo.

Adicionalmente, Copec promueve la postulación de familiares de trabajadores que cuenten con alguna discapacidad. El proceso de búsqueda de candidatos es apoyado por la Fundación Best Buddies, institución que tiene como objetivo desarrollar habilidades socio-laborales en personas con discapacidad intelectual y trastornos del desarrollo.

Por otro lado, para aquellos colaboradores que presentan discapacidad cognitiva, la compañía realiza seguimientos o tutorías en el puesto de trabajo y, además, el equipo directo de trabajo recibe una charla informativa para ayudar en el proceso de integración.



ODS 5:
Igualdad de género



ODS 8:
Trabajo decente y crecimiento económico



ODS 9:
Industria, innovación e infraestructura



ODS 10:
Reducción de las desigualdades



ODS 1:
Fin de la pobreza



ODS 10:
Reducción de las desigualdades

9.2. Trabajadores contratistas



Al 31 de diciembre de 2018, Empresas Copec y sus afiliadas contaban con la colaboración de 29.055 personas, cifra 6% superior al cierre del año anterior³⁶.

Contratistas	2017	2018
Arauco	21.208	23.673
Abastible	2.985	3.010
Copec	736	S/I
Terpel	1.763	1.755
Arcoprime	S/I	S/I
Orizon	590	616
Empresas Copec	1	1
Total	27.283	29.055

Arauco cuenta con un número significativo de trabajadores contratistas, aproximadamente el 80% del total consolidado. Por ello, la compañía ha implementado herramientas para su adecuada gestión e involucramiento. En esa línea, la empresa exige a sus empresas contratistas que el salario de sus empleados sea superior al mínimo nacional, y que todos aquellos que presten servicios en faenas, instalaciones y operaciones cuenten con seguros de vida.



ODS 8:
Trabajo decente y crecimiento económico



ODS 9:
Industria, innovación e infraestructura

³⁶ No se incluyen contratistas de Copec y Arcoprime, por no contar con tal detalle al cierre del reporte.

9.3. Rotación y movilidad interna

Otro de los indicadores de gestión humana que se monitorean son la rotación del personal y las oportunidades de nuevos cargos para los colaboradores actuales.

La tasa de contratación mide los ingresos del año sobre la dotación al 31 de diciembre de 2018, mientras que la tasa de rotación mide los egresos acumulados sobre la dotación al final del año.

TASA DE CONTRATACIÓN³⁷

	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Arauco	S/I	S/I	7%	18%	37%	21%
Abastible	16%	24%	30%	22%	19%	28%
Copec	10%	7%	9%	11%	10%	11%
Terpel	28%	37%	32%	28%	43%	35%
Orizon	13%	12%	12%	5%	7%	6%
Empresas Copec	26%	0%	20%	0%	0%	0%
Total	4%	9%	12%	16%	21%	19%

TASA DE ROTACIÓN³⁷

	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Arauco	S/I	S/I	0%	11%	15%	11%
Abastible	12%	16%	20%	15%	18%	14%
Copec	7%	8%	7%	6%	6%	6%
Terpel	21%	27%	24%	31%	47%	39%
Orizon	6%	7%	6%	8%	8%	8%
Empresas Copec	22%	0%	17%	11%	0%	8%
Total	3%	7%	5%	11%	14%	12%

Durante 2018, se contrató un total de 5.868 personas, cifra que supera en 79% las contrataciones del año anterior. De ellas, 28% fueron mujeres.

Por su parte, los egresos de colaboradores alcanzaron a 3.835 personas, de las cuales 30% eran mujeres. El incremento en la tasa de rotación se explica principalmente por Terpel, debido a retiros de empleados por ajustes presupuestales en las estaciones de servicios y cambios contractuales en la Compañía en Perú.

Del total de cargos disponibles, 23% se ocupó con postulantes internos.

Cargos cubiertos con postulantes internos

	2017	2018
Arauco	70%	S/I
Abastible	18%	18%
Copec	88%	71%
Terpel	13%	22%
Orizon	20%	29%
Empresas Copec	0%	0%
Total	36%	23%

En el caso de Copec, es importante destacar que la compañía realiza concursos internos de selección. En ese sentido, durante 2018, se realizó un total de 25 concursos internos.

³⁷ Debido a la dinámica del negocio, la afiliada Arcoprime monitorea su tasa de contratación y rotación con otros indicadores, por lo tanto, no se presentan.

9.4. Salud y seguridad laboral

El resguardo de la salud y seguridad de los trabajadores es una prioridad para Empresas Copec y sus afiliadas. Por ello, durante 2018 se implementaron mejoras significativas para la disminución de los riesgos específicos de cada operación.

Arauco cuenta con un modelo de gestión de seguridad denominado "Juntos por una vida mejor", el que fue desarrollado con el aporte de trabajadores de sus distintas áreas de negocio. Este modelo establece tres principios: trabajadores empoderados, equipos seguros y trabajo bien hecho. Por su parte, los colaboradores deben asumir compromisos vinculados con la seguridad, el autocuidado y el cuidado mutuo.

Específicamente en las plantas de celulosa y energía, durante 2018, los avances del modelo estuvieron relacionados con la importancia de tomar conciencia de los incidentes de alto potencial. Para ello, se trabajó con los líderes de equipo para diseñar conductas claves que permitieran un cambio cultural, tales como visitas cruzadas entre las distintas unidades para conocer *in situ* el modelo; reconocimientos en terreno del trabajo bien hecho; y comunicación del modelo a empresarios contratistas; entre otros.

Paralelamente, Arauco llevó a cabo, en Chile, una campaña de seguridad con conductores de camiones forestales, con el propósito de erradicar malas prácticas en la conducción y mejorar la seguridad.

Adicionalmente, la compañía informó que los bonos de gestión anual de sus colaboradores incluirán, entre sus componentes, la evaluación en materia de seguridad y salud ocupacional.

Por su parte, Abastible, continuó avanzando en la implementación regional de un Modelo de Gestión e Integridad Operacional, el cual considera realizar mejoras para garantizar la seguridad de las personas y los procesos.

Además, la compañía entrenó a 1.510 colaboradores en manejo de manual de cargas; lanzó la campaña regional "Vive la Seguridad", que tiene por objetivo homogeneizar la cultura de seguridad y medio ambiente dentro de la organización, abordando temas de trabajos críticos, conducción a la defensiva, radiación UV, reciclaje y cuidado de recursos; y, en Perú, realizó el segundo encuentro regional de seguridad

e integridad operacional, donde cada afiliada presentó sus indicadores, análisis de gestión y plan de trabajo.

A lo anterior, se suma un estricto Sistema de Gestión de Seguridad, el que establece exigencias para el almacenamiento, transporte y entrega de gas, y un Sistema Integrado de Emergencias en el Transporte, que tiene como objetivo prevenir accidentes en el proceso de transporte de gas y preparar a la organización ante eventuales emergencias.

Copec, en tanto, llevó a cabo mejoras en sus sistemas y procesos de manera de reducir al mínimo los riesgos en seguridad, con un claro foco en la prevención. Es así como la compañía cuenta en sus plantas con un área de Medio Ambiente, Prevención y Seguridad, la cual es responsable de realizar un análisis transversal de brechas de seguridad, investigar eventuales incidentes, y adoptar medidas concretas para un modelo "cero falta". En cuanto al transporte, Copec ha implementado sistemas digitales que permiten medir el nivel de cansancio de los conductores, la calidad del sueño y la incompatibilidad de los turnos de trabajo.



INDICADORES DE ACCIDENTABILIDAD Y SINIESTRALIDAD DE PERSONAL PROPIO

Empresa	2017		2018	
	Tasa siniestralidad	Tasa accidentabilidad	Tasa siniestralidad	Tasa accidentabilidad
Arauco	S/I	4,40	S/I	3,20
Abastible:				
Chile	3,28	68,52	2,40	18,79
Perú	1,14	68,19	3,07	28,88
Colombia	0,37	0,00	6,76	41,22
Ecuador	19,00	145,00	7,92	99,73
Copec	0,65	12,11	0,47	1,39
Terpel ³⁸	7,37	6,82	5,60	8,96
Arcoprime	3,97	54,60	3,90	61,61
Orizon	2,18	45,85	2,55	29,09
Empresas Copec	0,00	0,00	0,00	0,00

Durante 2018, Arauco registró una disminución de 27% en el Índice de Frecuencia y una disminución de 55% en el Índice de Gravedad 2, respecto de 2017. Además, 15 instalaciones presentaron indicadores de gravedad y/o frecuencia en nivel World Class y 11 instalaciones llevan más de un año sin accidentes.

Por su parte, Copec presentó cifras positivas de accidentabilidad, concluyendo 2018 con 17 accidentes (índice de accidentabilidad AMIK 50% más bajo que en 2017: 0,22 accidentes por cada millón de kilómetros recorridos, incluyendo aquellos accidentes de responsabilidad de terceros) en un total de 78.425.322 kilómetros recorridos. En las plantas, en tanto, el índice promedio de accidentes (AMIM) llegó a 0,0069 accidentes por cada millón de m³ distribuidos, lo que se compara positivamente con los 0,008 registrados en 2017. Lo anterior se traduce en cinco años consecutivos de bajas en el índice de accidentes.

Por otro lado, Abastible finalizó el año con una mejora sostenida de sus indicadores de seguridad, alcanzando la meta de 30% como indicador de frecuencia total y 26% de indicador de gravedad.

En lo que respecta a accidentes laborales fatales, Arauco tuvo que lamentar el fallecimiento de un conductor

contratista del negocio forestal y un trabajador contratista del área de celulosa. Cabe mencionar que el resto de las afiliadas y Empresas Copec no sufrieron fatalidades durante 2018.

Finalmente, es importante señalar que las afiliadas cuentan con el apoyo de 132 Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, que tienen el rol de identificar, analizar y prevenir los peligros de accidentes y enfermedades profesionales.

Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS)	2017	2018
Arauco	29	33
Abastible	24	24
Copec	5	7
Terpel	5	5
Arcoprime	54	58
Orizon	4	4
Empresas Copec	0	1
Total	121	132



ODS 3:
Salud
y bienestar



ODS 8:
Trabajo decente y crecimiento económico

³⁸ Incluye solo información de Terpel Colombia.

9.5. Derechos humanos y libertad de asociación

Empresas Copec y sus afiliadas respetan los Derechos Humanos convenidos internacionalmente.

En el Código de Ética y en la reciente Política de Derechos Humanos de Empresas Copec se expresa el completo rechazo al trabajo infantil, acoso y discriminación en todas sus formas, junto con respetar las normas legales sobre libertad sindical. Adicionalmente, la Compañía promueve ambientes laborales basados en un trabajo seguro, respeto, honestidad, calidad profesional, capacitación y trabajo en equipo.

Por su parte, Terpel cuenta con una Política de Derechos Humanos, la cual está alineada con los principales instrumentos internacionales: la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Principios

Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos. Durante 2018, la compañía incorporó una nueva cláusula, la cual manifiesta el valor de la diversidad, la inclusión y los principios de igualdad de oportunidades.

Complementariamente, Terpel avanzó en el desarrollo de un proceso de autoevaluación piloto de 13 proveedores con alta criticidad en temas relacionados con comportamiento ético, derechos humanos, condiciones de contratación, gestión ambiental, comunidades, entre otros aspectos.

Arauco, en tanto, se encuentra adherida a la iniciativa del Pacto Global en Chile, dejando así de manifiesto su compromiso irrestricto con los Derechos Humanos.



ODS:
Trabajo decente y crecimiento económico



SINDICALIZACIÓN

Al cierre de 2018, Empresas Copec y sus afiliadas contaban con 63 sindicatos que, en su conjunto, representan el 28% del total de colaboradores. Este porcentaje se incrementó con respecto al año anterior, debido principalmente por un aumento en la sindicalización de Arauco.

	2017			2018		
	N° Sindicatos	N° trabajadores sindicalizados	% Sindicalización	N° Sindicatos	N° trabajadores sindicalizados	% Sindicalización
Arauco	36	4.561	30%	43	6.413	37%
Abastible	6	937	27%	6	1.139	28%
Copec	3	469	50%	3	508	52%
Terpel	1	45	2%	1	42	1%
Arcoprime	6	197	4%	4	156	3%
Orizon	6	380	58%	6	348	57%
Empresas Copec	-	-	-	-	-	-
Total	58	6.589	24%	63	8.606	28%

Por otro lado, la cantidad de colaboradores cubiertos por convenios colectivos alcanzó a 38%.

% de colaboradores cubiertos por convenios colectivos

Empresa	2017	2018
Arauco	63%	40%
Abastible	43%	40%
Copec	96%	97%
Terpel	77%	76%
Arcoprime	4%	3%
Orizon	10%	17%
Empresas Copec	0%	0%
Total	52%	38%

Es importante destacar que Copec suscribió en este período un acuerdo de negociación colectiva por tres años.

En tanto, Abastible logró un avance importante con la consolidación de su Modelo de Gestión de Relaciones Laborales, el que permitió alcanzar una exitosa negociación colectiva anticipada con los distintos grupos sindicales de la compañía en Chile.



9.6. Desarrollo de colaboradores

La inversión en el desarrollo de los colaboradores se materializa en iniciativas vinculadas con la formación y en el desarrollo de carrera.

PORCENTAJE DE COLABORADORES CAPACITADOS

	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Arauco	51%	51%	51%	S/I	S/I	65%
Abastible	84%	88%	85%	94%	98%	95%
Copec	81%	85%	82%	84%	81%	83%
Terpel	100%	100%	100%	100%	95%	100%
Arcoprime	S/I	S/I	98%	68%	68%	68%
Orizon	70%	44%	62%	57%	32%	50%
Empresas Copec	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Total	58%	47%	71%	31%	54%	73%

HORAS PROMEDIO DE FORMACIÓN

	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Arauco	20	19	20	S/I	S/I	19
Abastible	58	61	59	60	64	60
Copec	45	49	46	42	38	41
Terpel	33	20	27	46	21	34
Arcoprime	S/I	S/I	7	7	7	7
Orizon	51	55	52	43	19	36
Empresas Copec	20	69	31	41	38	40
Total	28	31	25	41	20	25

Durante 2018, el 73% de las personas recibió capacitación, cifra superior a la registrada el año anterior. Por su parte, el 54% de la dotación femenina fue capacitada al menos una vez en el año, mientras que en los hombres, alcanzó el 31%.

Por otro lado, cada colaborador recibió en promedio 25 horas de formación, lo que implicó una inversión cercana a US\$ 4,5 millones, cifra 33% mayor al año anterior.

Específicamente, Copec cuenta con un programa de formación orientado a fortalecer las competencias directivas, organizacionales y técnicas de sus colaboradores. En este contexto, durante 2018, se dictaron 345 cursos, a los cuales asistieron más de 2.500 participantes. En promedio cada colaborador participó en 2,65 cursos durante el año.

Terpel, en tanto, posee una plataforma de formación virtual en Colombia y República Dominicana, a través de la cual se dictan programas de idiomas y cursos técnicos y de liderazgo. Complementariamente, la compañía implementó, en Colombia, algunos cursos en la aplicación móvil Clase T. En tanto, en Perú, la afiliada dio inicio a un programa de Coaching Ejecutivo para desarrollar habilidades de comunicación y liderazgo para jefaturas.

Asimismo, Arauco trabajó en un nuevo modelo de formación técnica para trabajadores de alto desempeño, estableciendo ciclos permanentes y continuos y utilizando una metodología de aprendizaje cercana al puesto de trabajo.



Durante 2018

73%

de las personas recibieron capacitación.

Abastible, por su parte, y en línea con su nuevo modelo de gestión por competencias, desarrolló programas de capacitación, a través de los cuales se podrá entregar a los colaboradores los conocimientos y habilidades necesarios a lo largo de su vida laboral.



ODS 4:
Educación
de calidad

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Arauco	S/I	S/I	54%	S/I	S/I	63%
Abastible	16%	28%	19%	18%	34%	21%
Copec	S/I	S/I	98%	S/I	S/I	93%
Terpel	59%	34%	48%	12%	10%	11%
Arcoprime	S/I	S/I	49%	S/I	S/I	49%
Orizon	16%	8%	14%	12%	7%	10%
Empresas Copec	43%	57%	47%	95%	100%	96%
Total	30%	29%	48%	16%	18%	50%

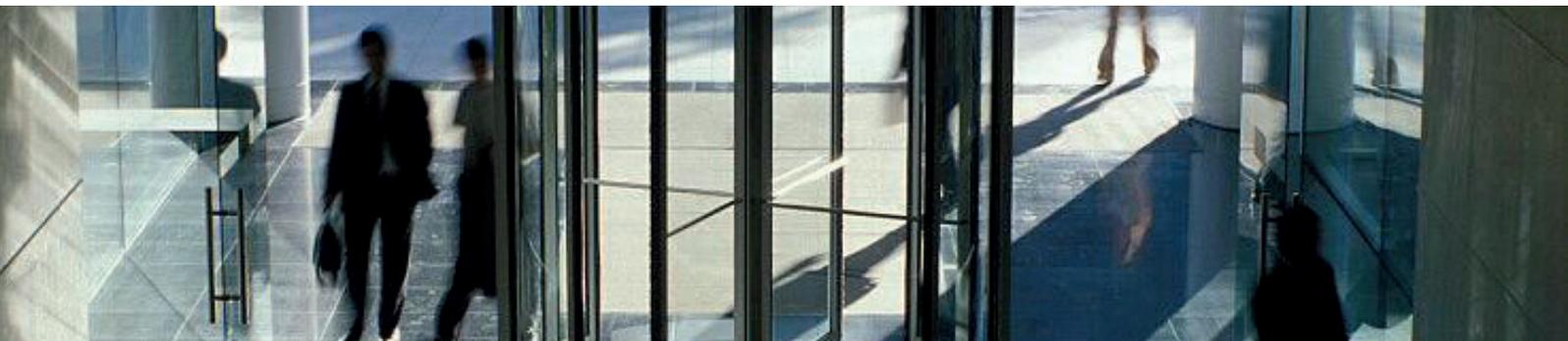
Durante 2018, Arauco modificó el proceso de evaluación del desempeño, estableciendo un modelo único para todos los países donde opera, el cual es más simple y enfocado en aquellas competencias prioritarias para la empresa.

Por su parte, Copec cuenta con el Programa Crecer, cuyo objetivo es identificar y gestionar las oportunidades de crecimiento y desarrollo para todos sus colaboradores. A través de autoevaluaciones voluntarias *on line* y la posterior evaluación de las jefaturas, se detectan necesidades de desarrollo y formación, y se definen planes de acción para potenciar competencias laborales de acuerdo a los perfiles de cada cargo.

Terpel, en tanto, diseñó en Colombia una evaluación 180 grados, en la cual los empleados podrán evaluar el desempeño del jefe inmediato. Esta metodología será implementada en el primer semestre de 2019.

Por otro lado, Abastible cuenta con un programa dirigido a jóvenes profesionales, que identifica los talentos dentro de la compañía, preparándolos para asumir mayores responsabilidades, gracias a planes de desarrollo individual que incluyen participación en proyectos, acciones de visibilidad y formación. Durante 2018, este programa se lanzó a nivel regional, identificándose talentos en Perú, Colombia y Ecuador. A lo anterior, se sumó la implementación, a nivel regional, de un modelo de gestión de competencias asociadas a seguridad.

9.7. Clima laboral



Un buen clima laboral es parte fundamental en la estrategia de negocios. Es por ello, que las encuestas de clima se han consolidado como un proceso global que permite detectar fortalezas y oportunidades de mejora, junto con proporcionar a los líderes información relevante para optimizar la gestión de sus equipos.

Durante 2018, Arauco aplicó la encuesta de clima en sus operaciones en Chile, Brasil, Argentina y Norteamérica, además de incorporar la medición en las oficinas comerciales de Perú, México, Colombia y Holanda.

Por su parte, Copec llevó a cabo una nueva medición de clima, la cual entregó como resultado una satisfacción global de 74,5%, cifra superior a la registrada el año anterior.

Durante 2018, se llevó a cabo un programa de gestión que incluyó 25 jornadas, en las que los colaboradores participaron en el diseño de planes de acción por equipos de trabajo, y se desarrolló un acompañamiento para ciertas áreas que tenían brechas de satisfacción.

Terpel, en tanto, realizó la medición de su ambiente laboral a partir de la aplicación de la encuesta de Great Place to Work®, en la que participaron 1.236 empleados, que equivalen al 88,1% de los colaboradores totales de la compañía. Como resultado de esta encuesta se desarrollarán planes de acción por cada vicepresidencia durante 2019.

Por otro lado, Abastible en Chile aplicó su encuesta anual de clima organizacional, obteniéndose 88% de respuestas favorables y 96% de satisfacción global.

Empresa	2017		2018	
	% Respuestas	% Favorabilidad	% Respuestas	% Favorabilidad
Arauco	79%	S/I	77%	72%
Abastible:				
Chile	86%	83%	88%	88%
Perú	82%	79%	87%	81%
Colombia	100%	95%	98%	94%
Ecuador	98%	92%	98%	93%
Copec	89%	74%	91%	76%
Terpel	-	-	88%	66%
Arcoprime	83%	S/I	84%	S/I
Orizon	92%	69%	100%	73%
Empresas Copec	-	-	-	-

10.

• • • • •
• • • • • **ACERCA DE**
• • • • • **ESTE REPORTE**

• • • • • 102-43 / 102-45 / 102-46 / 102-47 / 102-48 / 102-49 / 102-50 / 102-51 / 102-52 /
• • • • • 102-53 / 102-54 / 102-55 / 102-56

ALCANCE Y COBERTURA

Este cuarto Reporte de Sostenibilidad de Empresas Copec da cuenta de su gestión económica, social y ambiental durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018 (consulta de reportes anteriores en www.empresascopec.cl).

Contempla las operaciones en cada uno de los países donde opera y, salvo que se indique lo contrario, consolida información de las siguientes afiliadas: Arauco, Abastible, Copec, Terpel y Orizon, es decir, aquellas compañías donde la Sociedad tiene más del 50% de la propiedad. Asimismo, a partir de este año, se incluye de manera desglosada el resultado de la gestión de Arcoprime, afiliada de Copec.

METODOLOGÍA

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI (Global Reporting Initiative).

El proceso para su elaboración estuvo liderado por la subgerencia de Asuntos Corporativos de Empresas Copec, encargada de compilar y consolidar los datos de cada una de las empresas. El documento fue validado internamente por la misma subgerencia.

Para la definición de los contenidos y asuntos materiales se siguieron los lineamientos GRI, particularmente en lo relacionado con la aplicación de los principios de contenido y calidad.

PRINCIPIOS GRI

A continuación se presenta una breve descripción de los procedimientos aplicados para dar respuesta a cada uno de los principios:

PRINCIPIO GRI PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS PARA DAR CUMPLIMIENTO

Inclusión de los grupos de interés	El contenido del documento considera los requerimientos de información del mercado financiero y de los índices de sostenibilidad más relevantes para la Compañía.
Contexto de sostenibilidad	A partir de este año se incorpora la contribución de Empresas Copec a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, los cuales se indican en cada capítulo.
Materialidad	Para la identificación de los temas incluidos en este documento se tomaron en consideración las opiniones de los grupos de interés y los objetivos estratégicos de la Compañía y sus afiliadas. Además, se realizaron entrevistas específicas con ejecutivos de la matriz y sus afiliadas, y se tomaron en consideración los informes anuales y reportes de sostenibilidad publicados por cada compañía.
Exhaustividad	En el presente reporte se incluyen los temas materiales transversales y los particulares de cada empresa. Asimismo, se incorporan todos los eventos relevantes ocurridos en 2018 a las afiliadas descritas en el alcance.
Precisión	La información cuantitativa incorporada en este Reporte ha sido compilada por equipos de cada una de las afiliadas. La descripción de los indicadores cualitativos resulta del levantamiento de documentación interna y entrevistas específicas con ejecutivos representantes de cada una de ellas.
Equilibrio	Este Reporte incorpora los resultados positivos y negativos de la gestión, con el propósito de entregar al lector una mirada global del desempeño 2018.
Claridad	Este documento se preparó considerando que la información sea de fácil acceso. Por ello, se publica en la página web: www.empresascopec.cl , en la sección de sostenibilidad. Además, se utilizó un lenguaje directo y claro para facilitar la lectura y comprensión de lo reportado. Las técnicas y bases para la medición de los datos, así como los cambios significativos relativos a períodos anteriores, se encuentran informados a lo largo del Reporte en los casos que así corresponda.
Comparabilidad	En este documento se incluye información de los ejercicios 2017 y 2018, de manera de permitir evaluar los avances ocurridos entre ambos periodos. En aquellos indicadores y afiliadas que contaban con metas específicas de gestión se incluyeron tales KPI.
Fiabilidad	La información contenida en este documento no ha sido sujeta a la verificación por parte de un tercero. Sin embargo, la información fue preparada por las áreas responsables de cada empresa, y consolidada en la matriz, por un equipo especializado.
Puntualidad	El documento se presenta en agosto de 2019.

Para mayor información acerca de este reporte contactar a:

Pamela Harris

Subgerente de Asuntos Corporativos de Empresas Copec

Correo electrónico: pamela.harris@empresascopec.cl

MATERIALIDAD

El ejercicio de Materialidad exigido por la metodología GRI fue llevado a cabo tomando en consideración los resultados de las entrevistas realizadas a los principales ejecutivos de Empresas Copec y de las afiliadas comprendidas en el Reporte. A partir de estas reuniones se identificaron los hitos, impactos y aspectos más relevantes en cada una de las empresas durante el periodo (análisis interno).

Por otra parte, se incorporaron las inquietudes, cuestionarios y consultas levantadas por uno de los principales *stakeholders* de la Compañía: los inversionistas y analistas de mercado (análisis externo).

A partir de estas dos dimensiones se definieron los temas materiales o relevantes a ser incluidos en este documento, así como su grado de cobertura, es decir, en donde se generan los impactos.

Tema	Prioridad para los grupos de interés	Empresas Copec	Arauco	Copec	Terpel	Abastible	Orizon	Capítulo en el Reporte de Sostenibilidad
Agua	Media		•				•	07
Anticorrupción	Alta	•	•	•	•	•	•	03
Aporte al Desarrollo Local	Baja	•	•	•	•			08
Apoyo a Comunidades Locales	Media		•	•	•		•	08
Biodiversidad	Media		•				•	07
Cumplimiento Socioeconómico	Baja	•						04
Desempeño Económico	Alta	•	•	•	•	•	•	04
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Media	•	•	•	•	•	•	09
Educación	Media	•	•	•	•			08
Efluentes y Residuos	Media		•					07
Emisiones	Alta		•	•		•		07
Empleo	Alta	•	•	•	•	•	•	09
Energía	Alta		•	•	•	•	•	07
Evaluación de Derechos Humanos	Media	•			•			09
Formación y Enseñanza	Media	•	•	•	•	•	•	09
Gestión de Riesgos	Baja	•	•	•	•	•	•	03
Gobierno Corporativo	Alta	•	•	•	•	•	•	03
Innovación	Media	•	•	•	•	•	•	06
Internacionalización	Media	•	•	•		•		04
Libertad de Asociación y Negociación Colectiva	Alta		•	•	•	•	•	09
Libre Competencia	Alta	•	•	•	•	•	•	03
Prácticas de Adquisición	Media		•		•			05
Relacionamiento con Indígenas	Media		•					08
Relación con Inversionistas	Alta	•						03
Salud y Seguridad en el Trabajo	Alta	•	•	•	•	•	•	09
Satisfacción de Clientes	Baja			•	•	•		05

Índice de contenidos GRI

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES, 2016

PÁGINA

102-1	Nombre de la organización	7
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	7
102-3	Ubicación de la sede	7
102-4	Ubicación de las operaciones	7
102-5	Propiedad y forma jurídica	7
102-6	Mercados servidos	7
102-7	Tamaño de la organización	7
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	77
102-9	Cadena de suministro	43
102-10	Cambios significativos en la organización	37
102-11	Principio o enfoque de precaución	7 / 55
102-12	Iniciativas externas	7
102-13	Afiliación a asociaciones	49
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	7
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	25
102-18	Estructura de gobernanza	25
102-19	Delegación de autoridad	25
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	25
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	25
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	25
102-25	Conflictos de interés	25
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	25
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	25
102-30	Eficacia de los procesos de gestión de riesgos	25
102-40	Lista de grupos de interés	7
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	77
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	7
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	90
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	7
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	90
102-46	Definición de los contenidos del informe y las coberturas de cada tema	90
102-47	Lista de temas materiales	90
102-48	Re-expresión de la información	90
102-49	Cambios en la elaboración de informes	90
102-50	Período objeto del informe	90
102-51	Fecha del último informe	90
102-52	Ciclo de elaboración de informes	90
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	90
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	90
102-55	Índice de contenidos GRI	90
102-56	Verificación externa	90

TEMA	ESTÁNDAR	ENFOQUE DE GESTIÓN	CONTENIDO	PÁGINA O URL	
Agua	GRI 303: Agua, 2016	55	GRI 303-1	Extracción de agua por fuente	55
Anticorrupción	GRI 205: Anticorrupción, 2016	25	GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos	25
Aporte al Desarrollo Local	--	71	--	Indicadores propios	71
Apoyo a Comunidades Locales	GRI 413: Comunidades Locales, 2016	69	GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	69
Biodiversidad	GRI 304: Biodiversidad, 2016	55	GRI 304-2 GRI 304-3	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad Hábitats protegidos o restaurados	55
Cumplimiento Socioeconómico	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico, 2016	37	GRI 419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	37
Desempeño Económico	GRI 201: Desempeño Económico, 2016	37	GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	37
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades, 2016	77	GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	77
Educación	--	73	--	Indicadores propios	73
Efluentes y Residuos	GRI 306: Efluentes y residuos, 2016	55	GRI 306-1 GRI 306-2 GRI 306-3	Vertido de aguas en función de su calidad y destino Residuos por tipo y método de eliminación Derrames significativos	55
Emisiones	GRI 305: Emisiones, 2016	55	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-7	Emisiones directas de GEI (alcance 1) Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	55
Empleo	GRI 401: Empleo, 2016	77	GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	77
Energía	GRI 302: Energía, 2016	55	GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	55
Evaluación de Derechos Humanos	GRI 412: Evaluación de derechos humanos, 2016	77	GRI 412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	77
Formación y Enseñanza	GRI 404: Formación y Enseñanza, 2016	77	GRI 404-1 GRI 404-2 GRI 404-3	Media de horas de formación al año por empleado. Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	77
Innovación	--	49	--	Indicadores propios	49
Internacionalización	--	39	--	Indicadores propios	39
Libertad de Asociación y Negociación Colectiva	GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva, 2016	77	GRI 407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	77
Libre Competencia / Competencia Desleal	GRI 206: Competencia desleal, 2016	25	GRI 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	25
Prácticas de Adquisición	GRI 204: Prácticas de adquisición, 2016	37	GRI 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	37
Relacionamiento con Indígenas	GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas, 2016	69	GRI 411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	69
Relación con Inversionistas	--	36	--	Indicadores propios	36
Salud y Seguridad en el Trabajo	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo, 2016	77	GRI 403-1 GRI 403-2	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad Tipos de accidentes y tasas de frecuencia	77
Satisfacción de Clientes	--	49	--	Indicadores propios	49