

Reporte de Sostenibilidad

2016



EMPRESAS COPEC

01

/

Carta del Gerente General

Pág. 02

02

/

Quiénes somos

Pág. 06

- 2.1 Descripción de Empresas Copec y sus afiliadas
- 2.2 Misión y Visión
- 2.3 Enfoque de Sostenibilidad
- 2.4 Principales Reconocimientos

03

/

Gobierno Corporativo y Transparencia

Pág. 17

- 3.1 Gobierno Corporativo
- 3.2 Gestión Ética y Cumplimiento Normativo
- 3.3 Relaciones con Inversionistas
- 3.4 Gestión de Riesgos

04

/

Crecimiento Sostenido

Pág. 30

- 4.1 Principales Cifras Económicas 2016
- 4.2 Internacionalización
- 4.3 Ampliaciones
- 4.4 Multas y Sanciones

05

/

Aporte a la Cadena de Valor

Pág. 36

- 5.1 Al Servicio de los Clientes
- 5.2 Apoyo a los Concesionarios y Distribuidores
- 5.3 Incentivo a Atendedores
- 5.4 Apoyo a los Proveedores

06

/

Espíritu Innovador

Pág. 43

- 6.1 Gestión de la Innovación
- 6.2 Innovación en Productos y Servicios

07

/

Gestión Ambiental

Pág. 48

- 7.1 Energía
- 7.2 Agua
- 7.3 Biodiversidad
- 7.4 Empresas Copec y el Cambio Climático
- 7.5 Residuos
- 7.6 Efluentes
- 7.7 Derrames

08

/

Convivencia Sostenible

Pág. 64

- 8.1 Aporte al Desarrollo Social
- 8.2 Relacionamiento Comunitario y Participación
- 8.3 Apoyo frente a Emergencias
- 8.4 Compromiso y Aporte a la Educación de Calidad
- 8.5 Voluntariado Corporativo

09

/

Fuerza Laboral Comprometida

Pág. 74

- 9.1 Demografía Laboral
- 9.2 Diversidad
- 9.3 Rotación y Movilidad Interna
- 9.4 Salud y Seguridad Laboral
- 9.5 Derechos Humanos y Libertad de Asociación
- 9.6 Desarrollo de Colaboradores

10

/

Acerca del Reporte

Pág. 84

/ **ÍNDICE**

Carta del Gerente General

G4-1



“ 2016 fue un año de grandes hitos para Empresas Copec. ”

Tengo la satisfacción de presentar este segundo Reporte de Empresas Copec, documento que ofrece una mirada, desde los desafíos de un quehacer sostenible, de lo que fue nuestra actividad durante 2016, en las dimensiones medio ambiental, social y de gobernanza. Este reporte expresa nuestra convicción de que es posible generar resultados económicos para nuestros accionistas y, a la vez, valor incremental para nuestros trabajadores, comunidades, clientes y consumidores, así como para las industrias y países.

En un concierto global complejo y cambiante, el rol de los privados enfrenta retos de diversa magnitud.

Hacer empresa hoy es trabajar con dedicación para alcanzar el punto de equilibrio que permita seguir creciendo, en un modelo sostenible capaz de ir sumando beneficios para todos quienes conforman la cadena productiva y comercial. Es contar con un Gobierno Corporativo con estructuras

sólidas, transparente y ético. Es hacer propios algunos de los principales desafíos sociales que enfrentan los países en sus rutas hacia el desarrollo. Es preservar el capital medioambiental e innovar constantemente para encontrar nuevas y más eficientes soluciones. Es valorar a nuestros equipos humanos y mantener vivos en ellos el entusiasmo y el compromiso. Todo lo anterior, garantizando un desarrollo económico sostenido, componente intrínseco e inapelable de toda compañía en el mundo.

Este documento ha sido elaborado bajo el estándar GRI, establecido por Global Reporting Initiative, referente internacional en la elaboración de reportes de sostenibilidad. Su desarrollo ha demandado un importante esfuerzo para recolectar, consolidar y sistematizar la experiencia de todas nuestras afiliadas durante el ejercicio 2016. Agradezco enormemente el valioso trabajo desarrollado por nuestros equipos en torno a este objetivo.

Hemos también implementado exhaustivos programas de formación, políticas anticorrupción y diversas iniciativas que buscan reforzar el compromiso con los principios de la libre competencia, que son los que garantizan el adecuado desarrollo de los negocios.

Quiero destacar la incorporación en el reporte, este año, del concepto de valor económico generado y distribuido. Este indicador resulta de particular relevancia al permitir cuantificar el aporte de Empresas Copec a las distintas contrapartes, así como a las economías de los países en que opera.

En materia de negocios, 2016 fue un año de grandes hitos para Empresas Copec.

Dentro de Chile, seguimos fortaleciendo nuestra plataforma productiva y trabajando para impulsar el crecimiento de nuestras filiales. Más allá de nuestras fronteras, se materializaron diversas inversiones, que se venían estudiando durante un largo tiempo, las cuales permitieron dar un impulso poderoso a nuestro proceso de internacionalización.

Nuestra filial forestal, Arauco, adquirió el 50% del capital de la sociedad española Tafisa -que cuenta con instalaciones en España, Portugal, Alemania y Sudáfrica- en una operación que alcanzó los US\$ 150 millones. De este modo, Arauco extiende por primera vez su plataforma productiva más allá de las fronteras del continente americano. Por otro lado, la empresa dio inicio a la construcción de una nueva planta de paneles aglomerados (MDP) en Grayling, en el Estado de Michigan, Estados Unidos. Ambas operaciones consolidan a Arauco como el segundo mayor productor de tableros a nivel global.

Copec ingresó al mercado estadounidense con la adquisición -por US\$ 535 millones- de Mapco, red de estaciones de servicio y tiendas de conveniencia con presencia en siete Estados del país del norte. Prueba del éxito y también del potencial de un modelo de servicio creado en nuestro país y que hoy se abre camino en una de las economías más competitivas del mundo.

Hacia fines de 2016, Copec también firmó un acuerdo con la multinacional ExxonMobil para la elaboración y distribución de lubricantes de la marca Mobil en Colombia,

Ecuador y Perú, entre otras operaciones en estos mismos países. Una vez cerrado este acuerdo, Copec contará con una

sólida plataforma estructural para alcanzar el liderazgo en la Costa Pacífico en el negocio de lubricantes, a través de su filial Terpel. La inversión asociada a este acuerdo regional asciende a los US\$ 747 millones.

Abastible, que desde 2011 tiene presencia productiva y comercial en Colombia a través de Inversiones del Nordeste, ingresó a nuevos mercados tras alcanzar un acuerdo con Repsol para adquirir sus operaciones de Gas Licuado de Petróleo en Perú y Ecuador, por US\$ 335 millones. Con esto, la compañía triplicó su volumen de GLP comercializado, situándose como el mayor distribuidor de los países andinos y el tercero más grande a escala regional.

Estos procesos de expansión y perfeccionamiento productivo van de la mano con nuestras responsabilidades con el entorno. El mejoramiento continuo de nuestras prácticas de gobierno corporativo se transforma en un imperativo.

Es así como, durante 2016, se implementó la metodología de gestión de riesgos de Empresas Copec, que considera un programa anual de auditorías que busca reducir la exposición de nuestra empresa a riesgos estratégicos, del entorno y de procesos. Hemos también implementado exhaustivos programas de formación, políticas anticorrupción y diversas iniciativas que buscan reforzar el compromiso con los principios de la libre competencia, que son los que garantizan el adecuado desarrollo de los negocios.

Resaltamos con **especial énfasis el trabajo corporativo en favor de la educación en Chile** –uno de los compromisos más arraigados en nuestra organización.



Creemos que estos avances han logrado ser el fundamento para haber sido elegidos para integrar el Dow Jones Sustainability Index y el FTSE4Good Index,

dos de los principales índices globales de sustentabilidad e inversión responsable. Estos logros son motivo de orgullo y, al mismo tiempo, representan un aliciente para no cejar en nuestro propósito. Estamos comprometidos con el mejoramiento creciente de un modo de hacer empresa que hoy es reconocido y valorado, no solo en Chile, sino también en cada país en que estamos presentes.

En materia de innovación, la asumimos como una variable crítica para el desarrollo sostenible, una fuerza motora capaz de transformar las labores productivas y comerciales; capaz de imprimirle potencia y velocidad al desarrollo de los países.

Por esto es que el espíritu innovador está en la base de la filosofía de negocios de todas nuestras afiliadas.

Y es que para las empresas que trabajamos en recursos naturales y energía, la innovación representa una fuente inagotable de soluciones que facilitan la compatibilización del crecimiento con el cuidado y la preservación de los recursos.

En lo que concierne al cuidado del medio ambiente, durante 2016 se continuó avanzando en los reportes de emisiones y consumo de energía. Es una tarea que está -y seguirá estando- en permanente evolución, de la mano de la generación de conocimiento y de los cambios tecnológicos.

En materia medioambiental, no podemos dejar de mencionar los embates de la naturaleza, característica tan propia de nuestro país. Un ejemplo son los incendios que afectaron la zona centro-sur de Chile en enero y febrero de 2017, con grandes impactos sociales y ambientales. En el caso de Arauco, además de las repercusiones a escala humana de estos episodios, se vio afectado parte de su patrimonio forestal: aproximadamente 80 mil hectáreas de plantaciones, así como el aserradero El Cruce, ubicado en la localidad de Santa Olga, Región del Maule. Para colaborar con el control de la emergencia nuestra afiliada forestal dispuso alrededor de 1.300 brigadistas, 8 aviones, 10 helicópteros y más de 100 equipos móviles para el transporte de agua y maquinaria pesada para hacer cortafuegos.

Respecto a las comunidades, se ha seguido desarrollando una enriquecedora labor de generación de valor para las comunidades que acogen nuestra actividad, a través de iniciativas como el Plan de Vivienda de Trabajadores, el Plan de Reconstrucción Sustentable (PRES) de Constitución y la Promoción del Valle del Río Itata, de Arauco; la iniciativa Lebu Fish de Orizon; o el Programa “Restaurando Sueños” de Terpel, entre otras.

Resaltamos con especial énfasis el trabajo corporativo en favor de la educación en Chile -uno de los compromisos más arraigados en nuestra organización- que se materializa a través de Campus Arauco, la Fundación Educacional Arauco y la participación de Empresas Copec en Enseña Chile y Fundación Belén Educa.

En la actualidad, Empresas Copec, en conjunto con sus afiliadas Arauco, Abastible, Copec, Terpel y Orizon, cuenta con más de 20.315 trabajadores, de los cuales 19% corresponde a mujeres. Adicionalmente, son

Durante 2016, se impartieron 476 mil horas de capacitación, para que nuestros colaboradores capitalicen sus talentos y adquieran nuevas competencias para el desarrollo de sus labores.

23.440 personas las que entregan sus servicios a través de empresas contratistas.

Por esto, un elemento fundamental de nuestro modelo empresarial es el fortalecimiento del capital humano, factor clave de la adaptabilidad necesaria para operar en entornos complejos y cada vez más exigentes.

Durante 2016, se impartieron 476 mil horas de capacitación, para que nuestros colaboradores capitalicen sus talentos y adquieran nuevas competencias para el desarrollo de sus labores. Este esfuerzo en capacitación se conjuga con los procesos de evaluación de desempeño, que hoy alcanzan al 56% de los trabajadores a nivel consolidado. Lo anterior permite contar con información objetiva sobre la gestión individual, información de mucho valor para potenciar y aportar al mejor desempeño de los equipos.

Este es parte del recorrido de Empresas Copec y sus afiliadas durante 2016 en materia de sostenibilidad. Un camino que nos significó logros y aprendizajes que, estamos seguros, nos ayudarán a enfrentar de mejor modo los desafíos que

tenemos por delante. Siempre con el convencimiento de que debemos aprovechar cada oportunidad para perfeccionar nuestro desempeño y ratificar el compromiso con los distintos actores que, tanto dentro como fuera de la organización, son clave para una gestión empresarial moderna y sustentable.

En los cambiantes escenarios globales en que las empresas nos desempeñamos, adscribir con rigor a los principios de la sustentabilidad es garantía de crecimiento en el largo plazo. Estos principios están en la base de la toma de decisiones de Empresas Copec y sus afiliadas.

El compromiso con la sostenibilidad es el que ha permitido llevar a cabo una actividad empresarial por más de ocho décadas, expandir con éxito un modo de hacer empresa a diversas geografías del mundo y planificar un desarrollo futuro donde el valor, es por supuesto, compartido.



Eduardo Navarro
Gerente General
Empresas Copec



Quiénes Somos

G4-6

Empresas Copec es una de las principales sociedades anónimas de Chile, con participación en dos grandes áreas de actividad: recursos naturales y energía, estrechamente ligadas al crecimiento y desarrollo productivo.

La Compañía está presente en el sector forestal a través de su afiliada Arauco, una de las mayores empresas forestales del mundo. Asimismo, participa en la distribución de combustibles líquidos, lubricantes y gas licuado por medio de sus afiliadas Copec, Abastible y Sonacol y su asociada Metrogas; Empresas Copec también participa en el negocio pesquero a través de su afiliada Igemar, la cual está presente en las zonas norte y centro-sur del país, elaborando harina y aceite de pescado, conservas, congelados y concentrados de Omega 3, además de ser un actor importante en la industria de las proteínas animal y vegetal.

A ello se suma su participación en minería metálica, a través de Alxar Minería; y en la minería del carbón, a través de Mina Invierno. Por su parte, por medio de Inmobiliaria Las Salinas participa en el negocio inmobiliario.

En cada uno de estos ámbitos, la empresa impulsa relevantes programas de inversión, de manera de elevar la escala de sus operaciones, expandir sus fronteras, aprovechar sinergias y velar por la sostenibilidad de sus actividades.

Empresas Copec cuenta con 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.



Plataformas Productivas

- ▲ Forestal
- Combustibles
- 🐟 Pesca y Otras Inversiones
- Oficinas Comerciales de Arauco
- Agentes de Arauco

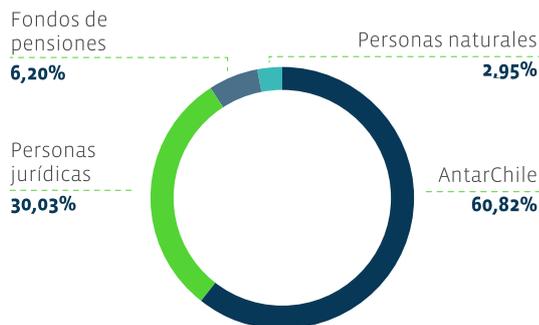
2.1 Descripción de Empresas Copec y sus afiliadas /

G4-3 / G4-4 / G4-5 / G4-7 / G4-8 / G4-9 / G4-17



/ Estructura de propiedad

Al 31 de diciembre de 2016



Al 31 de diciembre de 2016, el control de Empresas Copec corresponde a la sociedad anónima abierta AntarChile, que es dueña del 60,82080% de sus acciones.

2.1.1 Empresas **afiliadas** /



ARAUCO

Arauco es una de las principales empresas forestales de América Latina en términos de superficie y rendimiento de sus plantaciones, fabricación de celulosa, maderas y paneles, además de ser un actor cada vez más relevante en generación de energía.

La compañía ofrece una amplia variedad de productos sostenibles y de calidad para la industria del papel, la construcción, el embalaje y la mueblería, de manera de contribuir a mejorar la vida de las personas.

Sus productos son comercializados en los cinco continentes, a través de representantes y agentes de venta. Además,

cuenta con oficinas comerciales en 11 países y una cadena logística y de distribución eficiente, que permitió en 2016 entregar sus productos a través de 230 puertos, llegando a más de 4.300 clientes.

Además de ser una empresa global, la compañía se destaca por la aplicación de los más altos estándares de manejo forestal y de gestión responsable en sus operaciones, buscando diferenciarse a través de la aplicación de procesos de innovación y de generación de valor agregado.

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

+1,7
millones
/
*de hectáreas en Chile, Argentina,
Uruguay y Brasil*

7
plantas
/
*de celulosa con una capacidad para
producir 3,9 millones de toneladas al año*

10
aserraderos
/
*que producen anualmente
3,0 millones de m³ de madera*

27
plantas
/
*de paneles con una capacidad
de producción total de
8,9 millones de m³ al año*

11
plantas
/
*de generación eléctrica a partir
de biomasa, las que totalizan una
capacidad instalada de 849 MW*



COPEC

Compañía de Petróleos de Chile comercializa y distribuye lubricantes y combustibles en Chile. A través de su afiliada Terpel, opera también en Colombia, Ecuador, Panamá, Perú, México y República Dominicana. En cada uno de estos países cuenta con una extensa red de estaciones de servicio, las que complementan la oferta de combustibles con servicios de lubricación, lavado y comida. En Chile,

cuenta con una participación de mercado que supera el 58% en combustibles y 46% en lubricantes.

Empresas Copec posee el 100,00% de la propiedad de Copec.

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

—
634

Estaciones de Servicio

/
en Chile, y 2.217 en Colombia, Ecuador, Panamá, Perú y México

—
91

tiendas Pronto

/
en Chile, y 32 locales al toque en Colombia

—
248

locales Punto

/
en Chile y 16 Kioskos de una en Colombia

—
19

plantas

/
de almacenamiento de combustibles en Chile con una capacidad total de 543 mil m³ y 30 plantas en los demás países

—
+9,8

millones de m³

/
de ventas en Chile y 9,2 millones de m³ en los demás países



ABASTIBLE

Abastible distribuye en Chile gas licuado para consumo residencial, comercial e industrial en formato envasado y a granel. Adicionalmente, abastece de gas licuado vehicular a taxis y flotas de empresas a través de las estaciones de servicio Autogas, suministra gas licuado a embarcaciones y ofrece soluciones con energía solar térmica, consistente en la instalación de paneles solares en domicilios, comercios e industrias, que permiten el uso dual de gas licuado y energía solar para calentar el agua sanitaria. En la Región del Biobío posee un terminal marítimo, que ofrece servicios de muellaje de combustibles limpios, y una

planta de almacenamiento de gas licuado, la que tiene una capacidad de 40 mil m³. En Colombia, es propietaria de cinco empresas regionales dedicadas a la distribución y comercialización de gas licuado. Adicionalmente, y desde 2016, Abastible es propietaria de las compañías peruanas Repsol Gas del Perú S.A. y Repsol Gas de la Amazonía S.A.C., y de las compañías ecuatorianas Duragas S.A. y Servicio de Mantenimiento y Personal S.A.

Empresas Copec posee el 99,05% de la propiedad de Abastible.

10 plantas

de almacenamiento y envasado

6,6 millones

de cilindros

57 mil

estanques en domicilios de clientes

23

oficinas de venta y distribución

1.300

distribuidores



ORIZON

Orizon elabora productos para consumo humano y animal, tales como harina y aceite de pescado, conservas y congelados, los que son comercializados bajo las marcas San José, Colorado, Lengua, Orizon, Atlas y Wirembo. Adicionalmente, la compañía comercializa atunes en conserva, arroz y legumbres bajo la marca San José.

La harina de pescado, aceite de pescado y conservas son vendidas mayoritariamente en el mercado nacional, mientras que los productos congelados se comercializan principalmente en España, Perú, Reino Unido, Japón, Rusia y Chile.

3 plantas

elaboradoras de harina y aceite de pescado, dos en la Región del Biobío y una en la Región de Coquimbo

290 toneladas

de materia prima por hora es la capacidad de producción

1 planta

elaboradora de conservas en Coronel, con una capacidad para procesar 30 mil cajas de 24 unidades de latas de jurel al día

1 planta

de congelados en Coronel, con capacidad para elaborar 600 toneladas de producto al día

1 planta

de conservas y congelado rápido e individual (IQF) en Puerto Montt con capacidad para producir 60 toneladas de choritos al día

1 planta

de congelados en Coquimbo, con capacidad para procesar 60 toneladas de productos al día

8 naves

componen la flota operativa, con una capacidad total de bodega de 11 mil m³

390 hectáreas

de concesiones operativas en la Región de Los Lagos para el cultivo de choritos, con capacidad para producir aproximadamente 22 mil toneladas al año

2.2 Misión y Visión /

MISIÓN

Empresas Copec es una empresa de clase mundial, que busca entregar un nivel de rentabilidad atractivo en el largo plazo a sus inversionistas, y contribuir al desarrollo de Chile y de los distintos países donde realiza sus actividades productivas y comerciales.

Para ello invierte principalmente en energía y recursos naturales y, en general, en áreas de negocios en las cuales pueda crear valor de manera sostenible. En el desarrollo de sus actividades procura ser un buen ciudadano y atiende y respeta los intereses de accionistas, trabajadores, socios, proveedores, clientes, comunidades y todas las partes con las cuales se encuentra de una u otra forma involucrada.

Empresas Copec realiza sus actividades productivas y comerciales con excelencia y actúa en todas sus decisiones conforme a los más altos estándares éticos y de transparencia.

VISIÓN

- **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.

- **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.

- **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.

- **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.



- **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.

- **Construir** relaciones permanentes y de mutua colaboración con las comunidades en donde se encuentran las operaciones, apoyando su desarrollo.

- **Mantener** una comunicación transparente y honesta con los distintos actores relevantes para la Compañía.

- **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.

- **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.

- **Difundir** estos compromisos a los trabajadores, contratistas y proveedores, haciendo que esta política se implemente con la colaboración y esfuerzo de todos.

- **Trabajar** con dedicación, rectitud, probidad, excelencia y ser consecuentes con los valores y políticas de Empresas Copec.



2.3 Enfoque de Sostenibilidad /

G4-24 / G4-25 / G4-26 / G4-27

La Política de Sostenibilidad Corporativa de Empresas Copec¹ reafirma el permanente compromiso de la Compañía y sus afiliadas con una gestión de negocios responsable y sostenible. En dicha Política se establecen los principios y directrices generales para el desarrollo de las actividades de acuerdo con los más altos estándares de sostenibilidad. Asimismo, se describen los roles y responsabilidades del Directorio, la Gerencia General, personal, asesores y contratistas, para dar cumplimiento a esta Política.

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.

DIRECTRICES PLASMADAS EN LA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD



¹La Política de Sostenibilidad fue aprobada por el Directorio en sesión de diciembre de 2015 y se encuentra disponible en el sitio web: <http://www.empresascopec.cl/wp-content/uploads/2015/12/Política-de-Sostenibilidad.pdf>

Las afiliadas de la Compañía han abordado los principales desafíos de la sostenibilidad, de acuerdo con la naturaleza de cada uno de sus negocios, cuidando que los procesos de

toma de decisiones consideren las expectativas de todos los grupos de interés.

Grupos de interés	Líneamientos	Medios de relacionamiento
Accionistas	<p>Velar por la generación de valor en el largo plazo para los accionistas.</p> <p>Mantener informados a los accionistas sobre los distintos riesgos que puedan afectar a la Compañía.</p>	<p>Sitio web corporativo</p> <p>Sitio web para inversionistas</p> <p>Departamento de acciones</p> <p>Aplicación móvil</p> <p>Revista institucional</p> <p>Mail / Teléfono</p> <p>Área de Investor Relations</p>
Inversionistas y analistas financieros	<p>Desarrollar sólidas relaciones con inversionistas actuales y potenciales, con el objetivo de ayudar al entendimiento de la Compañía y promover la transparencia.</p> <p>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.</p>	<p>Sitio web corporativo</p> <p>Sitio web para inversionistas</p> <p>Aplicación móvil</p> <p>Conference Call</p> <p>Mail / Teléfono</p> <p>Presentación de Resultados</p> <p>Press Release</p> <p>Conferencias nacionales e internacionales</p> <p>Reuniones</p> <p>Área de Investor Relations</p>
Trabajadores	<p>Prevenir accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Promover ambientes laborales basados en el respeto, la honestidad, la calidad profesional y el trabajo en equipo.</p> <p>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.</p>	<p>Sitio web corporativo</p> <p>Revista institucional</p> <p>Código de Ética</p> <p>Reglamento Interno</p> <p>Otros documentos corporativos</p> <p>Canal de Denuncias</p>
Clientes	<p>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.</p> <p>Procurar la entrega de productos y servicios innovadores y de calidad, ajustados a las necesidades y expectativas de los clientes.</p>	<p>Sitio web corporativo</p>
Comunidades vecinas	<p>Desarrollar las actividades de la Compañía de forma armónica con el entorno social y ambiental.</p> <p>Prevenir y mitigar eventuales impactos negativos generados por actividades de la Compañía.</p> <p>Implementar programas y proyectos de vinculación que generen valor en los lugares en que la Compañía desarrolla sus actividades.</p>	<p>Sitio web corporativo</p> <p>Revista institucional</p> <p>Mail / Teléfono</p>
Proveedores y contratistas	<p>Velar por el pago de precios justos y oportunos.</p> <p>Mantener una relación de estricta independencia, debiendo siempre privilegiar criterios de utilidad, calidad, oportunidad y presupuesto más favorables para la Compañía.</p>	<p>Sitio web corporativo</p> <p>Revista institucional</p> <p>Mail / Teléfono</p>
Sociedad	<p>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.</p>	<p>Sitio web corporativo</p> <p>Revista institucional</p> <p>Memoria Anual</p>

2.4 Principales Reconocimientos /

G4-15 / G4-16



- **Roberto Angelini** fue elegido por los lectores de Diario Financiero como el Mejor Empresario de 2016. Por su parte, Empresas Copec fue distinguida con el primer lugar en la categoría de Expansión Internacional.

- **Eduardo Navarro, Gerente General de Empresas Copec**, fue reconocido como el “Ejecutivo del Año” por la consultora EY y el diario El Mercurio.

- **Arauco** obtuvo el primer lugar del ranking “Most Innovative Companies Chile 2016”, estudio que anualmente realiza ESE Business School de la Universidad de Los Andes junto al diario La Tercera.

- **Abastible** obtuvo las distinciones “Primer lugar nacional” y “El mejor de la industria” en el premio Lealtad al Consumidor 2016, organizado por Alco Consultores. La compañía se ubicó por cuarta vez como N°1 de la industria del gas.

- **Copec** obtuvo el primer lugar en “Estaciones de Servicio” del Premio Nacional de Satisfacción de los Clientes, en el ranking ProCalidad.

- **Terpel** fue reconocida entre las 20 empresas con mejor reputación corporativa, de acuerdo al ranking Merco Empresas y Líderes Colombia 2016.

- **Abastible** fue distinguida con el primer lugar en el Ranking PXI - Praxis Xperience Index 2016 de la industria del gas licuado, y el segundo a nivel nacional.

- **Arauco** fue destacada como una de las empresas exportadoras más innovadoras del país, dentro de la categoría Comportamiento Innovador, por el Observatorio de Innovación del Departamento de Administración de Empresas de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile y el Centro de Desarrollo Gerencial Unegocios.

- **Terpel** recibió el reconocimiento Investor Relations (IR) de la Bolsa de Valores de Colombia por entregar información jurídica, financiera y comercial de manera transparente, oportuna y veraz.

- **Copec** fue distinguida por RepTrack con el Premio Reputación de Marca.

- **Terpel** recibió, de parte de Icontec y la Cámara de Comercio de Bogotá, la certificación en buenas prácticas de innovación.

- **Kioscos de una de Terpel** obtuvieron el Premio Lápiz de Acero, como mejor diseño en la promoción de sus productos en los punto de venta.



A nighttime photograph of a city street. On the left, a tall, modern building with a grid of windows is brightly lit from within, with a glowing white light strip along its top edge. The street is lined with trees and streetlights, and other buildings are visible in the background under a twilight sky. The overall scene is a vibrant urban landscape at dusk.

Gobierno Corporativo y Transparencia

3.1 Gobierno Corporativo² /

G4-34 / G4-35 / G4-36 / G4-37 / G4-38 / G4-39 / G4-40 / G4-42 / G4-43 / G4-44 / G4-45 / G4-48 / G4-49 / G4-50 / G4-51 / G4-52

3.1.1 PRINCIPIOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

A continuación se presentan los principios más importantes que rigen el comportamiento y funcionamiento del Gobierno Corporativo de Empresas Copec.

- **Promoción de mercados** transparentes, eficientes y consistentes con el Estado de Derecho;
- **Correcta asignación y monitoreo** de las responsabilidades entre las distintas autoridades;
- **Protección de los derechos** de los accionistas, de manera de facilitar su ejercicio y asegurar un trato equitativo;

- **Fomento permanente** del asesoramiento estratégico;
- **Constante preocupación** por que la administración sea monitoreada efectivamente por el Directorio, y por que este represente a todos los accionistas.

Estos principios constituyen la base de la gestión de la Compañía y son aplicados en cada una de sus afiliadas, reflejándose transversalmente la preocupación por la creación de valor sostenible, la toma de decisiones reflexiva e informada, con una visión de largo plazo, y el permanente compromiso con el desarrollo social, humano y económico.

3.1.2 EL DIRECTORIO

El Directorio es el principal órgano de la estructura de Gobierno Corporativo de Empresas Copec. Está constituido por nueve integrantes, quienes no desempeñan cargos ejecutivos en la Compañía y cuyo ejercicio se extiende por tres años. Los actuales miembros fueron elegidos en la Junta Ordinaria de Accionistas de abril de 2016 y permanecerán en sus cargos hasta la Junta Ordinaria de Accionistas de 2019. Cada uno de ellos cuenta con una destacada trayectoria, nivel profesional y ético, aportando a la organización con visiones complementarias e independientes.

Los Directores se reúnen al menos una vez al mes con el objetivo de definir y evaluar la estrategia general de la Compañía, y conducirla hacia el cumplimiento de sus objetivos económicos, sociales y medioambientales. Supervisan la administración ejecutiva de la Compañía y monitorean las decisiones operacionales y financieras fundamentales. Asimismo, el Directorio es el órgano responsable de analizar los grandes proyectos de inversión y asegurar una gestión efectiva y eficiente de riesgos.

²Para mayor información sobre el Gobierno Corporativo de Empresas Copec y su rol, consultar la Memoria Anual 2016, páginas 37 a 40.

EL DIRECTORIO



**ROBERTO
ANGELINI ROSSI**

Presidente
Ingeniero Civil
Industrial
5.625.652-0



**JORGE
ANDUEZA
FOUQUE**

Vicepresidente
Ingeniero
Civil
5.038.906-5



**MANUEL
BEZANILLA
URRUTIA**

Abogado
4.775.030-K



**ANDRÉS
BIANCHI
LARRE**

Economista
3.367.092-3



**GABRIEL
BITRÁN
DICOWSKY**

Ingeniero
Civil
Industrial
7.033.711-8



**JUAN
EDGARDO
GOLDENBERG
PEÑAFIEL**

Abogado
6.926.134-5



**ARNALDO
GORZIGLIA
BALBI**

Abogado
3.647.846-2



**CARLOS
HURTADO
RUIZ-
TAGLE**

Ingeniero
Comercial
2.300.859-9



**TOMÁS
MÜLLER
SPROAT**

Ingeniero
Comercial
4.465.942-5

Sus normas de funcionamiento están plasmadas en el compendio “Procedimientos de Gobierno Corporativo” disponible en la página web de Empresas Copec³. Entre otras prácticas, se establece el compromiso de capacitar a los directores, de acuerdo a un programa anual, el cual en 2016 se concentró en las siguientes temáticas: Mejores prácticas de gobierno corporativo; gestión de riesgos; conflictos de interés; sostenibilidad en gobierno corporativo; deberes de diligencia, cuidado, lealtad, derecho de información y reserva que afectan a los directores; roles y responsabilidades del directorio; posibles riesgos legales asociados al uso de tecnologías de la información; libre competencia; y gestión de riesgos y cumplimiento.

En el mismo compendio se establecen los procedimientos para la postulación e inducción de Directores y los pasos a seguir para la contratación de asesores externos.

Por otra parte, y con miras a asegurar la mejora continua en su funcionamiento, el Directorio implementó un procedimiento

de autoevaluación de su propio desempeño, en base a la realización de cuestionarios de buenas prácticas, contando para su elaboración con la asesoría de un consultor externo. La evaluación es realizada por cada Director de manera individual, entregando sus respuestas de manera privada y confidencial. Los principales temas evaluados en el proceso de 2015 se vincularon con el funcionamiento del Directorio, los sistemas de control interno y el comportamiento ético.

Las remuneraciones a los integrantes del Directorio son definidas y aprobadas anualmente en la Junta Ordinaria de Accionistas, según lo establece la legislación chilena. Durante 2016, ellas ascendieron a un monto mensual de 300 UF para los Directores, 600 UF para el Vicepresidente y 900 UF para el Presidente. En la Memoria Anual de Empresas Copec se presenta el desglose de las remuneraciones, no existiendo planes de incentivo tales como bonos, ni compensaciones en acciones, ni opciones de acciones u otros donde ellos participen.

3.1.3 LOS COMITÉS DE DIRECTORIO Y LAS ÁREAS DE SOPORTE

El Gobierno Corporativo de Empresas Copec está compuesto también por un conjunto de comités de directorio y unidades de soporte:

Órgano	Descripción
Comité de Directores	Se reunió seis veces en 2016 con la finalidad de analizar temas estratégicos, examinar los informes presentados por los auditores externos y los estados financieros, así como para analizar los sistemas de remuneraciones de los ejecutivos principales, y las operaciones con partes relacionadas. Durante 2016, la remuneración mensual pagada ascendió a 100 UF para cada uno de los integrantes y el presupuesto total del comité alcanzó a 5.000 UF.
Comité de Ética	Está constituido por un Director, el Gerente General y el Asesor Legal. Su objetivo principal es proporcionar asesoría en materias de ética y definir, promover y regular el correcto comportamiento de los trabajadores, salvaguardando que sea coherente con los principios establecidos por la compañía, en particular, en el Código de Ética. Además, tiene como responsabilidad el análisis de las denuncias más significativas y la aplicación de sanciones cuando corresponda. El Comité se reúne una vez al año, salvo que exista alguna denuncia.
Comité de Seguridad de la Información	El Comité de Seguridad de la Información está conformado por tres integrantes, que son elegidos por el Gerente General. Se reúne, trimestralmente, con el objetivo de implementar las políticas, normas y procedimientos establecidos en el Modelo de Seguridad de la Información, y velar por su cumplimiento. En 2016, orientó sus esfuerzos al aseguramiento de la confidencialidad, integridad y continuidad de la información.

³ <http://www.empresascopec.cl/wp-content/uploads/2015/12/Procedimientos-de-Gobierno-Corporativo.pdf>

Órgano	Descripción
Encargado de Prevención	Es el responsable de desarrollar y comunicar los procedimientos para la prevención de conductas indeseadas, capacitar a las personas respecto del alcance del Modelo de Prevención de Delitos, y gestionar el mecanismo de denuncia Línea Directa. El Encargado de Prevención reporta semestralmente al Directorio.
Área de Auditoría Interna	Es la unidad encargada de evaluar el sistema de control interno de la Compañía y de dar seguridad al Directorio sobre el grado de cumplimiento de las políticas, reglamentaciones, normas, disposiciones jurídicas u otros requerimientos legales. El Directorio se reúne semestralmente con el responsable de la Unidad de Auditoría Interna, para revisar el programa de auditorías y los resultados de las revisiones.
Área de Gestión de Riesgos	La función de Gestión de Riesgos la desempeña una empresa externa a la Sociedad, que pertenece al mismo grupo empresarial, la cual informa los resultados de sus revisiones al Directorio.

3.1.4 EL DIRECTORIO Y LA SOSTENIBILIDAD

Tal como lo establece la Política de Sostenibilidad de Empresas Copec, el Directorio es el encargado de aprobar y mantener actualizada dicha política, validar los procedimientos vinculados

con el modelo de gestión sostenible de la empresa y monitorear la adecuada implementación de los requerimientos de sostenibilidad exigidos por la regulación local e internacional.

3.1.5 LA ADMINISTRACIÓN

El Directorio se encarga también de designar al Gerente General de la Compañía, quien lidera a un grupo de profesionales ejecutivos abocados al cumplimiento de los objetivos estratégicos. El Gerente General y su equipo ejecutivo presentan mensualmente los resultados

de su gestión al Directorio, lo que permite un seguimiento de los indicadores estratégicos de la Empresa en temas económicos, sociales y medioambientales, y la adopción de medidas necesarias para cumplir con las metas anuales.

LA ADMINISTRACIÓN



EDUARDO NAVARRO BELTRÁN

Gerente General
Ingeniero Comercial
10.365.719-9



JOSÉ TOMÁS GUZMÁN RENCORET

Asesor Legal y Secretario del Directorio
Abogado
6.228.614-8



RODRIGO HUIDOBRO ALVARADO

Gerente de Administración y Finanzas
Ingeniero Civil Industrial
10.181.179-4



JORGE FERRANDO YÁÑEZ

Gerente de Estudios
Ingeniero Civil Industrial
12.059.564-4



CRISTIÁN PALACIOS GONZÁLEZ

*Subgerente de Inversiones
y Relación con Inversionistas*
Ingeniero Comercial
13.234.980-0



PAMELA HARRIS HONORATO

Jefa de Asuntos Corporativos
Ingeniera Civil Industrial
14.119.104-7

El procedimiento de reemplazo del Gerente General y de los principales ejecutivos también se encuentra normado. Asimismo, las directrices y política de compensaciones, indemnizaciones e incentivos a los ejecutivos principales están establecidas en el compendio de procedimientos de Gobierno Corporativo.

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. Para ello se consideran aspectos de mercado, desempeño financiero, liderazgo de equipo, logro de hitos, resolución de conflictos, operaciones de M&A, entre otros. Cabe señalar, que la compensación variable es voluntaria y se determina en función de los aspectos antes señalados.

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.

Es importante señalar que Empresas Copec, al ser un holding financiero, no cuenta con operaciones comerciales ni productivas directas, razón por la cual las métricas ambientales o de seguridad y salud operacional no se toman en consideración debido a que no son las más relevantes para la naturaleza del negocio.

Adicionalmente, es Política de la Compañía que la remuneración variable de los ejecutivos principales no supere el 50% de su remuneración total.

Las remuneraciones y bonos percibidos por los ejecutivos de la Compañía durante el ejercicio 2016 ascendieron a MUS\$ 2.289 (MUS\$ 2.234 en 2015), quienes en promedio recibieron compensaciones variables equivalentes al 32,3% de estas.

3.1.6 GOBIERNO CORPORATIVO EN LAS AFILIADAS

Los mismos principios de Gobierno Corporativo que inspiran el funcionamiento del Directorio de Empresas Copec son aplicables a sus afiliadas. En 2016 se constituyó un hito relevante en esta materia con la creación del Comité de Gobierno Corporativo, el que sesiona una vez cada tres meses y reúne a representantes de todas las empresas del Grupo (controlador, matriz y afiliadas) con la finalidad de compartir buenas prácticas e implementar políticas y procedimientos de manera común para todas. Entre los principales temas tratados por este Comité 2016 destacan las prácticas vinculadas con la libre competencia.

Las políticas y procedimientos generados por Empresas Copec en materia de Gobierno Corporativo son aprobados por el Directorio y transmitidos a los Gerentes Generales de las afiliadas para su conocimiento, siendo los respectivos Directorios quienes velan por el efectivo cumplimiento al interior de cada una de ellas. Tal fue el caso de las políticas de Libre Competencia, del Modelo de Prevención de Delitos y del Procedimiento de Evaluación de Directores, que surgiera como iniciativa de la matriz.

3.2 Gestión Ética y Cumplimiento Normativo /

G4-56 / G4-57 / G4-58

En 2015, el Directorio de Empresas Copec actualizó el Código de Ética - Principios y Valores, documento que guía la conducta de todos los colaboradores, así como las pautas de actuación frente a situaciones concretas. Este documento es puesto a disposición de cada trabajador al momento de su contratación, y se encuentra disponible en idioma español e inglés en la página web corporativa. Durante 2016, se introdujo una serie de modificaciones al documento con el objetivo de esclarecer la postura de la empresa respecto del trabajo infantil y la libertad de asociación, e incluir el delito de receptación.

El cumplimiento del Código de Ética es obligatorio para todos quienes se desempeñen en Empresas Copec, incluido el Directorio. Otro de los componentes del sistema de gestión ética lo constituye el canal de denuncia, de carácter confidencial y anónimo, que 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. El canal fue diseñado de manera tal que asegure el anonimato del denunciante y, además, que le permita, a quien presenta la denuncia, realizar un seguimiento en línea del estado de su requerimiento.

El modelo de gestión ética ha sido replicado en cada una de las afiliadas. Así, cada una de ellas cuenta con un documento guía en materia de comportamiento ético, aprobado por sus respectivos Directorios y con un canal de denuncias.

Por otra parte, y dando cumplimiento a la legislación chilena vigente, se implementaron en todas las empresas modelos de prevención de delitos, es decir, sistemas que cautelen la ocurrencia de delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho o receptación al interior de la organización. Los modelos están compuestos por una política de prevención de delitos, una estructura organizacional que da soporte, procedimientos de control y un canal de denuncias que, en el caso de Empresas Copec, coincide con el mecanismo del sistema de gestión ética.

Uno de los avances más relevantes de 2016 en este ámbito fue la implementación de este modelo en sociedades forestales constituidas fuera de Chile, considerando las diferentes normativas locales vigentes.

Cabe señalar que en 2016 todos estos modelos de prevención de delitos fueron recertificados.

Empresa	Código de Ética	Canal de Denuncia	Modelo de Prevención	Comité de Ética
Empresas Copec	✓	✓	✓	✓
Arauco	✓	✓	✓	✓
Copec	✓	✓	✓	✓
Terpel	✓	✓	✓	✓
Abastible	✓	✓	✓	✓
Orizon	✓	✓	✓	✓

3.2.1 LIBRE COMPETENCIA Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

G4-41 / G4-SO3 / G4-SO4 / G4-SO5 / G4-SO6

Empresas Copec promueve y respeta la libre competencia. Esto se constituye en un valor fundamental, que gobierna todos y cada uno de los ámbitos de la gestión operacional. Es convicción corporativa que la competencia estimula la eficiencia y la creatividad, permitiendo establecer relaciones justas y equitativas con los clientes, con los proveedores e incluso con los competidores. Con el objetivo de reforzar estos conceptos ya explicitados en el Código de Ética, en julio de 2016 el Directorio de Empresas Copec aprobó la Política General de Libre Competencia. Allí se establece que los principios y normas de la libre competencia deben ser seguidos y cautelados rigurosamente por todos los miembros de la Empresa, ya sean directores, ejecutivos o trabajadores.

Además, la Compañía recomienda que cada una de sus afiliadas cuente con una Política de Libre Competencia rigurosa y debidamente actualizada, en línea con los principios expuestos en la política corporativa, y que exista una política de capacitación periódica de sus ejecutivos y trabajadores para su debido cumplimiento.

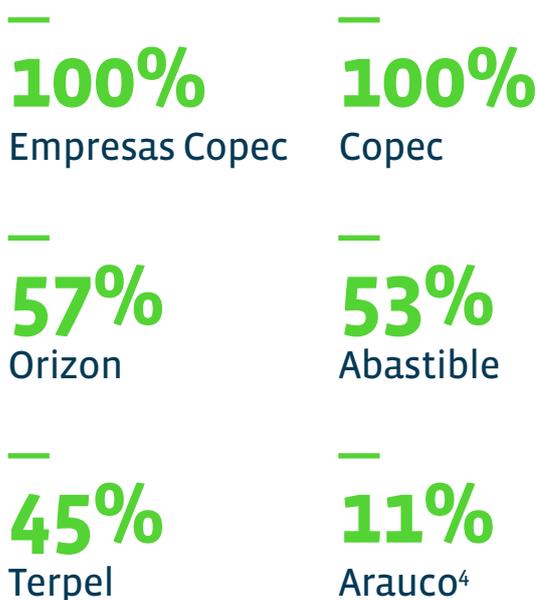
Si bien el **Programa de Cumplimiento de Principios y Regulaciones de Libre Competencia de Arauco** fue aprobado en 2013, durante 2016 se implementaron las medidas de mitigación, se dictaron capacitaciones específicas sobre los cambios normativos y se llevaron a cabo las primeras auditorías selectivas en esta materia. Además, se amplió el alcance del programa a las operaciones en Norteamérica, Argentina y Brasil.

Por su parte, **Orizon aprobó en 2016 su propia Política de Libre Competencia y tiene presupuestado para 2017 implementar un programa de cumplimiento en este ámbito**, que incorpore el diseño de un manual específico, que entregue mayor claridad sobre las conductas esperadas en este ámbito y los procedimientos a seguir para dar cumplimiento a la política. Este manual se complementará con sesiones de capacitación y sensibilización dirigidas a todo el personal de la compañía y con auditorías específicas a los procesos y sistemas que se encuentran en funcionamiento.

Una clara demostración de que estas prácticas constituyen valores relevantes para Empresas Copec, fue que desde hace varios años, con anterioridad a la modificación de la Ley de Libre Competencia (de agosto de 2016), se han venido realizando modificaciones en la composición de los Directorios de las empresas afiliadas, con el propósito de evitar el *interlocking* horizontal o “participaciones simultáneas de una persona en cargos ejecutivos relevantes o de director en dos o más empresas que son competitivas entre sí”.

Otra de las prácticas implementadas, tanto por la matriz como por cada una de sus afiliadas en 2016, fue la capacitación y actualización de los colaboradores en materia de libre competencia, anticorrupción, prevención de delitos y cumplimiento de estándares éticos. A las campañas de información desarrolladas, se sumaron talleres de formación donde se alcanzó a 24% del total de los colaboradores del Grupo, destacándose el esfuerzo realizado por Copec, que alcanzó a capacitar a todo su personal.

PORCENTAJE DE COLABORADORES CAPACITADOS EN 2016 EN LIBRE COMPETENCIA, ANTICORRUPCIÓN, PREVENCIÓN DE DELITOS O CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES ÉTICOS



⁴ Este porcentaje corresponde únicamente a los trabajadores que participaron en programas de capacitación. No incluye a aquellos que fueron informados a través de campañas de difusión interna.

3.2.2 POLÍTICA DE DONACIONES Y AUSPICIOS

En octubre de 2015, el Directorio de Empresas Copec aprobó su Política de Aportes a la Comunidad, donde se establece que la Compañía apoyará iniciativas que se relacionan con temas sociales, culturales, medioambientales, deportivos, artísticos y de divulgación científica y tecnológica, desarrolladas por personas jurídicas e instituciones que se encuentren formalmente constituidas y debidamente autorizadas para recibir dichos aportes en virtud de la legislación vigente.

En dicha política, que guía las decisiones de colaboración, se distinguen los conceptos de donaciones, auspicios, patrocinios y aportes menores, y el procedimiento a seguir para su otorgamiento. En 2016, Empresas Copec no realizó ningún aporte a partidos políticos.

Las afiliadas Abastible y Orizon cuentan con Políticas de Aportes a la Comunidad. En las mismas se describen las áreas donde la compañía puede realizar donaciones, el procedimiento para su aprobación y para su reporte. Durante 2016, dichas políticas fueron aprobadas por sus respectivos directorios.

Por su parte, en 2016, Arauco actualizó e implementó esta política para todas sus filiales en Chile, definiéndose la forma en que la compañía aprueba la realización de aportes en beneficio directo de la comunidad por medio de donaciones, comodatos y auspicios.



3.3 Relaciones con Inversionistas /

El área de Relaciones con Inversionistas es la encargada de atender y orientar a los inversionistas y analistas sobre el comportamiento de los mercados y la marcha de los negocios. Además, tiene como responsabilidad realizar presentaciones periódicas de resultados y emitir comunicados sobre materias que puedan ser de interés para los inversionistas.

Las herramientas de comunicación con estos públicos son múltiples. Una de las plataformas más utilizadas es la página web <http://investor.empresascopec.cl>, donde se mantiene información permanentemente actualizada en idioma español e inglés. Por otra parte, Empresas Copec lanzó en 2015 una aplicación móvil específica para inversionistas y analistas, que presenta los resultados y noticias más relevantes de la Compañía.

Las Juntas de Accionistas, por otra parte, son instancias en las que se promueve de manera activa la participación informada de todos los accionistas, asegurando su derecho a voz y a voto y velando para que la gestión y las decisiones de inversión consideren el interés de los accionistas minoritarios.

Algunas de las buenas prácticas implementadas para el relacionamiento con inversionistas:

- **Equipo profesional:** El área cuenta con un equipo, encabezado por un Subgerente de Relación con Inversionistas (IR), compuesto por tres profesionales, con disponibilidad permanente para atender a los inversionistas.
- **Reporte al Directorio:** Como procedimiento, el área de IR presenta periódicamente al Directorio un informe con las principales inquietudes y sugerencias relevadas en las interacciones con inversionistas y analistas (*road shows*, conferencias telefónicas, presentaciones u otros).
- **Comunicación oportuna:** Previo a la realización de las conferencias telefónicas, los interesados pueden acceder a la presentación que contiene los principales temas a tratar. Además, se incorporan en la agenda espacios para preguntas al final de cada encuentro, con el objetivo de aclarar cualquier duda que pudieran tener los asistentes.
- **Incorporación de temas de sostenibilidad en la agenda de las presentaciones:** En las seis presentaciones realizadas y en los

road shows desarrollados en 2016, se incorporó información en materia de comunidad, medio ambiente, biodiversidad y certificaciones específicas por sector.

- **Agenda de próximos eventos:** Con el ánimo de lograr una buena convocatoria a las sesiones de presentación de información, se han implementado mecanismos de *save the date*, a través de la web, la app y las comunicaciones electrónicas donde se notifican 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.

- **Período de bloqueo:** Una de las prácticas más importantes de Gobierno Corporativo implementadas en el manejo de la relación con inversionistas fue el establecimiento de un periodo de bloqueo. Ello significa que dos semanas antes del reporte de resultados no se realizan reuniones ni conversaciones telefónicas con inversionistas. Esta práctica, voluntaria, fue implementada con el ánimo de resguardar toda información de carácter confidencial o sensible vinculada con los resultados financieros de la Compañía.

El desempeño de Empresas Copec en su relación con inversionistas fue reconocido con la nominación al premio Alas20 en las evaluaciones de 2015 y 2016.

La iniciativa distingue anualmente la Sustentabilidad, el Gobierno Corporativo y la Relación con los Inversionistas de las sociedades anónimas abiertas de Latinoamérica.



Terpel recibió un reconocimiento a sus prácticas de Investor Relations, de parte de la Bolsa de Valores de Colombia.

La distinción fue recibida por la entrega de información jurídica, financiera y comercial de manera transparente, oportuna y veraz.



/ Empresas Copec ingresa al Dow Jones Sustainability Index Chile y al FTSE4Good Emerging Index



Empresas Copec fue seleccionada para ingresar al Dow Jones Sustainability Index Chile, índice que agrupa a las compañías líderes en materia económica, ambiental y social. En el caso de Empresas Copec, las áreas mejor evaluadas en la dimensión económica fueron materialidad y código de conducta empresarial. Por su parte, en la dimensión medioambiental destacaron estrategia climática y política medioambiental, y sistemas de gestión. En tanto, en la dimensión social resaltaron desarrollo de capital humano, retención y atracción de talento y participación de los accionistas.

Paralelamente, Empresas Copec ingresó en 2016 al índice de sostenibilidad FTSE4 Good Emerging Index de la Bolsa de Valores de Londres, por su gestión sostenible. En total, el FTSE4Good Emerging Index está integrado por 457 empresas de diversas industrias de mercados emergentes, representando una capitalización de más de 1,8 billones de dólares.

/ Terpel ingresa al anuario de mejores prácticas en sostenibilidad de RobecoSam



Terpel fue incluida por primera vez en el libro de buenas prácticas de sostenibilidad de RobecoSam y recibió la mención bronce en la categoría *Oil and Gas/Storage and Transportation* (Almacenamiento y transporte de combustibles y gas).

La compañía recibió la distinción *Industry Mover 2017*, por ser la empresa que más avanzó en términos de sostenibilidad en su sector durante el último año, siendo este el segundo ejercicio en que participa la empresa.

Este reconocimiento posiciona a Terpel como una de las empresas líderes en sostenibilidad a nivel mundial y la primera en Colombia del sector de combustibles, gracias a su gestión en materia económica, social y ambiental.

3.4 Gestión de Riesgos /

G4-14 / G4-46 / G4-47

En la nueva Política Integral de Gestión de Riesgos, aprobada por el Directorio de Empresas Copec en 2015, se establecen los principios y criterios para su identificación, registro, evaluación, cuantificación y gestión de riesgos. Estos son clasificados, según su tipología, en estratégicos, del entorno y de procesos. Los riesgos sociales y ambientales se encuentran en la categoría de entorno, y son gestionados por las respectivas Gerencias conforme a lo resuelto por el Directorio.

Esta política es monitoreada y supervisada por el Directorio y la Gerencia General, teniendo esta última la responsabilidad directa.

Durante 2016, los principales avances en esta materia estuvieron marcados por la implementación de la metodología de gestión de riesgos de Empresas Copec según lo expresado en su Política. La matriz de cuantificación de riesgos explicita la tipología de impactos, diferenciando los ambientales, aquellos asociados con la salud y seguridad de las personas, las interrupciones en las operaciones, los impactos de tipo legal y aquellos vinculados con materias comunitarias o reputacionales. Para dar soporte a esta metodología se diseñó un programa anual de auditoría que incluye 30 medidas de mitigación y 60 acciones concretas para reducir la exposición de la Compañía a dichos riesgos.

/ Arauco



Para minimizar el impacto y probabilidad de los riesgos a los cuales está expuesta, Arauco actualizó durante 2015 la Política de Gestión de Riesgos, el Marco Corporativo de Gestión de Riesgos y su Matriz de Riesgos corporativos de mayor impacto, la que incluye riesgos estratégicos, financieros, operacionales y de cumplimiento. La metodología utilizada para lo anterior se basa en estándares internacionales de Gestión de Riesgos como ISO 31000 y COSO ERM. El desarrollo de los planes de continuidad de negocio se basa en la Norma ISO 22301.

/ Orizon



Durante el año, se inició en Orizon el proceso de implementación de un Modelo de Gestión Integral de Riesgos, plasmándose once riesgos principales en una matriz aprobada por el Directorio.



Crecimiento Sostenido

4.1 Principales Cifras Financieras 2016 /

/ Utilidad 2016



/ Ventas consolidadas 2016



/ Inversión consolidada 2016



/ EBITDA consolidado 2016



/ Activos consolidados 2016



4.1.1 VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

G4-EC1 / G4-EN31

A continuación, y por primera vez, se presenta el Estado de Valor Económico Generado y Distribuido, elaborado bajo los lineamientos GRI. Este gráfico describe cómo Empresas Copec, en conjunto con sus afiliadas, ha

generado valor, y cómo este ha sido distribuido entre los diferentes *stakeholders*, contribuyendo así al desarrollo de las economías de cada uno de los países donde opera.



La Compañía no monitorea de manera específica el gasto ambiental y, por lo tanto, no es posible desglosar este monto tal como lo exige el EN31.



La Compañía no monitorea de manera específica el gasto ambiental y, por lo tanto, no es posible desglosar este monto tal como lo exige el EN31.

VALOR ECONÓMICO GENERADO

El decrecimiento en el valor económico generado respecto de 2016, se explica en gran medida por la caída en los precios de todas las líneas de negocios de Arauco, especialmente en celulosa, donde se pudo compensar parcialmente el efecto por los mayores volúmenes comercializados. Por su parte, Copec también registró menores volúmenes de venta y menor margen en el canal industrial en Chile, aunque comercializó mayores volúmenes en el canal concesionario y en Terpel, las

ventas físicas de combustibles en Colombia, Panamá, Ecuador y República Dominicana aumentaron 6,0%, 16,2%, 4,3% y 7,2%, respectivamente.

La variación en la distribución de valor a los colaboradores se explica por la adquisición por parte de Abastible de las operaciones de Repsol en Perú y Ecuador, duplicándose la dotación durante 2016, con el consiguiente reflejo en los gastos y costos asociados.

4.1.2 EMISIÓN DE BONOS CON TASAS HISTÓRICAS EN CHILE

Con el objetivo de financiar diversos proyectos de inversión de la matriz y de sus afiliadas, Empresas Copec concretó una exitosa emisión de bonos por aproximadamente UF 4 millones (US\$ 154 millones) en el mercado de capitales chileno. La colocación se realizó mediante dos series a 7 y 10 años plazo. La demanda provino de una diversificada base de inversionistas, entre los que se encuentran AFPs, fondos

mutuos y compañías de seguros, entre otros. La clasificación de riesgo de los bonos es de AA-, otorgada por Fitch Ratings y Feller-Rate. La demanda para la Serie I fue de 4,5 veces el monto colocado, mientras que para la Serie H fue de 1,7 veces.

Asimismo, Arauco emitió en el mercado local bonos a 10 años plazo, por una suma total de UF 5.000.000.

4.2 Internacionalización /

Empresas Copec ha desarrollado una base industrial y operativa de relevancia en toda América y dio sus primeros pasos fuera del continente. La presencia productiva abarca ya 16 países y 3 continentes.

37,5%
de los activos no
corrientes están
fuera de Chile.

42,8%
de los colaboradores
directos no son
chilenos.

41,8%
de las ventas se
origina en filiales
extranjeras.

Paulatinamente, la compañía ha configurado un portafolio más balanceado, menos expuesto a lo que suceda en una geografía en particular, y en el que los negocios más estables, como combustibles y maderas, representan una proporción más relevante. Durante 2016 se produjo una serie de adquisiciones que refuerzan este enfoque.

PROCESO DE INTERNACIONALIZACIÓN OPERATIVA DE ARAUCO

En 2016, Arauco adquirió por US\$ 150 millones el 50% de la sociedad española Tafisa, filial del grupo portugués Sonae. Esta empresa fabrica y comercializa distintas variedades de paneles, además de madera aserrada, a través de 2 plantas de paneles y un aserradero en España; 2 plantas de paneles y una de resina en Portugal; 4 plantas de paneles en Alemania; y 2 en Sudáfrica. Las instalaciones totalizan una producción anual de 4,2 millones de m³ de tableros.

La operación de todas estas instalaciones y el potenciamiento de las redes comerciales de Tafisa permitieron a Arauco ingresar exitosamente con sus productos a nuevos mercados, convirtiéndose así en el segundo productor de paneles de madera en el mundo.

Por otra parte, Arauco inició la construcción de una nueva planta de paneles aglomerados (MDP) en la localidad de Grayling, en el Estado de Michigan, Estados Unidos. La instalación contará con una capacidad productiva de 800 mil m³ anuales de tableros. La iniciativa implicará desembolsos por aproximadamente US\$ 400 millones, y se estima entrará en operaciones en 2018. Cabe destacar la positiva acogida que ha tenido este proyecto por parte de las comunidades locales y de la autoridad, que llevó a cabo un riguroso, pero ágil, proceso de aprobación.

ADQUISICIÓN DE MAPCO

En el ámbito de los combustibles, Copec adquirió una red de 348 estaciones de servicio y tiendas de conveniencia que operan principalmente bajo la marca Mapco, en los Estados de Alabama, Arkansas, Georgia, Kentucky, Massachusetts, Tennessee y Virginia. La operación, concretada por un total de US\$ 535 millones, le permitirá a Copec llevar por primera vez su filosofía de servicio más allá de Latinoamérica, aprovechando todo lo aprendido en Chile y en los distintos países en los que participa a través de Terpel.

Tal como ocurrió en Colombia, el esfuerzo estará dirigido a entregar a los clientes de Mapco una experiencia de compra memorable. Para esto, el foco estará puesto en el cliente y en el servicio, estructurando una operación de excelencia tanto en las tiendas como en las islas de combustible. Inicialmente el equipo se centrará en realizar las investigaciones y estudios de mercado para entender cabalmente los hábitos y comportamiento del consumidor, así como el posicionamiento de Mapco, sus marcas relacionadas y la competencia.

ABASTIBLE EXTIENDE SU PRESENCIA A PERÚ Y ECUADOR

Durante 2016, Abastible adquirió las empresas Solgas y Duragas a la multinacional Repsol, empresas dedicadas a la distribución de gas licuado en Perú y en Ecuador y líderes en sus mercados respectivos. La transacción involucró una inversión de US\$ 335 millones y triplicó el volumen de GLP⁵ comercializado por Abastible, que se convirtió de esta forma en el tercer mayor distribuidor de gas licuado en Sudamérica y el más grande de la región andina.

ACUERDO CON EXXONMOBIL

Copec suscribió un acuerdo regional con ExxonMobil para la producción y distribución de los lubricantes Mobil en Chile, Colombia, Ecuador y Perú, un importante complemento al negocio de combustibles que la compañía opera en la región. Este convenio, que se espera perfeccionar durante el 2017, se cimienta sobre la base de una larga y sólida relación, que data de 1959. El acuerdo, que totaliza una inversión de US\$ 747 millones, contempla también la operación y comercialización de combustibles de aviación en el aeropuerto internacional de Lima, un importante *hub* aeronáutico regional, y la adquisición del negocio de combustibles de ExxonMobil en Ecuador y en Colombia, mercados en que Copec opera a través de Terpel. Cabe mencionar, que en el caso de este último país, los activos relacionados con el negocio de los combustibles serán vendidos dado que no forman parte del foco estratégico.



⁵ GLP: Gas Licuado de Petróleo.

4.3 Ampliaciones /

Durante 2016, Empresas Copec y sus afiliadas mantuvieron su ritmo de inversión y crecimiento. Apostando al futuro, se realizaron diversos proyectos de ampliación, entre los cuales destacan:

CONSTRUCCIÓN DE LA PLANTA BLUEMAX

BlueMax es una solución compuesta por 67,5% de agua desmineralizada y 32,5% de urea de alta pureza, que se inyecta en los gases de escape para reducir químicamente las emisiones contaminantes de óxido de nitrógeno (NOx) procedentes de motores diesel. Bajo el nombre genérico de AdBlue, el uso de este catalizador es exigido en todos los camiones y buses por sobre la norma Euro V. Bluemax es la marca Copec de este producto.

En septiembre de 2016 Copec inauguró la nueva planta de producción de BlueMax en Planta Maipú. La importante inversión efectuada permitió que hoy esta moderna infraestructura esté operando todas sus líneas de producción para abastecer al mercado chileno. De esta forma, Copec se transforma en un actor competitivo para este nuevo y creciente mercado.

Al cierre de 2016, la red de distribución de BlueMax de Copec ya cubría todo el país:

- **22 estaciones de servicio** con venta a granel a través de surtidores especiales de BlueMax.
- **Venta en estaciones de servicio** en envases de diversos formatos.
- **Distribución directa** en camiones aljibe a clientes industriales que cuentan con estanques en sus instalaciones.

REAPERTURA DE LA PLANTA CONSERVERA SAN JOSÉ

Otra de las inversiones destacadas del año fue la reapertura, por parte de Orizon, de la planta conservera San José, de Coquimbo, la que se encontraba cerrada desde 2013. Esta iniciativa implicó una inversión de más de \$ 700 millones y contará con una capacidad de producción de 200 mil cajas de jurel al año. Comenzará a operar en enero de 2017.

INAUGURACIÓN DE NUEVAS OFICINAS CORPORATIVAS PARA ABASTIBLE

En 2016, y coincidiendo con el aniversario de las seis décadas de actividad de Abastible, se trasladaron las oficinas desde la tradicional ubicación en Av. Vicuña Mackenna 55 a las nuevas y modernas instalaciones en Av. Apoquindo 5550.

4.4 Multas y Sanciones /

G4-EN29 / G4-S07 / G4-S08 / G4-S011

Empresas Copec y sus afiliadas se esfuerzan permanentemente por darle estricto cumplimiento a los requerimientos legales en cada una de las localidades donde está presente. Durante 2016, las empresas recibieron sanciones de baja significancia. En el caso de Orizon estas se vincularon con aspectos de salud y seguridad, y ascendieron en total a

405 UTM⁶, es decir, cerca de US\$ 28 mil. Similar fue la cuantía anual de las multas pagadas por Terpel en cada uno de los países donde opera. En el caso de Copec las sanciones fueron impuestas por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) por incumplimientos al Decreto Supremo 160, alcanzando un total de US\$ 105 mil.

⁶ 1 UTM (31/12/2016)= 46.183.



Aporte a la Cadena de Valor



G4-12

Para el desarrollo de sus negocios, las distintas sociedades que conforman Empresas Copec cuentan con importantes plataformas logísticas y comerciales que garantizan la entrega de bienes y prestación de servicios bajo estándares de seguridad garantizados.

Por otra parte, y como eje fundamental de la cadena de valor de la Compañía, Empresas Copec y sus afiliadas diseñan estrategias y planes para la satisfacción de sus clientes en cada una de las industrias en que operan.

5.1 Al Servicio de los Clientes /

G4-PR5 / G4-PR1

Cada una de las empresas mantiene su firme compromiso con seguir innovando y evolucionando para generar propuestas atractivas para clientes y consumidores, centro de la estrategia empresarial. La vocación de servicio es un factor común y transversal a los sectores industriales, los países y los procesos productivos.

MÁS FACILIDADES, MEJOR SERVICIO PARA LOS CLIENTES

Con el objetivo de dar una solución efectiva y rápida a los clientes frente a reclamos por errores en el cobro, Copec implementó un nuevo servicio denominado Carga Registrada. Dicha plataforma le permite a cualquier cliente acceder a la información sobre la cantidad de combustible efectivamente pagada y cargada en las estaciones de servicio.

Asimismo, en 2016 se lanzó la nueva Tarjeta Copec Transporte, que incorpora un sistema de control de combustible (diesel) para las empresas que requieren monitorear el consumo de la flota. Gracias a dicho sistema se puede identificar el vehículo que está siendo cargado y controlar que la carga de combustible fue realizada en el estanque del camión. En los camiones se instalan chips con forma de anillo, que se sincronizan con las pistolas de las estaciones de servicio para dar inicio a la carga. Al cierre de 2016, 134 estaciones de servicio contaban con el sistema habilitado y se habían instalado los anillos en más de 500 camiones.

Por otra parte, Terpel cuenta con un consolidado programa de administración y control del suministro de combustibles líquidos y GNV para flotas de transporte, RUMBO TERPEL. Presente en la red de estaciones de servicio interconectadas más grande de Colombia, está enfocado en empresas con flotas de vehículos que transitan en las principales troncales del país y necesitan administración y control de combustible en cada uno de sus trayectos. Para su funcionamiento se instala un *ibutton* en cada vehículo, dispositivo que permite identificarlo y controlar la carga de combustible, contando las empresas con la facilidad de monitorear las transacciones a través de la web. Para los clientes PYME, Terpel diseñó el programa MI Empresa, que permite, a través de una cuenta prepago, administrar de manera centralizada el gasto de combustible de la flota.

Durante 2016, Terpel ofreció diversos beneficios de valor agregado para sus clientes Rumbo y Mi Empresa. 225 conductores se graduaron del Diplomado de Herramientas de Conducción, y se implementó el modelo de autogestión en 102 clientes. Asimismo, 835 clientes utilizaron la herramienta de administración mediante la plataforma web.

Otro hito relevante del año fue el lanzamiento del sistema de pago de combustible desde el celular y con solo un clic, tanto en Terpel como en Copec. Mediante una aplicación simple,

cómoda y segura, los usuarios pueden pagar el combustible desde su Smartphone. PagoClick permite pagar de forma segura, sin bajarse del auto y sin necesidad de efectivo o tarjetas físicas.

SEGURIDAD DE ESTACIONES DE SERVICIO

En Copec uno de los focos de actuación del año estuvo vinculado con la implementación de un completo Plan de Seguridad en las estaciones de servicio para resguardar la integridad de clientes, concesionarios, trabajadores y vecinos de zonas aledañas. En el marco de dicho plan, se implementó una serie de medidas, tales como un nuevo sistema de traslado de valores, campañas comunicacionales específicas, incremento en el número de guardias de seguridad y cámaras, entre otros. En conjunto, las medidas aplicadas han permitido disminuir el número de incidentes reportados en las estaciones de servicio.

SENSIBILIZACIÓN A CLIENTES Y CONSUMIDORES

San José, una de las principales marcas de la afiliada Orizon, diseñó una serie de campañas comunicacionales específicas con el fin de promover la alimentación saludable de la población. Las campañas, implementadas a través de redes sociales y la página web, entregan consejos de nutrición, reportan sobre la importancia del consumo de pescado y ofrecen recetas para su preparación.

En el marco del Programa de industria limpia, Terpel ofrece, desde hace más de seis años formación mediante la Escuela de Industria, iniciativa enfocada en transmitir los conocimientos del equipo corporativo en el manejo de combustibles a los colaboradores de las empresas

clientes, de manera de garantizar una operación segura y ambientalmente amigable. Durante 2016, 385 personas fueron capacitadas en terreno, a través de 62 sesiones específicas.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Copec implementó el nuevo canal de comunicación “Llámanos”, sistema multiplataforma que responde a todos los requerimientos de clientes en un plazo máximo de 72 horas. El sistema, disponible todos los días del año y a toda hora, permite canalizar reclamos, consultas y sugerencias.

Los esfuerzos realizados por Copec han dado frutos. Según estudios de mercado, la compañía mantuvo el liderazgo en 2016, con un 58% de participación en el mercado de los combustibles, y un 84% de preferencia en carretera. En el caso de Terpel, un estudio realizado por Brand Strat confirmó la conformidad de los clientes colombianos de Estaciones de Servicio con la marca y con el servicio, logrando en promedio un puntaje de 8,39 sobre 10.

Por su parte, todos los negocios de Arauco en Chile, Argentina, Brasil, Estados Unidos y Canadá han desarrollado Sistemas de Gestión de Reclamos con el fin de dar respuestas a los requerimientos de los clientes. Dichos sistemas permiten realizar el seguimiento de los reclamos a través de procesos estandarizados.

Además, durante 2016, Arauco realizó un estudio de satisfacción a más de 300 distribuidores en Chile, Perú, Colombia y México. La investigación arrojó que un 75% de los encuestados considera el servicio como bueno o muy bueno y el 92% califica como buena o muy buena la calidad de los productos.



5.2 Apoyo a los concesionarios y distribuidores

Tanto en Copec como en Terpel y sus respectivas filiales se trabaja día a día para robustecer las redes y estaciones de servicio con el fin de entregar a los consumidores una experiencia memorable. Para ello, los concesionarios juegan un rol fundamental. Son la cara visible de la marca frente a los consumidores y quienes hacen posible el logro de los objetivos de negocio.

Es así como Terpel y Copec han diseñado diversos espacios de trabajo y crecimiento, para lograr que obtengan la

rentabilidad esperada y asegurar que se preste el servicio bajo su filosofía.

En Chile, Copec culminó 2016 con un total de 634 estaciones de servicio entre Arica y Puerto Williams. En tanto, en Colombia, Ecuador, Panamá, Perú y México, Terpel poseía una red de 2.217 estaciones de servicio, de las cuales 224 son operadas por la compañía y el resto a través de concesionarios.

En 2016, se produjo un hito relevante que demuestra el compromiso de Copec con el desarrollo de los concesionarios: la masificación de la plataforma tecnológica SITES. Se trata de una moderna arquitectura tecnológica desarrollada por la empresa para la gestión y operación de las estaciones de servicio. Es puesta a disposición de todos los concesionarios y funciona como “cerebro” de la instalación, centralizando toda la información y sustentando al resto de las aplicaciones operativas (como la facturación electrónica y medios de pago) y de productos (como el control de carga con anillos, por ejemplo).

Su flexibilidad optimiza la cadena de servicio y permite agilizar la labor de los atendedores y el proceso de pago. SITES también concentra el *backoffice* de cada instalación. Además, brinda al concesionario los servicios online de monitoreo y soporte remoto para la rápida resolución de problemas desde la central Copec.

La implementación, que partió en 2015, continuó en 2016, totalizando 334 estaciones de servicio migradas (53% de la red). Asimismo, Copec se encargó no solo de la implementación del sistema, sino también de la capacitación de concesionarios, administrativos y atendedores. Según una evaluación realizada a los concesionarios, se trata de una herramienta estable y valorada, donde el 81% de los encuestados le puso nota 6 ó 7 en todos sus atributos.

En Terpel, el estrecho relacionamiento con sus concesionarios ha permitido generar oportunidades de desarrollo para las regiones donde opera y ofrecer un servicio diferenciado a los consumidores. A través del programa Red

de Empresarios Terpel (RET), impulsa el desarrollo de 800 empresarios de las estaciones de servicio concesionadas por Terpel, fomentando el trabajo en equipo, compartiendo conocimientos técnicos y novedades de la industria, brindando instancias de formación e integrándolos, entre ellos y con la marca. A continuación, se presenta un resumen de las principales cifras de RET durante 2016:

- 78 afiliados participaron del taller de liderazgo Rompe tus Límites, basado en valores, desarrollo y alineación del equipo humano.
- Se realizaron 2 reuniones de reforzamiento de conocimientos sobre programas de Terpel y de respuesta frente a inquietudes sobre aspectos logísticos, operativos y comerciales de su relación con Terpel.
- 14 afiliados participaron del proceso de transición a nuevas generaciones, para asumir el manejo de las estaciones de servicio que por años han sido su negocio familiar.
- Se desarrollaron 7 ruedas de relacionamiento regionales con 630 participantes que representan a más de 500 estaciones de servicio, en las que se pone en contacto directo a los aliados con los proveedores de programas, convenios, productos y servicios, para el beneficio de quienes pertenecen a la RET.
- Se implementaron 6 comités regionales en Antioquia, Bucaramanga, Norte, Occidente, Sabana y Sur, con la participación de 120 aliados, para exponer y retroalimentar la propuesta de valor de Terpel.

SEGURIDAD EN LA DISTRIBUCIÓN

Abastible aplica el Sistema de Gestión de Seguridad a todas sus afiliadas, proveedores y contratistas, estableciendo altas exigencias para el almacenamiento, transporte y entrega del gas licuado en toda la cadena de valor. Asimismo, se realizan controles periódicos a los camiones graneleros y a sus conductores, y se mantiene permanentemente actualizado su Sistema Integrado de Emergencias en el Transporte, que tiene como objetivo prevenir accidentes en los procesos de transporte de gas y preparar a la organización ante eventuales emergencias.

5.3 Incentivo a atendedores

Pits es el nuevo programa de incentivos y beneficios de Copec para los atendedores de su red nacional de estaciones de servicio. Fue implementado en 2016 con un propósito motivacional, es decir, afianzar el vínculo de los atendedores con la empresa y reforzar el compromiso de los equipo de trabajo con el servicio al cliente.

En este nuevo formato los participantes suman “Puntos Pits” de acuerdo al resultado de sus evaluaciones personales y del equipo de cada instalación en temas relativos al servicio, imagen y promoción de las campañas de Copec. A través de la acumulación de puntos pueden canjear atractivos artículos de un catálogo enfocado en productos para el hogar.

El programa cerró el año con la participación de 5.430 atendedores, de los cuales 1.960 canjearon artículos. Las evaluaciones iniciales han mostrado una muy positiva recepción de parte de los colaboradores hacia este nuevo sistema.

El mismo programa se encuentra implementado en las estaciones de servicio de Terpel, habiendo sido extendido, durante 2016, al personal de tiendas.

5.4 Apoyo a los proveedores

Para Empresas Copec, los proveedores y contratistas constituyen un *stakeholder* prioritario en cada una de las industrias donde opera, tal como lo establecen la matriz de grupos de interés y la política de sostenibilidad corporativa. La Compañía y sus afiliadas tienen como lineamiento corporativo el velar por el pago de precios justos y oportunos, y el mantenimiento de relaciones de estricta independencia, debiendo siempre privilegiar criterios de utilidad, calidad, oportunidad y presupuesto.



5.4.1 PROVEEDORES LOCALES

Con el fin de apoyar el desarrollo local, Arauco cuenta con proveedores en las zonas donde tiene operaciones forestales e industriales, que suministran productos y servicios de calidad, tales como insumos, repuestos, equipamiento, materias primas y algunos servicios,

contribuyendo al desarrollo social y económico de las regiones donde se encuentran sus operaciones. Durante 2016, las compras a proveedores locales alcanzaron US\$ 1.769 millones en todos los países donde opera.

	Compras a proveedores locales (Millones de US\$)	% del total de compras a proveedores 2016
Chile	1.184	48,0%
Argentina	116	73,0%
Brasil	94	37,0%
Norteamérica	375	98,0%

Para Terpel, los proveedores juegan un rol estratégico y, por ello, ha diseñado un modelo de negocio de mutuo beneficio a mediano y largo plazo, compartiendo valores, mejores prácticas y el compromiso frente al desarrollo sostenible. En este proceso, la compañía implementa constantemente mejoras a sus procesos de abastecimiento e iniciativas para el crecimiento de toda la cadena de valor.

Por otro lado, donde Terpel está presente, se da prioridad a las compras locales, generando ingresos y empleo en los entornos cercanos a la operación. Gracias a esta filosofía, en 2016, en Colombia, 71,0% de las compras de Terpel fueron de origen nacional. Asimismo, el 96,8% de sus proveedores eran locales.

	% proveedores locales	% compras nacionales
Colombia	96,8%	71,0%
Ecuador	98,0%	100,0%
México	97,0%	86,0%
Panamá	94,6%	95,9%
Perú	99,0%	99,6%
República Dominicana	94,0%	99,8%

5.4.2 IMPLEMENTACIÓN DE MEJORES PRÁCTICAS EN EL RELACIONAMIENTO CON PROVEEDORES

En Colombia, Terpel implementó, durante 2016, diversas prácticas de acercamiento a sus proveedores.

- Por una parte, se desarrolló una nueva herramienta para el proceso de compras, lo que permite una mayor eficiencia y oportunidad en la aprobación de solicitudes de pedido, lo cual se traduce en una mayor agilidad en las transacciones para el beneficio de los proveedores.
- Además, se llevaron a cabo reuniones con proveedores a nivel nacional, con la finalidad de recoger sus expectativas y necesidades, y definir planes de acción. En ellas participaron 24 proveedores de transporte y 164 de otras áreas.
- Asimismo, se capacitaron 1.092 conductores de empresas proveedoras de transporte del país en la

Escuela de Conductores de Terpel, promediando un total anual de 4 horas de formación por persona.

- En cada uno de los países donde opera Terpel se ejecutaron procesos de evaluación de proveedores en relación con su gestión y, en específico, en su relación con la empresa. Durante 2016, 778 proveedores fueron examinados y, a partir de los resultados, se diseñaron los ajustes necesarios para una correcta operación y prestación de los servicios bajo los estándares corporativos.
- En Colombia, Terpel midió la satisfacción de sus proveedores, contando con la participación de 225 empresas. A partir de dicha evaluación, la compañía diseñará un plan interno de mejora.

La alianza Terpel - Transparencia por Colombia certificó a 14 empresas de transporte de hidrocarburos que forman parte de la cadena de valor de la compañía, bajo el programa “Rumbo Empresas Íntegras y Transparentes”, que busca incorporar la ética como modelo de gestión y crear valor y confianza en las relaciones de negocio. Este programa, además de contribuir al fortalecimiento de la gestión empresarial mediante la adopción de buenas prácticas, busca mejorar la confianza en las relaciones de negocio en un entorno ético, así como prevenir riesgos de corrupción en el sector empresarial.



Espíritu Innovador

6.1 Gestión de la Innovación /

Es convicción de Empresas Copec y sus afiliadas que la inversión en materia de innovación es uno de los principales aportes que una compañía puede entregar, dando no solo respuesta a necesidades actuales, sino también futuras, y aportando a la gran tarea de elevar la productividad y competitividad, al crear un vínculo directo entre la investigación y los desafíos empresariales. Es bajo este convencimiento que la Compañía y sus afiliadas han impulsado diversas iniciativas que apuntan a la promoción de la innovación.

CENTRO DE INNOVACIÓN UC ANACLETO ANGELINI⁷

Una de las más importantes manifestaciones del compromiso asumido por la Compañía con estas materias fue la creación del Centro de Innovación UC Anacleto Angelini. Este centro es un espacio abierto a todas las empresas y emprendimientos, donde se estimulan el encuentro y la interacción entre la academia y el empresariado, con el objetivo de generar conocimientos e innovaciones aplicadas de alto impacto económico, social y cultural. Durante 2016, el Centro alcanzó las 100 instituciones socias, lo que refleja el sólido compromiso que tienen las empresas, académicos, estudiantes, emprendedores y representantes del sector público con la promoción de una cultura de innovación y con el emprendimiento.

FUNDACIÓN COPEC - UNIVERSIDAD CATÓLICA⁸

La Fundación Copec - Universidad Católica busca impulsar la investigación científica aplicada y fomentar la creación de alianzas estratégicas público-privadas para la investigación y el desarrollo en materia de recursos naturales. Asimismo, la Fundación realiza grandes esfuerzos de difusión de los principales avances científicos y tecnológicos en este ámbito. A través del Concurso Nacional de Proyectos de Desarrollo de Recursos Naturales, el Concurso de Proyectos para

Investigadores Jóvenes y el Concurso para Estudiantes de Educación Superior 'Aplica tu idea', la organización entrega apoyo técnico, comercial y financiero. A ello se suma un Fondo de Inversión Privado, que es gestionado por la Administradora General de Fondos Security y que cuenta con el apoyo de la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO). Mediante dicho fondo se financian proyectos basados en desarrollos tecnológicos con alto potencial de crecimiento.⁹

El apoyo de Empresas Copec a esta importante instancia se manifiesta no solo con el aporte económico, sino con el compromiso de los principales directores y ejecutivos de la Compañía, que forman parte de la toma de decisiones de la Fundación.

INNOVARAUCO¹⁰

La innovación forma parte esencial de la estrategia de Arauco. Combinando ideas, tecnología, creatividad y emprendimientos, busca desarrollar nuevas y mejores soluciones para las personas y su entorno. Bajo esta visión, Arauco invierte sus esfuerzos en dos grandes iniciativas de fomento de innovación: Bioforest¹¹ e Innovarauco, programa que nace en 2011 para inspirar, conectar y orquestar la innovación y el emprendimiento al interior de la compañía, buscando crear valor económico y social, además de generar productos comerciales atractivos. En este contexto, la estrategia de innovación en Arauco, bajo el Modelo de Innovación Arauco (MIA), gira en torno a tres ejes: creación de nuevas ofertas de valor, eficiencia en las operaciones y sostenibilidad e impacto social.

Actualmente, Arauco ha logrado liderar, concretar y fomentar importantes proyectos que han permitido potenciar una forma de trabajo de innovación abierta y colaborativa, como

⁷ <http://centrodeinnovacion.uc.cl>

⁸ www.fundcopec-uc.cl

⁹ www.fondocopecuc.cl

¹⁰ <http://www.innovarauco.cl>

¹¹ Presentado en el Capítulo de Gestión Ambiental, página 48.



son la promoción del uso de la madera en la construcción; el cuidado y el manejo sostenible de los bosques nativos; la innovación en paneles, y el impulso de proyectos de Innovación Social y Valor Compartido.

Durante 2016, Innovarauco implementó variadas actividades de fomento al espíritu innovador, como la realización de 24 cursos de innovación al interior de la compañía, la implementación de cinco prototipos vinculados al desafío de Innovación en Seguridad y el desarrollo de la Iniciativa Antihuala, junto a la Fundación AcercaRedes y el Illinois Institute of Technology (IIT), para la construcción de un pabellón de madera en la orilla de la laguna del mismo nombre.

PROMOCIÓN DE LA INNOVACIÓN EN TERPEL

Convencidos que es uno de los motores para cumplir con los desafíos empresariales del contexto actual, Terpel ha implementado un Sistema de Gestión de Innovación, bajo la norma NTC 5801-5202 en Gestión de Investigación, Desarrollo e Innovación. Gracias a ello, durante 2016 recibió el sello de buenas prácticas entregado por Icontec y la Cámara de Comercio de Bogotá, reconociendo el trabajo realizado en este ámbito.

Cabe destacar, además, que Kioscos *deuna* de Terpel recibió el premio Lápiz de Acero en categoría POP, en reconocimiento por el diseño de sus espacios.

Además, y bajo la premisa que la innovación no solo debe ser puertas adentro, en 2016 la Fundación Terpel llevó a cabo su quinta versión del programa Diseña el Cambio, el que promueve la generación de ideas para transformar entornos e implementar soluciones innovadoras y sostenibles a los problemas de la comunidad. En esta ocasión participaron más de 96 mil niños y jóvenes de 108 instituciones educativas de Colombia.

CREACIÓN DE LA SUBGERENCIA DE INNOVACIÓN

En Abastible, durante 2016 se creó una unidad especializada en el fomento de la innovación, con la clara misión de introducir soluciones innovadoras en el ámbito de productos, procesos y servicios. A este cambio en la estructura organizacional se sumó un plan de actividades de fomento de la innovación que parte de los propios trabajadores.

6.2 Innovación en productos y servicios /

G4-EN27

En Empresas Copec los esfuerzos de innovación se materializaron en un sinnúmero de proyectos que significaron aportes concretos al desarrollo económico, social y ambiental de los países donde la Compañía opera. A continuación, se presenta una serie de ejemplos de tales esfuerzos.

VESTO

En 2015, Melamina VESTO, única a nivel mundial con propiedades de cobre antimicrobiano, se transformó en el primer tablero de madera en el mundo que fuera certificado Carbono Neutral bajo los estándares PAS 2050 y PAS 2060. Ello significó que la medición de la huella de carbono del producto arroja un resultado negativo. Es decir, las emisiones de CO₂ generadas a lo largo de todo el ciclo de vida del producto son compensadas y superadas por el CO₂ capturado por los bosques de la empresa. Durante 2016, Arauco continuó apostando a su promoción, con el lanzamiento de una nueva línea de diseños de Melamina VESTO disponible para los clientes de todo el continente.

Esta melamina con protección de cobre antimicrobiana, innovación conjunta con Codelco, es usada generalmente para la fabricación de muebles de baño, cocina, hogar, oficinas, hospitales e instalaciones comerciales, y es capaz de eliminar bacterias, hongos y virus con una efectividad del 99%, lo que reduce considerablemente el riesgo de infecciones, alergias y fuentes de contagio en los ambientes donde se desarrollan las actividades diarias.

LOOKID ²²

Arauco lanzó durante 2016 Lookid, un juguete infantil didáctico hecho de tableros de madera antibacterial, de distintos tamaños y formas, y conectores fabricados con

redes de pesca recicladas. Este innovador entretenimiento busca divertir y desarrollar la creatividad de niños de entre 4 y 12 años a través de la colaboración, potenciando la resolución de problemas y el pensamiento crítico mediante la utilización de materiales sostenibles.

Lookid utiliza la tecnología como un complemento a la experiencia del juego, creando aplicaciones y comunidades que puedan inspirar a niños, padres y profesores en la creación de nuevos contenidos didácticos.

TCT PREMIUM

Uno de los principales hitos para Copec durante 2016 fue el lanzamiento oficial de TCT Premium, sistema de anillos electrónicos que se adosan a las bocas de los estanques de combustible de cada camión y que, al cargar diésel en las estaciones de servicio habilitadas, envían una señal de radiofrecuencia a las pistolas de carga correspondientes. De esta manera, TCT Premium entrega máxima seguridad y control del consumo de combustibles, ya que garantiza la presencia del vehículo en el momento de la carga, entregando al cliente la absoluta certeza de que todo lo facturado efectivamente termine en los estanques de su flota.

El éxito de TCT Premium se refleja en las excelentes cifras con las que este producto cerró el año 2016: 134 estaciones de servicio Copec habilitadas con el sistema y más de 500 camiones con anillos instalados.

En la práctica, TCT Premium es una innovación muy esperada y valorada por los clientes empresa, a quienes Copec ya atendía a través de la Tarjeta Copec Transporte y mediante su sistema de gestión y crédito 24/7 para la carga de combustible en la red.

²² www.lookid.cl



PAGOCLICK

Otro de los ejes de innovación de Copec durante el año fue la renovación de su pionera aplicación PagoClick. La nueva plataforma, que garantiza un uso simple, cómodo y seguro, permite al usuario pagar combustible desde su Smartphone en las más de 500 estaciones de servicio Copec adheridas, sin bajarse del auto y sin necesidad de efectivo o tarjetas físicas.

Esta solución permite a los usuarios disfrutar de descuentos exclusivos y promociones, y revisar su historial de compras. La renovación de PagoClick implicó un importante crecimiento en las descargas y en las transacciones.

La misma solución PagoClick fue implementada en las estaciones de servicio Terpel.

TERPEL A LA VANGUARDIA EN INNOVACIÓN

Tras varios años de investigación del equipo de Innovación y Desarrollo de Lubricantes Terpel, la SIC otorgó a Terpel la patente de invención para la creación titulada “Composición lubricante de base sintética que permite generar un mayor rendimiento para los motores, Terpel Celerity 10W40” para los motores de motocicletas de cuatro tiempos.

Asimismo, Terpel presentó su nuevo producto Terpel Maxter 15W40 Avanzado con la certificación API CK-4 del Instituto Americano de Petróleo (API). Este constituye un producto especializado para motores diésel de última generación, que promete estar a la vanguardia por cumplir los más altos estándares internacionales de calidad y exigencias en materia ambiental.

Por otra parte, en las ciudades de Cali y Pereira, Terpel lanzó el primer formato de lavado automatizado de América Latina, Ziclos Motos, que permite, en tan solo tres minutos y medio, lavar los vehículos sin mojarse, mediante un moderno sistema de lavado a presión con agua desmineralizada que no deja residuos ni manchas.





Gestión Ambiental



Uno de los pilares de la visión de Empresas Copec manifiesta: *“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.”*

Bajo esta premisa corporativa, en cada una de las empresas se materializan acciones que van más allá del cumplimiento de la normativa vigente e involucran el desarrollo de negocios sostenibles, la colaboración activa con los organismos y autoridades nacionales, y la contribución a la preservación de los ecosistemas.

Arauco, Terpel y Copec cuentan con gerencias especialmente responsables de la gestión ambiental. En el caso de Abastible, en 2016 se creó la Gerencia de

Seguridad y Medio Ambiente, reportando directamente al Gerente General, con miras a convertir a la compañía en un operador de clase mundial. Asimismo, en 2016 dicha afiliada aprobó una nueva Política Corporativa de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional.

Las principales instalaciones realizan monitoreos ambientales, de manera de garantizar el cumplimiento de los compromisos y contar con una adecuada vigilancia. Para ello, han establecido indicadores ambientales asociados a los insumos, materias primas, residuos, consumos de agua y de energía, entre otros.

Los sistemas de gestión ambiental de Arauco, Terpel y Abastible se encuentran certificados bajo diversos estándares. En el capítulo Anexo a este reporte se presentan las certificaciones que posee cada una de las afiliadas de Empresas Copec.

7.1 Energía

G4-EN3 / G4-EN5 / G4-EN6

CONSUMO INTERNO DE ENERGÍA (GJ)

Empresa	2015				2016			
	Consumo Combustible	Consumo Renovable	Consumo de energía eléctrica	Consumo total de energía	Consumo Combustible	Consumo Renovable	Consumo de energía eléctrica	Consumo total de energía
Arauco	Sin información	10.555.200	19.800.000	30.355.200	Sin información	9.000.000	21.400.000	30.400.000
Terpel	467.364	48.294	510.427	1.026.085	566.219	57.442	478.567	1.102.228
Orizon	37.218	-	76.744	113.962	37.750	-	84.990	122.740
Abastible	12	-	17.032	17.044	11	-	20.145	20.156
Empresas Copec	-	-	321	321	-	-	266	266
Total	504.594	10.603.494	20.404.524	31.512.612	603.980	9.057.442	21.983.968	31.645.390

El consumo interno de energía disminuyó en 2,3% explicado principalmente por la reducción en el consumo de energía de Terpel. Cabe mencionar que el compromiso de Abastible para 2017 es disminuir el consumo interno de energía en 1% con respecto al año anterior.

ARAUCO: PRODUCCIÓN DE ENERGÍA LIMPIA Y RENOVABLE

El compromiso de Arauco con el medio ambiente forma parte integral de su modelo de negocio, velando por el manejo sustentable de sus recursos y aplicando estándares de gestión que aseguren la mejora ambiental continua. En línea con este compromiso, la compañía se fijó hace más de dos décadas el desafío de producir energía limpia y renovable a partir de biomasa forestal. Para ello ha invertido en proyectos de generación de energía validados internacionalmente bajo el Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL).

De esta manera, la compañía se autoabastece de energía eléctrica y participa aportando los excedentes de sus plantas industriales a la matriz energética de los países en que opera. Fue así que, en 2016, Arauco se convirtió en uno

de los principales generadores de energía renovable no convencional (ERNC) en Chile, con una capacidad instalada de 606 MW y una capacidad de 219 MW para ser aportados al Sistema Interconectado Central (SIC). Adicionalmente, la empresa cuenta con dos plantas de generación con una capacidad instalada de 78MW en Argentina y una planta de 165 MW en Uruguay.

Durante 2016, Arauco entregó en Chile excedentes de energía al SIC equivalentes a 1.089 GWh, que comercializados en el mercado spot, significaron ingresos por aproximadamente US\$ 67 millones. De esta forma, 2% de la energía total inyectada al SIC provino de Arauco. Tomando en cuenta solamente la generación basada en ERNC, el aporte de la compañía significó cerca del 5% del total.

Los planes en el mediano plazo son aumentar la capacidad instalada, pasando de los actuales 606 MW a 1.000 MW. Sin embargo, esta ampliación dependerá de la aprobación regulatoria y del desarrollo de nuevas instalaciones industriales que traen asociadas plantas eléctricas.

PROGRAMA RENOVA: ERNC Y EFICIENCIA ENERGÉTICA EN ESTACIONES DE SERVICIO

Conscientes de la necesidad de potenciar el uso de tecnologías limpias y utilizar eficientemente los recursos, en 2008 nace RENOVA Copec, un proyecto que busca contribuir a la reducción del impacto ambiental de las estaciones de servicio.

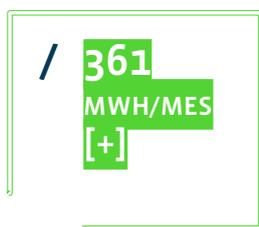
Con este objetivo se ha implementado una serie de iniciativas vinculadas, por una parte, con la alimentación de las estaciones de servicio con fuentes de ERNC y, por otra, con la implementación de tecnologías de eficiencia energética.

En materia de ERNC, la compañía ha instalado distintas tecnologías en las estaciones de servicio que transforman la energía del sol, el viento y la tierra en energía eléctrica o calórica. A lo largo de Chile, la red cuenta con aerogeneradores, paneles solares térmicos, paneles solares fotovoltaicos y sistemas de climatización apoyados en energía geotérmica. Gracias a estos dispositivos es posible disminuir el consumo eléctrico o térmico de la estaciones, generando ahorros y una operación más limpia.

ERNC	Medida	Reducción de Consumo mensual	Reducción de emisiones de carbono mensual
Energía Termosolar	53 paneles termosolares instalados en 4 estaciones de servicio	5,7 MWh	2,2 [tCo2]
Energía Eólica ³³	36 turbinas eólicas en 18 estaciones de servicio ³⁴	4,4 MWh	1,8 [tCo2]
Energía Solar Fotovoltaica	204 Paneles Fotovoltaicos en 6 estaciones de servicio	13,5 MWh	5,3 [tCo2]
Energía Geotérmica	sistemas de energía geotérmica en 2 estaciones de servicio	8,0 MWh	3,1 [tCo2]

En definitiva, todas estas medidas, implementadas en un total de 274 estaciones de servicio, han permitido un ahorro mensual de 361 MWh, equivalente al consumo

promedio de energía de 1.642 hogares. Además, RENOVA ha permitido alcanzar una reducción de 152 toneladas de CO2 en las emisiones mensuales.



Actualmente, la compañía se encuentra estudiando el perfil energético de las estaciones de servicio. De esta manera, en el futuro se podrán seguir implementando distintas

prácticas y nuevas tecnologías para seguir disminuyendo el consumo, manteniendo la calidad y el servicio de siempre.

³³ Se encuentra en etapa de construcción una cuarta planta eólica en la carretera austral de Chile.

³⁴ Los aerogeneradores instalados son turbinas de capacidad nominal 2,4 [kW] diseñadas para generar con velocidades del viento de 3,5 [m/s] o superior.

ABASTIBLE A LA VANGUARDIA EN INNOVACIÓN ENERGÉTICA

Las tecnologías de cogeneración eléctrica y térmica, energía solar y generación eléctrica, desarrolladas por Abastible, han sido productos muy apreciados por la industria nacional. Aportan en la reducción del consumo energético y las emisiones, generando importantes ahorros en combustible, que en algunos casos superan el 70% en el uso del gas licuado, con el consecuente impacto ambiental.

En 2015 se implementó con éxito el primer proyecto en Chile de cogeneración con microturbinas en el área industrial. Se trata de la planta South Am, ubicada en Buin, pionera en la producción de frutas liofilizadas. La empresa decidió reemplazar el tradicional sistema de calderas a vapor por esta nueva tecnología, permitiéndole generar ahorros energéticos, además de disminuir su huella de carbono y mejorar sus procesos productivos.

La ventaja de las microturbinas es que son capaces de generar energía eléctrica y térmica a la vez, con un alto grado de eficiencia y con muy bajas emisiones contaminantes. Su principal foco está orientado a producir energía en lugares aislados donde no llega el tendido eléctrico, tales como las salmoneras, la industria minera u hoteles, o en zonas en que la energía eléctrica es muy costosa.

Abastible también ha desarrollado con éxito el negocio de energía solar térmica. Se trata de un sistema eficiente que combina gas licuado con la instalación de paneles que aprovechan la energía del sol para el calentamiento de fluidos en procesos industriales y agua sanitaria. Son sistemas eficientes que permiten generar un ahorro de hasta 70% en el consumo de gas en la cuenta anual.

COPEC BRINDA UNA NUEVA ALTERNATIVA ENERGÉTICA A LAS INDUSTRIAS

Uno de los permanentes desafíos de Copec es la expansión de sus áreas de negocio a mercados donde dispone de ventajas estratégicas. Este compromiso con la innovación se ve reflejado en un gran hito de 2016 para la compañía: la construcción y puesta en marcha de su primera instalación industrial de gas natural licuado (GNL).

El sustento de este negocio es la posibilidad que brinda el GNL de ser distribuido en estado líquido a -160°C , lo que permite su traslado por tierra en camiones especialmente diseñados



para ese fin. Luego, en una Planta Satélite de Regasificación (PSR) este combustible puede volver a su estado gaseoso para alimentar calderas, hornos o quemadores. Esto implica que una industria puede abastecerse de GNL sin depender de la capacidad de distribución de la red nacional de gasoductos.

Para disponer de GNL, Copec firmó un acuerdo de compra con Enel, una de las empresas que tiene acceso al terminal de GNL en Quintero. En junio de 2016 Carozzi firmó un inédito acuerdo de suministro de GNL por 5 años renovables para su planta procesadora de tomates de Teno, ubicada en la Región del Maule. Allí se construyó una PSR, y se estima que la operación será muy rentable en comparación con las altas inversiones requeridas por los sistemas de filtros para la mitigación de emisiones de combustibles líquidos.

Para Copec, la firma de este acuerdo conllevó un desafío mayor: el compromiso de levantar desde cero una PSR que alimentara con gas natural a las calderas de la planta de Carozzi. Era la primera vez que la compañía ejecutaba un proyecto de estas características y el resultado fue exitoso. Al diseño del proyecto y la compra del equipamiento en España, le siguieron las faenas de montaje en Teno. Gracias al esfuerzo del equipo de proyectos, construcción e ingeniería, en 7 meses de obras la planta entró en operaciones, justo al inicio de la época de cosecha, cuando la procesadora demanda mayor cantidad de energía.

7.2 AGUA

G4-EN8 / G4-EN10

EMPRESA	CONSUMO DE AGUA (metros cúbicos)	
	2015	2016
Arauco	168.100.000	167.600.000
Terpel	1.346.701	1.126.395
Orizon	742.934	645.988
Abastible	33.488	60.644
Empresas Copec	457	462
TOTAL	170.223.580	169.433.489

MÁXIMO APROVECHAMIENTO DEL AGUA

El agua es un insumo de gran relevancia en los procesos productivos de Arauco, por lo que en las operaciones se busca constantemente una adecuada gestión del recurso hídrico. En algunas plantas de celulosa, como Nueva Aldea y Valdivia, las respectivas autorizaciones obligan a adoptar ciertas medidas respecto de los procesos productivos, si los caudales de las fuentes de abastecimiento disminuyen bajo el nivel ecológico.

Existen diversas iniciativas para el mejor aprovechamiento del agua. Por ejemplo, en los aserraderos de Chile se recirculan las aguas del proceso de secado de la madera, mientras que las plantas de celulosa reutilizan en sus procesos el agua de calderas y de los sistemas de enfriamiento. En Argentina, en la planta MDF y energía Piray se implementó un sistema para la reutilización de efluentes líquidos tratados en la preparación de floculante, y en la planta Araucaria de Brasil se inició el proceso de reutilización de aguas residuales industriales, logrando la reutilización del 35% del efluente generado.

Una variable crítica del Sistema de Gestión Integrado de Arauco es la protección de los cursos de agua. Dentro del ciclo hidrológico, las plantas, así como el suelo y subsuelo, juegan un rol regulador fundamental. Si bien las plantaciones forestales, como el bosque nativo y otras especies vegetales, absorben agua para realizar sus procesos biológicos, su follaje permite la intercepción de las precipitaciones, reduciendo significativamente el efecto erosivo sobre el suelo.

En Argentina, Arauco continuó las acciones de recuperación de cuencas hídricas y otras áreas sensibles, acumulando desde 2003 más de 3 mil hectáreas. Las actividades realizadas incluyen la desafectación de áreas productivas para recuperar bordes de cursos de agua y terrenos con pendiente. Por otro lado, se implementó en vivero Bossetti un sistema de reutilización de agua de riego que permite reducir la extracción en 10% aproximadamente.

En Brasil, desde 2011 se conduce un programa de monitoreo continuo de cuencas hidrográficas, que busca evaluar los efectos del uso de la tierra y de las operaciones de manejo forestal sobre la disponibilidad, calidad y consumo de agua.

RECICLADO DE AGUA EN CENTROS DE LAVADO DE COPEC

Los túneles y portales de lavado representan uno de los mayores consumos de agua de las estaciones de servicio que cuentan con estos sistemas de limpieza. Un túnel de lavado consume en promedio 18.660 m³ de agua al año, mientras que un portal de lavado 3.591 m³ al año. Por ello, y en línea con su programa RENOVA, que busca disminuir el impacto ambiental de las estaciones de servicio, se ha implementado en los centros de lavado Lavamax sistemas de reciclado que recuperan aproximadamente 80% del agua utilizada en el proceso. El reciclador de agua la recolecta de los lavados y la hace pasar por una serie de estanques de decantación, filtros y un separador ciclónico de partículas. El agua resultante es limpia pero no potable, y se inyecta en las etapas intermedias de lavado, sin reducir la calidad del mismo. Al cierre de 2016, la compañía contaba con 10 recicladores de agua, y se planea seguir incorporando nuevos recicladores en otras estaciones de servicio.

EDUCACIÓN PARA LA CONSERVACIÓN DEL AGUA

Durante 2016, con el objetivo de trabajar con la comunidad en la búsqueda de técnicas para la conservación del agua, Arauco, junto a CORMA y el Centro de Educación y Tecnología CET, capacitaron a vecinos de Quillón, Ránquil, Florida, Hualqui, Tomé, Coelemu, Trehuaco, Quirihue, Ninhue, Concepción, Portezuelo, San Nicolás, Penco y Cobquecura sobre nuevas tecnologías y prácticas de protección del recurso hídrico.

7.3 BIODIVERSIDAD

G4-EN13

7.3.1 GESTIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Para el desarrollo de sus actividades, Empresas Copec y sus afiliadas mantienen como política permanente y de largo plazo el compromiso con la preservación de los ecosistemas. Para ello, las afiliadas han implementado iniciativas vinculadas tanto con el resguardo proactivo de la biodiversidad como con la promoción de la investigación en estas materias.

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 diversidad, con programas de investigación y protocolos de gestión específicos. La compañía cuenta además con un Programa de Monitoreo de Biodiversidad que contempla en el área forestal tres grandes ámbitos:

- Protección del bosque nativo;
- Áreas de Alto Valor de Conservación (AAVC) y la protección y respeto de la biodiversidad presente en el patrimonio forestal;
- Programas de prevención y combate de incendios forestales y de protección patrimonial.

a) Protección del Bosque Nativo

Arauco está comprometida con la protección del bosque nativo que existe en sus predios, entendiéndose que la sostenibilidad de sus procesos productivos está vinculada con la biodiversidad y los servicios ecosistémicos del territorio que habita. El monitoreo continuo permite identificar los cambios oportunamente e impulsar acciones de prevención y de restauración. En efecto, en la gestión de su patrimonio forestal en Chile, Argentina, Brasil y Uruguay, la compañía ha implementado estándares internacionales de manejo responsable de bosques y realiza investigación aplicada al uso integral de las plantaciones.

PAÍS	Hectáreas de Bosque Nativo al cierre de 2016	% Bosque Nativo / Patrimonio Forestal
Chile	212.124	19,1%
Argentina	118.272	44,9%
Brasil	73.285	40,4%
Uruguay	4.930	4,0%

Al cierre de 2016, y a nivel consolidado, el 29% del patrimonio de Arauco correspondía a bosque nativo y zonas de protección.

b) Áreas de Alto Valor de Conservación (AAVC)

Toda área que presenta valores considerados extraordinariamente significativos o de importancia crítica es nombrada Área de Alto Valor de Conservación (AAVC). En ellas, la empresa mantiene programas orientados al conocimiento de los ecosistemas y la protección de las especies en peligro, así como programas para la conservación de sitios religiosos y culturales de comunidades locales e indígenas. En cada AAVC se llevan a cabo controles exhaustivos con el propósito de evitar la caza, la cosecha ilegal y los incendios forestales, y de mantener registros de avistamientos sobre especies de flora y fauna amenazada.

PAÍS	Hectáreas de AAVC	Número de AAVC Biológicas	Número de AAVC sociales, culturales o religiosas
Chile	59.818	37	89
Argentina	54.752	14	31
Brasil	6.813	8	6

Una de las AAVC de mayor extensión es el Parque Oncol, área silvestre protegida de 3 mil hectáreas, ubicada en la zona costera de la Región de los Ríos. Fue declarada AAVC por la importancia biológica del bosque valdiviano y las especies que alberga. Cuenta con un plan de trabajo que, junto con gestionar y resguardar su biodiversidad única, busca beneficiar e integrar a las comunidades aledañas de manera que la conservación se transforme en un objetivo compartido y en una oportunidad de desarrollo económico y social para ellas. Así, el programa de Vinculación Territorial Oncol opera con organizaciones sociales

y productivas, para fomentar la educación ambiental en más de 1.200 niños. Este exitoso programa fue reconocido con el Premio AmCham Buen Ciudadano Empresarial como mejor programa de educación ambiental.

c) Protección Patrimonial y Prevención de Incendios Forestales

Los programas de protección patrimonial y de prevención y combate de incendios forestales tienen como propósito proteger la integridad del patrimonio de la empresa, las áreas protegidas y su biodiversidad. Para ello, la compañía cuenta con programas específicos de protección fitosanitaria, de manejo integrado de plagas y de protección y combate de incendios forestales.

Cabe destacar que sobre el 60% de los incendios que afectan a Arauco son originados en terrenos de terceros, por lo que en todos los países donde está presente existen programas de información y prevención hacia las comunidades, los cuales se realizan en conjunto con organismos civiles y del Estado. Estos programas promueven la toma de conciencia ambiental para evitar el fuego a través de talleres en escuelas, operativos de apoyo a la comunidad, visitas puerta a puerta, control de situaciones de riesgo y entrega de técnicas de manejo silvícola, como trituración de desechos, poda y retiro de ramas y construcción de cortafuegos.

En Chile, la temporada 2016-2017 se vio especialmente afectada por una serie de incendios que azotaron durante enero de 2017 a parte importante del patrimonio forestal de la zona norte de Arauco. Producto de esta situación se vieron afectadas aproximadamente 80 mil hectáreas de plantaciones, así como el aserradero El Cruce, ubicado en la localidad de Santa Olga, Región del Maule. Para el combate de los incendios la empresa dispuso más de 1.300 brigadistas, 8 aviones, 10 helicópteros, además de 100 equipos móviles que transportaron agua y maquinaria pesada para hacer cortafuegos.

ACTIVIDAD PESQUERA SOSTENIBLE

Para Orizon es fundamental que sus operaciones pesqueras e industriales se ejecuten respetando plenamente el medio ambiente y la normativa vigente sobre esta materia, buscando el desarrollo sostenible de su negocio y en armonía con su entorno. En concordancia con su preocupación por el cuidado del medio ambiente, la empresa realiza sus operaciones con respeto irrestricto a las normas vigentes, monitoreando permanentemente la calidad del aire, las emisiones líquidas vertidas al mar y el cabal cumplimiento de períodos de vedas biológicas, talla de las especies y cuotas de captura.

En el uso y manejo sostenible de sus insumos, los de mayor importancia son los recursos naturales renovables (peces), cuya sostenibilidad y explotación en Chile es gestionada por el Estado. La conservación de los recursos que la empresa extrae y cultiva se ampara en las disposiciones establecidas por la Ley General de Pesca y Acuicultura³⁵. En dicho ámbito, Orizon apoya y promueve la regulación de la actividad extractiva basada en criterios técnicos, normas claras y estricto control, que aseguren la sostenibilidad.

En particular, en 2016 Orizon inició en la Planta Coronel la implementación de un Sistema de Gestión de Ley de Pesca, que ayuda a revisar el grado de conocimiento, cumplimiento y responsabilidad en la conservación y administración de las pesquerías y protección de sus ecosistemas, así como a la evaluación periódica de la eficacia de las medidas adoptadas. Este sistema se implementará durante 2017 en las plantas de Coquimbo y Puerto Montt.

Además, la compañía obtuvo la recertificación por dos años más de la IFFO-RS³⁶, que rige para las plantas de harina de pescado de Coquimbo y Coronel. En el ámbito de los choritos cultivados en la Región de Los Lagos, Orizon cuenta con la certificación Friends of the Sea-Sustainable Aquaculture, otorgada por la ONG del mismo nombre, una de las organizaciones internacionales más importantes y exigentes en el ámbito de la certificación de productos de acuicultura y pesca sostenible.

³⁵ Ley N° 20.657 de 2013.

³⁶ The Fishmeal and Fish Oil Organization; Responsible Supply of The Marine Ingredients Organization.



SEGUIMIENTO DEL MEDIO MARINO EN EL TERMINAL MARÍTIMO SAN VICENTE

Durante 2016, Abastible implementó un plan de seguimiento ambiental del medio marino que rodea al Terminal Marítimo San Vicente. Dicho estudio permitió demostrar que el proyecto no afecta ni la biodiversidad de la zona ni los parámetros físico-químicos de los recursos, según lo solicitado en la Resolución de Calificación Ambiental del Terminal San Vicente.

7.3.2 INVESTIGACIÓN PARA EL CUIDADO DE LA BIODIVERSIDAD

CENTRO DE INVESTIGACIÓN APLICADA DEL MAR

El CIAM fue creado en junio de 2014, con el objeto de promover la investigación en favor de la sostenibilidad de las pesquerías de la zona norte de Chile. En la actualidad, la información generada desde el CIAM es clave para la toma de decisiones en torno al presente y futuro de la actividad pesquera, tanto a nivel industrial como artesanal.

BIOFOREST

Bioforest es el centro de investigación científico-tecnológico de Arauco. Con un equipo de 130 personas, tiene por objetivo el desarrollo de diversos estudios para incrementar la calidad, rendimiento y productividad de las plantaciones forestales y del proceso de producción de celulosa, además de aplicar procedimientos de vanguardia en los ámbitos de sanidad forestal, biotecnología y manejo ecosistémico. Asimismo, lleva a cabo una importante labor para el cumplimiento de objetivos ambientales, así como para la conservación y protección de la biodiversidad presente en las más de 400 mil hectáreas de bosque nativo que posee Arauco.

Uno de los proyectos destacados de 2016 de Bioforest, en conjunto con la Universidad de Concepción, el Ministerio de Medio Ambiente y expertos alemanes, fue la iniciativa para reintroducir “la ranita de Darwin”, especie endémica de Chile hoy en peligro de extinción, en el Parque Nacional Nahuelbuta.

Bioforest se ha transformado en un centro de investigación científico y tecnológico único en su tipo en Chile y Sudamérica.

7.4 Empresas Copec y el cambio climático /

G4-EN15 / G4-EN16 / G4-EN18 / G4-EN19 / G4-EN21

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

Emisiones GHG ²⁷	2014 ²⁸		2015 ²⁹		2016 ²⁰	
	Ton. CO2 eq	% Cobertura ²¹	Ton. CO2 eq	% Cobertura ²¹	Ton. CO2 eq	% Cobertura ²¹
Total de emisiones directas (Alcance 1)	627.491	47,6%	70.432	67,4%	2.457	29,8%
Total de emisiones indirectas (Alcance 2)	53.543	47,6%	64.680	67,4%	23.560	29,8%

La variación en el total de emisiones reportadas responde principalmente a la cobertura de la información de este reporte de sostenibilidad.

El principal impacto en materia de emisiones se refiere a un efecto ambiental positivo vinculado con el fenómeno del cambio climático, ya que el patrimonio forestal de Arauco cumple la función natural de almacenamiento de carbono, capturando CO₂ de la atmósfera y liberando oxígeno al aire, contribuyendo a disminuir los gases que provocan el efecto invernadero y mitigando los efectos de dicho fenómeno.

Por otra parte, cada una de las empresas genera emisiones de carbono producto de su actividad industrial. Durante 2016 se midió la huella de carbono de Arauco para el año 2014, y actualmente se está trabajando en una medición conjunta 2015-2016, cuyos resultados estarán disponibles el segundo semestre de 2017.

En las plantas de Arauco, y de manera continua, se monitorean las emisiones de gases TRS²², y se mantiene un control operacional para minimizar las situaciones de olor y/o venteos de gases TRS a la atmósfera. Las emisiones atmosféricas de material particulado son controladas a través de equipos de mitigación, como lavadores de gases y precipitadores electrostáticos. Por otra parte, las emisiones desde las plantas de madera, causadas en el proceso de aserrío y de remanufactura, son minimizadas mediante filtros de mangas, que recolectan este polvo para aprovecharlo como biomasa combustible.

Durante 2017, en varias plantas se implementará en el sistema de captación, conducción y quema de gases diluidos de TRS, lo que, junto a otras medidas operacionales, permitirá optimizar, aún más, la eficiencia en las plantas de celulosa.

²⁷ Al momento de elaboración del presente reporte las afiliadas Arauco y Copec se encontraban en el proceso de realizar sus respectivas mediciones de huella de carbono.

²⁸ Se incluyen las emisiones de Terpel y Arauco.

²⁹ Se incluyen las emisiones de Terpel y Copec.

²⁰ Se incluyen las emisiones de Terpel.

²¹ Se refiere al porcentaje que representan las afiliadas reportadas con respecto a los ingresos totales de la Compañía.

²² TRS: Azufre Total Reducido.

MEDICIÓN DE HUELLA DE CARBONO EN TERPEL COLOMBIA

En la apuesta por la lucha contra el cambio climático, Terpel se comprometió a seguir reduciendo su huella de carbono.

En particular, en 2016 se implementaron medidas de control de las emisiones del transporte contratado y un programa de ahorro y uso eficiente de los recursos naturales, para optimizar el consumo de energía mediante

la adopción de buenas prácticas y la búsqueda de fuentes alternas de suministro, como la energía renovable.

Por otra parte, la compañía demuestra su compromiso con el cambio climático a través del financiamiento de estudios e investigaciones científicas para el desarrollo de la industria de biocombustibles y del incentivo a la utilización del Gas Natural Vehicular.

EMISIONES 2016 TERPEL COLOMBIA



* Alcance uno: emisiones directas.
 ** Alcance dos: emisiones indirectas al generar energía.
 *** Alcance tres: otras emisiones indirectas.

PROYECTOS DE REDUCCIÓN DE EMISIONES DE GEI

Arauco posee cinco plantas de generación eléctrica a partir de biomasa en Chile y una en Uruguay registradas como proyectos de reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) bajo el Mecanismo de Desarrollo Limpio del Protocolo de Kioto, que permiten reducir anualmente alrededor de 650 mil toneladas de CO₂eq.

Durante 2016, se emitieron 109.844 Certificados de Reducción de Emisiones (CERs) bajo el MDL, alcanzando una emisión neta acumulada de 3.499.193 CERs y, en el caso del proyecto Viñales, se emitieron 96.119 Verified Carbon Units (VCUs).

Al potenciar la generación eléctrica a partir de biomasa renovable neutra en CO₂ como medida de mitigación contra el calentamiento global, Arauco se ubica en una posición de liderazgo, habiendo recibido diversos reconocimientos a nivel nacional e internacional.



CAR SHARING COPEC²³

En julio de 2016, se implementó el primer carsharing de Chile, sistema de autos compartidos. Siete de las estaciones de servicio de Copec en Santiago son parte de Awto, el primer servicio de autos compartidos que permite arrendar un auto por minutos, horas o días. Así, el usuario que opta por este servicio tiene todos los beneficios del automóvil propio, pero se ahorra incurrir en los costos de propiedad como combustible, estacionamiento, seguro, entre otros, que vienen incluidos en el servicio.

El car sharing tiene como objetivo compartir el uso del auto tal como el sistema de las bicicletas compartidas.

Esta iniciativa, que busca innovar en el sistema de transporte de Santiago, ya se encuentra operativa en Europa, Estados Unidos y Brasil, y ha mostrado resultados positivos para la sostenibilidad de las ciudades. Se estima que por cada auto de carsharing se puede evitar sumar entre 13 y 15 vehículos al parque automotor, lo que colaboraría directamente con la descongestión y una mejor calidad del aire. Estas razones son las que motivaron a Copec a asociarse con Awto, siendo la única empresa de combustibles que cuenta con estacionamientos de la marca.

La operación de Awto se inició con 46 *city cars*, de los cuales el 10% cuenta con tecnología híbrida.

²³ Más información en: www.awto.cl

PLAN PILOTO PARA SUSTITUIR ESTUFAS A LEÑA POR CALEFACTORES A GAS LICUADO

Durante 2016, y en el marco de un acuerdo suscrito por Abastible y Ursus Trotter, se implementó en Coyhaique un plan piloto para la sustitución de las tradicionales estufas a leña por calefactores a gas licuado. El programa busca disponer mil calefactores dentro de los próximos meses en dicha ciudad.

El piloto fue implementado en tres viviendas sociales, un restaurant y el propio municipio de Coyhaique, y fue elaborado conjuntamente entre la Seremi de Medio Ambiente y Abastible.

De esta manera, y en línea con el Plan de Descontaminación de Coyhaique, se pone a disposición de la población una alternativa de calefacción con un poder calorífico 244% mayor que la leña certificada, además de ser un combustible limpio, sin contaminación intradomiliaria.

El gas licuado es el sustituto natural de la leña, tal como lo verificó el estudio del centro de análisis Intelis y la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, que determinó que el GLP es la alternativa más barata y eficiente.

OTRAS EMISIONES

	2015 (en ton)	% Cobertura ²⁴	2016 (en ton)	% Cobertura ²⁴
Emisiones Directas de NOx	8.217 ²⁵	48,1%	85 ²⁶	18,4%
Emisiones Directas de SOx	4.856 ²⁷	45,1%	5 ²⁸	29,8%
Emisiones Directas de COV	107 ²⁹	28,3%	295.865 ³⁰	35,7%

Durante 2016, no se ha consolidado la información vinculada con óxidos de nitrógeno (NOx) ni con óxidos de azufre (SOx) para todas las afiliadas. Se presenta

exclusivamente aquella información de las operaciones que realizaron sus mediciones en el año.

²⁴ Se refiere al porcentaje que representan las afiliadas reportadas con respecto a los ingresos totales de la Compañía.

²⁵ Incluye emisiones de Terpel en Perú y en República Dominicana, Arauco y Abastible.

²⁶ Incluye emisiones de Terpel en Perú y Abastible.

²⁷ Incluye emisiones de Arauco y Terpel en Perú y República Dominicana.

²⁸ Incluye emisiones de Terpel en Perú.

²⁹ Incluye emisiones de Arauco.

³⁰ Incluye emisiones de Copec.

7.5 RESIDUOS /

La gestión de residuos es atingente a la operación y normativa de cada una de las empresas. A nivel consolidado, durante 2016 se produjo un total de 1.227.811 toneladas de residuos.

En lo que se refiere a residuos peligrosos, y tomando en consideración la información de Terpel, Arauco y Abastible, se produjo una disminución de 24% respecto de 2015, principalmente explicada por los esfuerzos realizados por la afiliada Arauco.

EMPRESA	TONELADAS DE RESIDUOS PELIGROSOS
Arauco	11.494
Terpel	1.034
Orizon	177
Copec	482
Abastible	281
TOTAL CONSOLIDADO	13.468

Bajo la premisa de reducir la generación de residuos, Arauco prioriza permanentemente las alternativas de valorización y/o reutilización de algunos elementos. En el área forestal, en Argentina, por ejemplo, se han implementado alternativas para el acopio y tratamiento de los residuos de las operaciones forestales. Adicionalmente, se implementaron acciones de reciclado de bidones y cajas de agroquímicos y de recolección de plásticos de protección de naves entregados a cooperativas de recicladores.

Por su parte, los residuos no peligrosos de la industria de celulosa, que son cenizas, arenas, residuos sólidos del

proceso de caustificación, carbonato de cal, lodos de plantas de tratamiento de efluentes, cortezas no aptas para ser quemadas y otros, son dispuestos en depósitos propios. Al respecto, en Chile se ha concretado el envío de cortezas a predios forestales para su uso en plantaciones ubicadas en quebradas y para la recuperación de canchas de maderero.

Por otro lado, con la empresa VerdeCorp, dedicada a la innovación industrial, se ha logrado transformar residuos que tradicionalmente eran dispuestos en rellenos sanitarios, en materia prima para fabricar sustrato base y regulador de pH en suelos agrícolas, denominado “tierra del bosque” siendo utilizados sus productos en distintos cultivos, tales como viñedos, cerezos, entre otros. En etapa de desarrollo e investigación se encuentran iniciativas para la valorización de cenizas, *dregs* y *grits* en la industria cementera, como primeras oportunidades de aporte a la economía circular.

De los residuos industriales no peligrosos generados en las plantas de celulosa, 29% fue valorizado durante 2016, es decir, 109.602 toneladas, cuyos destinos autorizados fueron predios forestales y VerdeCorp, además de los residuos utilizados para el cierre del vertedero de planta Arauco.

En el caso de Terpel se reciclaron 4.941 tambores en la fábrica de lubricantes, dejando de producir 85.017 kilogramos de residuos peligrosos y ahorrando cerca de US\$ 64 mil dólares. Por otra parte, la compañía realiza voluntariamente auditorías a las empresas que prestan el servicio de disposición final de los residuos peligrosos, con el fin de asegurar que cumplan con lo establecido en las normas legales vigentes.

VÍA LIMPIA DE COPEC

A través del área de lubricantes, Copec ofrece a sus clientes una completa solución al problema del manejo de residuos peligrosos en instalaciones y maquinaria industrial.

Mediante camiones autorizados la empresa retira gratuitamente aceites lubricantes usados, grasas, envases, aguas y sólidos. Estos desechos son luego transportados de manera segura hacia destinos certificados ambientalmente por la autoridad, para ser almacenados de manera segura o sometidos a procesos de reciclaje (por ejemplo, como combustible para hornos de plantas cementeras).

Así, de una manera amigable con el entorno, Copec ayuda a cerrar el ciclo de vida de los hidrocarburos y se recupera el 40% del volumen de los lubricantes que se comercializan.

Este servicio opera desde Arica a Punta Arenas, incluso en localidades aisladas, siempre con estricto apego a la legislación medioambiental, y siguiendo procedimientos certificados bajo las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007.

7.6 EFLUENTES /

G4-EN22

Gran parte de las plantas industriales de Arauco generan residuos líquidos, que son permanentemente monitoreados y regulados por normativas ambientales específicas. En el caso de las instalaciones de celulosa, ellas cuentan con tratamiento primario y secundario, y dos de ellas con terciario: Valdivia en forma permanente y Nueva Aldea cuando la descarga de efluentes se realiza al río y no al mar.

Las plantas del negocio maderas también tratan sus efluentes en los sistemas de las instalaciones de celulosa o poseen sistemas de tratamiento propios. En Chile, la Planta Cholguán tiene un sistema de lodos activados y descarga al río Itata, y la

Planta Bioenergía Viñales descarga sus efluentes luego de ser tratados.

En Argentina, la Planta Piray trata sus efluentes en un reactor biológico, sedimentador y laguna de equalización, para su posterior descarga al Arroyo Los Angelitos. En tanto, la Planta División Química descarga efluentes al Río Paraná luego de recibir tratamiento biológico.

En Brasil, las plantas de paneles poseen tratamiento biológico y sus efluentes son descargados a los ríos cercanos.

AGUAS RESIDUALES (MILLONES M³)

Negocio	2014*	2015*	2016*
Celulosa	140 (46 m ³ /ADt)	136 (44 m ³ /ADt)	130 (43 m ³ /ADt)
Maderas	2,6*	4,6*	4,8**

* Considera solo Chile.

** Solo considera Planta Bioenergía Viñales de Chile.

7.7 DERRAMES /

G4-EN24

El derrame de combustibles constituye uno de los principales riesgos ambientales para Empresas Copec y sus afiliadas. Para ello, tanto en Terpel como en Copec, se han diseñado planes de contingencia en cada centro de trabajo para actuar oportunamente frente a dichos eventos. Mediante brigadas de emergencia, simulacros y capacitaciones, se entrena al personal para enfrentar estas situaciones y minimizar los impactos en el medio ambiente y en la seguridad de las personas.

	2015	2016
Total de m ³ derramados	59,8	324,4 ³¹

El incremento en la cifra reportada de derrames responde en parte al incremento en la cobertura del dato. En Colombia, Terpel disminuyó el número de derrames con respecto a 2015; sin embargo se incrementó el volumen de barriles derramados. Las principales causas de los derrames fueron los comportamientos inadecuados y las condiciones o fallas en los sistemas, para lo cual se estructuraron planes de acción.

Asimismo, durante 2016 se registró un evento en la planta de Celulosa de Arauco. El incidente correspondió a una rotura de un ducto en el sector de la planta de tratamiento que produjo un derrame puntual y acotado de efluentes sin tratar. El evento fue detectado en forma oportuna, deteniéndose el proceso hasta la reparación del ducto. Se realizaron monitoreos de las napas subterráneas para constatar que no se generara ningún impacto. Los informes y resultados de la investigación fueron entregados a las autoridades competentes, los cuales descartaron impactos en el medio ambiente y en las personas.



³¹ Incluye información de Abastible y Terpel en Colombia, República Dominicana y Panamá.

Convivencia Sostenible



Para Empresas Copec, el crecimiento financiero y comercial debe ir de la mano del desarrollo del entorno y la generación de valor en cada una de las localidades donde opera. Por ello, desde su política de sostenibilidad se expresa como compromiso corporativo que *“en todas sus actividades, Empresas Copec busca contribuir a la sociedad a través de la creación del mayor valor posible que beneficie en forma sostenible a los distintos grupos de interés con los que interactúa, mediante una gestión eficiente, responsable, innovadora y de calidad”*.

Durante 2016, Empresas Copec y sus afiliadas mantuvieron su apoyo a organizaciones de la sociedad civil en el fortalecimiento de iniciativas para asegurar mejoras significativas en educación y en el fomento de cultura.

Al mismo tiempo, todas las empresas han redoblado sus esfuerzos por apoyar y promocionar el desarrollo económico y social de las comunidades aledañas a sus operaciones a través de programas de vivienda, de fomento al emprendimiento y de la generación de proyectos de valor compartido.

Inversión comunitaria	2015	2016
	MUS\$	MUS\$
Arauco	12.000	13.000
Empresas Copec	2.910	2.898
Terpel	1.761	1.970
Abastible	N.D.	537
Orizon	20	58

8.1 Aporte al desarrollo social

G4-EC7 / G4-SO1

El diálogo constante y transparente con los vecinos de las instalaciones permite detectar y minimizar los eventuales impactos negativos de las operaciones y buscar oportunidades para incrementar la contribución al desarrollo local.

PLAN DE VIVIENDA DE ARAUCO

La Estrategia de Desarrollo Local de Arauco tiene como propósito contribuir al desarrollo de las comunidades locales a través de programas que generen valor compartido, mediante un modelo basado en el diálogo y la participación. Los programas y espacios de participación son implementados, medidos y gestionados, por ejemplo, mediante la aplicación del Índice de Reputación Local en las comunas prioritarias.

El Plan de Vivienda de Arauco es una iniciativa que busca 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. Arauco

apoya a los beneficiarios mediante el acompañamiento técnico en la postulación a subsidios públicos, brinda apoyo financiero para la contratación de expertos para el desarrollo de proyectos, y participa en la búsqueda y evaluación técnica de terrenos para fines habitacionales. Además, la empresa desarrolla iniciativas de colaboración y alianza con organismos públicos y privados con el mismo fin.

Con este programa, la compañía busca ayudar en el desarrollo de barrios habitacionales con buena ubicación, conectividad y con una alta calidad de viviendas, que sean financiables a través de las políticas habitacionales públicas. Esto, con el objetivo de ejecutarlos en un periodo que no se extienda más allá de tres años desde su gestación hasta la entrega. Para desarrollar las tipologías de viviendas Arauco tiene una alianza con Elemental³², encabezada por el arquitecto Alejandro Aravena, reciente ganador del Premio Pritzker de Arquitectura.

Con esta oficina se ha buscado innovar y desarrollar nuevas viviendas, diseñadas en conjunto con las propias

³² Elemental es un *do tank* desarrollado en conjunto por Copec, la Pontificia Universidad Católica y un grupo de profesionales, con el objetivo de reducir la pobreza y mejorar la calidad de vida de las familias, con proyectos urbanos de interés público e impacto social. A la fecha, ha desarrollado proyectos de vivienda social en Antofagasta, Concepción, Copiapó, Iquique, Rancagua, Santiago, Temuco, Tocopilla, Valparaíso, Valdivia y Yungay, además de México y Suiza.

familias que las van a habitar. Se pretende, además, que se integren en un barrio que favorezca la relación con los miembros de la comunidad. Por lo general, cada vecindario incluye juegos, áreas verdes, sede social, multicancha y una zona de equipamiento, a la que puede agregarse otros servicios como jardines infantiles.

Entre los productos con los cuales las casas son construidas destaca el uso de madera y materiales que entregan beneficios directos para los propietarios, tales como mayor aislación y resistencia sísmica, buena duración y un menor mantenimiento, entre otros atributos. Estas viviendas se diseñan pensando en su futura ampliación, es decir, ofrecen la opción de adaptarla dependiendo de las necesidades de sus propietarios.

A la fecha, se han terminado 1.391 viviendas y 184 se encuentran en construcción, distribuidas en las localidades de Curanilahue, Yungay, San José de la Mariquina, Constitución y Los Álamos. En tanto, se estima que en 2017 culminará la segunda etapa en Constitución y se están planificando otros barrios en Arauco, Curanilahue, Ránquil, Treguaco, Coelemu, Collipulli y Lota. El objetivo es lograr construir un promedio de 500 viviendas al año.

PLAN DE RECONSTRUCCIÓN SUSTENTABLE (PRES) DE CONSTITUCIÓN

A raíz de los efectos del terremoto y maremoto que azotó a la zona centro-sur de Chile el 27 de febrero de 2010, la Municipalidad de Constitución, el Ministerio de Vivienda y Urbanismo y Arauco firmaron una alianza público-privada para desarrollar el Plan Maestro de Reconstrucción Sustentable (PRES) para la ciudad de Constitución.

El objetivo de este plan fue proyectar una ciudad con visión de futuro, que recuperara la relación con su geografía, a fin de impactar la calidad de vida, y potenciara la coexistencia de la industria y el turismo.

Desde la firma del acuerdo, Arauco ha impulsado diversas iniciativas contempladas en el plan y, a la fecha,

más del 75% se encuentran concretadas o en etapa de implementación. Entre ellas destacan la Biblioteca Municipal, el Estadio Mutrún, el Centro Cultural, el Muelle Náutico, la Escuela Enrique Donn Müller -con capacidad para 900 alumnos-, el Cuartel General de la Primera Compañía de Bomberos y un tramo de la Costanera Echeverría, entre otros. Por su parte, el proyecto de Piscinas Temperadas, que permitirá aprovechar el calor residual de la planta de celulosa, alcanza 80% de avance y se espera que esté finalizado en 2017.

PROMOCIÓN DEL VALLE DEL RÍO ITATA

La Hacienda Cucha Cucha es un predio de más de dos mil hectáreas ubicado en el valle del río Itata, Región del Biobío, símbolo de la larga historia del vino chileno. En 2006, Arauco compró el predio, dando inicio a una nueva etapa en la historia de la Hacienda, e implementando allí un programa de valor compartido para desarrollar el entorno vitivinícola local y convertir a la localidad en una zona destacada a nivel mundial por sus vinos y turismo. Se comenzó a trabajar con los pequeños productores para ayudarlos a crecer en su actividad tradicional, rescatando, de paso, las parras que dieron origen al vino chileno. En comunas como Chillán, Quillón, Ránquil, Portezuelo, Trehuaco y Coelemu, 8.900 hectáreas de viñas son cosechadas anualmente por más de 5.500 familias dedicadas al rubro; es decir, poco más de una hectárea y media por productor. El desafío que se planteó Arauco fue apoyar a esas comunidades para mejorar la calidad de las cepas, ampliar sus opciones en el mercado y, junto con ello, potenciar al valle en todo su conjunto. Algunos de esos vinos ya están siendo comercializados en "Alma del Itata", una tienda ubicada a tres kilómetros de Cucha Cucha, donde los pequeños productores ofrecen sus mostos en botellas perfectamente etiquetadas y presentadas.

Hacienda Cucha Cucha hoy se ha convertido en un referente en la elaboración de vinos de calidad y un espacio disponible para pequeños productores locales, con el objetivo de compartir buenas prácticas y ayudar a consolidar un polo de desarrollo viñatero en la zona.

LEBU FISH

A raíz del terremoto del 27 de febrero de 2010, la Cruz Roja japonesa acudió a las zonas afectadas por el sismo para ayudar con proyectos de fomento productivo y contribuir a mejorar las condiciones de una zona devastada. Las señoras encarnadoras de la zona de Lebu (Región del Biobío) vieron allí una oportunidad de negocio y diseñaron un proyecto “generado por mujeres para beneficiar a mujeres” con miras a acceder a tal financiamiento. En 2015, las encarnadoras tomaron contacto con Orizon para aprender sobre los pormenores de cómo gestionar una empresa y las implicancias que conlleva el funcionamiento de una procesadora de jibia. Orizon prestó apoyo en el diseño del layout productivo y en la definición de los flujos de funcionamiento, así como en los procesos de autorización del Servicio Nacional de Pesca. Además, Orizon capacitó a las mujeres de Lebu Fish en buenas prácticas de manufactura y en el fortalecimiento de sus competencias.

En julio de 2016 se inauguró la planta procesadora de alimentos del mar Lebu Fish, donde las mujeres, agrupadas bajo la Mesa de Encarnadoras de Lebu, compuesta por seis sindicatos de personas, se dedican a colocar carnada y desenredar redes de jibia y otros productos del mar. En la planta se filetea y se limpia para obtener un producto semielaborado, el que recibe Orizon para su moldeado y congelamiento, incorporándolo a la línea de producción y comercialización, ocupando la misma cadena logística de la organización.

De esta forma, la producción de la planta de Lebu Fish se incorpora a la de Orizon en un proceso de valor compartido en el cual la empresa incluye a la comunidad, fomenta el desarrollo local y la empleabilidad de la zona.

PROGRAMA DE RECONCILIACIÓN

“Restaurando sueños” es el programa de Terpel que, desde hace cuatro años, promueve la reconciliación en Colombia a través de la contratación laboral y la sensibilización a la sociedad en estas temáticas. Mediante proyectos productivos, voluntariado con excombatientes, iniciativas de incorporación laboral, prácticas laborales y apoyo al emprendimiento, Terpel,

en alianza con la Asociación Colombiana para la Reintegración (ACR), se ha comprometido proactivamente con el proceso de reconciliación y posconflicto que vive el país.

Durante 2016, los esfuerzos estuvieron enmarcados principalmente en la vinculación laboral de reintegrados, el financiamiento de proyectos productivos, la promoción de ferias comerciales (donde emprendedores reintegrados ofrecieron sus productos y mejoraron sus ingresos), y las jornadas de voluntariado, que promueven la reflexión y el diálogo sobre la reconciliación desde las aulas.

ACERCA REDES³³

Consiste en una red de *hubs*, espacios equipados para el co-trabajo y la conectividad, localizados en territorios alejados de los principales centros urbanos. Su objetivo es ofrecer un espacio de trabajo y encuentro de calidad, a la vez que promueven la asociatividad entre emprendedores locales y organismos técnicos, productivos, gremiales, culturales, académicos, corporativos y comerciales, con el objetivo de acelerar procesos de innovación y emprendimiento para impactar positivamente en el desarrollo local. La red atiende a 13.800 usuarios en los *hubs* de Constitución, Curanilahue y San José de la Mariquina.

La fundación nació en 2011, dentro del área de Innovación Social de Arauco, y desde 2014 se estructura como una fundación autónoma, donde la empresa participa como socio y parte del Directorio, junto a otros actores locales y nacionales.

PROYECTO RAÍCES: RESCATANDO DE LA IDENTIDAD LOCAL

El objetivo del Proyecto Raíces fue estrechar el vínculo de las estaciones de servicio con su entorno: la naturaleza, las manifestaciones culturales y la gente que habita cada rincón del territorio chileno donde Copec está presente.

La inspiración de este proyecto fue la promoción del turismo interno, invitando a los viajeros a tomar incluso un desvío en su camino para descubrir esas pequeñas maravillas ocultas en cada lugar. Esta iniciativa incluye la

³³ <http://acercaredes.org>

incorporación en las tiendas Pronto en carretera de muros verdes, adornados con materiales típicos de cada zona, como piedras, durmientes de ferrocarril, mimbre, tablones rústicos o flores de colores. Dentro de la tienda, un muro digital exhibe videos con los atractivos más importantes de la zona, información del clima y distancias de las localidades

cercanas, y un panel anexo despliega un mapa que complementa la información turística de la zona.

Durante 2016, Raíces sumó a 3 nuevas estaciones y cerró el año con un total de 21 instalaciones remodeladas, renovando a su vez el contenido de los videos turísticos.

8.2 Relacionamiento comunitario y Participación /

G4-HR8

Las relaciones de largo plazo entre las empresas y sus comunidades requieren del establecimiento de mecanismos de diálogo permanente y transparente.

En Chile, y bajo esta filosofía, Arauco diseñó una Guía de Participación y Consulta Comunitaria, que contempla la realización de procesos de levantamiento y gestión participativa en cada uno de los proyectos forestales con el objetivo de generar relaciones centradas en la confianza y largo plazo. En el marco de la ejecución de las operaciones forestales, en 2016 se realizaron 316 procesos de Participación y Consulta, donde asistieron más de 2.400 personas. A su vez, se realizaron 10 encuentros con partes interesadas donde se revisó *in situ* temas que son de interés para ellos, como incendios forestales, manejo de cuencas, cosecha forestal, entre otros. En Argentina, el Diálogo Forestal, tras dos años de trabajo, ha realizado 9 encuentros plenarios y 42 acuerdos que significaron mejoras de la gestión y aportes al conocimiento colectivo de la Región.

Por su parte, y como política de la empresa, Orizon busca construir y mantener un estrecho acercamiento con la comunidad y su entorno. En este sentido, durante 2016 se continuó con los programas de aporte al desarrollo de las comunidades vecinas a sus operaciones, identificando intereses compartidos y apoyando con diversas iniciativas para construir diálogo y contribuir a la educación.

Entre las actividades destacan la participación de la empresa en el Núcleo Empresarial para la Sostenibilidad Territorial de Coronel, así como en dos Mesas de Trabajo: una mesa tripartita en San Vicente y una mesa compartida con la Junta de Vecinos del sector Lo Rojas, en Coronel.

RELACIONAMIENTO CON LAS COMUNIDADES INDÍGENAS

Con el objetivo de generar oportunidades de capacitación y empleo a personas de comunidades mapuches que son colindantes a operaciones forestales de la compañía, Arauco cuenta con una Política de Relacionamiento con comunidades Mapuches y, en 2014, creó el Mecanismo de Estímulo al Empleo Local Mapuche.

A través de diversos procesos de consulta se implementó el programa que genera puestos de trabajo para personas individuales o, en caso que existan emprendedores locales formalizados, se da la oportunidad para que se integren a las empresas de servicios de Arauco. Asimismo, con el objetivo de eliminar barreras de entrada, se capacita a las personas que lo requieran y se otorga asesoría empresarial a los emprendedores, garantizando el cumplimiento de estándares de seguridad, calidad y productividad.

El Mecanismo ha sido implementado de manera exitosa en las comunas de Arauco, Curanilahue, Lebu, Cañete, Contulmo, Los Álamos, Tirúa y Lota. Durante 2016,

4 empresas de propiedad de personas del Pueblo Mapuche fueron integradas como empresas proveedoras de servicios de Arauco.

En esta línea, también se ha potenciado el empleo mapuche en la implementación del Plan de Restauración de Bosque Nativo. Cabe destacar que este plan se acompaña del Programa de Restauración Social Participativa, donde el involucramiento de comunidades Mapuches aledañas a las zonas de restauración es clave. Asimismo, en la implementación de los Planes de Conservación de las Áreas de Alto Valor de Conservación Cultural, se ha integrado a dichas comunidades, contratando integrantes que han levantado sitios de significación cultural y/o ceremonial.

Estos procesos se han llevado a cabo con comunidades de Lumaco, Arauco y Contulmo.

En el caso de Argentina, Arauco se vincula con comunidades Indígenas Mbyá Guaraní, donde, en coordinación con organismos de gobierno, realizan actividades como acuerdos de uso de los recursos del bosque, colaboración material o logística y capacitaciones sobre cultivo de huertos frutales cítricos y de especies nativas con el fin de aportar vitaminas y minerales a su dieta diaria, generando sinergia entre los conocimientos tradicionales y los técnicos. Además, se incentiva la continuidad educativa con el aporte económico mensual a alumnos de 5 comunidades a través de la Fundación Alto Paraná.

8.3 Apoyo frente a Emergencias /

TERPEL RESPONDE ANTE LAS EMERGENCIAS

En Ecuador, tras el terremoto de 7,8 grados en la escala de Richter sufrido en abril de 2016, Terpel prestó su apoyo a través de la donación de combustible a la Patrulla Aérea Colombiana. Asimismo, al interior de la empresa se desplegó una rápida campaña de ubicación del 100% de los trabajadores, a quienes se abasteció con insumos médicos y alimentos. Adicionalmente, se verificó, de forma inmediata, la ausencia de eventos de contaminación a los recursos naturales, revisando los tanques y tuberías de las estaciones de servicio de las zonas afectadas.



8.4 Compromiso y Aporte a la Educación de Calidad /

FUNDACIÓN EDUCACIONAL ARAUCO³⁴

Desde 1989, la Fundación Educacional Arauco tiene como objetivos educar y entregar mejores oportunidades de desarrollo a niños y jóvenes en las comunas del Maule, Biobío y Los Ríos. Con énfasis en la implementación de programas de formación docente que permitan entregar a los alumnos una educación de calidad y mayor acceso a la cultura, la Fundación ha realizado programas en 34 comunas, beneficiando a más de 575 escuelas y 5.100 profesores, los que atienden anualmente a cerca de 100 mil alumnos.

Para implementar los programas de perfeccionamiento docente, 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.

Además, la Fundación ha contribuido al desarrollo cultural del país, mediante la publicación de 19 libros, 20 estudios y 18 artículos. Directivos de Arauco participan activamente en la administración de la Fundación.

Por otro lado, la afiliada Arauco administra directamente los colegios Arauco, Constitución y Cholguán, establecimientos que han sido reconocidos a nivel nacional por su rendimiento y excelencia académica.

ENSEÑA CHILE

Enseña Chile es una organización sin fines de lucro, formada por cerca de mil personas que trabajan para potenciar el aprendizaje de estudiantes de contextos de alta vulnerabilidad del país. La organización tiene como misión la selección y formación de jóvenes profesionales que desean dedicar sus primeros años laborales a enseñar en escuelas vulnerables, de manera de construir una red de agentes de cambio que pueden impactar favorablemente el sistema educacional chileno, primero desde la experiencia en la sala de clases y luego desde distintos sectores.

A la fecha, Enseña Chile ha apoyado a más de 60 mil estudiantes de 106 establecimientos educacionales de las

regiones de Aysén, Biobío, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Metropolitana, Tarapacá y Valparaíso.

Su financiamiento proviene de organizaciones públicas, privadas y particulares. Desde 2009, Empresas Copec se ha convertido en socio estratégico de esta iniciativa, con miras a ayudar a que más estudiantes de Chile puedan desarrollar sus habilidades y alcanzar sus sueños, disminuyendo así la desigualdad educacional del país.

FUNDACIÓN BELÉN EDUCA³⁵

La Fundación Belén Educa tiene como objetivo principal la oferta de una educación de calidad a niños y jóvenes, de sectores de escasos recursos de la Región Metropolitana, incentivando permanentemente el compromiso de las familias con la formación de sus hijos. Posee 12 establecimientos educacionales ubicados en comunas vulnerables y cuenta con más de 13 mil alumnos.

La Compañía y sus afiliadas apoyan a la Fundación a través de recursos financieros y de la participación activa en diversas iniciativas, como el programa de tutorías. Este programa tiene como objetivo que los ejecutivos transmitan a los alumnos de cuarto medio la importancia de continuar con sus estudios y convertirse en buenos profesionales.

Otra iniciativa destacada son las Charlas Magistrales, instancia en la que ejecutivos de la Compañía visitan un colegio de la Fundación para conversar y orientar a los estudiantes de educación media en el proceso de elección de una carrera profesional.

Adicionalmente, Empresas Copec colabora con la entrega de la Beca Anacleto Angelini Fabbri, otorgada cada año al alumno más destacado de cada establecimiento para que pueda financiar la totalidad de sus estudios en un Centro de Formación Técnica o un Instituto Profesional. En 2016, se conmemoraron 10 años desde la primera vez que se hizo entrega de esta Beca.

Por otro lado, ese mismo año, Orizon desarrolló en los colegios de la Fundación una campaña específica de promoción de vida sana.

³⁴ www.fundacionarauco.cl

³⁵ www.beleneduca.cl



CAMPUS ARAUCO³⁶

La zona de Arauco, en la Región del Biobío, posee fuertes ventajas competitivas en la industria forestal y maderera. Sin embargo, la formación técnico-profesional en la zona era casi inexistente. Se requería una mayor oferta de carreras técnicas de nivel superior y programas de capacitación que permitieran cubrir dichas necesidades, generando así una gran oportunidad de desarrollo para las personas, la Región y el país, especialmente para trabajadores de Arauco y jóvenes de esta zona.

Fruto del trabajo conjunto entre el municipio de Arauco, las autoridades regionales, Arauco y Duoc UC, y pensando en el alto grado de especialización técnica para los sectores industriales de la Región, se inauguró en 2016 el Campus Arauco, primer gran proyecto en Chile que integra la educación superior técnico-profesional con la empresa privada.

Tiene como finalidad la entrega de una educación de excelencia bajo el modelo educativo que vincula la formación práctica en el lugar de trabajo, y la generación de alternativas de formación técnico-profesional.

Además de las carreras técnicas, que se imparten bajo el modelo de educación dual, es un Centro de Entrenamiento para algunos de los programas de capacitación para trabajadores de Arauco, apuntando a la formación continua, el desarrollo de carrera y la ampliación de su mercado laboral. En 2016, abrió sus puertas a 209 alumnos para las carreras de Administración Financiera, Técnico en Prevención de

Riesgos, Técnico en Mantenimiento Electromecánico mención Industrias, y Técnico en Electricidad y Automatización Industrial. El establecimiento, que demandó una inversión de US\$ 8,5 millones, cuenta con más de 30 docentes especializados y 18 colaboradores.

FUNDACIÓN TERPEL³⁷

Promover la educación, las nuevas ideas, el liderazgo positivo y la transformación de entornos que benefician a las comunidades, son los propósitos en los que la Fundación Terpel avanza día tras día para ser aliado en el camino hacia la educación de calidad en Colombia. La Fundación puso en marcha cinco programas, en 31 departamentos de Colombia (190 municipios), alcanzando a más de 332 mil personas durante 2016, cifra 31% mayor al año anterior.



El programa **DISEÑA EL CAMBIO** es un concurso mundial de instituciones educativas. En Colombia, la Fundación ofrece a los rectores, docentes y estudiantes de las instituciones educativas oficiales del país esta innovadora metodología que invita a incentivar a niños y jóvenes para que expresen y hagan realidad sus propias ideas de cómo cambiar el mundo, transformar sus entornos e implementar soluciones innovadoras y sostenibles a los problemas de la comunidad. En 2016, se desarrollaron 108 proyectos que involucraron a más de 96.000 estudiantes.

Por su parte, **ESCUELAS QUE APRENDEN®** es una iniciativa que apunta al fortalecimiento del liderazgo en la gestión institucional de los colegios, para mejorar la efectividad del proceso de enseñanza de matemáticas y lenguaje en los niños de primaria. Para ello, la Fundación Terpel colabora mediante la formación y acompañamiento *in situ* a rectores, coordinadores, docentes, padres de familia y profesionales en temas como liderazgo, trabajo en equipo, plan de mejoramiento institucional, estrategias pedagógicas para el desarrollo de competencias básicas en

³⁶ www.duoc.cl/sedes/sede-campus-arauco

³⁷ www.fundacionterpel.org

matemáticas y lenguaje y en las escuelas de padres de familia. Durante 2016, el programa alcanzó a 59 instituciones educativas, cerrando el año con más de 2 mil profesores y 106 mil estudiantes beneficiados.

EL LÍDER EN MÍ@ es un programa de fortalecimiento del liderazgo dirigido a docentes y profesionales de colegios oficiales de Colombia. Durante 2016, 658 docentes y 155 rectores provenientes de 81 instituciones, tuvieron la posibilidad de participar de esta iniciativa, financiada y ejecutada por la Fundación Terpel.

El programa **¡AVENTURA DE LETRAS!** tiene como objetivo principal dotar a instituciones educativas oficiales con bibliotecas escolares. Además, busca implementar actividades que contribuyan a fomentar la lectura de niños y jóvenes estudiantes. En 2016 se implementó en 3 nuevas ciudades, totalizando 6 instituciones y más de 7.800 estudiantes beneficiados.

Por último, la Fundación Terpel ha diseñado un fondo de educación, **MI FUTURO AHORA**, para apoyar hasta en 80% las carreras de formación técnica, tecnológica y técnico-laboral de los isleros (o sus hijos) de las estaciones de servicio del Programa PITS de Terpel. El fondo brinda además a los beneficiarios acompañamiento psicosocial y económico hasta el momento de su graduación.

Durante 2016, se sumaron al programa 118 nuevos participantes: despachadores de combustible, personal de las tiendas de Terpel y sus familiares, ubicados en 74 municipios de todo el país. El total de estudiantes beneficiados alcanzó los 274.

VIVA LEER³⁸

El programa Viva Leer, impulsado por Copec, está orientado a incentivar la lectura a través de la colección de libros que se vende directamente en las estaciones de servicio, la formación de una red de voluntarios al interior de la compañía, la implementación de una plataforma virtual de apoyo a las escuelas, la familia y comunidad, y la donación de 75 bibliotecas escolares abiertas a la comunidad. Durante 2016 se inauguraron las últimas 15, las que contarán con asesoría técnica hasta fines de 2017. Con ello, se cierra un ciclo de 5 años en el que se implementó un total de 75 bibliotecas desde Arica a Punta Arenas, se vendieron 1.744.000 libros y se consolidó el compromiso de Copec con el fomento de la lectura en Chile.

Durante 2016, Copec realizó una evaluación de impacto de las bibliotecas construidas durante los primeros 4 años del programa. El análisis involucró visitas a las escuelas beneficiadas y entrevistas con alumnos, sus padres y agentes educacionales. El estudio reflejó el verdadero aporte del programa: buena conservación de la infraestructura en la gran mayoría de las instalaciones intervenidas y tanto niños como bibliotecarios emocionalmente vinculados con sus bibliotecas.

³⁸ www.vivaleercopec.cl

8.5 Voluntariado Corporativo /

En Terpel se incentiva el espíritu solidario de los empleados a través de la articulación de iniciativas de Voluntariado Corporativo. Durante 2016, y a nivel consolidado, participaron 514 voluntarios, quienes alcanzaron a más de 7.300 personas beneficiarias con proyectos llevados a cabo en 6 ciudades del país, a través de jornadas de embellecimiento de instalaciones, actividades recreativas, ambientales y de reconciliación.

La Fundación Peruana de Cáncer y albergues de acogida para pacientes de cáncer, recibieron el

apoyo de 20 voluntarios de Terpel a través de cuatro actividades que realizaron durante el año. Por su parte, en República Dominicana Terpel desarrolló Tocando Corazones, una nueva iniciativa que potencia el impacto de ayuda social en alianza con la Agencia para el Desarrollo y Recursos Asistenciales (ADRA). Como inicio de sus primeras actividades, el personal voluntario de la compañía participó en la recuperación física de la institución educativa Los Tanquecitos, ubicada en la comunidad de la Caleta.

	2015		2016	
	Horas de Voluntariado	Voluntarios Participantes	Horas de Voluntariado	Voluntarios Participantes
Terpel	2.068	669	1.590	514
Orizon	58	39	51	66
Empresas Copec	30	5	26	4

En Argentina, el “Voluntariado Arauco” organizó la novena edición de la maratón solidaria e incluyó una carrera para alumnos de escuelas primarias de 1 km y otra para colegios secundarios de 3 km. Gracias al apoyo de más de 300 voluntarios se logró convocar a 160 escuelas, y en la carrera de 5 km participaron más de 3.000 corredores de todo el país.

Orizon cuenta con un programa de voluntariado, donde los propios colaboradores apadrinan una institución y emprenden iniciativas de mejora y ayuda de las instalaciones. Además, incorpora actividades de limpieza del borde costero y operativos ligados a la actividad pesquera y su comunidad.

Fuerza Laboral Comprometida



El talento humano de quienes conforman la organización es el recurso más significativo y por ello se han implementado, en los últimos años, una serie de nuevas iniciativas tendientes a su satisfacción y desarrollo. Por otra parte, la Compañía mantiene un firme compromiso con su seguridad y salud ocupacional, tanto de trabajadores propios como los de sus empresas colaboradoras.

De igual forma, Empresas Copec y sus afiliadas 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, la capacitación y el trabajo en equipo.

9.1 Demografía Laboral

G4-10 / G4-LA1

Al 31 de diciembre de 2016, la dotación total de Empresas Copec alcanzaba a 20.315 trabajadores, siendo 19% mujeres. La dotación total fue 0,6% superior a la del cierre de 2015 y la proporción femenina aumentó en 1%.

DOTACIÓN POR TIPOLOGÍA DE CONTRATO

La gran mayoría de los trabajadores cuentan con contrato de tipo indefinido, tendencia que se mantiene respecto de 2015.

Tipo de Contrato ^{39,40}	Cantidad de Colaboradores 2015	Cantidad de Colaboradores 2016	Porcentaje sobre el total 2016
Contrato a plazo fijo	678	916	4,5%
Contrato Indefinido	19.516	19.399	95,5%

La información que se presenta a partir de la siguiente tabla y en el resto del capítulo no incluye a los trabajadores a plazo fijo.

DOTACIÓN POR EMPRESA

EMPRESA	2015			2016			% Variación 2015-2016
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	
Arauco	1.826	12.922	14.748	1.675	12.564	14.239	(3,5%)
Terpel	878	1.309	2.187	1.027	1.450	2.477	13,3%
Abastible	246	849	1.095	264	884	1.148	4,8%
Orizon	100	435	535	112	490	602	12,5%
Copec	257	669	926	255	650	905	(2,3%)
Empresas Copec	7	18	25	7	21	28	12,0%
Total general	3.314	16.202	19.516	3.340	16.059	19.399	0,6%

³⁹ Abastible y Copec incluyen solo a sus colaboradores en Chile.

⁴⁰ Arauco: No disponible la información por tipo de contrato y por tanto, se consideraron al 100% como contrato indefinido.

DOTACIÓN POR PAÍS ⁴¹

Empresas Copec y sus afiliadas generan empleo en distintas partes del mundo.

El crecimiento más significativo en dotación entre 2015 y 2016 fue Abastible, donde se duplicó la cantidad de colaboradores producto de la compra de las empresas Solgas y Duragas a la multinacional Repsol en Perú y Ecuador, respectivamente. Por su parte, el gran crecimiento en la dotación de Terpel responde a las nuevas contrataciones realizadas en Perú, República Dominicana, Panamá y Colombia.

TRABAJADORES CONTRATISTAS

Al cierre de 2016, las sociedades que conforman Empresas Copec contaban con la colaboración de 23.440 personas, cifra 20,8% superior al personal contratado.

EMPRESA	2015	2016
Arauco	21.041	22.165
Abastible	782	863
Orizon	516	412
Total trabajadores contratistas	22.339	23.440

En el caso de Arauco, los contratos vigentes con empresas contratistas se desarrollan especialmente para el negocio forestal. Se priorizan a aquellas empresas que destaquen por su seguridad, competitividad, profesionalismo y compromiso.

Asimismo, Arauco ofrece a las empresas contratistas programas dirigidos a incrementar la competitividad de sus servicios y desarrollar sus operaciones en forma segura y productiva, poniendo a disposición instancias de capacitación y difusión de derechos y obligaciones laborales, una línea telefónica 800 para plantear de forma directa preocupaciones, denuncias o reclamos y programas de nivelación de estudios.

Por otra parte, Arauco garantiza el bienestar de los trabajadores contratistas, exigiendo a estas empresas salarios superiores al salario mínimo nacional y seguros de vida para todos sus trabajadores que presten servicios en faenas, instalaciones y operaciones de la compañía.



TOTAL DOTACIÓN 2016

19.399

VARIACIÓN
0,6%

⁴¹ En el resto del capítulo Copec y Abastible incluyen solo a sus colaboradores en Chile.

9.2 Diversidad /

G4-EC5 / G4-LA12 / G4-HR3

En el código de ética de Empresas Copec se deja claramente establecida la postura corporativa respecto de la diversidad: la Empresa respeta la dignidad de las personas, rechazando actitudes discriminatorias basadas en consideraciones de raza, religión, género, edad, orientación sexual, nacionalidad, estado civil y discapacidad. Ello se aplica tanto respecto de sus colaboradores como de postulantes a nuevos puestos de trabajo.

La discriminación arbitraria no debe ser parte de los procesos de reclutamiento y contratación, ni 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 fiel cumplimiento de este compromiso, la Compañía a nivel consolidado y cada una de las afiliadas de forma particular, han puesto a disposición de los colaboradores canales eficaces para establecer su denuncia, garantizándose la protección de la identidad del denunciante.

La diversidad ocupa un lugar cada vez más preponderante en las empresas del Grupo. Durante 2016, y por primera vez, se realizaron charlas a los directores en materia de diversidad e inclusión, siendo este el primer paso para el desarrollo de programas específicos en este ámbito.

A partir de 2016, se comenzó a consolidar información vinculada con la diversidad en los diferentes puestos de trabajo. A nivel gerencial, se produjo un incremento de 4 puntos porcentuales en la participación de mujeres.

Categoría de cargo	2015		2016	
	% Mujeres	% Hombres	% Mujeres	% Hombres
Gerentes	12%	88%	16%	84%
Otros Trabajadores	13%	87%	15%	85%
Profesionales y Técnicos	25%	75%	25%	75%
Total general	17%	83%	17%	83%

Rango Etario ⁴²	Colaboradores 2015	Colaboradores 2016	Peso Relativo 2016
Menores de 30 años	3.766	3.710	21%
Trabajadores entre 30 y 40 años	7.287	7.392	37%
Mayores de 40 años	8.463	8.297	42%
Total general	19.516	19.399	100%

En cada una de las compañías se fomenta la igualdad de oportunidades y se rechaza todo tipo de discriminación. En Chile, en 2016, Arauco realizó, en la Planta Trupán Cholguán, un convenio para incorporar alumnos en práctica del Liceo A-17 de Yungay. Adicionalmente, se trabajó un proyecto junto con Aramark para incorporar a personas con

discapacidad cognitiva y se firmó una alianza con la Oficina Municipal de Inclusión Laboral de Quillón.

En Brasil, Arauco cuenta con 69 trabajadores con alguna capacidad diferente que trabajan en distintas actividades, respetando su individualidad y limitaciones, con el fin de promover el desarrollo de cada uno.

⁴² La información por edad para Arauco se calculó como estimación en base al porcentaje de mujeres por no contar la compañía con información con esta apertura.

En el marco de su compromiso con la Inclusión, Terpel llevó a cabo una alianza con la Fundación *Best Buddies* para ampliar las oportunidades laborales a personas con discapacidad. En Colombia, Terpel cuenta con cuatro trabajadores con capacidades diferentes. Además, la compañía suscribió un convenio de apoyo al programa 40 mil Primeros Empleos que impulsa el gobierno

colombiano, a través del cual se brinda la oportunidad a jóvenes entre 18 y 28 años de edad y sin experiencia laboral.

Ninguna de las afiliadas de Empresas Copec remunera a sus colaboradores con salarios inferiores al Salario Mínimo Nacional en cada uno de los países donde opera.

9.3 Rotación y Movilidad Interna /

Empresa	Tasa de Rotación 2016 ⁴³
Terpel	15,1%
Empresas Copec	10,7%
Abastible	5,4%
Copec	5,0%
Orizon	4,5%
Arauco	(0,6%)
TOTAL	2,0%

A nivel consolidado, la tasa de rotación de 2016 ascendió a 2%.

En la búsqueda de una organización más simple en la gestión, más eficiente, con foco en lo que aporta valor y más sustentable, es que Arauco inició en 2016 el proyecto SES (Simple, Eficiente y Sustentable). La primera parte del proyecto consistió en la simplificación de la organización, la consolidación y centralización de funciones, la eliminación de tareas y supervisiones duplicadas o que agregaban poco valor, y la reducción de personal externo. Los cambios significaron la salida aproximada del 9% de la dotación. Debido a que esta iniciativa involucró a personas de la compañía, se buscó realizar con especial cuidado, comunicando el inicio, avances y el término del proyecto a los trabajadores y con un plan de salida especial que consideró un programa de reinserción laboral.

Tomando en consideración al resto de las empresas del Grupo, aproximadamente 53% de las salidas se originaron por renuncias, jubilaciones o retiros voluntarios.

Copec desarrolló durante 2016 un programa de apoyo al egreso, voluntario y gratuito, que busca asesorar y orientar de forma integral a los trabajadores que se encuentran dentro de los 5 años previos a su jubilación. Se entregaron herramientas a los trabajadores para planificar y tomar decisiones oportunas para su futuro. Dentro de ellas se incluyeron un informe individual sobre planificación financiera y previsional, asesorías en la selección de las modalidades de pensión y apoyo en los trámites asociados.



En materia de movilidad interna, Empresas Copec y sus afiliadas fomentan y apoyan el interés de sus trabajadores en la búsqueda de mejores oportunidades de desarrollo profesional dentro de la compañía. Para los cargos vacantes se prioriza el reclutamiento interno, habiéndose promovido a un total de 1.008 colaboradores durante 2016.

⁴³ Tasa de Rotación = (Contrataciones 2016 – Desvinculaciones 2016)/ Dotación al cierre de 2016.

9.4 Salud y Seguridad Laboral /

G4-LA5 / G4-LA6 / G4-LA8

Un objetivo permanente de la Empresa es velar por la seguridad y la salud ocupacional de sus trabajadores, procurando reducir en forma continua y progresiva los riesgos en las operaciones. Por ello, durante el último

año se han implementado buenas prácticas en cada una de las compañías, tomando en consideración los riesgos particulares a los que se encuentran expuestas.

Afiliada ⁴⁴	Nº accidentes con tiempo perdido		Nº de días perdidos por accidentes con tiempo perdido		Tasa de accidentabilidad		Tasa de siniestralidad	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Orizon	41	62	901	577	3,1%	4,1%	67,5%	38,3%
Abastible	30	40	239	253	2,6%	3,3%	34,0%	71,2%
Copec	3	6	91	78	0,3%	0,6%	10,2%	12,4%

Reflejo de la importancia estratégica que el tema ha alcanzado para la Compañía, tanto Orizon como Abastible crearon una subgerencia específica responsable por la seguridad laboral. En el caso de Orizon, y luego de un diagnóstico y evaluación realizados por la Subgerencia de Medio Ambiente, Salud y Seguridad Ocupacional, se definió

un plan y un programa de trabajo bajo una estrategia de cuatro focos: conductas, liderazgo, aprendizaje y cultura preventiva. Durante el año, el trabajo de la subgerencia estuvo abocado a disminuir el índice de gravedad e impulsar un sistema de gestión de riesgo basado en los aspectos críticos.

Con miras a lograr resultados de excelencia, Arauco ha definido seis focos en materia de seguridad, donde uno de los factores clave lo constituye el liderazgo activo de los líderes de la compañía. Tales focos tienen relación con el involucramiento de los trabajadores, la mejora de las matrices de riesgo y de la gestión de los Índices de Alto Potencial (IAP), y la implementación de mejoras en las actividades de inspección y observación. Por otra parte, se busca potenciar a los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad y asegurar el cumplimiento de los Estándares Operacionales Corporativos (EOC). Bajo esta estrategia, durante 2016, Arauco alcanzó una disminución de 0,7% en su índice de frecuencia⁴⁵, de 10% en el índice de gravedad ¹⁴⁶, y un aumento de 7% en el índice de gravedad 2. Por otro lado, en 2016 hubo un total de 7 instalaciones con indicadores de gravedad y frecuencia en nivel *world class*.

ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES POR NEGOCIO Y PAÍS

	Forestal	Celulosa	Maderas	Consolidado
Chile	6,1	4,4	6,0	5,4
Argentina	3,2	5,8	4,5	4,1
Brasil	1,9	-	1,2	1,3
Norteamérica	-	-	0,8	0,8
Consolidado	5,5	4,6	4,7	4,7

Otro de los hitos relevantes del año fue la mantención en Chile de la certificación del Sistema de Gestión Integrado, basado en las normas ISO 14001 y OHSAS 18001, tras concluir la auditoría de vigilancia realizada por Lloyds.

Cabe destacar también la implementación en Chile y Argentina del Desafío de Innovación Abierta a través del Programa Atrévete a Innovar en Seguridad, el cual incentiva la búsqueda de oportunidades de mejora, fomenta el involucramiento y refuerza el trabajo en equipo. Se presentaron más de 403 ideas y más de 6.000 personas se involucraron a través de la plataforma de votación.

⁴⁴ Solo Chile.

⁴⁵ Índice de Frecuencia: Número de lesionados con incapacidad (con una jornada de trabajo perdida como mínimo), por millón de horas trabajadas de todo el personal.

⁴⁶ Índice de Gravedad: Número de días perdidos de los trabajadores lesionados, por millón de horas trabajadas de todo el personal, durante todo el periodo considerado.

Copec gestiona en todo Chile una compleja cadena de distribución, donde el Sistema de Gestión de Salud, Seguridad y Medio Ambiente (SSMA) juega un papel clave para garantizar el suministro seguro 24/7 a sus miles de clientes. El esfuerzo sostenido, permanente y transversal de toda la organización hacia una operación con mejores estándares de seguridad ha generado frutos, finalizando el 2016 con las siguientes cifras:

- Con un total de 76.886.209 kilómetros recorridos, se registraron 34 accidentes (índice de accidentabilidad AMIK⁴⁷: 0,44 accidentes por cada millón de kilómetros recorridos, lo que se compara con un AMIK: 0,36 logrado en 2015).
- En las plantas, el índice promedio de incidentes llegó a 0,011 por millón de litros, lo que se compara con un índice de 0,012 en 2015. Una de las principales acciones implementadas fue el rediseño del programa de seguridad en base a focos críticos.

Algunas de las iniciativas más importantes para el resguardo de la seguridad de los trabajadores fue el desarrollo de un programa de charlas mensuales de capacitación a transportistas de combustibles en temas tales como manejo seguro, somnolencia y fatiga. Además, en los camiones de Transcom, afiliada de Copec, se comenzó la instalación de un sistema de botones de pánico: en caso de emergencia, el chofer pulsa el dispositivo que genera una alarma por correo electrónico; si el conductor no contesta la llamada de la central de monitoreo, de inmediato se envía una alerta a la Jefatura de flota respectiva. Transcom alcanzó la categoría de excelencia del Programa Empresa Certificada (PEC) de la Mutual de Seguridad.

Terpel mantuvo la certificación de su Sistema de Salud, Seguridad, Ambiente y Calidad (SSAC) en todos los países donde opera.

Asimismo, se implementaron proyectos específicos en Ecuador, Perú y Panamá, que incluyeron la realización de talleres de sensibilización, la difusión e implementación de programas de alcohol y drogas, el incremento de las inspecciones de seguridad en Estaciones de Servicio, y el reforzamiento de los equipos encargados.



FATALIDADES

Durante 2016, Arauco en Chile tuvo que lamentar el fallecimiento por un accidente laboral de un trabajador contratista que prestaba servicios aéreos y de un contratista motosierrista, ambos brindando servicios a Forestal Arauco. Por su parte, Terpel también lamentó dos fatalidades durante 2016: un conductor en Colombia quien pereció al salirse de una vía mientras conducía su tractocamión con aceite combustible para motores, y una colaboradora en Panamá, quien falleció en un asalto a la gasolinera donde trabajaba.

SALUD OCUPACIONAL

Arauco se ha planteado asegurar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de salud ocupacional en todos su procesos, además de generar óptimas condiciones laborales y promover una cultura sana y estilos de vida saludable. Para ello, se realizaron evaluaciones ambientales y de exposición a riesgos en la salud, se implementaron controles y se incorporó a grupos de trabajadores a programas de vigilancia epidemiológicos.

En Chile, durante 2016 se logró un sustancial avance en el proceso de certificación de acuerdo al modelo de gestión de Comités Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS), donde un total de 28 comités lograron la máxima certificación. Adicionalmente, se efectuó el V Encuentro Anual de Comités Paritarios de Arauco, con la participación de más de 200 trabajadores.

En Copec se implementó en 2013 una iniciativa, denominada PuraEnergía, que con el apoyo del INTA aspira a estimular entre los trabajadores de Copec ciertos hábitos de alimentación saludable, actividad física y autocuidado en salud. En 2016 se potenció la marca PuraEnergía con la entrega de consejos de vida sana a través de los canales internos de comunicación.

⁴⁷ Amik: Accidentes por millón de kilómetros.

9.5 Derechos Humanos y Libertad de Asociación /

G4-11 / G4-LA4 / G4-HR4 / G4-HR5 / G4-HR6

Una de las modificaciones realizadas al Código de Ética de Empresas Copec durante 2016 fue la incorporación de una cláusula específica donde se manifiesta el rechazo al trabajo

infantil en todas sus formas y el compromiso corporativo con el estricto cumplimiento de las normas legales sobre libertad sindical.

La afiliada Terpel cuenta con una Política en Derechos Humanos⁴⁸ donde se establecen las directrices de respeto y promoción en todas las actuaciones y relaciones con los grupos de interés, que se hace extensiva a cada uno de sus proveedores. Además de revisar dicha política, durante 2016 la compañía avanzó en el diagnóstico previo a la implementación de un proceso de Debida Diligencia en derechos humanos. En dicho ejercicio se identificaron los principales riesgos de vulneración o amenazas en particular, y se evaluaron los mecanismos de denuncia con los que cuenta la empresa. Como resultado del ejercicio se concluyó que la compañía no presentó riesgos críticos de vulneración de derechos humanos. En este sentido, en 2017 se realizarán planes de acción para prevenir impactos reales y potenciales sobre derechos humanos en la cadena de valor, priorizando transportadores y empleados indirectos de la red propia de estaciones de servicio.

El desarrollo de relaciones armónicas con las organizaciones sindicales en cada país es un valor común y compartido por todas las compañías. Uno de los principales instrumentos de

negociación, son los convenios colectivos que cubren a un porcentaje importante de los colaboradores.

	Nº de colaboradores suscritos al 2015	Porcentaje respecto del total	Nº de colaboradores suscritos al 2016	Porcentaje respecto del total
Orizon	167	31%	162	27%
Copec	903	98%	900	99%
Abastible	1.166	100%	1.221	100%
Terpel ⁴⁹	1.830	94%	2.047	94%

El buen relacionamiento sindical queda demostrado en el porcentaje de trabajadores sindicalizados a nivel consolidado, que ascendió a 47% en 2016, 7 puntos porcentuales más que el año anterior. Durante 2016, se generaron negociaciones colectivas en Orizon, Copec y Terpel Colombia.

Trabajadores sindicalizados	2015			2016	
	Cantidad de sindicatos	Nº colaboradores sindicalizados 2015	% Sindicalización 2015	Nº colaboradores sindicalizados 2016	% Sindicalización 2016
Terpel Colombia	1	39	3%	49	4%
Terpel México	1	56	37%	65	38%
Orizon	3	239	45%	267	44%
Copec	3	442	48%	479	53%
Abastible	5	698	64%	712	62%
Arauco Argentina	4	726	46%	739	49%
Arauco Brasil	5	192	10%	1.930	100%
Arauco Chile	25	5.338	58%	4.917	54%
TOTAL	47	7.731	40%	9.158	47%

⁴⁸ Alineada con los principales instrumentos internacionales sobre los derechos humanos: 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.

⁴⁹ Incluye solo a trabajadores de Colombia y Panamá.

9.6 Desarrollo de Colaboradores /

G4-LA11 / G4-LA9

Bajo la premisa de alcanzar el desarrollo integral de cada uno de los colaboradores, las empresas han implementado diversas iniciativas. A continuación, se presentan los avances más significativos en el ámbito de formación y desarrollo de carrera.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Uno de los principales avances en la apuesta por el desarrollo de los trabajadores es el crecimiento en 51% de las personas que fueron sometidas a algún proceso

de evaluación de desempeño, pasando del 37% al 56% del total de colaboradores. Cada año, más personas son evaluadas, generándose nuevas oportunidades de retroalimentación y orientación a los trabajadores, identificación de oportunidades de movilidad interna y crecimiento, retención de talentos, y detección de necesidades de capacitación. También es un insumo relevante para los planes de sucesión y procesos de revisión de renta.

	2015						2016					
	Mujeres		Hombres		Total		Mujeres		Hombres		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Total	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Copec ⁵⁰	209	81%	615	92%	824	89%	252	99%	635	98%	887	98%
Abastible ⁵¹	41	17%	153	18%	194	18%	41	16%	159	18%	200	22%
Terpel	351	40%	403	31%	754	34%	761	74%	781	54%	1.542	62%
Empresas Copec	3	43%	15	83%	18	72%	2	29%	10	48%	12	43%
Arauco	ND ⁵²	ND	ND	ND	5.378	36%	ND	ND	ND	ND	8.213	58%
Total de Colaboradores					7.168	37%					10.854	56%

En los últimos años, Arauco ha trabajado por fortalecer la gestión del desempeño como el proceso central en el desarrollo de las personas de la compañía. La evaluación de desempeño se realiza a través de un instrumento que alinea las competencias y conductas deseadas de los trabajadores con los valores corporativos, y que, además, permite determinar el cumplimiento de los objetivos y metas individuales. En Chile, en 2016 se aumentó la cobertura del proceso de Gestión del Desempeño hacia los trabajadores del rol general (técnicos y operarios).

Abastible ha llevado a cabo durante los últimos dos años un proceso de evaluación de competencias en 360°, superando el 20% de la plantilla en 2016.

Con la participación de prácticamente toda la compañía, en Copec, y durante 2016, se realizó la quinta evaluación

de competencias bajo el Programa Crecer. El principal objetivo es estimular la retroalimentación entre los equipos mediante autoevaluaciones online de los empleados y la posterior evaluación de sus jefaturas. En base a esos datos, se diseñaron planes de acción que involucraron al 85% del personal.

Por su parte, Terpel también realizó destacados esfuerzos para el fortalecimiento del proceso de evaluación de desempeño. Para ello, la compañía genera planes de acción individual y por equipos. En Colombia, se alcanzó a una cobertura del 89,2% de la plantilla y, en Ecuador, la compañía implementará la primera evaluación en 2017. En República Dominicana se realizó por primera vez la evaluación 360° con el 100% de los empleados.

En el caso de Orizon, se encuentra en desarrollo el sistema de gestión de desempeño.

⁵⁰ Solamente se presenta información de Chile.

⁵¹ Solamente se presenta información de Chile.

⁵² ND: No disponible información desagregada por género.

FORMACIÓN

	2015				2016			
	% de colaboradores capacitados	Número de horas de formación	Promedio de horas formación	Gasto promedio por trabajador (US\$)	% de colaboradores capacitados	Número de horas de formación	Promedio de horas formación	Gasto promedio por trabajador (US\$)
Arauco	61%	377.303	42	ND	56%	286.156	36	462
Copec	83%	46.785	61	1.163	81%	36.523	50	1.191
Terpel	100%	15.764	7	76	100%	22.392	8	77
Orizon	77%	41.117	100	254	92%	61.088	110	234
Abastible	70%	26.739	35	282	90%	70.496	68	486
Empresas Copec	80%	442	22	4.663	100%	338	12	4.381
Total	67%	508.150	39	345	68%	476.993	36	419

En promedio, cada trabajador de Empresas Copec y sus afiliadas recibió durante 2016 un total de 36 horas de formación (6% menos que en 2015), y el gasto promedio fue de 419 dólares por trabajador. Es de interés de la Compañía apostar al crecimiento y desarrollo de sus trabajadores y, en este ámbito, se mantendrán los esfuerzos.

Empresas Copec y sus afiliadas promueven permanentemente el crecimiento de sus personas a través de diversos programas de capacitación y desarrollo, que contribuyen a construir equipos de excelencia, preparados para abordar los desafíos de industrias cada vez más demandantes y competitivas.

/ Arauco



El gran hito en materia de formación para la empresa forestal fue la inauguración del Campus Arauco junto a DUOC UC, que además de impartir carreras técnicas, es un Centro de Entrenamiento para trabajadores de la compañía. En este Campus, colaboradores de Arauco participan del proceso de formación, aportando a los alumnos su conocimiento y experiencia⁵³.

Una de las grandes novedades de 2016 en cuanto a capacitación en Copec fue la implementación del programa de Liderazgo Comercial. Orientado a las jefaturas del área comercial, su objetivo fue fortalecer las competencias de liderazgo y orientación al cliente. Este proceso se realizó a través de un *coaching* personalizado que incluyó intervenciones individuales en los equipos y en terreno durante las visitas a clientes. Durante el año participaron 31 gerentes, subgerentes y jefes comerciales.

Además, Copec cuenta con un programa de formación corporativa, preparado y actualizado en base a los resultados del Programa Crecer. Durante 2016, y como novedad, se incorporó el Programa de Competencias Organizacionales, que incluye una amplia variedad de cursos, tales como innovación, cultura de servicio, entre otras temáticas. Otro programa destacado fue el de Formación Operacional, enfocado en las plantas de combustible. Al cierre de 2016, se totalizaron 340 cursos dictados como parte del programa de formación corporativa, un significativo aumento respecto a 2015.

⁵³ Mas información sobre el Centro de formación Arauco Duoc UC en el capítulo de Convivencia Sostenible, página 64.



Acerca
del Reporte

10. Acerca del Reporte

G4-13 / G4-18 / G4-19 / G4-20 / G4-21 / G4-22 / G4-23 / G4-25 / G4-28 / G4-29 / G4-30 / G4-31 / G4-32 / G4-33

10.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

El segundo reporte de sostenibilidad de Empresas Copec fue elaborado tomando en consideración la metodología propuesta por Global Reporting Initiative, en su versión G4, adoptando nuevamente el enfoque esencial.

Este documento abarca los hechos, resultados e impactos económicos, ambientales y sociales del periodo cubierto entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016. Asimismo, se presenta información de 2015 a efectos comparativos. Salvo que se indique lo contrario, no se han modificado los métodos de cálculo respecto del reporte anterior, ni las filiales incluidas en el documento.

Este reporte da cuenta del desempeño de Empresas Copec y sus afiliadas Arauco, Copec, Abastible y Orizon (es decir, aquellas empresas donde la Sociedad tiene más del 50% de la propiedad). A lo largo del reporte se presenta información particular por empresa o información consolidada⁵⁴. Las compañías se encuentran en distintos estados de madurez respecto al monitoreo de indicadores de sostenibilidad y, por tanto, se indica en cada aspecto el nivel de cobertura de los datos presentados.

PROCESO DE MATERIALIDAD

Para la definición de los aspectos materiales, se llevó a cabo una serie de actividades, que permitieron concluir en la matriz de materialidad presentada en este capítulo. Entre las principales fuentes utilizadas, cabe mencionar las entrevistas a los principales ejecutivos de Empresas Copec y a ejecutivos de las afiliadas comprendidas en el reporte. Junto a ellos, el equipo de reporte identificó los hitos y aspectos más relevantes en cada una de las compañías durante el periodo (análisis interno).

Por otra parte, se tomaron en consideración las inquietudes, cuestionarios y consultas levantadas por uno de los principales stakeholders de la compañía: los inversionistas y analistas de mercado. A este listado de temáticas se incorporaron los temas presentados en la prensa local, para cada una de las empresas (Análisis externo). De esta manera, se conformó la siguiente matriz que incorpora como particularidad la identificación de “dónde” es material cada aspecto.

⁵⁴ Valor del Dólar al 31/12/2016 - 669,47 por peso chileno.

Aspectos materiales	RELEVANCIA	EMPRESAS COPEC	ARAUCO	COPEC	TERPEL	ABASTIBLE	ORIZON
INNOVACIÓN	ALTA	X	X	X	X	X	X
GOBIERNO CORPORATIVO	ALTA	X	X	X	X	X	X
CONFLICTOS DE INTERÉS - LIBRE COMPETENCIA	ALTA	X	X	X	X	X	X
GESTIÓN DE RIESGOS	MEDIA	X	X	X	X	X	X
GESTIÓN ÉTICA	MEDIA	X	X	X	X	X	X
RELACIONES CON INVERSIONISTAS	ALTA	X					
AMPLIACIONES E INTERNACIONALIZACIÓN	ALTA	X	X	X	X	X	X
APORTE AL DESARROLLO DEL PAÍS	ALTA	X	X	X	X	X	X
INNOVACIÓN	ALTA	X	X	X	X	X	X
GESTIÓN AMBIENTAL (GENERAL)	MEDIA		X	X	X		
CONSUMO DE ENERGÍA	MEDIA		X	X	X	X	X
ENERGÍA RENOVABLE	MEDIA		X	X		X	
CAMBIO CLIMÁTICO	ALTA	X	X	X	X		

Aspectos materiales	RELEVANCIA	EMPRESAS COPEC	ARAUCO	COPEC	TERPEL	ABASTIBLE	ORIZON
BIODIVERSIDAD	MEDIA		X				X
AGUA	ALTA		X				X
APORTE EN EDUCACIÓN A LA COMUNIDAD	ALTA	X	X	X	X		
APORTE AL DESARROLLO LOCAL	ALTA	X	X	X	X		X
RELACIONAMIENTO COMUNITARIO	ALTA		X		X		X
RELACIONAMIENTO CON COMUNIDADES INDÍGENAS	MEDIA		X				
CREACIÓN DE EMPLEO	MEDIA	X	X	X	X	X	X
DIVERSIDAD	MEDIA	X	X	X	X	X	X
SALUD Y SEGURIDAD DE TRABAJADORES	ALTA	X	X	X	X	X	X
DERECHOS HUMANOS	MEDIA	X			X		
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN	MEDIA		X	X	X	X	X
SATISFACCIÓN DE CLIENTES	ALTA			X	X	X	
SEGURIDAD EN ESTACIONES DE SERVICIO	ALTA			X	X		



CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

CAPÍTULO		PÁGINA
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
G4-1		2
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
G4-3	Descripción de Empresas Copec y sus afiliadas	8
G4-4	Descripción de Empresas Copec y sus afiliadas	8
G4-5	Descripción de Empresas Copec y sus afiliadas	8
G4-6	Quiénes Somos	7
G4-7	Descripción de Empresas Copec y sus afiliadas	8
G4-8	Descripción de Empresas Copec y sus afiliadas	8
G4-9	Descripción de Empresas Copec y sus afiliadas	8
G4-10	Demografía Laboral	75
G4-11	Derechos Humanos y Libertad de Asociación	81
G4-12	Aporte a la Cadena de Valor	37
G4-13	Acerca del Reporte	84
G4-14	Gestión de Riesgos	29
G4-15	Principales Reconocimientos	16
G4-16	Principales Reconocimientos	16
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		
G4-17	Descripción de Empresas Copec y sus afiliadas	8
G4-18	Acerca del reporte	84
G4-19	Acerca del reporte	84
G4-20	Acerca del reporte	84
G4-21	Acerca del reporte	84
G4-22	Acerca del reporte	84
G4-23	Acerca del reporte	84
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
G4-24	Enfoque de Sostenibilidad	14
G4-25	Enfoque de Sostenibilidad / Acerca del Reporte	14 / 84
G4-26	Enfoque de Sostenibilidad	14
G4-27	Enfoque de Sostenibilidad	14



CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

	CAPÍTULO	PÁGINA
PERFIL DE LA MEMORIA		
G4-28	Acerca del reporte	84
G4-29	Acerca del reporte	84
G4-30	Acerca del reporte	84
G4-31	Acerca del reporte	84
G4-32	Acerca del reporte	84
G4-33	Acerca del reporte	84
GOBIERNO		
G4-34	Gobierno Corporativo	18
G4-35	Gobierno Corporativo	18
G4-36	Gobierno Corporativo	18
G4-37	Gobierno Corporativo	18
G4-38	Gobierno Corporativo	18
G4-39	Gobierno Corporativo	18
G4-40	Gobierno Corporativo	18
G4-42	Gobierno Corporativo	18
G4-43	Gobierno Corporativo	18
G4-44	Gobierno Corporativo	18
G4-45	Gobierno Corporativo	18
G4-46	Gestión de Riesgos	29
G4-47	Gestión de Riesgos	29
G4-48	Gobierno Corporativo	18
G4-49	Gobierno Corporativo	18
G4-50	Gobierno Corporativo	18
G4-51	Gobierno Corporativo	18
G4-52	Gobierno Corporativo	18
ÉTICA E INTEGRIDAD		
G4-41	Gestión Ética y Cumplimiento Normativo	25
G4-56	Gestión Ética y Cumplimiento Normativo	24
G4-57	Gestión Ética y Cumplimiento Normativo	24
G4-58	Gestión Ética y Cumplimiento Normativo	24

GRI /



CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS			
Aspecto Material	Indicadores GRI asociados	Capítulo / Sección	Página
INNOVACIÓN	G4-EN27	Espíritu Innovador	43
GOBIERNO CORPORATIVO	---	Gobierno Corporativo	18
CONFLICTOS DE INTERÉS - LIBRE COMPETENCIA	G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5, G4-SO6, G4-SO7	Libre Competencia y Cumplimiento Normativo	25
GESTIÓN DE RIESGOS	---	Gestión de Riesgos	29
GESTIÓN ÉTICA	G4-SO8	Gestión Ética y Cumplimiento Normativo	24
RELACIONES CON INVERSIONISTAS	---	Relaciones con Inversionistas	27
INTERNACIONALIZACIÓN Y AMPLIACIONES	---	Crecimiento Sostenido	35
APORTE AL DESARROLLO DEL PAÍS	G4-EC1, G4-EN31	Crecimiento Sostenido	32
GESTIÓN AMBIENTAL (GENERAL)	G4-EN29	Multas y Sanciones	35
CONSUMO DE ENERGÍA	G4-EN3, G4-EN5, G4-EN6	Energía	50
ENERGÍA RENOVABLE	G4-EN3, G4-EN5, G4-EN6	Energía	50
CAMBIO CLIMÁTICO	G4-EN15, G4-EN16, G4-EN18, G4-EN19, G4-EN21	Empresas Copec y el cambio climático	57
BIODIVERSIDAD	G4-EN13	Gestión de la Biodiversidad	54
AGUA	G4-EN8, G4-EN10	Agua	53
DERRAMES Y EFLUENTES	G4-EN22, G4-EN24	Derrames y Efluentes	63
APORTE EN EDUCACIÓN A LA COMUNIDAD	G4-SO1, G4-EC7	Convivencia Sostenible	65
APORTE AL DESARROLLO LOCAL	G4-SO1, G4-EC7	Convivencia Sostenible	65
RELACIONAMIENTO COMUNITARIO	G4-SO11	Relacionamiento comunitario y Participación	68
RELACIONAMIENTO CON INDÍGENAS	G4-HR8	Relacionamiento comunitario y Participación	68
CREACIÓN DE EMPLEO Y DESARROLLO	G4-LA1, G4-LA9, G4-LA11	Demografía Laboral y Desarrollo de Colaboradores	75/82
DIVERSIDAD	G4-EC5, G4-LA12, G4-HR3	Diversidad	77
SALUD Y SEGURIDAD DE TRABAJADORES	G4-LA5, G4-LA6, G4-LA8	Salud y Seguridad Laboral	79
DERECHOS HUMANOS	G4-HR4, G4-HR5, G4-HR6	Derechos Humanos y Libertad de Asociación	81
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN	G4-LA4, G4-HR4	Derechos Humanos y Libertad de Asociación	81
SATISFACCIÓN DE CLIENTES	G4-PR5	Al servicio del cliente	37
SEGURIDAD EN ESTACIONES DE SERVICIO	G4-PR1	Al servicio del cliente	37

Anexo: Principales Certificaciones /



Arauco cuenta con una serie de certificaciones para sus distintos negocios. Los hitos más relevantes en esta materia de 2016 en el área Forestal fueron la mantención de la certificación de manejo Forestal FSC® en sus operaciones en Chile y en Brasil y las recertificaciones bajo las normas ISO 14001, OHSAS 18001, CERTFOR y PEFC de Manejo Forestal Sustentable. Las plantas de celulosa se recertificaron bajo las normas ISO 9001 e ISO 14001.⁵⁵

Por su parte, el Sistema de Gestión Integrado de Copec, se encuentra certificado bajo las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, al igual que el proceso de *bunkering* de la compañía. Asimismo, la planta de lubricantes está certificada ISO 9001. Abastible recibió en 2015 oficialmente la triple certificación ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 para los procesos de abastecimiento, almacenamiento y distribución a granel en la Región Metropolitana y para sus procesos desarrollados en las oficinas centrales.

El compromiso con los mejores estándares a nivel internacional se pone de manifiesto en Terpel Lubricantes, mediante la recertificación en el Sistema Integrado de Gestión, ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 y NORSOK. Además, 30 de sus productos fueron recertificados con Calidad Icontec, y su Laboratorio de Control de Calidad fue acreditado por ONAC conforme a la norma NTC SIO / IEC 17025. Asimismo, Terpel Aviación también obtuvo la triple recertificación y la certificación bajo la norma NORSOK.

Orizon cuenta con Certificación de Suministro Responsable (IFFO-RS) en las plantas de Coquimbo, Coronel Sur y Coronel Norte, siendo una de las primeras plantas del país en obtener esta certificación. Además, posee la certificación “Friends of the Sea - Sustainable Aquaculture”, otorgada por la ONG del mismo nombre. La Planta de Puerto Montt está certificada bajo el estándar BRC (British Retail Consortium) referido a seguridad alimenticia.

⁵⁵ Para mayor información de las certificaciones de Arauco, ver detalle en la web corporativa: www.arauco.cl



EMPRESAS COPEC



DATOS DE CONTACTO

Para mayor información acerca de este reporte contactar a:

Pamela Harris

Jefa de Asuntos Corporativos de Empresas Copec
Correo electrónico: pamela.harris@empresascopec.cl



Diseño:

DA Diseñadores Asociados
www.da.cl