



ec2017

reporte de sostenibilidad



EMPRESAS COPEC

ÍNDICE DE CONTENIDOS



01

**CARTA DEL
GERENTE GENERAL**
Pág_02

02

**QUIÉNES
SOMOS**
Pág_06

03

TRANSPARENCIA
Pág_19

04

**CRECIMIENTO
SOSTENIDO**
Pág_31

05

**APOYO A NUESTRA
CADENA DE VALOR**
Pág_38

06

INNOVACIÓN
Pág_44

07

**CUIDADO DEL
MEDIO AMBIENTE**
Pág_49

08

**CONVIVENCIA
SOSTENIBLE**
Pág_63

09

**FUERZA LABORAL
COMPROMETIDA**
Pág_72

10

**ACERCA
DEL REPORTE**
Pág_86

01 CARTA DEL GERENTE GENERAL

102-14





“Expandir beneficios a contrapartes diversas y complejas, preservar el ecosistema y responder a los estándares éticos que demanda el mundo hiperconectado de hoy, son parte de los requisitos de una gestión moderna.”

Señoras y señores accionistas:

Tengo el agrado de presentar el tercer Reporte de Sostenibilidad de Empresas Copec, documento que consolida el trabajo desarrollado por nuestras filiales en materia social, medioambiental, económica y de gobernanza corporativa durante el ejercicio 2017. Su propósito es dar cuenta del esfuerzo que realizamos para crear valor sustentable en cada una de nuestras áreas de negocios.

La práctica de reportar sostenibilidad se origina a finales de la década de los 80, momento en que el énfasis casi exclusivo estaba en la dimensión ambiental. A lo largo de las últimas décadas, el modelo evolucionó al ritmo de las transformaciones de la sociedad y sus crecientes expectativas hacia el mundo empresarial. En menos de 40 años pasó, de ser una opción, a convertirse en un imperativo, a medida que se conectaban cada vez más estrechamente el desarrollo productivo con los desafíos ambientales y sociales compartidos por todos.

Expandir beneficios a contrapartes diversas y complejas, preservar el ecosistema y responder a los estándares éticos que demanda el mundo hiperconectado de hoy, son parte de los requisitos de una gestión moderna. Este mandato se encuentra inscrito en el ADN de Empresas Copec desde sus orígenes, y se manifiesta en su compromiso por aportar al desarrollo del país y la conquista de sus principales desafíos.

Aspiramos a que esta vocación de siempre sea más conocida y valorada por nuestras distintas contrapartes. Un futuro sostenible es tarea común y, con cada reporte, vamos dejando huella de la

voluntad de nuestra empresa por aportar en esa dirección. Con determinación, flexibilidad, visión de largo plazo, y también la humildad necesaria para aprender y mejorar de manera continua.

Este reporte, al igual que los anteriores, adscribe al modelo Global Reporting Initiative (GRI), usado por más de diez mil empresas de todo el mundo para elaborar sus informes de sostenibilidad.

En él podemos dar cuenta cómo, durante 2017, nuestras filiales han seguido aprovechando oportunidades para multiplicar los beneficios económicos y sociales en los territorios que las acogen, a través de numerosos programas de vivienda, de fomento al emprendimiento y de la generación de proyectos de valor compartido, así como de iniciativas ligadas a la educación, la cultura y el deporte.

Entre ellos destaca el acuerdo de trabajo firmado por Arauco, junto al Gobierno de Chile y en el contexto de los devastadores incendios que afectaron al país en el período 2016-2017, para la reconstrucción de las localidades de Santa Olga, Los Aromos y Alto Los Morán, aprovechando la experiencia de lo realizado con el Plan de Reconstrucción Sustentable PRES de Constitución. Adicionalmente, Arauco dio vida al Plan de Renovación Forestal “De Raíz”, que fue co-diseñado con comunidades, autoridades y expertos internacionales. El Plan establece cuatro líneas de acción para abordar los desafíos planteados por el cambio global y el mayor incendio rural de nuestra historia.

“ Todos estos esfuerzos se enmarcan dentro de una realidad crecientemente dinámica, que nos impulsa a adaptarnos elevando permanentemente los estándares, anticipándonos a las demandas sociales mediante la innovación y la creación de nuevos modelos asociativos. ”

Por su parte, Abastible estableció una alianza con la Fundación Reforestemos Patagonia, para ayudar a crear una mayor conciencia sobre el cuidado del entorno y visibilizar las consecuencias del consumo indiscriminado de biomasa forestal, de la deforestación y de los incendios, entre otros. Asimismo, mantiene su contribución a Red de Alimentos y a diversas instituciones comprometidas con la acción solidaria.

Copec, en tanto, ha renovado el Programa Viva Leer, que en su primera etapa levantó 75 bibliotecas escolares abiertas a la comunidad a lo largo de todo Chile, beneficiando a más de 34.000 alumnos y sus familias. En esta segunda fase, Viva Leer habilitará 45 nuevas bibliotecas en un período de cinco años y seguirá impulsando el hábito de la lectura, a través de colecciones editoriales disponibles en su red de estaciones de servicio.

Aportar a la mejora de los estándares educativos es un énfasis histórico de Empresas Copec. Nuestras compañías siguen entregando, más allá de recursos financieros, tiempo, experiencia y orientación a instituciones como Enseña Chile, cuyos beneficios se extienden a más de 60 mil estudiantes; y Belén Educa, que cuenta con 12 establecimientos educacionales y más de 13 mil alumnos de comunas vulnerables.

Otra dimensión fundamental de nuestra forma de hacer las cosas es poner nuestras capacidades de investigación, tecnología aplicada y capacitación continua al servicio de la promoción del uso sustentable de los recursos naturales y energéticos.

Nuestras afiliadas de combustibles realizaron distintas inversiones en mejoras ambientales en 2017. Terpel destaca por haber reducido su consumo energético, impactando las cifras totales de consumo interno. En Chile, su matriz Copec desplegó un plan de ahorro de energía que se suma a Renova Copec, cuyo objetivo es reducir incrementalmente la huella ambiental en las Estaciones de Servicio.

Desde hace más de 20 años, Arauco produce energía a partir de biomasa forestal. Actualmente, las operaciones de la compañía no solo se autoabastecen a nivel energético, sino que se generan excedentes que se entregan al Sistema Eléctrico Nacional.

La empresa se ha posicionado como uno de los principales productores de energía limpia en Chile.

La gestión eficiente de los recursos hídricos, el monitoreo y resguardo de la biodiversidad y los urgentes desafíos que plantea el cambio climático también son temas centrales de la agenda en Empresas Copec. En 2017, Abastible y Orizon comenzaron a medir su huella de carbono, sumándose a Copec, Terpel y Arauco. Todas las afiliadas siguen el estándar establecido por el GHG Protocol en esta materia.

Lejos de ser acciones de una vez, todos estos esfuerzos se enmarcan dentro de una realidad crecientemente dinámica, que nos impulsa a adaptarnos elevando permanentemente los estándares, anticipándonos a las demandas sociales mediante la innovación y la creación de nuevos modelos asociativos.

Todas las afiliadas están realizando esfuerzos sistemáticos para la incorporación de nuevas tecnologías y la digitalización de sus procesos comerciales y productivos. Arauco dio inicio en 2017 al proyecto de reconversión de la planta de Valdivia, que le permitirá producir pulpa textil, un producto de alto valor agregado, mejorando su competitividad en la industria global de la celulosa. Copec y Abastible, por su parte, potenciaron sus soluciones digitales para responder a las nuevas demandas de consumo, ofreciendo a los clientes experiencias de compra más prácticas, cómodas y seguras.

A escala país, Fundación Copec-UC y el Centro de Innovación UC Anacleto Angelini se consolidan como un virtuoso ecosistema para la innovación. El Centro lanzó el primer Laboratorio de Estudios de I+D+i Empresarial con el apoyo de Corfo; además de dar vida a la Red de Innovación Chile, RICh, que reúne a diversos centros de innovación de Chile en torno al objetivo común de reforzar el impulso innovador. La Fundación continúa en la ruta iniciada hace ya 15 años, período a lo largo del cual ha apoyado 98 líneas de investigación, ofreciendo respaldo técnico, comercial y financiero por más de MM\$ 7.000, con patentes otorgadas, algunas de las cuales ya han generado royalties.

“Esta es una mirada general, algunos ejemplos del camino recorrido durante este último período. Resulta satisfactorio constatar lo que hemos avanzado, buscando siempre compatibilizar crecimiento responsable, visión empresarial y sustentabilidad.”

En el trasfondo de todas estas iniciativas está un año 2017 en que nuestras filiales mostraron un crecimiento sostenido.

En Chile, el directorio aprobó recientemente el proyecto de Modernización y Ampliación de la Planta Arauco, MAPA, que con US\$ 2.350 millones representa la mayor inversión realizada en la historia de la forestal. MAPA consolidará a Arauco como el segundo exportador mundial de celulosa, generando además beneficios económicos, sociales y ambientales para la región de Biobío y el país.

En México, la forestal acordó la compra de los activos de Masisa en tres complejos industriales ubicados en Chihuahua, Durango y Zitácuaro; así como en Ponta Grossa y Montenegro, en Brasil. En Estados Unidos, Arauco avanzó en la construcción de su planta de paneles en Grayling, Michigan.

Copec, por su parte, concluyó exitosamente el proceso de integración empresarial con ExxonMobil en Colombia, Perú y Ecuador. Esto le permitirá fortalecer su posición competitiva en estos mercados estratégicos de la Costa Pacífico Sur, gracias a la marca líder mundial en tecnologías de lubricación. Se trató de un proceso marcado por desafíos normativos, técnicos, operacionales y de recursos humanos, pero que logró materializarse con éxito. Copec también sigue avanzando con fuerza en la consolidación de las operaciones de Mapco, en Estados Unidos, un mercado desafiante y que ofrece enormes oportunidades, tanto de crecimiento como de aprendizaje.

Abastible continuó desarrollando la infraestructura necesaria para atender los requerimientos de sus clientes en Chile, Colombia, Ecuador y Perú. Ser una empresa regional de clase mundial es el desafío que se ha planteado la filial y hacia el cual avanza con fuerza.

Detrás de cada una de estas iniciativas está la invaluable labor de todos nuestros colaboradores, motores del desarrollo de Empresas Copec. Al cierre de 2017 nuestros trabajadores, a nivel consolidado, llegaban a más de 34 mil personas, de las cuales más de 10 mil son mujeres. Entendiendo lo esencial de su rol en nuestras compañías, estas han asumido un compromiso de potenciar las instancias de capacitación que les entreguen habilidades clave para el desempeño eficiente de sus funciones. De hecho, el año pasado se realizaron 676.274 horas de capacitación a los integrantes de nuestro equipo.

Esta es una mirada general, algunos ejemplos del camino recorrido durante este último período. Resulta satisfactorio constatar lo que hemos avanzado, buscando siempre compatibilizar crecimiento responsable, visión empresarial y sustentabilidad.

En este contexto, valoramos nuestra presencia en los indicadores Dow Jones Sustainability Index Chile, FTSE4Good Emerging Index, MSCI Sustainability Index y, desde 2017, Dow Jones Sustainability Index MILA.

En Empresas Copec sabemos que contamos con la capacidad de descifrar a tiempo las señales y diseñar estrategias con capacidad adaptativa, que garanticen prosperidad sostenible para accionistas, clientes, trabajadores, proveedores y comunidades.

Agradezco el esfuerzo de todos quienes participaron en la elaboración de este informe y especialmente a los encargados de seguir mejorando los indicadores que aquí se incluyen. Un material que cada año mejora su calidad, reportando la labor que realizamos bajo los criterios de un quehacer empresarial consciente. Los criterios de Empresas Copec.

Eduardo Navarro Beltrán
Gerente General
Empresas Copec

02 QUIÉNES SOMOS

102-1 / 102-2 / 102-4 / 102-5 / 102-6

Empresas Copec se caracteriza por tener una estrategia de negocios enfocada en 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, siempre de mano de las mejores prácticas en sostenibilidad.

La Compañía participa en dos grandes áreas de actividad: recursos naturales, donde cuenta con claras ventajas competitivas, y energía, estrechamente ligada al crecimiento y desarrollo productivo de los países.

En el sector forestal está presente a través de su afiliada Arauco, la que produce celulosa de mercado, paneles, madera aserrada y energía, y es la empresa con mayor patrimonio de bosques en Sudamérica.

Asimismo, participa en la distribución de combustibles líquidos, lubricantes y gas licuado por medio de sus afiliadas Copec, Mapco, Terpel, Abastible, Duragas, Solgas, Inversiones del Nordeste, Sonacol y su asociada Metrogas.

La participación de Empresas Copec en el negocio pesquero se realiza a través de su afiliada Igemar, presente en las zonas norte y centro-sur del país, elaborando harina y aceite de pescado, conservas, congelados y concentrados de Omega 3.

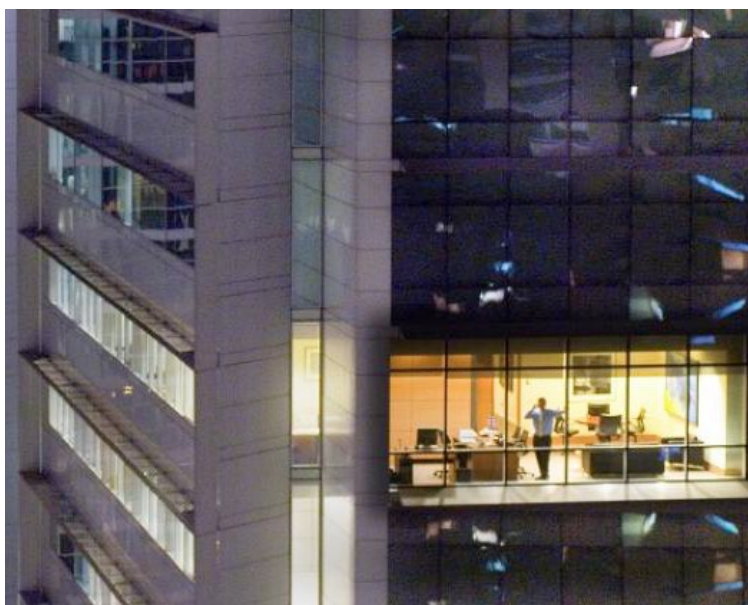
Adicionalmente, está presente en la minería metálica, a través de Alxar, en la minería del carbón, mediante Mina Invierno, y en el negocio inmobiliario, por medio de Inmobiliaria Las Salinas.

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, Panamá, Perú, Portugal, República Dominicana, Sudáfrica y Uruguay, y comercializa sus productos en más de 80 países en los cinco continentes.



2.1. MISIÓN Y VISIÓN



MISIÓN

Empresas Copec tiene como misión 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.

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.

Es así como realiza sus actividades 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.

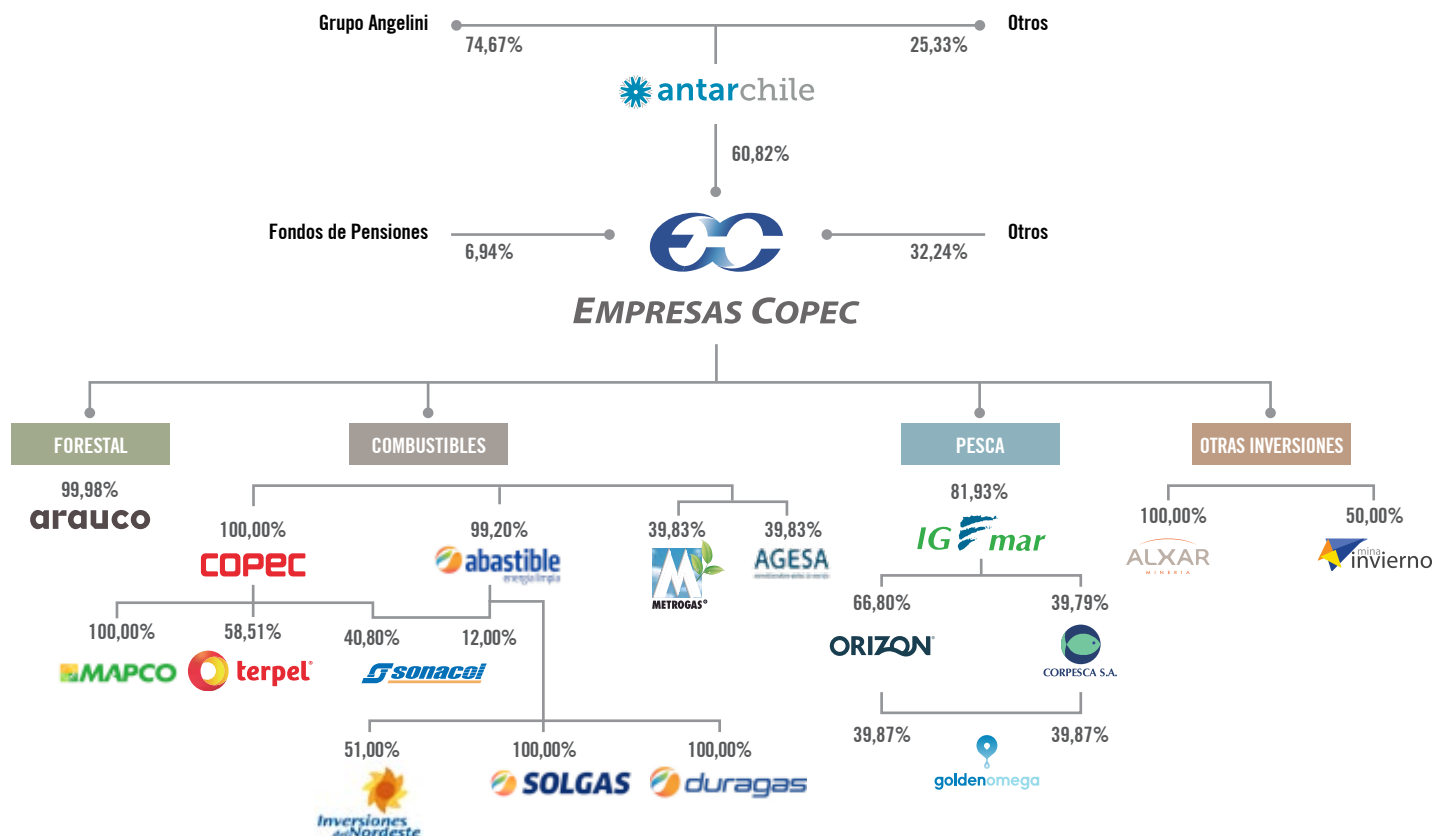
Disponer y aplicar los sistemas y procedimientos que permitan administrar los riesgos de los negocios, evaluando regularmente el desempeño en todos los procesos y tomando a tiempo las medidas correctivas que sean necesarias.

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 y excelencia, y ser consecuentes con los valores y políticas de Empresas Copec.

2.2. EMPRESAS COPEC Y SUS AFILIADAS

2.2.1. MALLA SOCIETARIA



2.2.2. ESTRUCTURA DE PROPIEDAD

31 de diciembre de 2017

AntarChile
60,82%

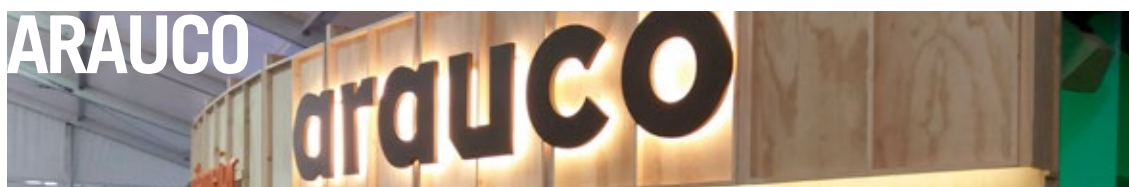
Personas Jurídicas
29,41%

Fondos de pensiones
6,94%

Personas naturales
2,83%



Al 31 de diciembre de 2017, el número de accionistas ascendía a 7.030 y el porcentaje que no se encontraba en manos del controlador alcanzaba a 39,18%.



www.arauco.cl

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

La compañía ofrece una amplia variedad de productos forestales renovables y de calidad, que inspiran a crear soluciones destinadas a mejorar la vida de las personas para la industria del papel, la construcción, el embalaje, la mueblería y la energía.

Sus productos son comercializados en los cinco continentes, mediante representantes, agentes de venta y oficinas comerciales presentes en 33 países, y una cadena logística y de distribución eficiente, que permitió en 2017 entregar sus productos a través de 240 puertos, llegando a más de 4.120 clientes.

La compañía se destaca porque sus instalaciones y patrimonio forestal se encuentran certificados bajo los más altos estándares nacionales e internacionales relacionados con la gestión de aspectos de gobierno corporativo, medio ambientales, de calidad, de protección de la salud y seguridad y manejo forestal responsable.

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

1,7 millones
de hectáreas de patrimonio forestal en Chile, Argentina, Brasil y Uruguay

26%
del patrimonio es bosque nativo

28 plantas
de paneles

5,4 millones
de m³ de paneles producidos en Chile, Argentina, Brasil, Estados Unidos, Canadá, España, Portugal, Alemania y Sudáfrica

7 plantas
de celulosa

3,7 millones
de toneladas de celulosa producida en Chile, Argentina y Uruguay

9 aserraderos

2,6 millones
de metros cúbicos de madera producida en Chile, Argentina y España

11 plantas
de generación de energía

849 MW
capacidad instalada en Chile, Argentina y Uruguay



www.copec.cl / www.terpel.com

Copec comercializa y distribuye combustibles y lubricantes en Chile. A través de su afiliada Terpel, lo hace en Colombia, Panamá, Ecuador y Perú, y gas natural en Colombia y Perú. Adicionalmente, en Colombia y República Dominicana suministra combustible de aviación en los principales aeropuertos. En tanto, en Estados Unidos, mediante su afiliada Mapco, opera una red de estaciones de servicio y tiendas de conveniencia en el sureste de este país, específicamente en los estados de Alabama, Arkansas, Georgia, Kentucky, Mississippi, Tennessee y Virginia.

La estrategia de negocio está enfocada en ofrecer al consumidor un servicio de calidad y diferenciado, con una infraestructura moderna y amigable.

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

Por otra parte, y a través de Copec, Empresas Copec tiene el 56,51% de la propiedad de Terpel.

644

estaciones de servicio entre Arica y Puerto Williams

2.234

estaciones de servicio en Colombia, Ecuador, Panamá y Perú

9,8 millones

de m³ de combustibles vendidos en Chile

7,2 millones

de m³ de combustibles vendidos en Colombia

346

estaciones de servicio y tiendas de conveniencia en Estados Unidos



www.abastible.cl

Abastible comercializa gas licuado para uso residencial e industrial en cilindros y a granel, abastece de gas licuado vehicular a taxis y flotas de empresas a través de las estaciones de servicio Autogas, suministra gas licuado a embarcaciones bajo la marca Nautigas, y ofrece soluciones de uso dual de gas licuado y energía solar para calentar el agua sanitaria. Actualmente, la compañía es una de las principales distribuidoras de gas licuado en el mercado chileno y la tercera mayor de Sudamérica.

En Colombia, es propietaria de Inversiones del Nordeste, compañía que comercializa gas licuado para uso residencial e industrial, a través de las empresas Asogas, Gasan, Norgas, Colgas de Occidente y Gases de Antioquia. Además, es propietaria del 33,33% y 28,22%, respectivamente, de las empresas distribuidoras de gas Montagas y Energas.

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

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

Por su parte, por medio de Abastible, Empresas Copec tiene el 50,59% de la propiedad de Inversiones del Nordeste, el 99,20% de Solgas y el 99,19% de Duragas.

10 plantas
de almacenamiento y envasado en Chile

6,5 millones
de cilindros en Chile

472 mil
toneladas de gas licuado vendidas en Chile

26 plantas
de almacenamiento y envasado en Colombia

3,7 millones
de cilindros en Colombia

215 mil
toneladas de gas licuado vendidas en Colombia

4 plantas
de almacenamiento y envasado en Ecuador

4 millones
de cilindros en Ecuador

426 mil
toneladas de gas licuado vendidas en Ecuador

7 plantas
de almacenamiento y envasado en Perú

4 millones
de cilindros en Perú

518 mil
toneladas de gas licuado vendidas en Perú



www.orizon.cl

Orizon produce harina y aceite de pescado, congelados de jurel, choritos y jibia, y conservas de pescado y mejillón chileno, los que son comercializados bajo las marcas Atlas, Colorado, Lenga, San José y Wirenbo. Adicionalmente, la compañía comercializa atún en conserva bajo las marcas Colorado y San José, y arroz y legumbres bajo la marca San José.

Esta amplia gama de productos destaca por su calidad y aporte nutricional, y son elaborados bajo exigentes estándares y seguridad. La harina de pescado, aceite de pescado y conservas son vendidas mayoritariamente en el mercado nacional, mientras que los productos congelados son comercializados principalmente en Rusia, España y Chile.

Empresas Copec, por medio de Igemar, tiene el 54,73% de la propiedad de Orizon.

2 plantas

elaboradoras de harina y aceite de pescado, que totalizan una capacidad de producción de 290 toneladas de materia prima por hora

1 planta

elaboradora de conservas en Coronel, con una capacidad para procesar 20 mil cajas de latas de jurel al día

1 planta

de congelados en Coronel, con capacidad para elaborar 420 toneladas de producto al día

1 planta

de conservas y congelado rápido e individual (IQF) en Puerto Montt, con capacidad para producir 200 toneladas de congelados al día y 2 mil cajas de conservas al día

1 planta

de congelados en Coquimbo, con capacidad para procesar 100 toneladas de productos al día

1 planta

de conservas en Coquimbo, con una capacidad de producción de 5 mil cajas de conservas de 24 unidades al día

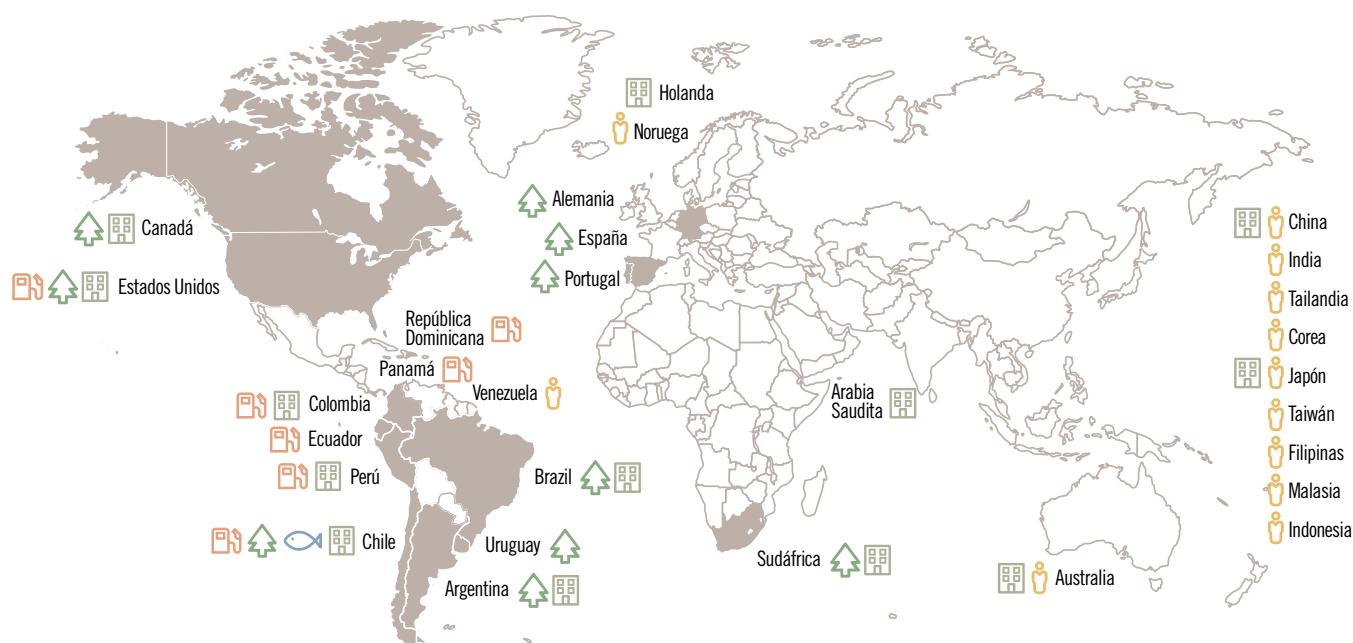
393 hectáreas

de concesiones operativas en la Región de Los Lagos para el cultivo de choritos

165 mil

toneladas de pesca procesada

2.3. PRESENCIA INTERNACIONAL



Forestal



Combustibles



Pesca y otras inversiones



Oficinas comerciales Arauco



Agentes Arauco

2.4. PRINCIPALES CIFRAS

102-7



Ingresos

US\$ 20.353
millones



Cantidad de colaboradores

34.545



GJ de energía consumida

22.707.430



Utilidad

US\$ 639
millones



Cantidad de mujeres colaboradoras

10.278



Horas de capacitación a colaboradores

676.274

2.5. SOSTENIBILIDAD EN EMPRESAS COPEC

102-11 / 102-40 / 102-42 / 102-43 / 102-44



La Política de Sostenibilidad Corporativa de Empresas Copec establece los principios y directrices generales para el desarrollo de las actividades de acuerdo con los más altos estándares de sostenibilidad en materia de transparencia, integridad, mejora continua, precaución y prevención, y protección y conservación del medio ambiente.

Asimismo, describe los roles y responsabilidades del Directorio, la Gerencia General, personal, asesores y contratistas, para su cumplimiento, reafirmando el permanente compromiso de la Compañía y sus afiliadas con una gestión de negocios responsable y sostenible.

Cabe señalar que 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.

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

GRUPOS DE INTERÉS

LINEAMIENTOS

MEDIOS DE RELACIONAMIENTO

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

2.6. CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS

102-12

2.6.1. CERTIFICACIONES

Arauco implementa en forma permanente planes de capacitación para potenciar la gestión en prevención de riesgos, el cumplimiento de los estándares de seguridad, la identificación de posibles contingencias y el uso de herramientas de prevención, entre otros. Asimismo, el patrimonio forestal de la compañía en Chile, Argentina, Brasil y Uruguay se gestiona bajo prácticas de Manejo Forestal Responsable y se destina, principalmente, a satisfacer las necesidades industriales propias. Estos bosques son manejados de forma sostenible y los procesos de producción son certificados con los más exigentes estándares a nivel mundial. Durante 2017, en Chile, se realizó exitosamente la 4ª auditoría de seguimiento FSC® (Forestal Arauco FSC License Code: FSC – C108276); en Argentina se obtuvo la Certificación PEFC en Forestal Misiones, y en Brasil la Certificación CERFLOR-PEFC.

Terpel posee las Certificaciones ISO, OHSAS y NORSOK para la comercialización, transporte, operación y suministro de combustibles, además de ISO y OHSAS para la producción, comercialización y distribución de lubricantes.

Las operaciones de Duragas fueron certificadas bajo la norma ISO 14.001, al igual que las operaciones de Solgas en Perú. Esta última, en su planta de almacenamiento de Callao, fue acreditada simultáneamente en tres normas de estándar internacional: ISO 9.001, de gestión de la calidad; ISO 14.001, de gestión medioambiental, y OHSAS 18.001, de seguridad y salud operacional.

Orizon cuenta con la Certificación Aquaculture Stewardship Council (ASC) en sus centros de cultivos de Puerto Montt y en la cadena de custodia de la Planta, la cual garantiza a los consumidores, compradores y comercializadores que sus productos cumplen con el más alto estándar en materias de sustentabilidad, calidad y seguridad social y medioambiental. Adicionalmente, la compañía cuenta con la Certificación IFFO-RS para sus plantas de harina de Coquimbo y Coronel, la que tiene como finalidad principal asegurar la sustentabilidad de los recursos pesqueros.

2.6.2. CLASIFICACIÓN DE RIESGO

Durante 2017, la clasificadora de riesgo Feller Rate reafirmó el rating y el outlook otorgados a Empresas Copec, ratificándolas en Primera Clase Nivel 1. Asimismo, estableció en AA- su clasificación de solvencia.

De igual forma, Fitch Ratings confirmó la clasificación de la Compañía en categoría Nivel 1, y asignó AA- a su solvencia.

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

Por su parte, Fitch Ratings confirmó la clasificación de Terpel en AAA por su solidez y rentabilidad.



2.6.3. PRINCIPALES RECONOCIMIENTOS

01.

EMPRESAS COPEC

Fue nominada entre las sociedades líderes en materia de Sustentabilidad, Gobierno Corporativo y Relación con los Inversionistas, de acuerdo al ranking ALAS20, que se realiza cada año en Chile, Perú, Colombia y México.

02.

ABASTIBLE

Fue reconocida con el primer lugar en el Premio Nacional de Satisfacción de Clientes, en la categoría Sector Gas Cilindro, y fue distinguida entre las mejores empresas con experiencia de servicio, de acuerdo al último Ranking Praxis Xperience Index.

03.

COPEC

Obtuvo el primer lugar en “Estaciones de Servicio” del Premio Nacional de Satisfacción de los Consumidores, además de ser distinguida entre las diez empresas con mejor Reputación Corporativa, según el estudio RepTrak Chile 2017.

04.

TERPEL

Fue distinguida entre las 100 empresas con mejor reputación corporativa, de acuerdo al ranking Merco Empresas y Líderes Colombia 2017 y 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.

05.

TERPEL

Fue premiada por la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones (Andesco) como una de las empresas con mejor Gobierno Corporativo.

06.

COPEC

Fue reconocida entre las 50 empresas más innovadoras de Chile, en la categoría retail moderno, por Best Place to Innovate.

07.

MAPCO

Fue reconocida por los consumidores de Estados Unidos con el sexto lugar a nivel nacional por la excelente experiencia ofrecida en su estación de servicio ubicada en Huntsville, Alabama.

08.

TERPEL

Ingresó nuevamente al anuario de buenas prácticas de sostenibilidad de Rebecosam, siendo reconocida con la mención bronce en la categoría Oil and Gas/Storage and Transportation y como Industry Mover 2017, por ser la empresa que más avanzó en materia económica, social y ambiental.

09.

ORIZON

Recibió, por un período de tres años, la certificación Aquaculture Stewardship Council (ASC) para sus centros de cultivos de Puerto Montt y la cadena de custodia de la Planta. Gracias a esta certificación, la compañía garantiza a sus consumidores, compradores y comercializadores que sus productos cumplen con el más alto estándar en materia de Sustentabilidad, Calidad, Seguridad, Social y Medioambiental.

03 TRANSPARENCIA



3.1. GOBIERNO CORPORATIVO

102-18 / 102-22 / 102-23 / 102-24 / 102-26 / 102-27 / 102-28



Los principios que rigen el comportamiento y funcionamiento del Gobierno Corporativo de Empresas Copec buscan asegurar que las prácticas de gestión, inversión y acción productiva consideren aspectos económicos, sociales y ambientales, y que se traduzcan en contribuciones que vayan más allá del beneficio económico directo y de lo establecido por la normativa legal.

Entre ellos destacan los siguientes:

- **Promover mercados transparentes**, eficientes y consistentes con el Estado de derecho;
- **Asignar y monitorear correctamente** las responsabilidades entre las distintas autoridades;
- **Proteger los derechos** de todos los accionistas, de manera de facilitar su ejercicio y asegurar un trato equitativo;
- **Fomentar permanentemente** el asesoramiento estratégico;
- **Preocuparse constantemente** por que la administración sea monitoreada efectivamente por el Directorio, y porque este represente a todos los accionistas.

Estos principios constituyen la base de la gestión de la Compañía y son comunes para cada una de sus afiliadas, lo que se traduce en una forma de hacer empresa, que está marcada por la preocupación por la creación de valor sostenible, la toma de decisiones reflexiva e informada, una visión de largo plazo, y el permanente compromiso con el desarrollo social, humano y económico.

3.1.1. ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO¹

El Directorio es el principal órgano de la estructura de Gobierno Corporativo de Empresas Copec. Se encuentra constituido por nueve integrantes, los que son elegidos cada tres años en la respectiva Junta de Accionistas. Cada uno de ellos cuenta con una destacada trayectoria, nivel profesional y ética, aportando a la organización con visiones complementarias e independientes. Cabe mencionar que los miembros del Directorio no desempeñan cargos ejecutivos en la Compañía y fueron elegidos en la Junta Ordinaria de Accionistas de abril de 2016.

¹ Para mayor información sobre el Gobierno Corporativo de Empresas Copec y su rol, consultar la Memoria Anual 2017 página 27.

DIRECTORIO

**Tomás
Müller Sproat**
Director

Ingeniero Comercial
4.465.942-5

**Gabriel
Bitrán Dicowsky***
Director

Ingeniero Civil Industrial
7.033.711-8

**Roberto
Angelini Rossi**
Presidente

Ingeniero Civil Industrial
5.625.652-0

**Jorge
Andueza Fouque**
Vicepresidente

Ingeniero Civil
5.038.906-5



**Arnaldo
Gorziglia Balbi**
Director
Abogado
3.647.846-2

**Andrés
Bianchi Larre***
Director
Economista
3.367.092-3

**Juan Edgardo
Goldenberg Peñafiel***
Director
Abogado
6.926.134-5

**Carlos
Hurtado Ruiz-Tagle**
Director
Ingeniero Comercial
2.300.859-9

**Manuel
Bezanilla Urrutia**
Director
Abogado
4.775.030-K



* Integrante del
Comité de Directores.

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 medio ambientales; analizar los grandes proyectos de inversión y asegurar una gestión efectiva y eficiente de riesgos; supervisar a la administración ejecutiva de la Compañía; y monitorear las decisiones operacionales y financieras fundamentales. Durante 2017, se llevaron a cabo 16 sesiones de Directorio y se registró una asistencia promedio de sus integrantes de 92%.

Adicionalmente, el Directorio es responsable de velar por el cumplimiento de las Prácticas de Gobierno Corporativo. Entre ellas se destacan la política para la contratación de asesorías, los procedimientos para inducción, capacitación y postulación de Directores, la política de compensaciones, indemnizaciones e incentivos a gerentes y ejecutivos principales y el procedimiento de reemplazo del gerente general o ejecutivos principales, entre otros. Todas ellas se encuentran plasmadas en el documento "Procedimientos de Gobierno Corporativo" disponible en la página web de Empresas Copec².

En el marco de lo anterior, durante 2017, el Directorio participó de un programa de perfeccionamiento en materia de buenas prácticas de gobierno corporativo, el que estuvo enfocado en las siguientes temáticas: Sostenibilidad en el Gobierno Corporativo; Desafíos de la Sostenibilidad; Nuevos Desafíos de la Comunicación Corporativa y el Rol del Directorio; Más allá del Rol del Compliance: Directorios que agregan valor; y Grandes Proyectos de Inversión y Operaciones de M&A. Complementariamente, los Directores recibieron un Compendio de Gobierno Corporativo elaborado por el Centro de Gobierno Corporativo de la Pontificia Universidad Católica de Chile, que considera documentación relevante acerca de Tendencias en Sustentabilidad; Jurisprudencia Nacional; Últimas Tendencias en Gobierno Corporativo; y Gestión de Riesgos en Organizaciones.

Por otra parte, y con miras a asegurar la mejora continua en su funcionamiento, el Directorio cuenta con un procedimiento de autoevaluación de su desempeño. Para ello, cada Director, de manera individual, responde a una serie de preguntas relativas al funcionamiento, comportamiento y gestión del Directorio, entregando sus respuestas de manera privada y confidencial. Cabe señalar que este cuestionario fue elaborado por un consultor externo y la evaluación se realiza de manera bienal, correspondiendo su nueva aplicación en 2018.

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 2017, ellas ascendieron a un monto mensual de 300 UF para los Directores, 600 UF para el Vicepresidente y 900 UF para el Presidente. Es importante mencionar que los Directores de la Compañía no cuentan con planes de incentivo tales como bonos, ni compensaciones en acciones, ni opciones de acciones u otros donde ellos participen (en la Memoria Anual 2017 se presenta el desglose de las remuneraciones percibidas).



² Para mayor información sobre Procedimientos de Gobierno Corporativo consultar: <http://www.empresascopec.cl/wp-content/uploads/2015/12/Procedimientos-de-Gobierno-Corporativo.pdf>

El Gobierno Corporativo de Empresas Copec está compuesto también por los siguientes comités y unidades de soporte:

ÓRGANO	DESCRIPCIÓN
Comité de Directores	Este Comité está conformado por tres integrantes, de acuerdo al artículo 50 bis de la Ley N° 18.046. Durante 2017, sus integrantes se reunieron 10 veces 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. Adicionalmente, en 2017 el Comité encargó a una empresa externa un Estudio de Mejores Prácticas en el funcionamiento de Comités de Directores.
Comité de Ética	Este Comité está constituido por tres integrantes, los que son elegidos por el Directorio, con el objetivo principal de 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 apoyar al Encargado de Prevención de Delitos en las diferentes actividades de control que este efectúa, principalmente en el proceso de identificación y análisis de denuncias que apliquen al Modelo de Prevención, la determinación de investigaciones y la posible aplicación de sanciones al respecto. El Comité sesiona 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 2017, el Comité orientó sus esfuerzos al perfeccionamiento del Plan de Continuidad de Negocios de la Compañía y de las Políticas, Normas y Procedimientos de Seguridad de la Información, con la finalidad de que ellas respondan de mejor manera a la nueva realidad de la Empresa.
Encargado de Prevención	El Encargado de Prevención es designado por el Directorio de la Compañía, por un periodo de tres años, con la finalidad de aplicar y fiscalizar el correcto funcionamiento del Modelo de Prevención de Delitos. Se reúne semestralmente con el Directorio para informar el cumplimiento en el Programa Anual, el que incluye actividades de difusión y capacitación relativas a aspectos importantes del Modelo de Prevención de Delitos y la Ley N°20.393 y monitoreo de los controles asociados, entre otros. Cabe mencionar que el Modelo de Prevención de Delitos de la Compañía fue recertificado por ICR Clasificadora de Riesgos Ltda. para el periodo comprendido entre noviembre de 2016 y julio de 2018.
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 en dicho sistema. El Directorio se reúne con el responsable de la Unidad de Auditoría Interna para revisar el programa de auditoría y los resultados de las revisiones. Las funciones de esta unidad son desempeñadas por la empresa auditora KPMG.
Área de Gestión de Riesgos	El Área 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 y Comité de Directores.

ADMINISTRACIÓN

102-19 / 102-20 / 102-35 / 102-36

1_
Eduardo Navarro Beltrán
Gerente General

Ingeniero Comercial
10.365.719-9

2_
José Tomás Guzmán Rencoret
Asesor Legal y Secretario del Directorio

Abogado
6.228.614-8

3_
Rodrigo Huidobro Alvarado
Gerente de Administración y Finanzas

Ingeniero Civil Industrial
10.181.179-4

4_
Jorge Ferrando Yáñez
Gerente de Estudios

Ingeniero Civil Industrial
12.059.564-4

5_
Pamela Harris Honorato
Jefa de Asuntos Corporativos

Ingeniera Civil Industrial
14.119.104-7

6_
Cristián Palacios González
**Subgerente de Finanzas y
Relación con Inversionistas**

Ingeniero Comercial
13.234.980-0



El Gerente General es designado por el Directorio con la finalidad de implementar las acciones asociadas al desempeño económico y social de la Compañía, así como también adoptar las medidas necesarias para cumplir con las metas anuales. El Gerente General es el responsable de presentar al Directorio mensualmente los resultados de la gestión de la Empresa.

Cabe mencionar que el Directorio cuenta con un Procedimiento de reemplazo del Gerente General y de los ejecutivos principales con el objeto de facilitar el adecuado funcionamiento de la Compañía. Dicho procedimiento se encuentra contenido en el documento "Procedimientos de Gobierno Corporativo" disponible en la página web de Empresas Copec³.

Por su parte, y con la finalidad de alinear adecuadamente la calidad de la gestión y las prioridades de los ejecutivos principales de la Empresa con los objetivos de mediano y largo plazo de la Sociedad, el Directorio ha definido una Política de Compensaciones que considera lo siguiente:

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

Por su parte, el Gerente General presenta una vez al año al Comité de Directores las remuneraciones fijas de todos los ejecutivos principales y sus variaciones con respecto al ejercicio anterior. Asimismo, exhibe un cuadro resumen donde se indica el percentil en el que se encuentra cada ejecutivo de acuerdo a su remuneración total, en relación al mercado. Cabe indicar que las remuneraciones de todos los ejecutivos principales son también revisadas tomando en consideración el benchmark de mercado y el desempeño individual.

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

Durante 2017, las remuneraciones y bonos percibidos por los ejecutivos ascendieron a MUS\$ 2.685 (MUS\$ 2.289 en 2016), quienes en promedio recibieron compensaciones variables que equivalieron, en su moneda de pago, a 33,9% de la remuneración recibida durante el año (32,3% en 2016).

3.1.2. GOBIERNO CORPORATIVO EN LAS AFILIADAS

Durante 2017, las afiliadas de Empresas Copec continuaron avanzando en materia de buenas prácticas de Gobierno Corporativo. En ese sentido, el Comité Corporativo de Gobierno, que reúne a profesionales de las distintas compañías, continuó sesionando una vez cada tres meses con el propósito de compartir prácticas, políticas y procedimientos.

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

3.2. GESTIÓN DE RIESGOS

102-29 / 102-30

Empresas Copec cuenta con una Política de Gestión de Riesgos que establece los conceptos, definiciones, herramientas y procesos mediante los cuales se identifican, categorizan y evalúan los riesgos internos o externos del negocio, junto con la definición de las medidas de control necesarias para su mitigación y monitoreo.

El Directorio y la Gerencia General son quienes monitorean y supervisan el cumplimiento de esta Política. En tanto, la Unidad de Gestión de Riesgos es la responsable de identificar y monitorear los riesgos, asignar su impacto y probabilidad de ocurrencia, y realizar periódicamente una auditoría al cumplimiento de los controles que se han establecido. Es importante señalar que los riesgos contenidos en la Política constituyen la base de la Matriz de Riesgos de la Compañía, la que es de conocimiento del Directorio y del Comité de Directores. El sistema de gestión de riesgos de Empresas Copec se desarrolló tomando como referencia los lineamientos del estándar internacional ISO 31.000.

Durante 2017, se llevó a cabo una actualización de la Política como consecuencia de la incorporación de nuevos controles⁴ y se constituyó el Comité de Crisis con el objetivo de definir los planes de acción ante eventuales conflictos.

Por su parte, Abastible inició un proceso de estandarización de los procesos corporativos a nivel regional, y su Comité de Auditoría y Riesgo aprobó la Política de Control y Gestión de Riesgos y la Matriz de Riesgos Estratégicos.

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

⁴ Para mayor información sobre Gestión de Riesgos consultar: <http://www.empresascopec.cl/wp-content/uploads/2018/04/Pol%C3%ADtica-de-Gesti%C3%B3n-de-Riesgos.pdf>

Coppec, en tanto, creó el Comité de Control Interno, presidido por el Vicepresidente Ejecutivo de Coppec e integrado por el Gerente General y gerentes de área, con la finalidad de supervisar el cumplimiento de los planes de acción comprometidos para fortalecer los sistemas de control, así como también para mitigar o resolver riesgos detectados en los procesos de auditoría.

Terpel llevó a cabo una evaluación al interior de la compañía en materia de prevención y control de lavado de activos y financiación del terrorismo. Gracias a ello, la filial implementó un Manual de Mejores Prácticas para mitigar posibles riesgos de corrupción y soborno transnacional, donde se establecen los lineamientos generales que se deben adoptar en esta materia.

Por otro lado, Arauco continuó llevando a cabo planes de trabajo específicos para prevenir la ocurrencia o reducir los impactos que tienen las instalaciones. Todo ello en el marco de su Política de Gestión de Riesgos, su Marco Corporativo de Gestión de Riesgos y su Matriz de Riesgos Corporativos, modelo basado en los estándares internacionales de Gestión de Riesgos ISO 31.000 y COSO ERM, y la Norma ISO 22.301 para el caso de los planes de continuidad de negocio.

Estos principios y lineamientos se encuentran contenidos en los Códigos de Ética de las empresas, siendo responsabilidad de los Directores, ejecutivos y trabajadores conocer, cumplir y hacer cumplir cabalmente estas disposiciones. Este documento es puesto a disposición de cada trabajador al momento de su contratación.

Es importante señalar que en el Código de Ética se establece claramente el procedimiento que se debe seguir en caso de existir conflictos de interés, de manera de asegurar que las decisiones sean adoptadas por quien tenga facultades para ello y no tenga conflictos de esta naturaleza.

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

Por otra parte, todas las empresas poseen Modelos de Prevención de Delitos, es decir, sistemas que cautelan 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. Este último es de carácter confidencial y anónimo, y permite que toda persona que tenga información acerca de un acto o hecho que implique un incumplimiento a la normativa vigente o se aparte de los principios establecidos en el Código de Ética, lo pueda reportar directamente al más alto nivel de la Compañía. El canal fue diseñado de manera tal que asegure el anonimato del denunciante.

3.3. GESTIÓN ÉTICA Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

102-16 / 102-17 / 102-25 / 205-2 / 205-3 / 415-1

En Empresas Coppec y sus afiliadas el apego a los principios éticos, de integridad personal y de pleno respeto a las normas establecidas constituye un pilar fundamental que orienta la conducta de cada uno de sus Directores, ejecutivos y trabajadores.

EMPRESA	CÓDIGO DE ÉTICA	CANAL DE DENUNCIA	MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS	COMITÉ DE ÉTICA	MANUAL DE MANEJO DE INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA EL MERCADO
Empresas Coppec	•	•	•	•	•
Arauco	•	•	•	•	•
Coppec	•	•	•	•	No aplica
Orizon	•	•	•	•	No aplica
Abastible	•	•	•	•	No aplica
Terpel	•	•	•	•	No aplica

Durante 2017, el Código de Ética de Empresas Copec fue revisado y actualizado por el Comité de Ética y aprobado por el Directorio. La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la página web corporativa en idioma español e inglés. Además, la Compañía implementó mejoras al Canal de Denuncias de manera de permitir el acceso de los integrantes del Directorio de manera segura, remota y permanente, y otorgar al denunciante conocer el estado de su denuncia.

Por su parte, Arauco continuó trabajando en el seguimiento y monitoreo de su Modelo de Prevención de Delitos en Chile, actualizó la matriz de riesgos e incorporó nuevos controles. En tanto, en sus afiliadas extranjeras se intensificaron las acciones para implementar los modelos de prevención, para lo cual se nombraron Encargados de Prevención de Delitos en Estados Unidos, Colombia, Brasil, Argentina y México, se desarrolló una política en base a la legislación local y se crearon controles para mitigar el riesgo de comisión de los delitos contemplados en la Ley N°20.393. Paralelamente, Arauco implementó un sistema de registro de conflictos de interés entre sus colaboradores y funcionarios de entidades o empresas del Estado.

La afiliada Copec externalizó el canal de denuncias éticas, con el propósito de asegurar la confidencialidad, seguridad y anonimato del denunciante, y estimular un mayor uso de esta herramienta.

Finalmente, cabe mencionar que durante 2017, Empresas Copec recertificó su Modelo de Prevención de Delitos, y la afiliada Arauco recibió, por parte del certificador externo, su segundo informe de revisión, el cual finalizó sin mayores observaciones.

3.4. LIBRE COMPETENCIA Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

206-1

Para Empresas Copec y sus afiliadas, la libre competencia es un principio rector en el desarrollo de sus actividades comerciales en los mercados en que participa. En ese sentido, la Compañía está convencida de que la libre competencia promueve la generación de mayor riqueza, la igualdad de oportunidades, una mayor eficiencia en la producción, e incentiva la innovación.

Estos conceptos se encuentran plasmados en la Política General de Libre Competencia aprobada por el Directorio de Empresas Copec, donde se establecen los principios y normas que deben ser seguidos y cautelados rigurosamente por todos los miembros de la Empresa, ya sean directores, ejecutivos o trabajadores.

Por su parte, las afiliadas Arauco⁵, Copec, Orizon⁶ y Abastible⁷ cuentan con políticas de libre competencia rigurosas y debidamente actualizadas, en línea con los principios expuestos en la política corporativa. Además, tienen como procedimiento la capacitación periódica de sus ejecutivos y trabajadores en esta materia.

En este sentido, cabe destacar el esfuerzo realizado por Abastible, que desde 2016 ha venido implementando un programa específico de libre competencia que incorpora, entre otros elementos, el levantamiento de riesgos, el diseño de planes de trabajo específicos, la capacitación a todo el personal y la difusión de mejores prácticas. De manera complementaria la compañía conformó un Comité de Libre Competencia integrado por miembros del Directorio, el Gerente General, Gerente Legal y el responsable de Control Interno, con la finalidad de resolver casos, adecuar lineamientos y fiscalizar el correcto cumplimiento del Manual.

En materia de difusión y capacitación, tanto Empresas Copec como sus afiliadas llevaron a cabo programas de capacitación y actualización en materia de libre competencia, anticorrupción, prevención de delitos y cumplimiento de estándares éticos.



⁵ Para mayor información sobre Políticas y Procedimientos de Libre Competencia consultar: <https://www.arauco.cl/chile/wp-content/uploads/sites/14/2017/07/Programa-de-Cumplimiento-de-Principios-y-Regulaciones-de-Libre-Competencia-1.pdf>

⁶ Para mayor información sobre Políticas y Procedimientos de Libre Competencia consultar: http://web.orizon.cl/wp-content/themes/orizon2017/pdf/gobierno-corporativo/Politica_de_Libre_competencia_Orizon.pdf

⁷ Para mayor información sobre Políticas y Procedimientos de Libre Competencia consultar: <http://www.abastible.cl/wp-content/uploads/2017/05/Manual-del-Programa-de-Cumplimiento-de-los-Principios-y-Regulaciones-de-Libre-Competencia.pdf>

EMPRESA

% DE COLABORADORES CAPACITADOS EN LIBRE COMPETENCIA, ANTICORRUPCIÓN, PREVENCIÓN DE DELITOS Y CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES ÉTICOS DURANTE 2017

Empresas Copec	100,0%
Copec	100,0%
Terpel⁸	100,0%
Arauco	90,0%
Abastible	64,2%
Orizon	56,6%

En particular, Empresas Copec capacitó a sus trabajadores en materia de Cumplimiento en Principios y Regulaciones de Libre Competencia, y sobre riesgos asociados a delitos de Lavado de Activo, Corrupción, Cohecho, Conflicto de interés y Fraude. Estas capacitaciones tuvieron como objetivo profundizar, a través de un enfoque práctico, los conocimientos en materia de normativa y regulación, métodos y procedimientos de anticorrupción, detección de potenciales conflictos de interés e interrelación con algunos stakeholders.

Por su parte, Arauco continuó desarrollando programas de difusión vía e-learning sobre la prevención de delitos contemplados en la Ley N° 20.393, abarcando al 90% de los funcionarios definidos como objeto de capacitación, y estableció nuevas estrategias de difusión para ser desarrolladas en 2018. Adicionalmente, la compañía realizó una campaña de difusión del Código de Ética, la que continuará en 2018. Cabe mencionar que esta campaña está siendo realizada actualmente en Chile, para continuar luego en Estados Unidos, Brasil y Argentina.

Abastible, en tanto, implementó talleres específicos de dilemas éticos que contribuyeron a alinear e integrar los valores corporativos en la toma de decisiones cotidianas y proporcionaron herramientas para discernir frente a casos de dilemas laborales. Asimismo, y como parte del Programa de Cumplimiento de las Normas y regulaciones de la Libre competencia, la compañía capacitó a colaboradores y distribuidores con el fin de prevenir infracciones a la normativa y entregar lineamientos y recomendaciones básicas sobre cómo actuar.

Finalmente, en materia de aportes a la comunidad, Empresas Copec y sus afiliadas poseen una estricta Política que establece los lineamientos para la realización de donaciones y aportes, fijándose

como focos de actuación aquellas iniciativas vinculadas con temas sociales, culturales, medio ambientales, 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 2017, Empresas Copec no realizó ningún aporte a partidos políticos.

3.5. RELACIONES CON INVERSIONISTAS

En Empresas Copec existe un Área de Relaciones con Inversionistas que tiene como propósito atender y orientar a los inversionistas y analistas en sus consultas vinculadas con el comportamiento de los mercados y la marcha de los negocios. Asimismo, tiene como responsabilidad realizar presentaciones periódicas de resultados y emitir comunicados sobre materias que puedan ser de interés para los inversionistas. Para ello cuenta con múltiples herramientas de comunicación, siendo una de las plataformas más utilizadas su página web <http://investor.empresascopec.cl>, donde se mantiene información permanentemente actualizada en idioma español e inglés. A lo anterior, se suma una aplicación móvil específica para inversionistas y analistas, que presenta los resultados y noticias más relevantes de la Compañía.

El equipo de relaciones con inversionistas busca implementar permanentemente prácticas de excelencia en su actuar, destacándose particularmente:

- **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).

⁸ Corresponde solo a la información de Colombia.

• **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 presentaciones realizadas y en los road shows desarrollados en 2017, se incluyeron tópicos específicos vinculados con la gestión sostenible de la compañía, tales como relacionamiento comunitario, 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.

• **Periodo 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.

• **Implementación de mejores prácticas de IR a partir de la participación en IR Academy:** Como resultado de la capacitación formal del equipo de IR en instancias internacionales específicas, se comenzó a instalar nuevas mejores prácticas, tales como la mejora de las presentaciones corporativas, la realización de mejores esfuerzos para identificar a los potenciales inversionistas extranjeros y la implementación de sistemas *push* de notificaciones para smartphones.

Por otro lado, las Juntas de Accionistas 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.



— Desde hace algunos años Empresas Copec figura en importantes rankings internacionales, que dan cuenta del desempeño de la Compañía en los ámbitos medio ambiental, social y de gobierno corporativo.

El esfuerzo realizado por instaurar una verdadera cultura de la sostenibilidad, robustecido y perfeccionado a lo largo del tiempo, se ha visto reflejado en un dato tangible, que es de gran interés para los inversionistas y otros stakeholders: la incorporación de Empresas Copec en los siguientes índices internacionales de sostenibilidad:

- **DJSI Chile:** El Dow Jones Sustainability Index aplica una encuesta entre las mejores empresas del IGPA (Índice General de Precios de las Acciones de la Bolsa de Comercio de Santiago), asignándoles una ubicación en el ranking de las más sustentables a largo plazo.
- **DJSI MILA:** Es la versión del DJSI para los países de la Alianza del Pacífico. Incluye las bolsas de valores de Colombia, Perú, México y Chile, formando el Mercado Integrado Latinoamericano.
- **MSCI Emerging Markets:** Mediante este índice específico Morgan Stanley Capital International evalúa el desempeño en materia de sostenibilidad de los mercados bursátiles de 21 países emergentes, entre ellos Chile.
- **FTSE4Good:** Fue creado por la Bolsa de Londres con la colaboración de UNICEF. Para la elaboración de sus índices utiliza información que provee Ethical Investment Research Service.

04 CRECIMIENTO SOSTENIDO



4.1. PRINCIPALES CIFRAS ECONÓMICAS 2017

Utilidad 2017

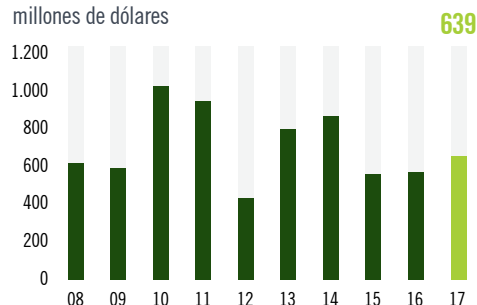
Combustibles
55,5%

Forestal
40,9%

Otras Inversiones
3,6%



Utilidad millones de dólares



EBITDA Consolidado 2017

Forestal
61,9%

Combustibles
38,0%

Pesquero y
Otras inversiones
0,1%



Activos Consolidados 2017

Forestal
63,9%

Combustibles
26,0%

Otras inversiones
7,9%
Pesquero
2,2%



Inversión Consolidada 2017

Forestal
59,0%

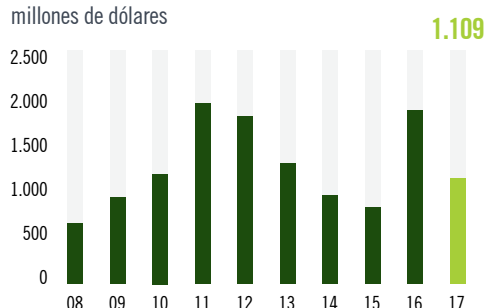
Combustibles
36,6%

Pesquero
3,9%

Otras inversiones
0,5%



Inversión Consolidada millones de dólares

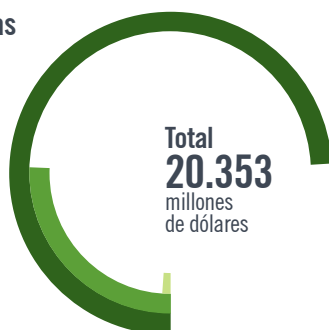


Ventas Consolidadas 2017

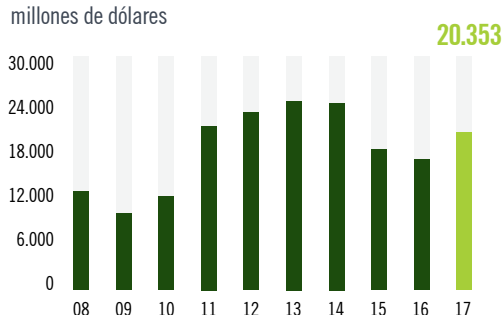
Combustibles
73,5%

Forestal
25,7%

Pesquero
0,8%



Ventas Consolidadas millones de dólares



4.1.1. VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO⁹

201-1

El Estado de Valor Económico Generado y Distribuido muestra cómo Empresas Copec y sus afiliadas han generado valor y cómo este ha sido distribuido entre los distintos grupos de interés. Para su elaboración se tomaron en consideración las cifras contenidas en los Estados Financieros auditados de Empresas Copec, al cierre de 2017 (fuente primaria).

En 2017, el valor económico generado alcanzó a US\$ 20.174 millones, lo que representa un aumento de 21,8% con respecto al año anterior. Esta alza se explica principalmente por los mayores ingresos de la afiliada Arauco en todas sus líneas de negocio, como consecuencia de precios y volúmenes de venta más altos. Lo anterior se vio en parte compensado por un menor resultado operacional de la afiliada Copec, debido a una reducción de márgenes y a un menor efecto en revalorización de inventarios en Chile.

Particularmente, en 2017 se registró una disminución en la distribución a Colaboradores con respecto a 2016, consecuencia de la concreción del plan de simplificación de la estructura organizacional de Arauco, que implicó la consolidación y centralización de funciones, con el fin de reducir los niveles de cargo y eliminar tareas duplicadas o que agregaban poco valor. Lo anterior trajo consigo una reducción cercana al 9% de la dotación total de la afiliada.

Por otro lado, los menores montos cancelados en impuestos son consecuencia de las reformas tributarias realizadas en Argentina y Estados Unidos, que influyeron favorablemente en los resultados de Arauco. En tanto, el incremento experimentado por concepto de retención de la empresa se debe principalmente a que la afiliada Orizon registró una pérdida por deterioro de ciertos activos asociados a las plantas de harina, congelados y conservas ubicadas en Coquimbo, Coronel y Puerto Montt, producto de las condiciones del mercado, disponibilidad de pesca y producción.

4.1.2. EMISIÓN DE BONOS DE ARAUCO

En octubre de 2017, Arauco realizó la colocación de dos series de bonos en el mercado norteamericano, una a 10 años plazo, por un monto de US\$ 500 millones, y otra a 30 años plazo, por un valor de US\$ 400 millones. Las tasas logradas fueron de 3,875% y 5,500%, respectivamente. Los fondos provenientes de la colocación fueron destinados a la recompra de parte de los bonos emitidos por la compañía en Estados Unidos.

2017

Proveedores
87,3%

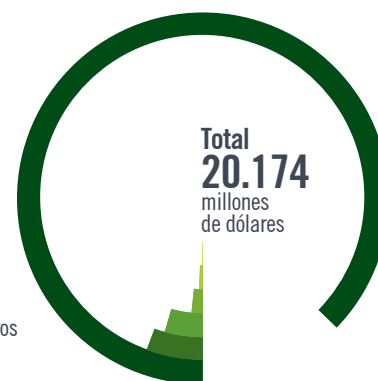
Retención
de la empresa
5,7%

Colaboradores
4,5%

Acreedores Financieros
1,6%

Estado
0,7%

Comunidad
0,1%



2016

Proveedores
86,5%

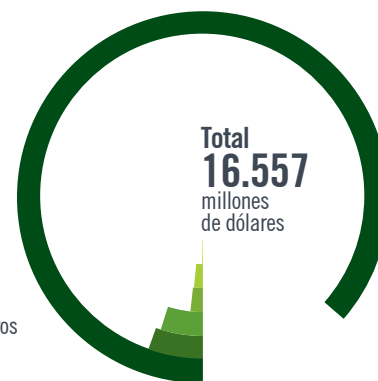
Retención
de la empresa
5,4%

Colaboradores
4,9%

Acreedores Financieros
1,7%

Estado
1,5%

Comunidad
0,1%



⁹ La Compañía no monitorea de manera específica el gasto ambiental.

4.2. AMPLIACIONES E INTERNACIONALIZACIÓN

102-10

Empresas Copec cuenta con presencia productiva en 15 países y tres continentes. De esta manera, 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 2017, Empresas Copec continuó dando pasos firmes hacia la internacionalización operativa de sus áreas de actividad, con foco en recursos naturales y energía, manteniendo también su voluntad de seguir invirtiendo en Chile.

38,1%

de los activos no corrientes están fuera de Chile.

48,8%

de los colaboradores directos no son chilenos.

47,0%

de las ventas se origina en filiales extranjeras.

Durante 2017, casi la mitad (48,5%) de la inversión consolidada se destinó a operaciones en el extranjero.

A continuación se presentan los principales hitos en los procesos de internacionalización y ampliación.

4.2.1. INTERNACIONALIZACIÓN DE ARAUCO: MÉXICO, ESTADOS UNIDOS Y BRASIL

La afiliada Arauco continuó robusteciendo de manera importante su proceso de internacionalización operativa. Durante 2017, la compañía adquirió la totalidad de Masisa do Brasil por un monto aproximado de US\$ 103 millones. Los principales activos involucrados en esta transacción consisten en dos complejos industriales ubicado en Ponta Grossa (Paraná) y en Montenegro (Rio Grande do Sul), con una línea de tableros MDF de una capacidad instalada de 300.000 m³ anuales, una línea de tableros MDP de una capacidad instalada de 500.000 m³ anuales, y cuatro líneas de recubrimientos melamínicos con una capacidad total instalada de 660.000 m³ anuales.

Además, en 2017 Arauco acordó la compra de los activos de Masisa en México, consistentes en tres complejos industriales ubicados en Chihuahua, Durango y Zitácuaro. Con ello, la compañía agregará tres líneas de aglomerados con una capacidad instalada de 519 mil m³ anuales, una línea de tableros MDF de 220 mil m³ al año, tres líneas de recubrimientos melamínicos, una planta química de resinas y formalina, y una línea de enchapado. La materialización de la transacción, que considera una inversión de US\$ 245 millones, se encuentra sujeta a una serie de condiciones precedentes habituales en este tipo de operaciones y se estima que debiera concretarse durante 2018.

En Estados Unidos, Arauco avanzó en la construcción de su planta de paneles en Grayling, Michigan, la que contará con una capacidad de producción de 800 mil m³ de paneles de madera al año. La inversión alcanzará US\$ 400 millones y se estima que entrará en operación a finales de 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 muy expedito proceso de aprobación.



4.2.2. AMPLIACIÓN Y CONSOLIDACIÓN REGIONAL DE ABASTIBLE

Durante 2017 Abastible continuó desarrollando en la región la infraestructura necesaria para otorgarles a sus clientes un servicio eficiente, oportuno, innovador y seguro en los cuatro países de Sudamérica en los que está presente.

Es así como, en Colombia, la afiliada Inversiones del Nordeste inauguró, junto a otras distribuidoras colombianas, un nuevo terminal marítimo de importación en Cartagena, con capacidad para almacenar 720 toneladas de gas licuado. Esta instalación comenzó a operar en noviembre de 2017, siendo la primera vez en Colombia que empresas privadas importan directamente este producto.

En Perú, en tanto, la afiliada Solgas inició la construcción de una tercera esfera de almacenamiento de gas licuado en su planta de envasado de Ventanilla, ubicada en la Región de Callao. Gracias a este proyecto, que demandará una inversión de US\$18 millones, la compañía podrá ampliar en 50% su capacidad de almacenamiento. Se estima que esta instalación comenzará a operar el segundo semestre de 2019.

Paralelamente, tras la salida de Repsol de los mercados de GLP en Perú y Ecuador, se redefinió la esencia de marca para Solgas y Duragas, cuyo objetivo era plasmar el inicio de una nueva etapa en estos países, reafirmando el compromiso de la organización con las necesidades y preferencias de los clientes. Además, se incorporaron Solgas Pro y Duragas Pro, divisiones encargadas de generar soluciones energéticas para empresas, industrias y edificios comerciales, que cuentan con tanques de almacenamiento de combustible para su distribución a granel.

En Chile, Abastible amplió la capacidad de llenado de su Planta Osorno desde 850 cilindros por hora a 1.050 cilindros por hora. Asimismo, inició los trabajos de ampliación de llenado en las Plantas Concón y Lenga, incrementando las capacidades productivas desde 900 a 1.350 cilindros por hora, y desde 1.000 a 1.200 cilindros por hora, respectivamente.



4.2.3. AMPLIACIÓN DE LAS OPERACIONES DE ARAUCO EN CHILE

En Chile, en lo referente al proyecto de Modernización y Ampliación de la Planta Arauco (MAPA), luego de varios años, la Corte Suprema ratificó que el proceso de evaluación ambiental del Proyecto cumplió plenamente con los estándares requeridos, permitiendo así su reactivación. Esto hace posible preparar todos los antecedentes necesarios para que el Directorio evalúe, técnica y económicamente, esta iniciativa, que involucra recursos del orden de los US\$ 2.500 millones. En el intertanto, la compañía avanzó en la implementación del nuevo sistema de tratamiento biológico de efluentes de última generación en el Complejo Industrial Nuevo Horcones, obras que demandarán una inversión total de US\$ 160 millones y finalizarán en 2018.

Adicionalmente, Arauco anunció que concretará el proyecto Pulpa Textil en la planta de Celulosa Valdivia, iniciativa que considera una inversión de US\$ 185 millones y que está orientada a producir un tipo de celulosa empleada como insumo para una variedad de productos, tales como fibras textiles, papel celofán y filtros. Cabe señalar que este proyecto utilizará el mismo proceso e instalaciones de la Planta de Celulosa Valdivia y solo introduce algunos ajustes para la fabricación de la pulpa textil.



4.2.4. INAUGURACIÓN DE PLANTA DE COQUIMBO

Orizon inició las operaciones de la planta conservera San José en Coquimbo, la que se encontraba cerrada desde 2013. Esta instalación, que demandó en esta etapa una inversión cercana a US\$ 1 millón, cuenta con capacidad para producir 180 mil cajas de conservas de jurel al año.

4.2.5. COPEC FIRMA UN ACUERDO REGIONAL CON EXXONMOBIL

A fines de 2016, Copec y ExxonMobil alcanzaron un acuerdo para la producción y distribución de lubricantes de esa marca en Chile, Colombia, Ecuador y Perú. En Colombia, esta iniciativa estuvo sujeta a la aprobación de las autoridades regulatorias locales, quienes a principios de 2018 entregaron los condicionamientos necesarios para autorizar la integración entre Terpel y ExxonMobil en ese país. Este acuerdo totaliza una inversión de US\$ 747 millones y contempla la elaboración y distribución de lubricantes Mobil en Colombia, Ecuador y Perú; la adquisición de las plantas de procesamiento (blending) de Callao y Cartagena, que se suman a la Planta Quintero en Chile para conformar una robusta red regional de producción de lubricantes Mobil; el negocio de distribución de combustibles de ExxonMobil en Ecuador; y la concesión exclusiva para la operación y comercialización de combustibles en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez de Lima.

4.2.6. CONSOLIDACIÓN DE MAPCO

Desde 2016, Mapco ha estado implementado una serie de mejoras con la finalidad de consolidar su presencia en el mercado norteamericano y entregar a los clientes una mayor calidad de servicio. Es así como en 2017, la empresa llevó a cabo mejoras en su plataforma tecnológica, que permitieron dar mayor estabilidad a la operación de las tiendas. En tanto, en octubre, inauguró las oficinas del Centro de Soporte Operacional, ubicado en Franklin, Tennessee, bajo un moderno concepto de espacio que busca optimizar el trabajo colaborativo.

4.2.7. VENTA DE LA OPERACIÓN DE TERPEL EN MÉXICO

Terpel vendió a la empresa mexicana Prana Gas la totalidad de su operación de comercialización de gas natural comprimido a través de estaciones de servicio en México, por un monto de US\$ 26,6 millones. Esta decisión se concretó tras un profundo análisis del escenario competitivo y regulatorio mexicano, y de las oportunidades que tenía la compañía para desarrollarse en dicho mercado y en la región.

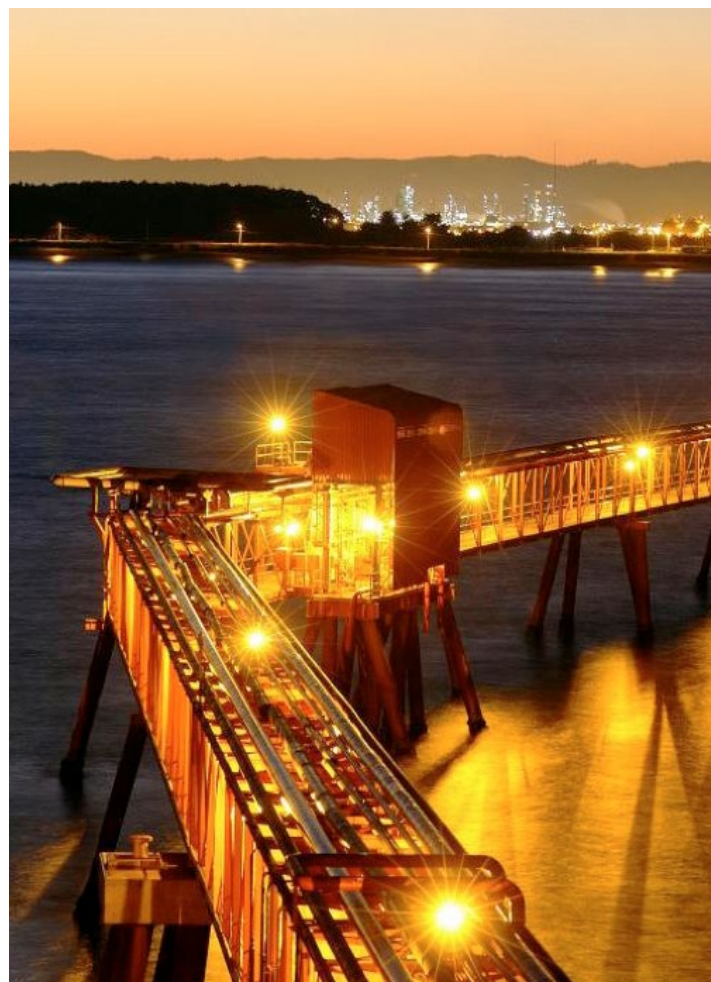
4.3. MULTAS Y SANCIONES

307-1 / 419-1

Para Empresas Copec y sus afiliadas el cumplimiento irrestricto de la legislación y normativa vigente es condición necesaria para la ejecución de los negocios.

Durante 2017, la cuantía y monto de las sanciones significativas disminuyó con respecto al año anterior. Abastible recibió una multa de US\$ 1,5 millones por parte de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

En tanto, Empresas Copec, Arauco, Copec, Orizon y Terpel no registraron multas significativas durante el ejercicio 2017.



05 APOYO A NUESTRA CADENA DE VALOR

102-9



Empresas Copec y sus afiliadas mantienen una constante preocupación para que en su cadena de suministro, se genere valor para todos sus participantes. Es por ello que las compañías implementan iniciativas que promueven el desarrollo de sus proveedores y distribuidores y, al mismo tiempo, entregan a sus clientes bienes y servicios que cumplan con exigentes estándares de calidad y seguridad.

5.1. SEGURIDAD Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES



5.1.1. SEGURIDAD EN LAS ESTACIONES DE SERVICIO

Copec ha continuado incorporando mejoras en la seguridad de sus estaciones de servicio. Una de las principales inversiones fue la instalación de máquinas recaudadoras de dinero en efectivo que operan con un innovador sistema de custodia de valores, a través del cual el dinero es inaccesible para terceros, incluso para el concesionario. Adicionalmente, estas máquinas son resguardadas por un módulo de seguridad, alarmas y cámaras de vigilancia.

Durante 2017, estas máquinas recaudadoras se instalaron en numerosas estaciones de servicio. Con ello, a la fecha ya hay cerca de 250 máquinas operativas.

Asimismo, tanto en las estaciones de servicio de Copec como en las que posee Terpel se dispone de exhaustivos planes de seguridad para resguardar la integridad física de los clientes, trabajadores y concesionarios. Entre otros elementos, las estaciones cuentan con planes de contingencia para actuar de manera oportuna frente a la ocurrencia de un posible derrame y minimizar el impacto que pueda generar en el ambiente y la seguridad del entorno. Además, se realizan permanentes simulacros y capacitaciones a los atendedores, a los transportistas y a los proveedores.

5.1.2. SATISFACCIÓN DE CLIENTES

La constante preocupación que las afiliadas tienen por la satisfacción de los clientes y los consumidores queda de manifiesto en las inversiones realizadas, los diversos programas implementados y el monitoreo de los indicadores claves en esta materia.

Copec realiza importantes esfuerzos para la mejora continua de la experiencia del cliente. Es así como año a año encabeza los segmentos de recordación, preferencia y habitualidad en diversos estudios de imagen de marca. Más aún, en carretera Copec alcanza 88% de preferencia por parte de los automovilistas.

Particularmente, en 2017, la alianza de Copec con la aerolínea Latam cumplió cinco años de existencia y la evaluación de los clientes ha sido muy positiva. Cabe recordar que esta permite a los clientes de estaciones de servicio y de la red Pronto acumular millas según el valor total de sus compras y utilizarlo para viajar dentro o fuera de Chile.

Paralelamente, Copec cuenta con un canal de comunicación “Llámanos”, sistema multiplataforma para canalizar reclamos, consultas y sugerencias por parte de los clientes. El sistema está disponible todos los días del año, las 24 horas, y responde a los requerimientos en un plazo máximo de 72 horas.



Por su parte, Abastible ha desarrollado distintas iniciativas dirigidas a las necesidades de cada segmento de consumidores: envasado, granel y distribuidores.

En este contexto, en 2017 se realizó un diagnóstico vinculado con la experiencia de clientes finales y distribuidores en la adquisición de productos y servicios. En base a los resultados se desarrollaron estrategias de fortalecimiento de servicio. En cuanto al segmento de gas a granel, se diseñaron 28 iniciativas con el objetivo de perfeccionar la interacción del cliente con cada uno de los puntos de atención. Con ello, la compañía puede monitorear la atención y detectar los canales que requieren reforzamiento. Los esfuerzos realizados en los últimos años le permitieron a Abastible obtener el primer lugar en el Premio Nacional de Satisfacción de Clientes, en la categoría Sector Gas Cilindro, y una distinción entre las mejores empresas en experiencia de servicio, de acuerdo al último Ranking Praxis Xperience Index.

Terpel, en tanto, busca ofrecer a sus clientes experiencias significativas en cada una de sus líneas de negocio, productos y servicios. Entre ellas se encuentra el programa de fidelización Club Terpel LifeMiles, el cual permite a los clientes obtener millas para viajes dentro y fuera de Colombia. Además, con este mismo fin, durante 2017, se reforzaron los programas de capacitación en calidad de atención y los programas de incentivos para quienes trabajan en las estaciones de servicio. Por otro lado, se diseñaron evaluaciones específicas al servicio a través del formato cliente-incógnito y, gracias a un nuevo Centro de Atención Integral, la compañía mejoró la comunicación y el servicio para los clientes, a través de un único punto de contacto especializado. Este canal permite atender y gestionar requerimientos asociados a programas como Rumbo Terpel, Club Terpel LifeMiles, mesa de ayuda y seguimiento al transporte, entre otros. Lo anterior se ha traducido en mejoras importantes en los niveles de satisfacción por parte de los clientes de Terpel en los segmentos de estaciones de servicio, gas natural vehicular y lubricantes.

Por otro lado, Arauco cuenta con estrictos procesos de etiquetado y marketing para sus productos de manera que los clientes estén siempre informados sobre las características, composición y especificaciones técnicas de los productos que adquieren. Asimismo, durante 2017, la compañía implementó una estrategia digital que busca la integración y ordenamiento de las distintas plataformas, con el objetivo de poder tener una relación más directa con los clientes, los usuarios finales y la comunidad. Complementariamente, Arauco posee Sistemas de Gestión de Reclamos para sus distintas áreas de negocio. A través de ellos, la compañía da respuestas a los requerimientos de sus clientes, realiza un seguimiento y mejora las operaciones, productos y servicios. Durante 2017, se realizó una encuesta de satisfacción a clientes directos en Norteamérica, Corea del Sur y Argentina. Con 435 respuestas, se concluyó que el 85% de los encuestados evaluó a Arauco en términos generales como bueno o muy bueno, mientras que el 86% considera que los productos comercializados son de buena o muy buena calidad.

5.1. APOYO A CONCESIONARIOS Y DISTRIBUIDORES

5.2.1. RELACIONAMIENTO CON CONCESIONARIOS

Históricamente Copec y Terpel han trabajado bajo el modelo de concesionarios, es decir, empresarios independientes que están a cargo de la administración de una estación de servicio bajo las respectivas marcas. Constituyen, por lo tanto, un eje fundamental para el éxito del negocio de la distribución de combustibles.

Como parte del modelo, ambas afiliadas buscan desarrollar relaciones duraderas con los concesionarios, ofreciendo oportunidades de desarrollo, potenciando a sus equipos y apostando a procesos eficientes y de mejora continua.

Por su parte, Terpel cuenta con la Red de Empresarios (RET) compuesta por 1.015 empresarios, quienes participan de diversas iniciativas que apuntan a fomentar el trabajo en equipo, compartir conocimientos técnicos y novedades de la industria, y recibir la formación necesaria para la prestación de sus servicios. Entre las actividades desarrolladas por RET durante 2017 destacan el curso de formación ejecutiva dictado por la Universidad de los Andes para 128 concesionarios, y el encuentro anual entre los concesionarios y proveedores para compartir experiencias, en el cual participaron 723 personas. Además, la compañía lanzó el diplomado en habilidades comerciales y técnicas de lubricación en el que se entrenó a más de 820 lubricadores en 270 puntos de venta a nivel nacional.

—
Demostrando el compromiso de Copec con el desarrollo de los concesionarios, en 2016 lanzó la plataforma tecnológica SITES, una moderna arquitectura tecnológica desarrollada por la empresa para la gestión y operación de las estaciones de servicio.

Esta plataforma es puesta a disposición de todos los concesionarios y permite centralizar la información de las distintas aplicaciones operativas (como facturación electrónica y medios de pago) y de productos (como control de carga con anillos), además de optimizar la cadena de servicios y agilizar la labor de los atendedores y el proceso de pago. SITES también brinda al concesionario los servicios online de monitoreo y soporte remoto para una rápida resolución de problemas. Durante 2017, SITES mantuvo una excelente evaluación por parte de los concesionarios y se implementó en 240 estaciones de servicio, totalizando 570 instalaciones (casi 90% de la red).

5.2.2. RELACIONAMIENTO CON DISTRIBUIDORES

Abastible posee una extensa red de distribuidores conformada por más de 1.300 empresarios. Para la compañía cada uno de ellos es un importante socio estratégico, por ello los apoya en el desarrollo de sus negocios a través de diversas iniciativas.

Como una manera de fortalecer la comunicación directa con ellos, Abastible relanzó el sitio web Familia Naranja (www.familianaranja.com). A través de este canal la afiliada asegura un relacionamiento más fluido, permitiendo realizar pedidos de manera más expedita y llevar su información financiera de manera simple y ordenada. Como resultado de esta iniciativa, el 74% de los distribuidores conectados hacen sus pedidos a través del portal, lo que corresponde al 83% de las ventas en cilindros.

Para entregar un servicio de excelencia, otro factor clave lo constituye la conectividad con usuarios y clientes. Por ello, Abastible dispuso de más de 1.600 equipos smartphones en los camiones repartidores y se impulsó la "Aplicación del Repartidor", con el desafío de reducir los tiempos de reparto. Gracias a estas herramientas los distribuidores cuentan con la posibilidad de optimizar sus propias rutas y lograr mayores niveles de eficiencia.

5.3. CERCA DE LOS ATENDEDORES

Copec cuenta con más de 7.000 atendedores en su red de estaciones de servicio. Para ellos la afiliada creó PITS, un programa de incentivos y beneficios que busca afianzar el vínculo de los atendedores con la empresa y reforzar el compromiso de los equipos de trabajo y el servicio al cliente. El programa se basa en que los atendedores puedan ir acumulando “Puntos PITS” según el resultado de sus evaluaciones personales y también de su equipo de trabajo. Para ello, se toman en consideración factores como el servicio, la imagen y la promoción de las campañas. Durante 2017, 6.469 atendedores acumularon puntos PITS, 3.565 canjearon productos y más de 1.300 participaron en las distintas campañas asociadas.

Terpel, por su parte, ofrece programas de formación integral y entrenamiento a los colaboradores de las estaciones de servicio a través de la Escuela de Isleros y la Escuela de Administradores. Durante 2017, se formaron 7.956 isleros y 596 administradores en Colombia, Ecuador y Panamá en materias tales como atención al cliente y excelencia en el servicio. Asimismo, en Colombia se implementó la Escuela de Tiendas para fortalecer las habilidades del personal de tiendas de conveniencia.



5.4. CRECIMIENTO DE LA MANO DE LOS PROVEEDORES

204-1

Para Empresas Copec y sus afiliadas resulta fundamental velar por que los proveedores y contratistas reciban un pago justo y oportuno por sus productos y servicios, además de que se mantengan relaciones de estricta independencia en su selección, debiendo siempre privilegiar criterios de utilidad, calidad, oportunidad y presupuesto.

5.4.1. FOMENTO DE LAS COMPRAS LOCALES

Con el fin de apoyar el desarrollo local, Arauco trabaja con distintos proveedores en las zonas donde tiene sus operaciones forestales e industriales. Ellos proveen a la compañía de productos y servicios de calidad tales como insumos, repuestos, equipamiento, materias primas, entre otros.

Por su parte, Terpel ha establecido como compromiso dar prioridad a las compras locales en todas las regiones donde está presente, de manera de generar ingresos y empleo en los entornos inmediatos donde desarrolla sus operaciones.

En Chile, cabe señalar que gran parte de los proveedores de Empresas Copec y sus afiliadas corresponden a pequeñas y medianas empresas (Pymes), lo que refleja el compromiso por fomentar un desarrollo más transversal. Durante 2017, el porcentaje de proveedores locales Pyme alcanzó en Copec a 60%, en Orizon a 56%, en Empresas Copec a 51% y en Abastible a 21%.

Dado lo anterior, las compañías llevan a cabo procesos que permitan asegurar el pago oportuno de sus proveedores. En ese sentido, Empresas Copec ha establecido como objetivo, durante 2018, certificar su proceso de pago a proveedores, de manera de garantizar que el pago por productos o servicios prestados por empresas Pyme se realice en un plazo máximo de 30 días, desde la recepción de la factura.

5.4.2. DESARROLLO DE PROVEEDORES

Arauco ofrece a sus empresas contratistas una serie de programas dirigidos a incrementar la competitividad de sus servicios y contribuir al desarrollo de sus operaciones en forma segura y productiva. A su vez, desarrolla iniciativas para que las empresas contratistas cumplan con las condiciones de trabajo adecuadas y acordes a los estándares de la compañía tales como evaluación de desempeño, encuestas de clima laboral y capacitación en temas como selección de personas, comunicaciones internas y derechos y obligaciones laborales.

Además, la afiliada implementó una línea telefónica 800, que permite a los contratistas y sus colaboradores plantear de forma directa preocupaciones, consultas, denuncias o reclamos.

Un área de especial inversión para el desarrollo de buenas relaciones con las empresas contratistas y su personal han sido los programas de gestión social, que tienen como fin apoyar el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores y sus familias en áreas tales como vivienda, nivelación de estudios, operativos oftalmológicos, dentales, kinésicos y otros.

La afiliada Terpel implementó una serie de herramientas que promueven y facilitan el cumplimiento de los estándares corporativos de parte de los proveedores y mejoran el relacionamiento con la compañía. Una de las iniciativas destacadas del año fue la alianza con la Universidad Externado de Colombia y Pacto Global de las Naciones Unidas, red Colombia, para capacitar a sus proveedores de transporte en el Programa Primeros Pasos en Responsabilidad Social Empresarial. La formación se enfocó en promover una gestión económica, social y ambientalmente responsable en las pequeñas y medianas empresas del país y en sus cadenas de suministro.

Para fortalecer las capacidades de los proveedores de servicio de transporte, Terpel implementó la Escuela de Conductores Terpel, que durante 2017 capacitó a un total de 1.685 conductores con un promedio de 4 horas de formación. Ella se centró en aspectos vinculados con el comportamiento vial y la reducción de la accidentalidad. Además, se mantuvieron los diplomados para Conductores, alcanzando en el año a un total de 238 conductores formados en habilidades para el manejo de vehículos de carga.

5.4.3. EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Durante 2017, la afiliada Terpel evaluó a un total de 1.100 proveedores con el objetivo de mitigar riesgos significativos que se pudieran generar en materia de gestión ambiental, mantenimiento, condiciones laborales, aspectos reputacionales o prácticas de transporte seguro. Para aquellos proveedores que recibieron una baja puntuación se diseñaron planes de mejora específicos. Por otra parte, 74 proveedores participaron de una encuesta específica para medir su grado de satisfacción en relación con las políticas, procedimientos y comunicación con la compañía.

Arauco, en tanto, cuenta con un programa de evaluación de gestión de las empresas contratistas, que considera factores de medio ambiente, seguridad, producción, cumplimiento laboral, innovación y situación financiera. La evaluación se realiza de forma mensual y se utiliza para detectar oportunidades de mejora en el desempeño y lograr un adecuado nivel de cumplimiento de los compromisos contractuales.



— Para Orizon es fundamental conservar su relación de larga data con los pescadores artesanales, quienes proveen una parte importante de la materia prima procesada en la IV y VIII regiones.

La compañía les otorga apoyo para mejorar sus embarcaciones y redes de pesca, así como toda la transferencia técnica y de información necesaria para mejorar la gestión del esfuerzo pesquero artesanal y la preservación de la materia prima y medio ambiente.

06 INNOVACIÓN



La innovación es parte de la visión de negocios de Empresas Copec y sus afiliadas. Es por ello que permanentemente se están impulsando iniciativas en esta materia. Sin duda la innovación, tecnología e investigación científica son elementos fundamentales que permiten responder de manera oportuna y eficaz a los requerimientos del mercado, los clientes y la comunidad, y así contribuir al desarrollo social y económico del país.

6.1. ASOCIATIVIDAD PARA LA INNOVACIÓN

102-13

El Centro de Innovación UC Anacleto Angelini¹⁰ es un espacio que fomenta el encuentro y la interacción entre la academia y el empresariado, con el objetivo de generar conocimiento e innovaciones aplicadas que respondan a las necesidades específicas del país. En él pueden participar empresas, organizaciones, académicos, investigadores, estudiantes, emprendedores y representantes del sector público que deseen promover una cultura pro innovación y de emprendimiento. Uno de los principales hitos del Centro durante 2017, fue el lanzamiento del primer Laboratorio de Estudios de I+D+i Empresarial con el apoyo de la Corporación de Fomento de la Producción (Corfo), con el fin de contribuir a la definición de políticas y prácticas de innovación por parte del sector público y privado, aportando con datos relacionados a Investigación, Desarrollo e Innovación del mundo privado a nivel nacional. Además, en septiembre se produjo el lanzamiento de la Red de Innovación Chile, RICH, concebido por el Centro de Innovación UC Anacleto Angelini con la finalidad de congrega a los centros e iniciativas dedicadas a la innovación de todo tipo y tamaño, a través de una plataforma web y presencial. La iniciativa es liderada además por la CPC (Confederación de la Producción y del Comercio), la Asech (Asociación de Emprendedores de Chile), la Comunidad de Organizaciones Solidarias y el Sistema B.

Por su parte, la Fundación Copec - Universidad Católica¹¹ es una alianza estratégica entre Empresas Copec y la Pontificia Universidad Católica de Chile, creada para fomentar el desarrollo científico - tecnológico en el país. Su misión es promover la investigación y el desarrollo de soluciones, que den respuesta a problemas relevantes para la sociedad, a través de alianzas estratégicas público-privadas conformadas para este fin. Además, es un ente de difusión de los avances científicos y tecnológicos más significativos en el área de los recursos naturales. Anualmente realiza el 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', entregando apoyo técnico, comercial y financiero a diversas iniciativas. A esto se suma un Fondo de Inversión Privado, que es gestionado por la Administradora General de Fondos Security, y cuenta con el apoyo de Corfo, el cual proporciona recursos vía capital a proyectos basados en desarrollos tecnológicos y con un fuerte potencial de crecimiento.



Durante 2017, la Fundación llevó a cabo su décimotercer Seminario Internacional: "Alimentación 3.0", el que estuvo enfocado en difundir los avances sobre Ingredientes Funcionales y Aditivos Naturales.

Paralelamente, el Consorcio Tecnológico Bioenercel es una institución que tiene como objetivo desarrollar tecnologías que permitirán desarrollar biocombustibles de segunda generación a partir de celulosa. En él participa la afiliada Arauco, en conjunto con otras empresas del sector, universidades y la Fundación Chile.

El Polo Viñatero es un Grupo de Transferencia Tecnológica desarrollado por la afiliada Arauco y el Instituto Nacional de Innovación Agraria (INIA) que busca reunir a diversos productores de la zona de Ránquil y Portezuelo con el objetivo de mejorar la productividad y calidad de las viñas de la zona, capacitando a los agricultores y mejorando la competitividad.

AcercaRedes es una iniciativa también impulsada por Arauco con el objetivo de establecer, en lugares alejados de los grandes centros urbanos, espacios que promuevan la asociatividad entre emprendedores locales, empresas y organismos técnicos, productivos, gremiales, culturales, académicos, corporativos y comerciales dentro de las comunas, la región y el país, de manera de fomentar su desarrollo a partir de la colaboración.

¹⁰ Para mayor información sobre el Centro de Innovación consultar: <http://centrodeinnovacion.uc.cl>

¹¹ Para mayor información sobre la Fundación Copec - UC consultar: <http://www.fcuc.cl/>

6.2. CENTROS DE INNOVACIÓN ESPECIALIZADOS

Arauco cuenta con el programa Innovarauco, creado en 2011, con el objetivo de sistematizar la innovación y el emprendimiento al interior de la compañía, y así crear valor económico y social, además de generar productos comerciales atractivos. En este contexto, la estrategia de innovación de Arauco opera bajo el Modelo de Innovación Arauco (MIA), que gira en torno a tres ejes: nuevas ofertas de valor, sustentabilidad e impacto social e innovaciones disruptivas. Es así como, en el marco de este modelo, han nacido productos que agregan valor al bosque nativo como lo son +Maqui y la Miel de Ulmo, además de la propuesta de innovación en diseño llamada Me-Do y el juguete infantil didáctico Lookid. Asimismo, Innovarauco impulsa el desarrollo de actividades que fomentan el espíritu innovador, destacando en 2017 la implementación de cuatro prototipos vinculados al desafío de Innovación “Cómo ser una empresa más ágil y eficiente”.

Adicionalmente, Arauco cuenta con Bioforest, un centro de investigación científica y tecnológica destinado a realizar estudios para prosperar en la genética de las plantaciones, la calidad de la madera, la productividad del terreno y controlar plagas y enfermedades. Además, se preocupa de mejorar los procesos productivos, como la fabricación de tableros, estudiar las propiedades físico-mecánicas de los productos, desarrollar nuevas soluciones y diseñar tratamientos que agreguen valor a la compañía. La organización está compuesta por 112 personas, entre quienes destacan 61 investigadores, de los cuales 18 cuentan con títulos de Doctorado.

A lo anterior, se suma Arauco Digital LAB, un programa de Estrategia Digital creado para acelerar la adopción y entendimiento del impacto de las nuevas tecnologías en el negocio mediante iniciativas como la automatización de procesos productivos, análisis de datos, y puesta en marcha de nuevas aplicaciones y herramientas informáticas, entre otros.

6.3. ESTRUCTURA PARA LA INNOVACIÓN

Para la afiliada Abastible la innovación más que un fin en sí mismo, es la capacidad para poder seguir creciendo y construyendo una empresa líder en la región de la mano de sus colaboradores. Es así como nace el programa i-NOW, a través del cual Abastible estructura y sistematiza la innovación, además de aprovechar el enorme potencial de innovación que existe en sus trabajadores, distribuidores, clientes y proveedores. Adicionalmente, gracias a este programa se pone a disposición de la organización una serie de herramientas, canales de participación, actividades formativas, metodologías, talleres y un equipo dedicado a fortalecer la gestión de la innovación en la compañía. Durante 2017, la afiliada conformó una red de 40 embajadores de i-NOW en todo el país, cuya misión es ser representantes del programa en cada zona e incentivar la participación de todos los trabajadores. En el primer desafío planteado participaron colaboradores de todo el país, aportando un total de 429 ideas. Dentro del programa de capacitación corporativo se realizaron talleres de Certificación en Innovación y Creatividad para jefes y supervisores. En el ámbito de nuevas soluciones de negocio se creó una incubadora de proyectos, i-NOW LAB, que tienen por misión desarrollar proyectos ágiles y eficaces para clientes residenciales, industriales o comerciales.

6.4. INNOVACIÓN APLICADA A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Durante 2017, Empresas Copec y sus afiliadas siguieron impregnando en su gestión, proyectos y soluciones innovadores, con aportes concretos al desarrollo económico, ambiental y social de sus entornos.

6.4.1. PULPA TEXTIL

Con una inversión de US\$ 185 millones, Arauco inició en 2017 un proyecto para reconvertir a su planta de Valdivia en Chile y contar con la primera planta textil en base a celulosa en el mercado local. Se trata de un proyecto que permitirá innovar con productos de mayor valor agregado, en el contexto de un mercado mundial de la celulosa cada día más competitivo, a través de la utilización del mismo proceso e instalaciones existentes e introducir algunos ajustes para fabricar pulpa textil. Este producto es utilizado en diferentes aplicaciones para usos en la industria textil, de alimentos, celofanes y envases flexibles, entre otros. El destino principal de la producción será China, que representa el 75% del crecimiento del mercado de pulpa textil en el mundo. Adicionalmente, el proyecto permitirá entregar más energía eléctrica al Sistema Interconectado Central (SIC), pudiendo alcanzar un excedente de aproximadamente 55 MW.

6.4.2. ABASTIBLE INNOVA PARA UN MEJOR SERVICIO AL CLIENTE

En su constante búsqueda por satisfacer las necesidades particulares de todos sus clientes y buscando la mejor manera de simplificar el proceso de solicitud de gas licuado en cilindro, Abastible estrenó en Chile una innovación que permite ejecutar tal proceso, con solo apretar un botón. Consiste en un dispositivo IoT (internet de las cosas) que se puede colocar en cualquier parte del hogar. Al cierre de 2017, se habían entregado más de 13.300 botones, lo que hace un promedio de 110 entregas por día.

6.4.3. ACUERDO ARAUCO - ETEX GROUP

Uno de los hitos más destacados de Arauco en el año fue la firma de la alianza estratégica con Etex Group, experto global en construcción en seco, para desarrollar nuevas soluciones constructivas en maderas para el mercado de casas, edificios y remodelaciones, con el fin de mejorar la habitabilidad y sustentabilidad de la construcción. Este nuevo negocio considera una inversión inicial de US\$ 6 millones, con posibilidad de extenderse hasta US\$ 15 millones, y se enmarca dentro del desafío mundial que implica contar con sistemas constructivos sostenibles.

6.4.4. INNOVACIÓN EN LUBRICANTES

Uno de los focos de innovación de Terpel ha sido en el ámbito de lubricantes, donde desde 1982 se trabaja para buscar soluciones más eficientes y amigables con el medio ambiente. Durante 2017, la empresa lanzó Terpel Celerity 25W50 Grueso para clientes con moto-carros y moto-taxis de cuatro tiempos, que realizan trabajo pesado y recorren un número considerable de kilómetros. Además, se lanzó el nuevo Terpel Oiltec 5W30 sintético, adecuado para vehículos livianos a gasolina, motores modernos y de alto rendimiento. Por su parte, el lubricante Terpel Maxter 15W-40 Avanzado, diseñado para la protección y lubricación de motores diésel modernos, recibió la aprobación de Volvo y Renault.

Asimismo, la iniciativa La Silla del Cambio Terpel Celerity en la que participaron 300 mecánicos en la recolección de 44.000 etiquetas, fue premiada en el concurso nacional de diseño Lápis de Acero en donde, la afiliada recibió el primer puesto en la categoría P.O.P., donde la afiliada como reconocimiento a la innovación y al diseño eco-ambiental.

6.4.5. APLICACIONES INNOVADORAS PARA CLIENTES

Pago Click es una aplicación pionera de Copec que permite a sus usuarios pagar combustible a través del celular. Renovada en 2016, la innovadora plataforma garantiza un uso simple, cómodo y seguro. PagoClick no solo brinda comodidad en la compra, también es un sistema de pago más seguro, pues evita el manejo de efectivo o tarjetas. Durante 2017, PagoClick siguió creciendo en cobertura hasta llegar a casi la totalidad de la red Copec, con más de 570 estaciones de servicio adheridas. A lo largo del año crecieron sus transacciones totales, clientes activos y nuevas inscripciones.

Durante 2017, la afiliada Copec, mediante un acuerdo con el Banco de Chile, incorporó la posibilidad de realizar el pago del combustible mediante "Mi Pago", aplicación móvil exclusiva del banco, que convierte al teléfono en una "billetera virtual". Con esta alianza, Copec ratifica su compromiso con la innovación tecnológica y la firme disposición a abrir nuevos medios de pago que faciliten la vida a sus clientes.

También este año, Abastible realizó el lanzamiento de una nueva aplicación para smartphones y tablets, facilitando la compra de gas a domicilio a través de estos dispositivos. De esta manera, la compañía ofrece una alternativa de compra de fácil acceso y abre un nuevo espacio de venta para los clientes de gas licuado en cilindro o en estanque, desde Arica a Coyhaique. A un año de su creación, las descargas de la aplicación se duplicaron, superando las 150.000, lo que la posiciona dentro de esta industria como la aplicación más solicitada de Latinoamérica.

6.4.6. INNOVACIÓN PARA EL TRANSPORTE DE CARGA

TCT Premium es un servicio pionero en Chile para el control del consumo en flotas de transporte de carga, de manera precisa, segura y fácil de utilizar. La principal ventaja de este sistema es que entrega a los clientes la certeza de que todo el combustible que hayan pagado efectivamente termine en los estanques de sus camiones.

Para ello, se instala un sistema de anillos electrónicos adosados a la boca de los estanques de cada camión; al cargar diésel en las estaciones de servicio Copec habilitadas, una señal de radiofrecuencia enlaza tales dispositivos con otros similares situados en el lector de las pistolas de carga. Solo cuando el sistema certifica que el vehículo ha sido validado previamente, el combustible fluye; si este paso no se cumple, no se autoriza la carga.

Lanzado oficialmente el año previo, TCT Premium cerró 2017 con 28% de crecimiento anual, 172 estaciones de servicio Copec habilitadas, 162 clientes y 1.260 camiones con los anillos instalados.

Otra de las herramientas desarrolladas por Copec es Neotac, un sistema de autoadministración y control de consumo de combustibles para instalaciones industriales. Los principales clientes de esta sofisticada herramienta de trabajo son empresas de transporte que disponen de puntos de carga para sus flotas dentro de sus terminales o centros logísticos. Tras un exitoso plan piloto, durante 2017 la fuerza de ventas comenzó a sumar clientes para Neotac. En total, se completaron 16 instalaciones que representan el 11% del total de ventas del rubro transporte.



07

CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

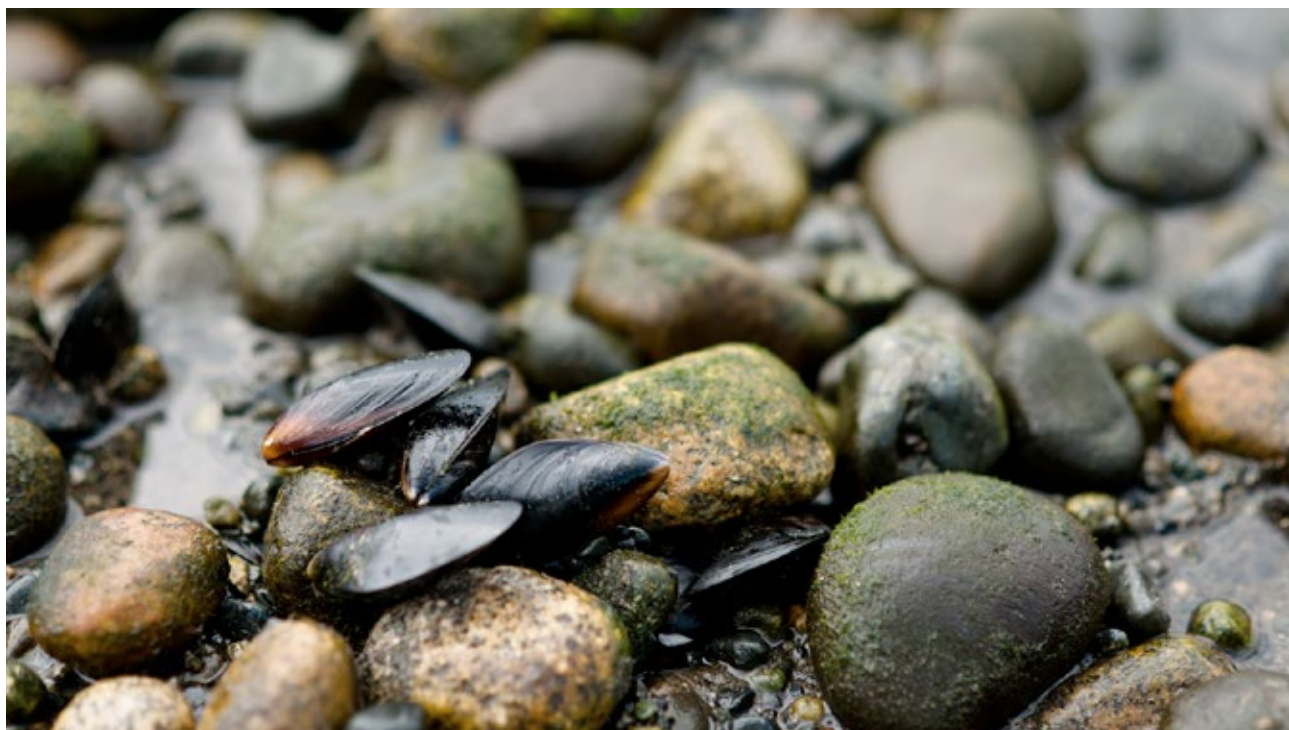


Empresas Copec mantiene un sólido compromiso con el resguardo del medio ambiente, el cual está plasmado en su visión corporativa: “Promover el uso sustentable de los recursos naturales y energéticos del entorno, invirtiendo en investigación, innovación tecnológica y capacitación, para prevenir y reducir progresiva, continua y sistemáticamente los impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios”.

Por su parte, cada una de las afiliadas materializa acciones que van más allá del cumplimiento normativo 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. Entre ellas destaca el monitoreo ambiental en instalaciones productivas a través del seguimiento y control de distintos indicadores asociados a aspectos tales como insumos, materias primas, residuos, consumos de agua, emisiones y energía, entre otros, dependiendo de sus impactos más significativos.

Durante 2017, Arauco y Terpel invirtieron US\$ 88,9 millones y US\$ 1,6 millones en mejoras ambientales, respectivamente. Por otra parte, Abastible realizó mejoras enfocadas en la estandarización de la gestión ambiental en los distintos países de la región y para ello implementó un software especializado, ISOTools, que permitirá gestionar los aspectos ambientales clave de la compañía, monitorearlos e implementar acciones de mejora continua.

Orizon obtuvo la certificación “Aquaculture Stewardship Council” (ASC), por un periodo de tres años, para sus centros de cultivo y cadena de custodia de la planta en Puerto Montt. Esta certificación externa garantiza a los consumidores, compradores y comercializadores que los productos cumplen con el más alto estándar en materias de sostenibilidad, calidad, seguridad, desempeño social y ambiental. A lo anterior se suma la Certificación IFFO-RS, obtenida por Orizon en 2016 para sus plantas de harina en Coquimbo y Coronel, la que tiene como finalidad principal asegurar la sostenibilidad de los recursos pesqueros.



7.1. ENERGÍA

302-1

EMPRESA

2017

(en GJ)

	CONSUMO DE COMBUSTIBLE NO RENOVABLE	CONSUMO DE COMBUSTIBLE RENOVABLE	CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA	CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA
Arauco	Sin Información	Sin Información	21.000.000	21.000.000
Copec ¹²	590.320	-	282.619	874.271
Terpel ¹³	86.419	-	576.471	662.890
Orizon	34.773	-	85.708	120.481
Abastible	1.634	-	47.905	49.539
Empresas Copec	-	-	249	249
Total	713.146	-	21.992.952	22.707.430

EMPRESA

2016

(en GJ)

	CONSUMO DE COMBUSTIBLE NO RENOVABLE	CONSUMO DE COMBUSTIBLE RENOVABLE	CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA	CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA
Arauco	Sin Información	9.000.000	21.400.000	30.400.000
Copec ¹²	584.593	-	210.831	795.424
Terpel ¹³	58.723	57.442	476.494	592.659
Orizon	40.841	-	84.990	125.831
Abastible ¹⁴	1.505	-	47.612	49.117
Empresas Copec	-	-	266	266
Total	685.662	9.057.442	22.220.193	31.963.297

En materia de eficiencia energética, durante 2017 la afiliada Copec implementó en la red de tiendas Pronto un plan de ahorro energético, que consiste en la instalación de sistemas de enfriamiento de aire Breezair (cortinas de agua vaporizada), y un proyecto de recambio de iluminación a ampolletas LED.

Por su parte, Terpel instaló en Colombia 120 paneles solares para abastecer a las estaciones de servicio de Cogua (Cundinamarca), Báscula (Cundinamarca) y Melgar (Tolima). En Ecuador, la afiliada llevó a cabo un programa de concientización de buenas prácticas de consumo de energía y de reemplazo de la iluminación tradicional por tecnología LED, tanto en las oficinas administrativas como en las estaciones de servicio.

En Arauco, se implementaron mejoras para la reducción del consumo de energía mediante la instalación de equipos de monitoreo y medidores de flujo de gas natural, junto con la sustitución del modelo de luminarias en las áreas de producción y bodegas, específicamente en la Planta Araucaria, en Brasil, y en las Plantas De Eugene, Malvern, Bennettsville y St. Stephen, en Norteamérica.

¹² Solo se incluye información ambiental de Copec en Chile.

¹³ A diferencia del Reporte de Sostenibilidad 2016, en Colombia solo se incluyó el consumo de gasolina para fuentes móviles.

¹⁴ Se incluye información de Abastible, Duragas y Solgas.

En particular, en la Planta Duraflake, en Norteamérica, se implementó el Proyecto Green Dryer Capital, el cual permitirá aumentar la eficiencia del sistema de secado mediante un proceso ecológico. Además, la Planta comenzó a participar en el Proyecto Energy Trust of Oregon (ETO), con la finalidad de reemplazar la iluminación de las bodegas por lámparas LED, logrando una reducción aproximada en el consumo de energía de 48.000 kWh por año, lo que se traduce en una reducción de 23 toneladas de gases de efecto invernadero. Complementariamente, en Norteamérica, la compañía redujo su consumo de energía eléctrica en 8% con respecto a la línea base de 2015 y se fijó como meta reducir este consumo en 5% para 2020.

Renova Copec



Renova Copec nace en 2008 con la finalidad de contribuir a la reducción del impacto ambiental de las estaciones de servicio a través del uso de tecnologías compatibles con el medio ambiente y la utilización eficiente de los recursos.

Para ello, 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 la energía geotérmica. Gracias a estos dispositivos es posible disminuir el consumo eléctrico o térmico de la estaciones, generando ahorros y una operación más limpia.



Arauco: Producción de energía limpia y renovable

Desde hace más de dos décadas Arauco emprendió el desafío de producir energía limpia y renovable a partir de biomasa forestal. Para ello, la compañía ha venido invirtiendo en capacidad de generación de energía adicional, por sobre la práctica usual de la industria. Así, la empresa no solo se autoabastece de energía eléctrica, sino que además aporta los excedentes de sus plantas industriales a la matriz energética de los países en que opera. De esta manera, la afiliada se ha constituido 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 209 MW para ser aportados al Sistema Eléctrico Nacional (SEN). Por su parte, Arauco cuenta con plantas de generación de energía en Argentina y en Uruguay, donde la capacidad instalada es de 78 MW y 82 MW, respectivamente.

En Chile, la generación de energía alcanzó un total de 3.071 GWh, habiéndose vendido un total de 1.504 GWh, cifra 3,3% menor al año 2016. La producción de excedentes en Chile fue de 900 GWh, representando un 1,2% de la generación total del Sistema Eléctrico Nacional. En tanto, en Argentina y en Uruguay la generación de energía fue de 523 GWh y 1.283 GWh, respectivamente.

7.2. AGUA

303-1

CONSUMO INTERNO DE AGUA (MILLONES DE METROS CÚBICOS)

EMPRESA	2016	2017
Arauco	165,2	164,9
Orizon	9,4	10,8
Terpel	1,1	1,2
Abastible	0,1	0,1
Empresas Copec	0,0	0,0
Total	175,8	177,0

A nivel consolidado, el consumo de agua se incrementó en 1%, lo que se explica principalmente por el mayor consumo de la Planta Coronel de Orizon en los sistemas de abatimiento de olores.

En el caso de Orizon, el agua utilizada en sus procesos proviene mayoritariamente de fuentes superficiales, y en ningún caso corresponde a aguas subterráneas o residuales de otra organización. En tanto, en las afiliadas Terpel y Abastible el recurso hídrico proviene en 96% del suministro de agua municipal.

7.2.1. GESTIÓN HÍDRICA EN EL NEGOCIO FORESTAL

El agua es un insumo de gran relevancia en los procesos productivos de Arauco, por lo que existen diversas iniciativas para su mejor aprovechamiento. 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 el agua de las 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 reutilizan las aguas residuales industriales, logrando niveles cercanos al 50% de aprovechamiento del efluente generado.

Asimismo, para Arauco resulta clave monitorear correctamente la disponibilidad del recurso hídrico en las cuencas desde las que se abastecen sus instalaciones. En algunas plantas de celulosa, como Nueva Aldea y Valdivia, las respectivas autoridades obligan a adoptar medidas respecto de los procesos productivos, si los caudales de las fuentes de abastecimiento disminuyen bajo el nivel ecológico.

Dado todo lo anterior, la compañía cuenta con Sistema de Gestión Integrado del recurso hídrico, el que está orientado a la correcta gestión y protección de los cursos de agua. En esta línea, el desafío en Chile ha sido promover y participar con el mundo académico, ONG y otras partes interesadas, en la discusión de opciones para la gestión de las zonas buffer o zonas de protección de cursos de agua, recogiendo el aprendizaje de estos últimos 5 años y las inquietudes de partes interesadas locales. Adicionalmente, Arauco ha identificado todos los sectores en que existe captura de agua por parte de las comunidades locales, permitiendo anticiparse a potenciales problemas de escasez.

Durante 2017, la compañía continuó llevando a cabo acciones de recuperación de cuencas hídricas y otras áreas sensibles en Argentina, sumando 48 hectáreas que fueron desafectadas de la producción y que se suman al proceso de recuperación de áreas riparias. De esta manera, en un periodo de 14 años ya se han recuperado 3.179 hectáreas.

En Brasil, en tanto, 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.



7.3. BIODIVERSIDAD

304-1 / 304-2 / 304-3

Para Empresas Copec y sus afiliadas la preservación de los ecosistemas y el resguardo de la biodiversidad son ejes prioritarios. Para ello, las afiliadas han implementado iniciativas vinculadas tanto con el resguardo de la biodiversidad como con la promoción de la investigación en estas materias.

Específicamente, la afiliada Arauco cuenta con una Política de Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos y con un Programa de Monitoreo de la Biodiversidad que contempla: la protección del bosque nativo; la implementación de áreas de Alto Valor de Conservación (AAVC); la protección y respeto de la biodiversidad presente en el patrimonio forestal; y el desarrollo de programas de prevención y combate de incendios forestales y de protección patrimonial. Más aún, su patrimonio forestal en Chile, Argentina, Brasil y Uruguay se gestiona bajo prácticas de Manejo Forestal Responsable y los procesos de producción son certificados con los más exigentes estándares a nivel mundial.

7.3.1. MONITOREO DE BIODIVERSIDAD

Arauco realiza grandes esfuerzos para identificar la biodiversidad (especies, ecosistemas, humedales, entre otros), confeccionar planes adecuados para su gestión y monitorearlos. A los sectores más críticos y significativos se les asigna el estatus de Área de Alto Valor Ambiental (AAVC). Además, en las plantaciones forestales se monitorea la presencia de especies amenazadas de flora y fauna, existiendo medidas de resguardo específicas ante el eventual hallazgo o avistamiento de dichas especies en sectores productivos.



7.3.2. ÁREAS DE ALTO VALOR DE CONSERVACIÓN

Arauco ha definido Áreas de Alto Valor de Conservación (AAVC), es decir, zonas que presentan valores extraordinariamente significativos o de importancia crítica. En ellas la empresa mantiene programas orientados al conocimiento de los ecosistemas y la protección de las especies en peligro, así como 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 amenazadas. Durante 2017, en Brasil se incluyó una nueva AAVC en Novo Oeste (Mato Grosso do Sul) y se amplió el AAVC de Vale do Corisco en 369 hectáreas.

PAÍS	SUPERFICIE DE BOSQUE NATIVO (EN HECTÁREAS)	% DE BOSQUE NATIVO SOBRE PATRIMONIO FORESTAL	ÁREAS DE ALTO VALOR DE CONSERVACIÓN (EN HECTÁREAS)	AAVC	
				BIOLÓGICAS	SOCIALES, CULTURALES O RELIGIOSAS
Chile	207.590	19%	59.803	37	91
Argentina	118.400	45%	55.772	16	31
Brasil ¹⁵	98.697	40%	10.610	10	6

¹⁵ Brasil tiene en total 15 AAVC, una de ellas reúne características de AAVC biológicas y sociales a la vez.

7.3.3. INVESTIGACIÓN PARA EL RESGUARDO DE LA BIODIVERSIDAD

Empresas Copec, a través de sus afiliadas, promueve el desarrollo de investigaciones científicas que aporten al desarrollo armónico de sus negocios y el entorno. Específicamente, en el sector forestal, el centro de investigación científico-tecnológico Bioforest desarrolla y aplica las mejores tecnologías para maximizar la productividad del recurso forestal e industrial en las áreas de negocio Forestal, Celulosa y Maderas. Durante 2017, focalizó sus esfuerzos en la generación de información para reducir el impacto en las plantaciones afectadas en la temporada de incendios 2016-2017 y optimizar los procesos para mejorar la calidad de los productos forestales.

7.3.4. ALIANZAS PARA LA PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

102-13

Una de las principales líneas de acción de las afiliadas de Empresas Copec ha sido el establecimiento de acuerdos con otros actores relevantes en cada país con el propósito de trabajar a favor de la conservación de la biodiversidad. Por ejemplo, tanto en Chile como en Brasil, Arauco participa en el Diálogo Forestal, instancia que reúne distintas empresas forestales, ONGs, y otras partes interesadas con el objetivo de discutir temas relevantes de la actividad forestal y promover acciones asociadas a la conservación, restauración del medio ambiente y al mejoramiento de las relaciones con las comunidades locales.

Por su parte, Copec se incorporó a la Sociedad Latinoamericana de Operadores de Terminales Marítimos (SLOM), entidad que promueve las mejores prácticas en este rubro. La compañía, consciente de su responsabilidad en el cuidado de los medios acuíferos donde descarga y despacha combustibles, ha avanzado en planes concretos para adoptar altos estándares mundiales de seguridad en sus terminales marítimos.



Durante 2017, Orizon realizó diversos estudios hidrobiológicos y actividades de investigación junto a organismos técnicos, tanto privados como estatales, con el objetivo de compatibilizar su operación pesquera con el cuidado y sostenibilidad de los recursos marinos y del medio ambiente. Adicionalmente, la compañía participa en el Instituto de Investigación Pesquera (Inpesca), organismo privado sin fines de lucro que depende de la Corporación para la Investigación Pesquera, cuyo principal objetivo es desarrollar estudios sobre las principales pesquerías nacionales y su impacto en el medio ambiente marino costero. En esa misma línea la empresa participa como miembro activo y mantiene un fluido intercambio de información científica con la International Fishmeal & Fish Oil Organization (IFFO).

7.4. CAMBIO CLIMÁTICO

305-1 / 305-2 / 305-7

EMPRESA	EMISIONES DIRECTAS (ALCANCE 1) (t CO2e)		EMISIONES INDIRECTAS (ALCANCE 2) (t CO2e)	
	2016	2017	2016	2017
Orizon	56.846	58.238	8.353	8.423
Copec ¹⁶	50.670	49.180	41.520	37.344
Abastible	17.016	16.686	N.D.	N.D.
Terpel ¹⁷	2.457	3.049	23.560	14.707
Total	126.989	127.153	73.433	60.474

En materia de emisiones es importante destacar que, a partir de 2017, todas las afiliadas han comenzado a medir su huella de carbono tomando en consideración el estándar establecido por el GHG Protocol. En el caso de Abastible, la medición involucró las emisiones directas mientras que en Orizon incluyó también las indirectas. Por su parte, Copec, Terpel y Arauco han continuado realizando esta medición en los tres alcances¹⁸.

Específicamente, Arauco realizó la medición de la huella de carbono de los años 2015 y 2016, concluyendo que el mayor volumen de emisiones se concentra en Chile, donde la empresa posee más instalaciones industriales, y en Norteamérica. Esta medición consecutiva de los últimos años ha permitido mejorar el conocimiento sobre el perfil de emisiones de la empresa, estableciendo la base para definir iniciativas de reducción. Particularmente, en el negocio de Celulosa se ha llevado a cabo la sustitución de una parte del fuel oil #6 por tall oil en algunos hornos de cal. A su vez, en el negocio Maderas se está trabajando activamente en reducir la cantidad de resinas empleadas por metro cúbico producido y, en el caso del negocio Forestal, en Chile, se diseñó un proyecto piloto para reducir las emisiones en el transporte, en el cual se ha contado con el apoyo de la Agencia Chilena de Eficiencia Energética para la capacitación de los contratistas.

Es importante señalar que el patrimonio forestal de Arauco cumple la función natural de almacenamiento de carbono, capturando CO₂ de la atmósfera y liberando oxígeno al aire. De esta forma, la compañía contribuye a disminuir los gases de efecto invernadero y mitigar sus impactos.

Por otro lado, Orizon inició mejoras en los diseños de ingeniería y la búsqueda de estrategias de producción más eficientes para regular los contaminantes atmosféricos emitidos por sus calderas y grupos electrógenos, considerando la instalación de sistemas de abatimiento de gases contaminantes, cambios de combustibles, sistemas de hidrociclones para el material particulado y estudios de dispersión atmosférica, entre otros. Estas medidas le permitirán responder de mejor manera al nuevo Plan de Descontaminación Ambiental de la ciudad de Concepción que comenzará a regir en enero de 2020. En tanto, en la Planta de Coquimbo se dejaron de operar las calderas a carbón, generando menos emisiones al aire y reduciendo el pago de impuestos verdes.



Por tercer año consecutivo, Copec certificó la huella de carbono de sus operaciones en Chile, cumpliendo así con la norma internacional ISO 14064-1:2006 (conforme a la cual las organizaciones verifican voluntariamente sus informes sobre la cuantificación de las emisiones de gases de efecto invernadero).

Esta medición, que se realiza regularmente desde 2012, considera desde el almacenamiento de combustibles en plantas hasta su distribución y entrega en estanques de clientes o estaciones de servicio.

¹⁶ Solo se incluyen en el cálculo de la Huella de Carbono las emisiones de sus operaciones en Chile.

¹⁷ Solo se incluye en el cálculo de la Huella de Carbono las emisiones de las operaciones de Terpel en Colombia y Panamá.

¹⁸ Alcance 1: emisiones provenientes de instalaciones que son propiedad de la organización

/ Alcance 2: emisiones provenientes de la energía eléctrica comprada / Alcance 3: emisiones provenientes de la cadena de valor (proveedores de servicio).



En cuanto a la medición de las otras emisiones (alcance 3), es decir, aquellas que no son de propiedad ni están controladas directamente por la empresa (tales como el transporte aéreo o terrestre de los funcionarios, insumos y residuos, entre otros) es importante señalar que, en el caso de Arauco, el 65% de sus emisiones de gases de efecto invernadero provienen de este alcance.

Durante 2017, la afiliada Copec experimentó un incremento de 12% en sus emisiones en Chile y Terpel una reducción de 5%.

EMPRESA	OTRAS EMISIONES (t CO ₂ e)	OTRAS EMISIONES (t CO ₂ e)
	2016	2017
Copec	65.900	73.701
Terpel	36.357	34.670
Total	102.257	108.371

7.4.1. PROYECTOS DE REDUCCIÓN DE EMISIONES GEI

Arauco posee cinco plantas de generación en Chile y una en Uruguay (joint venture con Stora Enso) registradas como proyectos de reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) bajo el Mecanismo de Desarrollo Limpio del Protocolo de Kyoto, que permiten reducir anualmente alrededor de 650 mil toneladas de CO₂. Adicionalmente, el proyecto de cogeneración de Viñales se encuentra registrado bajo el estándar "Verified Carbon Standard" (VCS), siendo la primera emisión en enero de 2017 por 96.119 Verified Carbon Units (VCUs).

Durante 2017, Arauco vendió 602.121 CERs, bajo CDM standard en el mercado voluntario y 493.659 CERs, bajo el CDM standard a la empresa Vattenfall Energy Trading Netherlands N.V. Por otra parte, la compañía emitió 457.309 CERs, bajo el Clean Development Mechanism (CDM) standard, alcanzando una emisión neta acumulada de 3.956.502 CERs. Con ello, a 2017, Arauco ha contribuido a nivel mundial en 7,36% a la reducción de emisiones en la categoría proyectos de generación de energía a partir de biomasa residual, bajo el CDM standard.

7.4.2. SOLUCIONES ABASTIBLE DE ENERGÍA LIMPIA Y EFICIENCIA ENERGÉTICA



Para dar respuestas integrales a los requerimientos energéticos de los clientes, Abastible decidió darle un rol protagónico y primordial a la innovación. En esta línea, la afiliada comenzó a ofrecer en el mercado chileno un amplio portafolio de soluciones energéticas para sus clientes, que incluyen sistemas de cogeneración, plantas de Gas Natural Licuado (GNL) Industrial, generación con Gas Licuado de Petróleo (GLP), climatización, calderas ultraeficientes, soluciones de bombas de calor, y soluciones solares para distintas industrias.

En este escenario se enmarca Nautigas, una solución limpia para la industria salmonera que, mediante la conversión de motores, permite ahorrar recursos en combustible, reducir las mermas y proteger el medio marino por eliminarse el riesgo de derrame.

En esta misma línea se encuentra Solargas, una nueva división encargada de promocionar soluciones aprovechando la energía natural del sol para el calentamiento de agua sanitaria y fluidos para procesos industriales. Los colectores solares se complementan con el uso del gas licuado. Gracias a este mix se producen ahorros de hasta 70% en los costos anuales de gas licuado, y se disminuye al mismo tiempo la huella ambiental.

Por otra parte, los sistemas de cogeneración producen simultáneamente energía eléctrica y térmica, alcanzando ahorros de hasta 18% en los costos de energía y 84% en el nivel de emisiones de CO₂. Esta tecnología ya ha sido entregada a industrias emplazadas en lugares aislados, como hoteles o empresas frutícolas.

Complementariamente, durante 2017 Abastible se adjudicó la licitación para el desarrollo de una solución energética eficiente para el Hospital de los Ángeles, iniciativa impulsada por la Agencia Chilena de Eficiencia Energética (ACHEE) para hospitales de alta complejidad. El proyecto contempla la incorporación de calderas ultraeficientes, sistemas de manejo de vapor, y quemadores modulantes, lo que aumenta en 33% la eficiencia en el uso de energía y ahorros superiores a los 3,5 GWH/año en la generación de agua sanitaria y calefacción. A este proyecto se sumó en mayo del mismo año la adjudicación de la licitación del Hospital de Copiapó.



7.5. OTRAS EMISIONES

En el sector pesquero, uno de los principales impactos ambientales lo constituye la emanación de olores. Por ello, durante 2016 Orizon comenzó a realizar estudios de olores en sus Plantas de Coquimbo y Coronel, de manera de minimizar los impactos negativos de sus operaciones en las comunidades vecinas e incorporar tempranamente tecnologías adecuadas para mitigar y controlar estas emisiones. Así, la compañía se encuentra evaluando y generando una estrategia basada en una normativa extranjera, en conjunto con la empresa Ekométrica y The Synergy Group (TSG) para desarrollar la definición de la Tasa de Emisión Odorante (TEO) en Chile.

OTRAS EMISIONES - ORIZON

	TONELADAS 2016	TONELADAS 2017
SO _x	220,88	244,27
NO _x	113,82	114,39
Contaminantes orgánicos persistentes (COP)	0	0
Contaminantes del aire peligrosos (HAP)	0	0
Material particulado (MP)	18,53	20,28

EMISIONES ATMOSFÉRICAS UNIDADES DE NEGOCIO DE ARAUCO¹⁹

		TONELADAS 2016	TONELADAS 2017
SO ₂	Celulosa y Maderas	2.193	2.560
NO _x	Celulosa y Maderas	9.027	10.935
TRS	Celulosa	27	30
MP	Celulosa y Maderas	3.394	4.140
COV	Maderas	2.313	2.115
CO	Maderas	7.845	6.647

Por su parte, Arauco monitorea de manera continua las emisiones de gases TRS desde las plantas de celulosa, y ha implementado controles operacionales para minimizar los eventos de olor asociados a venteos de estos gases a la atmósfera. Durante 2017, la empresa desarrolló la etapa final del proceso de implementación y puesta en marcha de los sistemas de captación y tratamiento de gases TRS, tanto diluidos como concentrados, los que estarán operativos durante el primer trimestre de 2018 en todas las plantas en Chile. Este proyecto involucró una inversión de US\$ 33 millones y permitirá reducir en 50% las emisiones por venteos. En tanto, en la Planta Nueva Aldea, se implementaron tecnologías para el abatimiento de olores, con una inversión de US\$ 8,5 millones.

En el negocio de Maderas se están implementando mejoras en la eficiencia del precipitador electrostático de la Planta Trupán, en Chile, y Moncure MDF, en Norteamérica, mediante la instalación de un biofiltro que controlará el formaldehído y el metanol emitidos por los secadores de MDF, reduciendo así las emisiones de forma significativa. Asimismo, en Estados Unidos se instalarán en todas las plantas sistemas de captura de emisiones que reducirán los eventos durante la operación, detenciones y puesta en marcha.

En tanto, para el control de las emisiones de material particulado, Arauco cuenta en sus distintas plantas con equipamiento de mitigación, tales como lavadores de gases y precipitadores electrostáticos. Específicamente, en las plantas de madera las emisiones de material particulado provenientes de los procesos de aserrío y remanufactura son capturadas mediante filtros de mangas y luego reutilizadas como biomasa combustible.



¹⁹ Las emisiones atmosféricas de SO₂, NO_x y MP de 2017 para las plantas de celulosa en Chile fueron calculadas de acuerdo a los requisitos establecidos en la Resolución ex. N°55/2018 SMA relativa al monitoreo, reporte y verificación de las emisiones de fuentes fijas afectas al impuesto verde.

7.6. RESIDUOS Y EFLUENTES

306-1 / 306-2 / 306-3

La disposición final de los residuos peligrosos y no peligrosos en cada una de las afiliadas de Empresas Copec se realiza dando cumplimiento a la normativa vigente, buscando al mismo tiempo minimizar su generación.

Durante 2017, en Abastible se realizó el primer catastro de residuos con el propósito de contar con una línea base para la implementación de una estrategia de minimización y gestión responsable.

Vía Limpia



Vía Limpia, afiliada de Copec, entrega soluciones a la dificultad que los clientes tienen con el manejo del aceite usado y el retiro de los residuos que contienen hidrocarburos. De esta forma, camiones con tecnología de alta seguridad retiran gratuitamente aceites lubricantes usados, grasas, envases, aguas y sólidos, los que se disponen en destinos certificados ambientalmente para su almacenaje, reciclaje y disposición final de residuos líquidos y sólidos, peligrosos y no peligrosos.

Vía Limpia opera desde Arica a Punta Arenas, incluso en localidades aisladas, siempre con estricto apego a las normas medioambientales, además de estar certificada bajo las normas ISO 9001:2008, ISO 1400:2004 y OHSAS 18001:2007.

Durante 2017, se retiraron más de 15 millones de litros de aceite usado, 8 millones de kilos de residuos sólidos y 5,5 millones de kilos de aguas contaminadas con hidrocarburos.

Por su parte, Arauco cuenta con planes de manejo de residuos peligrosos y no peligrosos en cada una de sus instalaciones, los que dan cumplimiento a la normativa vigente y aseguran su adecuada disposición.

En el caso del negocio de Celulosa, los residuos no peligrosos corresponden principalmente a 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, los cuales son dispuestos mayormente en depósitos de residuos no peligrosos propios. Durante 2017, el 22% de los subproductos que se podían disponer fueron destinados a empresas externas para su revalorización para usos alternativos, como por ejemplo mejora de suelos agrícolas, compostaje, entre otros.

En Brasil, Arauco destinó la mayor parte de las cenizas y lodos generados en sus operaciones a compostaje (cerca del 74% de los residuos totales). De ellos, 1.406 toneladas de compuesto fueron utilizadas en sus bosques y 11.980 toneladas en el interior de la planta para nivelación.

Por otro lado, Terpel recicló 4.498 tambores en la fábrica de lubricantes, dejando así de producir 83,1 toneladas de residuos peligrosos. Lo anterior se suma al programa Recolección de Aceites Usados de Terpel en Panamá, iniciativa que busca generar conciencia sobre los impactos ambientales producidos por el manejo inadecuado de estos residuos. En 2017 fueron recolectados cerca de 681 toneladas de aceite usado.

En tanto, Orizon firmó un convenio con Bureo Net Positiva, compañía experta en reciclaje de plástico, para entregar sus redes en desuso y que estas sean reutilizadas en la fabricación de productos sostenibles, como skates o lentes.

EMPRESA

RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS (TONELADAS)

	2016	2017
Arauco	11.191	9.880
Terpel	1.034	1.139
Abastible ¹⁹	317	423
Orizon	177	63
Total	12.719	11.505

EMPRESA

RESIDUOS NO PELIGROSOS GENERADOS (TONELADAS)

	2016	2017
Arauco	499.158	467.869
Orizon	14.219	15.135
Terpel	1.800	1.694
Abastible ¹⁹	277	371
Total	515.454	485.069

¹⁹ Solo se incluye información de Abastible en Chile.



En materia de residuos industriales líquidos, Arauco se preocupa permanentemente de monitorearlos para asegurar que los niveles de emisión se encuentren dentro de los definidos y regulados por las normativas ambientales específicas. En ese sentido, todas las instalaciones de celulosa incluyen tratamiento primario y secundario para sus efluentes líquidos, y dos de ellas, adicionalmente, incorporan tratamiento terciario. Paralelamente, las plantas del negocio Maderas también tratan sus efluentes, ya sea en los sistemas de las plantas de celulosa o en sistemas propios. Un hito importante en este aspecto fue la construcción de la planta de tratamiento de efluentes de Planta Celulosa Arauco Horcones, que implicó una inversión de US\$ 166 millones y es parte del proyecto MAPA.

EMPRESA	MILES DE M ³ DE EFLUENTES	MILES DE M ³ DE EFLUENTES
	2016	2017
Orizon	8.867	12.811
Arauco	134.900	130.300
Terpel	477	540
Abastible	25	22
Total	144.269	143.674

Durante 2017, se experimentó una disminución de 0,4% en la generación de residuos líquidos industriales.

7.7. DERRAMES

El derrame de combustibles constituye uno de los principales riesgos ambientales en las operaciones productivas. Para ello, Terpel y Copec cuentan con planes de contingencia que les permiten actuar oportunamente frente a un eventual derrame de combustible. Las afiliadas poseen brigadas de emergencia y llevan a cabo simulacros y capacitaciones para preparar a su personal ante estas situaciones y minimizar así el impacto al medio ambiente y a la seguridad de las personas.

Durante 2017, Arauco experimentó, en Chile, tres incidentes menores de derrames de efluentes tratados, sin efectos ambientales significativos. Uno de ellos ocurrió en las instalaciones internas de la Planta Celulosa Arauco Horcones y dos incidentes menores en el emisario de Planta Celulosa Nueva Aldea. Por su parte, en la Planta Celulosa Puerto Esperanza, en Argentina, se produjo el rebalse de un estanque de almacenamiento de licor negro débil, alcanzando un pequeño porcentaje del líquido al río Paraná. La situación fue debidamente controlada e informada a la autoridad.

En el caso de Copec, se produjo un derrame de 1.300 galones en la ciudad de Iquique, los que fueron contenidos dentro de un pretil. Por su parte, en Terpel se presentaron 61 derrames menores, un total de 29.123 galones. Además, Abastible debió enfrentar la caída de uno de sus camiones distribuidores cargado con gas licuado, incidente que fue inmediatamente remediado y no se generaron daños a las personas ni al entorno.

7.8. SOLUCIONES Y PRODUCTOS AMIGABLES CON EL MEDIO AMBIENTE

El desarrollo de soluciones innovadoras y productos que permitan minimizar el impacto negativo en el entorno constituye una importante línea de acción de las afiliadas. Algunas de las iniciativas implementadas durante 2017 son las siguientes:



Con el ánimo de aportar a la mejora en la calidad de vida de los chilenos, y fomentar el acceso y uso de energías limpias, desde 2015 Abastible mantiene un acuerdo con el Ministerio de Medio Ambiente para la promoción del programa de recambio de calefactores a leña. Desde entonces la iniciativa se ha implementado en diversas ciudades del sur del país, particularmente en zonas donde la contaminación por material particulado proveniente del uso de la leña alcanzó cifras preocupantes. En 2017, la afiliada se adjudicó la licitación del programa de recambio en Coyhaique, el que se suma a los de Chillán y Chillán Viejo. En este contexto, Abastible ha realizado cerca de 300 recambios, además de numerosas instalaciones en Centros de Salud Familiar (CESFAM), postas rurales, colegios y fundaciones.

Gracias a esta iniciativa la población cuenta con una alternativa de calefacción con un poder calorífico 244% mayor que la leña certificada, además de ser un combustible limpio, sin contaminación intradomiciliaria. El gas licuado es el sustituto natural de la leña y es la alternativa más barata y eficiente, tal como lo verificó el estudio del centro de análisis Intelis y la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile.



Por su parte, la afiliada Copec posee una planta de producción de BlueMax en Maipú, una solución compuesta por 67,5% de agua desmineralizada y 32,5% de urea de alta pureza. Este catalizador, que se inyecta en los gases de escape de vehículos con motores diésel, reduce más del 80% de las emisiones contaminantes de óxido de nitrógeno (NOx). Durante 2017, Copec aumentó en 34% su volumen de ventas anual, alcanzando 54% de participación de mercado.

Durante 2017, Copec puso en marcha su Planta Satélite de Regasificación (PSR) en las instalaciones de Carozzi en Teno, iniciando así sus primeros pasos en el negocio del Gas Natural Licuado (GNL) industrial.

El GNL es un combustible que en alrededor de -160° C puede ser envasado en estado líquido para su transporte en camiones especiales. Luego, en la PSR, radiadores ambientales lo vaporizan para que, de vuelta a su estado gaseoso, alimente calderas, hornos o quemadores a través de una red de distribución interna. Se trata de un combustible más limpio con reducciones significativas en los niveles de emisiones de CO₂, MP, NO_x y SO₂.

08 CONVIVENCIA SOSTENIBLE



Para Empresas Copec el desarrollo de los negocios debe ir siempre de la mano de la creación de oportunidades y la generación de valor. Es por ello que la Compañía y sus afiliadas mantienen un sólido compromiso con el desarrollo sostenible, impulsando una estrategia de inversión social que busca realizar iniciativas concretas que creen impacto positivo en el bienestar y la calidad de vida de las personas.

Durante 2017, los esfuerzos estuvieron enfocados en apoyar y promocionar el desarrollo económico y social a través de programas de vivienda, de fomento al emprendimiento, de la generación de proyectos de valor compartido y del fomento de la educación, la cultura y el deporte.

A nivel consolidado, el aporte de Empresas Copec y sus afiliadas al desarrollo de estas iniciativas alcanzó a US\$ 21,2 millones, cifra 4,6% mayor a la invertida en 2016. Estos aportes fueron aprobados por los respectivos Directorios, tal como lo establecen las Políticas de Gobierno Corporativo vigentes en materia de donaciones y auspicios.

EMPRESA	INVERSIÓN COMUNITARIA 2016 (US\$)	INVERSIÓN COMUNITARIA 2017 (US\$)
Arauco	13.000.000	13.000.000
Copec	1.815.794	4.860.496
Terpel	1.962.003	1.970.443
Empresas Copec	2.898.000	1.134.447
Abastible	537.000	158.128
Orizon	58.519	74.998
Total	20.271.316	21.198.512

8.1. APOORTE AL DESARROLLO LOCAL

203-1 / 413-1

El diálogo constante, transparente y temprano con las comunidades es fundamental para detectar y minimizar los eventuales impactos negativos de las operaciones y buscar oportunidades para incrementar la contribución al desarrollo local. Es así como se han elaborado estrategias y planes de relacionamiento comunitario específicos a las necesidades de cada comunidad.

Durante 2017, la afiliada Copec comenzó a implementar un sistema de gestión para el relacionamiento comunitario de sus plantas de almacenamiento de combustibles. Se estima que en 2018 habrá culminado el diseño de una estrategia de relacionamiento de comunidades. Paralelamente, la compañía llevó a cabo la construcción de una cancha deportiva en la localidad de Quintero, y participó, por séptimo año consecutivo, en la Teletón 2017, entregando una donación de \$ 400 millones, cifra récord para la compañía.

En tanto, la afiliada Abastible reafirmó su compromiso con Red de Alimentos a través de aportes económicos y profesionales. Esta importante corporación privada sin fines de lucro tiene como finalidad recibir, administrar y distribuir gratuitamente alimentos a organizaciones sociales solidarias de la Región Metropolitana. Adicionalmente, la compañía y sus trabajadores realizaron aportes a instituciones comprometidas con la acción solidaria, tales como el Hogar de Cristo, Fundación Las Rosas, Fundación María Ayuda, Fundación Esperanza, Congregación Salesiana y Techo. Paralelamente, Abastible presentó un proyecto a las autoridades para financiar en su totalidad la instalación de un cruce peatonal con semáforo en la intersección de Camino a Melipilla con Cerro Sombrero, esquina cercana a la planta de envasado de Maipú. Esta iniciativa busca disminuir los numerosos accidentes que se han registrado en estos últimos años, protegiendo así el bienestar de los vecinos de la comuna y los trabajadores de la planta y de otras industrias que se encuentran en el sector. En 2017 se tramitaron los permisos sectoriales y se validó la planificación del proyecto con otras empresas que tienen redes subterráneas, de manera de poder contar con su puesta en marcha en 2018.



La afiliada Orizon mantiene una estrecha vinculación con las comunidades y el entorno donde realiza sus actividades. Durante 2017, la compañía apoyó a distintas actividades en la zona donde operan sus instalaciones, entre las cuales destacaron el Programa de Recuperación Ambiental y Social de Coronel (PRAS), la limpieza del borde costero, el fomento del deporte y la prevención del alcoholismo y drogadicción.

Asimismo, Orizon realizó aportes directos a diversas fundaciones vinculadas a la tercera edad, niños y jóvenes en riesgo social, instituciones educativas, pescadores artesanales, juntas de vecinos y a los damnificados de los incendios de Santa Olga.

Por otro lado, la compañía alcanzó un hito importante luego de más de dos años de trabajo continuo con el Consejo para la Recuperación Ambiental y Social (CRAS), en el que participan representantes civiles de la comunidad, el sector público coordinado por el Ministerio de Medio Ambiente, y representantes del sector empresarial de la comuna, al concordarse el documento final del Proyecto de Recuperación Ambiental y Social de Coronel, el que será presentado al Ejecutivo y significará una contribución para mejorar la calidad de vida de quienes trabajan y residen en Coronel.

Finalmente, y como parte de las iniciativas de vinculación e integración a la comunidad, Orizon comenzó los trabajos para la apertura de la primera Sala de Ventas en la Planta de Coronel. Esta sala, que estará operativa en 2018, tiene como objetivo ampliar la cobertura de comercialización de sus productos y promover la alimentación saludable.

8.1.1. PLANES DE RECONSTRUCCIÓN DE ARAUCO

El Plan de Reconstrucción Sustentable (PRES) de Constitución es una iniciativa desarrollada en conjunto por Arauco, la Municipalidad de Constitución y el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, para enfrentar la reconstrucción de Constitución, una de las ciudades más afectadas por el terremoto y tsunami de febrero de 2010. Es así como en el marco de este programa se ha llevado a cabo la construcción e implementación de la Biblioteca Municipal, el Estadio Mutrún, el Centro Cultural, el Muelle Náutico, la Escuela Enrique Donn Müller, el Cuartel General de la Primera Compañía de Bomberos, un tramo de la Costanera Echeverría y el proyecto de Piscinas Temperadas, que permite aprovechar el calor residual de la Planta Celulosa.

Paralelamente, y luego de los incendios ocurridos en la temporada 2016-2017, Arauco firmó un acuerdo de trabajo, junto al Gobierno de Chile, para la reconstrucción de las localidades de Santa Olga, Los Aromos y Alto Los Morán, en Constitución. Este plan consideró distintos programas asociados a abastecimiento de agua potable, obras civiles y franjas de protección y cortafuegos.

8.1.2. PLANES DE VIVIENDA

El Programa de Vivienda Trabajadores y Comunidad (PVT) de Arauco en Chile tiene como principal objetivo promover el acceso a la vivienda para trabajadores, colaboradores de empresas proveedoras de servicios y familias del área de influencia de la empresa, apoyándolos mediante el acompañamiento en la postulación a subsidios públicos, en la contratación de terceros expertos y en la búsqueda y evaluación técnica de terrenos. Además, Arauco participa activamente en el programa, aportando a la construcción de villas de alta calidad con innovación en madera y estándares de excelencia en comunas donde hay poca oferta residencial. A la fecha, se han construido viviendas en las localidades de Curanilahue, Yungay, San José de la Mariquina, Constitución y Los Álamos, totalizando 1.355 viviendas construidas y 399 viviendas en etapa de construcción.

Por otro lado, la afiliada Copec colabora con Elemental, un *do tank* desarrollado con la Pontificia Universidad Católica y un grupo de profesionales, que tiene por misión la reducción de la pobreza y la mejora en la calidad de vida de las familias, mediante la instalación de 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.



8.1.3. PROYECTO RAÍCES

El Proyecto Raíces es una iniciativa de la afiliada Copec, que busca promover y rescatar la identidad local de los diferentes lugares donde están insertas sus estaciones de servicio a través de muros exteriores y tecnológicos que muestran los atractivos de cada zona: el turismo, la cultura, la historia, la naturaleza y las particularidades de su gente. Además, para mejorar la experiencia de todos los clientes en carretera, desde 2016 la compañía incorporó terrazas y espacios verdes en los Pronto "Kiosko", con el objeto de permitir a las familias descansar a la sombra durante su tiempo de viaje. Durante 2017, se sumó la tienda Pronto Arauco-Horcones, cerrando el año con un total de 22 instalaciones. Adicionalmente, se intervinieron los Pronto Kioskos de Los Vilos interior, Tabolango, Socos, Copiapó, Los Ángeles, Trafún y Puerto Montt, completando así 15 tiendas remodeladas a lo largo de Chile.

8.1.4. POLO VIÑATERO

El Polo Viñatero es un Grupo de Transferencia Tecnológica impulsado por la afiliada Arauco y el Instituto Nacional de Innovación Agraria (INIA), que busca reunir a diversos productores de la zona de Ránquil y Portezuelo con el objetivo de mejorar la productividad y calidad de las viñas de la zona, capacitando a los agricultores y mejorando la competitividad. Este proyecto de Valor Compartido reúne a 5.500 pequeños productores de 11 comunas de la zona, los que reciben apoyo y al mismo tiempo permite restacar las parras que dieron origen al vino chileno en cepas tradicionales, como Moscatel, Cinsault y País. 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.

8.1.5. PLAN DE RENOVACIÓN FORESTAL “DE RAÍZ”

El Plan de Renovación Forestal de Arauco #deRaíz tiene como objetivo abordar los desafíos que la compañía enfrentó luego de los incendios vividos durante la temporada 2016-2017 en Chile y que implicaron a Arauco la pérdida de 72 mil hectáreas de plantaciones forestales y 15 mil hectáreas de bosque nativo. Este plan se llevó a cabo con más de 50 profesionales, quienes integraron 14 equipos técnicos y trabajaron en el diseño de medidas que buscan disminuir la ocurrencia de incendios, junto con proteger las zonas habitadas y el patrimonio natural. El foco de este plan está en poder fortalecer la prevención y reducir la ocurrencia de incendios; disminuir el riesgo de propagación del fuego a gran escala; proteger las zonas habitadas y los complejos industriales; fortalecer el modelo de combate; recuperar plantaciones y bosque nativo afectadas, y contribuir a la calidad de vida de las comunidades vecinas.

El plan cuenta hoy con 14 medidas concretas definidas en conjunto con comunidades, autoridades, instituciones públicas y privadas y expertos internacionales, y una Estrategia Integrada de Prevención y Combate compuesta por los siguientes componentes:

- Instalación de una Red de Prevención Comunitaria, la cual articula la creación de Comités Locales de Prevención donde vecinos, autoridades y empresas trabajan en conjunto en la prevención de incendios.
- El fortalecimiento del combate, a través de la inyección de nuevos recursos para contener los focos de manera rápida y contundente en su fase inicial, incrementando los recursos aéreos y terrestres, sumando brigadas de combate nocturno y aumentando en un 40% la capacidad de agua.
- El diseño de cinturones de protección que rediseña la forma en que se estructuran las plantaciones forestales en las zonas habitadas colindantes, donde se mantiene una franja corta combustible y se realizan acciones de silvicultura preventiva.
- La implementación de una Red estructural de protección, la cual tiene como objetivos reducir la propagación, facilitar el combate y limitar el impacto a través de una red corta combustible.



8.1.6. PROGRAMA DE REFORESTACIÓN DE ABASTIBLE

La afiliada Abastible realizó una alianza con la Fundación Reforestemos Patagonia, de manera de contribuir a generar conciencia sobre los cuidados del entorno y los graves problemas que conlleva el consumo inconsciente de la biomasa forestal, los incendios, la deforestación, entre otros. Esta iniciativa, que se enmarca en el programa de recambio del Ministerio de Medio Ambiente, en Coyhaique, implica que la compañía plantará un árbol por cada beneficiario que realice el recambio de su calefactor a leña por otro de gas licuado.

8.1.7. PROGRAMA DE RECONCILIACIÓN

Durante 2017, la afiliada Terpel mantuvo su compromiso con el proceso de reconciliación en Colombia mediante su programa Restaurando Sueños. Esta iniciativa consta de tres ejes de trabajo: el apoyo de proyectos productivos, el voluntariado con excombatientes y la colaboración con emprendimientos de personas en proceso de reintegración. En este periodo la organización apoyó a tres nuevos proyectos en Florencia (Caquetá), alcanzando a un total de seis iniciativas beneficiadas.

Paralelamente, Terpel apoyó al Gobierno Nacional en la implementación de 26 zonas de reincorporación, a través del suministro de combustible, lo que implicó a la compañía adaptar la infraestructura existente para el almacenamiento y despacho.

8.2. APOORTE A LA EDUCACIÓN DE CALIDAD

Para Empresas Copec el compromiso con la educación se materializa a través de la colaboración con instituciones como Enseña Chile y la Fundación Belén Educa.

Enseña Chile selecciona y forma jóvenes profesionales que desean dedicar sus primeros años laborales a enseñar en escuelas vulnerables, de manera de construir una red de agentes de cambio con la convicción y perspectiva necesarias para impactar el sistema educacional, primero desde la experiencia en la sala de clases y luego desde distintos sectores. Enseña Chile ha apoyado a más de 60 mil estudiantes de 106 establecimientos educacionales de las regiones de Aysén, Biobío, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Metropolitana, Tarapacá y Valparaíso.

La Fundación Belén Educa posee 12 establecimientos educacionales ubicados en comunas vulnerables de la Región Metropolitana y cuenta con más de 13 mil alumnos, a los que ofrece una educación de calidad, e incentiva permanentemente el compromiso de las familias con la formación de sus hijos. La Compañía y sus afiliadas apoyan a la Fundación a través de recursos financieros y participando activamente en diversas iniciativas, como el Programa de Tutorías y las Charlas Magistrales. El Programa de Tutorías busca que los ejecutivos transmitan a los alumnos de cuarto medio la importancia

de continuar con sus estudios y convertirse en buenos profesionales, en tanto, las Charlas Magistrales permiten que los ejecutivos visiten un colegio de la Fundación para conversar y orientar a los estudiantes de educación media. A lo anterior se suma la Beca Anacleto Angelini Fabbri, la cual es otorgada anualmente al alumno más destacado de cada establecimiento, para que pueda financiar la totalidad de los estudios en un Centro de Formación Técnica o un Instituto Profesional. Adicionalmente, Orizon en conjunto con la Fundación llevan a cabo la campaña "Por una Vida más Sana", con el fin de educar a sus alumnos sobre la alimentación saludable y entregar herramientas a los padres que incentiven la vida sana. Durante 2017, un total de 30 ejecutivos de Empresas Copec y sus afiliadas participaron en el Programa de Tutorías.

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.

En tanto Orizon ha continuado apoyando programas de apadrinamiento de escolares y proyectos educativos de escuelas vulnerables en Coronel y Chonchi. Asimismo, ha mantenido su compromiso con los liceos industriales y universidades de la zona en la que opera, de manera de dar la posibilidad a sus alumnos de realizar prácticas profesionales y tesis de grado.





Fundación Educacional Arauco

Fundada hace 28 años, busca poner a los profesores en el centro como actores esenciales de los cambios educativos. Su foco ha sido fortalecer las competencias y prácticas de los profesores de manera de incidir en una mejora en los aprendizajes de sus estudiantes. Desde su creación la Fundación ha impartido sus programas en 34 comunas de Chile, 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.



Campus Arauco

El centro de educación superior Campus Arauco, desarrollado a partir de una alianza entre Arauco y el Instituto Profesional Duoc-UC, proporciona una educación de excelencia bajo el modelo educativo de alternancia a los jóvenes de la Provincia de Arauco en la Región del Biobío. El establecimiento cuenta con más de 30 docentes y 18 colaboradores, además de un Centro de Entrenamiento para capacitar a los trabajadores de la empresa Arauco. Se inauguró en 2016, convirtiéndose en el primer gran proyecto en Chile que integra la educación superior técnico-profesional con la empresa privada.

Los primeros estudiantes inscritos en esta modalidad iniciaron el proceso de aprendizaje dual en las carreras Técnico en Electricidad y Automatización Industrial y Técnico en Mantenimiento Electromecánico con mención Industrias. El modelo *on the job* permite que los alumnos puedan aprender tanto en la sala de clases como en las instalaciones industriales de Arauco. Al cierre de 2017, el centro contaba con 591 alumnos, de los cuales 129 participaban del modelo dual.

Fundación Terpel



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

Uno de los programas emblemáticos de la Fundación es DISEÑA EL CAMBIO, concurso mundial de instituciones educativas que incentiva a niños y jóvenes a expresar y hacer realidad sus propias ideas sobre cómo cambiar el mundo, transformar sus entornos e implementar soluciones innovadoras y sostenibles a los problemas de la comunidad. Durante 2017, se realizó la primera medición comparativa de la prueba de competencias, lo que demostró que los 249 estudiantes evaluados son percibidos por sus maestros como alumnos líderes y que han tenido avances en sus competencias de liderazgo con respecto a los resultados de las pruebas realizadas antes de iniciar el proceso. Con ello, ya son 131 los proyectos desarrollados y más de 39.000 estudiantes involucrados. Otra de las líneas que promueve la Fundación es ESCUELAS QUE APRENDEN®, 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. Durante 2017, el programa alcanzó a 59 instituciones educativas, cerrando el año con más de 2.500 profesores y 140 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 2017, 1.026 docentes y 160 rectores provenientes de 83 instituciones tuvieron la posibilidad de participar de esta iniciativa, financiada y ejecutada por la Fundación Terpel. El programa superó los 126.000 beneficiarios.

Finalmente, el programa ¡AVENTURA DE LETRAS!, que tiene como objetivo principal dotar a instituciones educativas oficiales con bibliotecas escolares e implementar actividades que contribuyan a fomentar la lectura de niños y jóvenes estudiantes. En 2017, las ciudades de Quibdó (Chocó), Buga (Valle del Cauca) y Facatativá (Cundinamarca) recibieron la donación de tres bibliotecas y se realizaron pruebas de impacto para ver los avances del programa en las ciudades de Montería (Córdoba), Cúcuta (Norte de Santander) y Neiva (Huila). Por último, la Fundación Terpel ha diseñado un fondo de educación llamado MI FUTURO AHORA. Este fondo busca apoyar hasta en 80% las carreras de formación técnica, tecnológica y técnico-laboral de los atendidos de estaciones de servicio (o sus hijos) participantes del Programa PITS de Terpel. Además, proporciona a los beneficiarios acompañamiento psicosocial y económico hasta el momento de su graduación. Durante 2017, se entregaron 193 cuotas de mantención a 332 despachadores de combustible, personal de las tiendas de Terpel o sus familiares, que se encuentran ubicados en 84 municipios de Colombia.



Programa Viva Leer

Otra iniciativa destacada en favor de la educación de calidad en Chile es el Programa Viva Leer de la afiliada Copec, a través del cual se busca incentivar la lectura en el país. En su primer periodo, el programa contempló una colección de libros, que eran vendidos 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 que se encuentran ubicadas desde Arica a Punta Arenas, que permitió beneficiar a más de 34.000 alumnos y familias. En 2018, la compañía renovará este programa, comprometiendo la inauguración de 45 nuevas bibliotecas en un periodo de cinco años.

8.3. VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Durante 2017, Empresas Copec y sus afiliadas participaron en distintas iniciativas de voluntariado corporativo.

EMPRESA	2016		2017	
	HORAS	VOLUNTARIOS PARTICIPANTES	HORAS	VOLUNTARIOS PARTICIPANTES
Terpel	1.590	514	14.723	527
Abastible	-	-	2.075	95
Orizon	51	66	126	27
Empresas Copec	30	5	30	5

Entre ellas destacan las actividades realizadas por Terpel, en las que 527 voluntarios y sus familias participaron de jornadas de embellecimiento de instalaciones, actividades recreativas, ambientales y de reconciliación.

Adicionalmente, Terpel Panamá diseñó, estructuró y ejecutó los siguientes cinco programas orientados a viabilizar buenas prácticas sociales, económicas y ambientales en este país:

Programa VAÍTO (nombre para agua en lengua indígena Emberá) que se vincula con la limpieza de playas y protección del recurso hídrico.

Programa BACURÚ (nombre para árbol en lengua indígena Emberá) que involucró la siembra de árboles, protección de reservas naturales y limpieza de zonas verdes.

Programa “PANAMÁ ES NUESTRA”, que contribuyó al mejoramiento de la calidad e infraestructura educativa.

Programa Reconcilia a la reincorporación socioeconómica de jóvenes en riesgo social como empleados de tiendas de conveniencia.

Programa Terpel en mi Comunidad en favor de los derechos de niños, niñas y adolescentes en condición de vulnerabilidad.

8.4. RELACIONAMIENTO CON PUEBLOS ORIGINARIOS

411-1

Arauco cuenta con un Programa de Relacionamiento con las comunidades Guaraníes, con el objetivo de generar un vínculo entre empresa y comunidad en un marco de respeto a la cultura Mbya guaraní, facilitando el acceso y la utilización de los recursos que tradicionalmente ocupan dentro de los predios de la compañía.

Asimismo, Arauco posee una Política de Relación con las comunidades mapuches²¹ en Chile, que busca establecer prácticas de diálogo y mecanismos de consulta, resolución y administración de controversias que contemplen los elementos propios de la cultura mapuche; conocer y gestionar los requerimientos de tierras por parte de las comunidades mapuches con las cuales se relaciona; promover el conocimiento y aprendizaje al interior de la empresa de los diversos aspectos de la cultura mapuche; mantener un proceso de diálogo y consulta permanente con el objetivo de identificar los impactos de sus operaciones, inquietudes y oportunidades; y en conjunto con las comunidades establecer la forma de gestionarlos; identificar los sitios de interés religioso, cultural y económico para las comunidades mapuches, que se encuentran dentro de su patrimonio forestal.



²¹ Para mayor información sobre la Política de Relacionamiento de comunidades mapuches consultar: Política de Relacionamiento con comunidades mapuches: <https://www.arauco.cl/chile/wp-content/uploads/sites/14/2017/07/22-Poli%CC%81tica-Mapuche-FASA-Junio-2012.pdf>

09 FUERZA LABORAL COMPROMETIDA



Empresas Copec y sus afiliadas poseen diversas iniciativas para impulsar el desarrollo y crecimiento profesional de sus colaboradores. Asimismo, y tal como lo manifiestan la política de sostenibilidad y los valores corporativos, la Compañía mantiene un firme compromiso con la seguridad y salud ocupacional.

Adicionalmente, 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, el trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales.

 **23.629**
TRABAJADORES

 **19,0%**
MUJERES

 **49,2%**
EXTRANJEROS

9.1. DOTACIÓN

102-8 / 401-1

Al 31 de diciembre de 2017, la dotación de Empresas Copec cubierta en este alcance es de 23.629 trabajadores, cifra 8,5% superior a la registrada al cierre del año anterior. Del total de trabajadores, 19,0% son mujeres y 49,2% corresponde a extranjeros.

DOTACIÓN POR EMPRESA

EMPRESA	2016	2017	VARIACIÓN ANUAL
Arauco	14.239	15.379	8,0%
Abastible	2.861	3.437	20,1%
Terpel	2.720	2.899	6,6%
Orizon	1.014	955	(5,8%)
Copec	910	929	2,1%
Empresas Copec	28	30	7,1%
Total	21.772	23.629	8,5%



94% de estos trabajadores cuenta con **contrato de tipo indefinido**, tendencia que se mantiene respecto de años anteriores.



DOTACIÓN POR PAÍS Y GÉNERO

PAÍS	2016			2017		
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Chile	1.779	10.496	12.275	1.756	10.263	12.019
Colombia	734	1.363	2.097	773	1.833	2.606
Brasil	232	1.698	1.930	381	2.619	3.000
Argentina	136	1.372	1.508	129	1.365	1.494
México y Estados Unidos	255	1.041	1.296	299	1.373	1.672
Panamá	493	392	885	555	466	1.021
Perú	327	544	871	376	557	933
Ecuador	75	349	424	77	348	425
Uruguay ²²	112	232	344	106	215	321
Otros	34	108	142	32	106	138
Total	4.177	17.595	21.772	4.484	19.145	23.629

El crecimiento experimentado en la dotación 2017, con respecto al año anterior, se explica principalmente por un mayor nivel de contratación de la afiliada Abastible como consecuencia de la necesidad de conformar equipos de alto estándar que favorezcan la estandarización de iniciativas en los distintos países donde está presente, con miras a fortalecer el equipo e impulsar los cambios internos necesarios. A ello se suma el aumento en el número de colaboradores de la afiliada Arauco en sus operaciones de Estados Unidos y Brasil.

Trabajadores contratistas

Al cierre de 2017, las sociedades que conforman Empresas Copec contaban con la colaboración de 25.379 personas²³, cifra 0,5% superior al personal contratado en 2016.

La afiliada Arauco cuenta con un número significativo de trabajadores contratistas y por ello, ha implementado herramientas para su adecuada gestión e involucramiento. Por ejemplo, mensualmente, la compañía certifica el cumplimiento de las obligaciones laborales de las empresas contratistas y subcontratistas a través de OVAL, organización certificada por el Instituto Nacional de Normalización²⁴.

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

TRABAJADORES CONTRATISTAS

EMPRESA	2016	2017
Arauco	22.165	21.208
Abastible	918	1.082
Orizon	412	590
Terpel	1.760	1.763
Copec	Sin Información	736
Empresas Copec	-	-
Total	25.255	25.379

²² Se incluye el 50% de la dotación de Montes del Plata en Uruguay, un joint venture con la empresa sueco-finlandesa Stora Enso.

²³ Las cifras 2017 incluyen los trabajadores contratistas de Arauco, Terpel, Copec (en Chile), Orizon y Abastible (Chile y Ecuador).

²⁴ Más información sobre la gestión de contratistas en el capítulo "Apoyo a la Cadena de Valor".



9.2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y FOMENTO DE LA DIVERSIDAD

405-1

Empresas Copec y sus afiliadas apuestan a la formación de equipos diversos, en donde las distintas opiniones y contribuciones se consideran fundamentales para el éxito de los negocios. En este marco, durante 2017, se experimentó un incremento de la participación femenina en cargos de responsabilidad. A nivel gerencial aumentó en 35% y a nivel profesional-técnico en 50%.

TIPO DE CARGO²⁵

	2016		2017	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Gerentes y Ejecutivos	15%	85%	17%	83%
Profesionales y Técnicos	25%	75%	28%	72%
Otros Trabajadores	16%	84%	14%	86%

En relación con el rango etario, el 41% del total de los colaboradores pertenecen a mayores de 40 años, y 38% son personas entre 30 y 40 años de edad. El porcentaje de menores de 30 años permaneció constante en 21%.

RANGO ETARIO²⁵

	2016	2017	PESO RELATIVO 2017
Mayores de 40 años	8.878	9.638	41%
Entre 30 y 40 años	8.018	8.890	38%
Menores de 30 años	4.464	4.803	21%
Total General	21.360	23.331	

Para Empresas Copec y sus afiliadas el respeto a la dignidad de las personas y el rechazo de actitudes discriminatorias por consideraciones de raza, religión, género, edad, orientación sexual, nacionalidad, estado civil y discapacidad. Ello se aplica tanto respecto de sus colaboradores como de postulantes a nuevos puestos de trabajo.

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

²⁵ En Orizon se consideró solo el personal con contrato indefinido.

Particularmente, Arauco, en Chile, forma parte de la Red de Empresas Inclusivas (REIN), agrupación privada abocada al fortalecimiento de la inclusión. Durante 2017, la empresa implementó programas específicos con este propósito, por ejemplo, incorporó a alumnos con discapacidad cognitiva, motora y visual para que realizaran su práctica profesional en Santiago y en el complejo Nueva Aldea, y contrató personas con discapacidad gracias a una alianza con la OMIL inclusiva de Quillón y el trabajo realizado junto a Aramark. En Brasil, por su parte, la compañía cuenta con 84 personas con discapacidad que trabajan en distintas áreas en la empresa, respetando su individualidad y limitaciones con el objetivo de promover el desarrollo de cada uno.

EMPRESA	COLABORADORES CON DISCAPACIDAD 2016	COLABORADORES CON DISCAPACIDAD 2017
Arauco	69	119
Abastible	14	14
Terpel	4	12
Copec	0	1
Orizon	0	7
Empresas Copec	0	0
Total	87	153



Durante 2017, Copec incorporó a su red de estaciones de servicio en Chile aproximadamente 2.000 atendedores de procedencia extranjera, alcanzando así el 21% del total de trabajadores de esta red. Además, la compañía en estos últimos años ha ido incorporando más mujeres en cargos de jefatura de zona, puestos que históricamente habían sido ocupados por hombres.

Abastible, por su parte, firmó una alianza con la Fundación Emplea del Hogar de Cristo, institución encargada de capacitar y preparar personas con discapacidad, migrantes y mujeres jefas de hogar de sectores vulnerables para que se incorporen al mundo laboral. Por otra parte, la Fundación Teletón evaluó las instalaciones de Abastible para determinar su nivel de adecuación para la incorporación de personas con discapacidad.

Terpel, en tanto, reafirmó su colaboración con la Fundación Best Buddies y amplió el programa de inclusión laboral a personas con deficiencia cognitiva. Con ello, al cierre de 2017, la compañía contaba con tres empleados con habilidades especiales ubicados en la oficina principal y en la oficina regional Antioquia.



9.3. SALARIO MÍNIMO

Empresas Copec y sus afiliadas remuneran a sus colaboradores con salarios superiores al Salario Mínimo Nacional en cada uno de los países donde opera.

Cabe destacar que la remuneración mínima cancelada por Empresas Copec durante 2017, sin considerar bonos y otros variables, fue 130% superior al sueldo mínimo bruto de Chile, el que alcanzó a \$270.000 para el periodo de 1 de julio al 31 de diciembre de 2017.

9.4. ROTACIÓN Y MOVILIDAD INTERNA

Empresas Copec y sus afiliadas desarrollan procesos específicos orientados a atraer a aquellas personas con las capacidades y competencias necesarias para desempeñarse exitosamente en los distintos roles. Durante 2017, a nivel consolidado, ingresaron 3.291 colaboradores, correspondiendo mayoritariamente a hombres.



TASA DE NUEVAS CONTRATACIONES²⁶

EMPRESA	2016			2017		
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Arauco	N.D.	N.D.	11%	N.D.	N.D.	7%
Terpel	43%	33%	37%	37%	28%	32%
Abastible	18%	45%	39%	24%	32%	30%
Empresas Copec	14%	24%	21%	0%	26%	20%
Orizon	5%	6%	6%	12%	13%	12%
Copec	20%	7%	11%	7%	10%	9%
Tasa de Nuevas Contrataciones	18%	9%	18%	16%	8%	14%

En relación con la tasa de rotación o de egreso, se registró una disminución de 1% con respecto al año 2016, tomando en consideración los egresos voluntarios e involuntarios.

²⁶ Tasa de nuevas contrataciones = Total de ingresos del año / Dotación al cierre del año

TASA DE ROTACIÓN

EMPRESA	2016			2017		
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Arauco	N.D.	N.D.	(0,6)%	N.D.	N.D.	0,1%
Terpel	31%	19%	24%	27%	21%	24%
Abastible	17%	28%	25%	15%	21%	20%
Empresas Copec	14%	10%	11%	0%	22%	17%
Copec	7%	8%	8%	8%	7%	7%
Orizon	2%	4%	3%	7%	6%	6%
Tasa de Rotación	13%	6%	7%	11%	5%	6%

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 generado oportunidades para un total de 1.188 colaboradores durante 2017. Particularmente en Terpel se implementó el programa de Movilidad Internacional, que abre posibilidades de experiencia laboral para sus empleados en otros países, lo que permitió que se movilizaran empleados desde Colombia hacia Chile, Panamá y Perú. Esto requirió apoyo logístico, trámites migratorios, inducción y garantía de beneficios emocionales para la adaptación de los empleados y sus familias a los nuevos entornos.

9.5. SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

403-1 / 403-2

El resguardo de la seguridad y la salud ocupacional de los trabajadores constituye un eje central de preocupación tanto para Empresas Copec como para sus afiliadas. En ese sentido, el 2017 estuvo marcado por la implementación de mejoras significativas para la disminución de riesgos específicos en las distintas operaciones.

Por su parte, Abastible comenzó a trabajar con AON Risk Solutions, empresa inglesa especializada en la industria, para desarrollar un modelo de excelencia e integridad operacional. En coherencia con su plan estratégico, este modelo se empezó a implementar en todos los países de la región, de modo de mantener un estándar único

de gestión de riesgos, reconocible y replicable. Para ello, se llevó a cabo una fase de diagnóstico, a través de la cual se evaluaron todas las operaciones de Abastible en Sudamérica, en base a doce criterios: liderazgo, evaluación de riesgo, investigación de incidentes, operaciones, mantenimiento, diseño e ingeniería, servicio con terceros o contratistas, competencias, gestión del cambio, emergencias y evaluación y monitoreo continuo. Lo anterior permitió la construcción de matrices de riesgo para todos los procesos y se generaron planes y programas para gestionar cada uno de ellos. Asimismo, se establecieron objetivos tomando en cuenta parámetros europeos en estas materias y se definieron indicadores locales y regionales. Particularmente, en Chile se definieron 18 indicadores de gestión de riesgo y medio ambiente, con metas específicas y procesos de monitoreo, en tanto, a nivel regional se evaluarán cuatro indicadores, los cuales serán monitoreados mediante la herramienta ISOTools. Además, se estableció un modelo de reportabilidad e investigación de incidentes con el propósito de cumplir la legislación vigente y difundir los eventos a nivel corporativo.

Por otro lado, Duragas elaboró estudios de riesgo contra incendios para las plantas de Montecristi y Guayaquil, y estudios cuantitativos de riesgo para cuatro plantas de envasado a nivel nacional, todo ello con la finalidad de fortalecer la seguridad de las instalaciones y aportar a la mejora continua de las mismas.



En el marco de la entrada en vigencia en Chile de la Ley N° 20.949 (Ley del Saco), que reduce de 50 a 25 kilos el peso máximo que una persona puede manipular en operaciones de carga y descarga manual - Abastible realizó un Plan Integral de Manejo Manual de Carga con el objetivo de impulsar y mantener buenas prácticas bajo condiciones que protejan la salud y calidad de vida de los trabajadores. Este plan, que está dirigido a más de mil personas (colaboradores y contratistas), establece la utilización masiva de carros para el movimiento y manejo de cilindros al interior de las plantas y en su transporte hacia los distribuidores. Además, contempla la instalación de rampas de acceso de carros en el 100% de los camiones de envasado, una mejora significativa en la infraestructura de los recintos para hacer más expedita la circulación y capacitaciones in situ donde se entregaron manuales y guías técnicas en español y creolé, junto con videos de reforzamiento. Complementariamente, y con este mismo propósito, se dio inicio a la automatización del sistema de paletizado en la Planta Maipú, reduciéndose significativamente la manipulación de carga manual.

Transporte Seguro

Copec entrega un suministro de combustible seguro y oportuno a miles de clientes gracias a la correcta gestión de su cadena de distribución, la que incluye plantas de almacenamiento, estaciones de servicio y cientos de camiones de transporte, entre otros. Es así como año tras año la compañía lleva a cabo mejoras en sus sistemas y procesos de manera de reducir al mínimo los riesgos en seguridad. Durante 2017, Copec inició el proceso de certificación de sus terminales marítimos para cumplir con las nuevas obligaciones establecidas por la autoridad y mejorar los estándares operacionales y de seguridad de estas infraestructuras.



Transcom cuenta con una flota de camiones equipada con sistemas de seguridad que incluyen cámaras exteriores, geolocalización GPS, frenos ABS, control de estabilidad y botones de pánico para los choferes. Durante 2017, la compañía adquirió 15 camiones con sistemas de seguridad activa, que consiste en cámaras, sensores y una caja de cambios automatizada que mitiga el riesgo de accidentes enviando al chofer alarmas sonoras en caso de peligro de colisión con otros vehículos, personas u objetos inmóviles; cambios intempestivos de carril o la detección de objetos laterales en puntos ciegos.

Arauco, por su parte, definió un modelo de gestión corporativo de seguridad denominado "Juntos por una vida mejor", el cual se basa en el empoderamiento de los equipos de trabajo, de manera que estos asuman un rol más protagónico en su seguridad. Más aún, en todas las instalaciones de la compañía en Chile se implementó un programa de promoción de Salud y Calidad de Vida denominado "Cultura Sana", el que tiene por objetivo propiciar las condiciones que permitan el desarrollo sano e integral de todos los trabajadores.

Por otro lado, la afiliada Orizon fue destacada por la Asociación Chilena de Seguridad como la empresa más segura del rubro pesquero, logro alcanzado por la creciente inversión en Salud y Seguridad ocupacional.



EMPRESA	PERSONAL PROPIO	
	TASA DE ACCIDENTABILIDAD 2016	TASA DE ACCIDENTABILIDAD 2017
Abastible		
Chile	3,66	3,28
Ecuador	0,027	0,19
Colombia	0,003	0,003
Perú	0,914	1,136
Terpel		
Colombia	0,12	0,08
Orizon		
Chile	0,041	0,022
Copec		
Chile	0,65	0,65
Arauco		
Forestal	0,012	0,011
Celulosa	0,008	0,008
Empresas Copec	0,0	0,0

Durante 2017, Arauco alcanzó una disminución de 5,6% en el índice de frecuencia, un aumento de 2,8% en el índice de gravedad 1 y un aumento de 31,6% en el índice de gravedad 2.

Copec, en tanto, registró cifras positivas en materia de accidentabilidad. Con aproximadamente 77,6 millones de kilómetros recorridos, se presentaron 35 accidentes (índice de accidentabilidad AMIK: 0,45 accidentes por cada millón de km recorridos, incluyendo aquellos accidentes de responsabilidad de terceros). Por su parte, en las plantas el índice promedio de incidentes llegó a 0,008 por millón de litros, 30% menos que en 2016 (completando 4 años consecutivos de bajas).

Durante el mismo periodo, Arauco tuvo que lamentar el fallecimiento por accidente laboral de un trabajador en la Planta Celulosa Valdivia y de tres trabajadores de empresas que prestan servicios.

Cabe mencionar que el resto de las afiliadas y Empresas Copec no sufrieron fatalidades durante 2017.

Por otro lado, las afiliadas cuentan con el apoyo de 118 Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, que tienen el rol de identificar, analizar y prevenir los peligros de accidentes y enfermedades profesionales.

EMPRESA	PERSONAL PROPIO	
	TASA DE SINIESTRALIDAD 2016	TASA DE SINIESTRALIDAD 2017
Abastible		
Chile	68%	69%
Ecuador	43%	145%
Colombia	0%	0%
Perú	124%	168%
Terpel		
Colombia	8%	9%
Orizon		
Chile	39%	46%
Copec		
Chile	12%	12%
Arauco		
Forestal	51%	48%
Celulosa	31%	319%
Empresas Copec	0%	0%



NÚMERO DE COMITÉS

TERPEL	ARAUCO	ABASTIBLE	COPEC	ORIZON
54	29	24	7	4

9.6. DERECHOS HUMANOS Y LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

102-41 / 407-1 / 412-1

Empresas Copec y sus afiliadas respetan los Derechos Humanos convenidos internacionalmente tanto en sus operaciones como en su cadena de suministro.

En el Código de Ética de Empresas Copec se deja de manifiesto que la Compañía rechaza el trabajo infantil, el acoso y la discriminación en todas sus formas; promueve ambientes laborales basados en un trabajo seguro, el respeto, la honestidad, calidad profesional, capacitación y el trabajo en equipo; y adhiere con el estricto cumplimiento de las normas legales sobre libertad sindical.

Por su parte, la afiliada Terpel cuenta con una Política de Derechos Humanos, la cual está alineada con los principales instrumentos internacionales: la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos. En esta Política se estipulan las directrices sobre el respeto de los derechos en todas sus actuaciones y relaciones con los grupos de interés. Asimismo, durante 2017 la compañía avanzó en el desarrollo de un proceso de Debida Diligencia en derechos humanos. Para ello, en Panamá se identificaron los principales riesgos de vulneración o amenazas, y se evaluaron los mecanismos de denuncia.

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

9.6.1. RELACIONES LABORALES

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. Durante 2017, se produjo, a nivel consolidado, un incremento de 6% en la cantidad de colaboradores cubiertos por estos convenios.

% DE COLABORADORES CUBIERTOS POR CONVENIOS COLECTIVOS

EMPRESA	2016	2017
Arauco	52%	63%
Terpel	75%	77%
Abastible	50%	43%
Copec	99%	96%
Orizon	62%	65%
Empresas Copec	0%	0%
Total	57%	63%



SINDICALIZACIÓN

EMPRESA	Nº TRABAJADORES SINDICALIZADOS	Nº SINDICATOS	% SINDICALIZACIÓN	Nº TRABAJADORES SINDICALIZADOS	Nº SINDICATOS	% SINDICALIZACIÓN
		2016			2017	
Abastible	883	6	31%	937	6	27%
Arauco	7.586	34	53%	9.326	36	61%
Copec ²⁷	479	3	53%	469	3	50%
Orizon	304	5	30%	380	6	40%
Terpel	114	2	4%	45	1	2%
Empresas Copec	0	0	0%	0	0	0%
Total	9.366	50	43%	11.157	52	47%

Durante 2017, Abastible se enfocó en el desarrollo de protocolos con cada uno de los sindicatos en Chile, definiendo temas de preocupación, prioridades, plazos y formas de trabajo, con el fin de priorizar responsabilidades y expectativas, e indicadores, de manera de promover el diálogo bipartito de una forma transparente, constructiva y estandarizada.

Copec, por su parte, participó por primera vez en la evaluación anual que realiza la Fundación Carlos Vial Espantoso, entidad que promueve las relaciones laborales de excelencia “basadas en el respeto y confianza entre la administración y los trabajadores, como generadoras de equidad y progreso”. La medición, que se realiza a través de entrevistas y consultas a trabajadores, sindicatos y ejecutivos, distinguió a la compañía dentro de las 8 mejores empresas entre cerca de 70 participantes. Adicionalmente, Copec cerró una exitosa negociación colectiva con sus tres sindicatos, llevó a cabo más de 20 encuentros con el propósito de compartir los principales resultados de la compañía y se dictaron charlas a sus dirigentes en el marco de la reforma laboral de Chile.

Por otro lado, Transcom, afiliada de Copec, concluyó exitosamente el proceso de negociación colectiva con el sindicato de conductores por un periodo de 3 años. Por su parte, Orizon cerró una negociación colectiva en forma satisfactoria para todos los involucrados.



²⁷ Solo se incluyen las cifras de Chile.

9.7. DESARROLLO DE COLABORADORES

404-1 / 404-2

El desarrollo integral de los colaboradores es sin duda un tema prioritario. Por ello, las empresas han implementado diversas iniciativas en el ámbito de formación y desarrollo de carrera.

9.7.1. CAPACITACIÓN

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 y preparados para abordar los desafíos de industrias cada vez más demandantes y competitivas.

% COLABORADORES CAPACITADOS

EMPRESA	2016			2017		
	MUJERES CAPACITADAS	HOMBRES CAPACITADOS	TOTAL	MUJERES CAPACITADAS	HOMBRES CAPACITADOS	TOTAL
Arauco	57%	56%	56%	51%	51%	51%
Abastible	95%	100%	100%	88%	84%	85%
TERPEL	91%	98%	95%	100%	100%	100%
Copec ²⁸	75%	80%	79%	84%	81%	82%
Orizon	44%	59%	55%	44%	70%	62%
Empresas Copec	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Total	74%	68%	69%	77%	63%	65%

En promedio, cada trabajador de Empresas Copec y sus afiliadas recibió durante 2017 un total de 28,6 horas de formación (cifra que se mantuvo respecto de 2016), y el gasto promedio fue de US\$ 384,4 por trabajador.

EMPRESA

EMPRESA	2016			2017		
	HORAS TOTALES	HORAS CAPACITACIÓN PROMEDIO	GASTO PROMEDIO CAPACITACIÓN (US\$)	HORAS TOTALES	HORAS CAPACITACIÓN PROMEDIO	GASTO PROMEDIO CAPACITACIÓN (US\$)
Arauco	286.156	20,1	Sin Información	301.820	19,6	Sin Información
Abastible	143.607	50,2	280,1	202.491	58,9	202,9
Terpel	96.623	35,5	386,4	78.609	27,1	403,9
Orizon	61.088	60,2	137,9	49.651	52,0	170,3
Copec	35.645	39,2	1.015,7	42.768	46,0	1.203,1
Empresas Copec	338	12,1	4.381,3	935	31,2	742,8
Total	623.457	28,6	403,4	676.274	28,6	384,4

²⁸ Solo se incluyen las cifras de Chile.

Arauco cuenta con una estrategia de capacitación participativa entre las áreas de negocios que permite compartir las mejores prácticas en cuanto a formación técnica y mejora en la reportabilidad de los procesos de capacitación. Durante 2017, la compañía, realizó en Chile el programa de entrenamiento “Gestión en la Madurez de los equipos” dirigidos a los líderes de la compañía y se creó un nuevo modelo de formación técnica en base a competencias para el negocio de celulosa. En tanto, en Brasil, se extendió el programa de formación de líderes y líder comunicador a todos los jefes y subjefes.

La afiliada Copec, por su parte, en el marco del Programa Crecer, realizó la sexta evaluación de brechas de competencia en casi la totalidad de los colaboradores, con el objetivo de diseñar planes de acción conjuntos para potenciar el desarrollo laboral del personal de acuerdo a los perfiles de cada cargo. En 2017 también se continuó con la implementación del programa de Liderazgo Comercial, el que está orientado a las jefaturas del área comercial con la finalidad de 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. Cabe destacar que Copec ha incrementado en más de 7.000 las horas de formación a su personal y ha elevado la cantidad de becas de pregrado y posgrado a sus colaboradores y familias. Adicionalmente, durante el año, la compañía profundizó el contenido de los cursos para estimular su aplicación práctica dentro de la jornada laboral, destacándose cursos de liderazgo y desarrollo de personas para el área directiva y capacitaciones relacionadas con el manejo de personal, accountability, normativas técnicas, seguridad operacional o informática para el resto de las áreas.

En Terpel, el 15% del personal participó en actividades de formación en liderazgo, mientras que en Inversiones del Nordeste, afiliada de Abastible en Colombia, se realizó el lanzamiento de la Universidad Corporativa IN como estrategia para dinamizar la gestión del conocimiento. Al cierre del año, 95% de los colaboradores ya había completado al menos un curso.

Abastible, por su parte, seleccionó, a través de un modelo de indicador de potencial y variables específicas, a un grupo de colaboradores de alta evaluación para participar de un Programa de Talentos, por medio del cual se busca proporcionarles oportunidades relevantes de desarrollo, movilidad y reconocimiento. Paralelamente, en Colombia, Perú y Ecuador se llevó a cabo el levantamiento de personas con alto potencial para concretar, durante 2018, el mismo programa.



9.7.2. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

404-3

En el desarrollo integral de los colaboradores resulta fundamental el diseño de planes de carrera acordes a su perfil y las necesidades del negocio. Para ello, las empresas han implementado mecanismos que permitan definir los objetivos de las funciones y monitorear los respectivos avances.

Durante 2017, Orizon implementó un plan piloto de evaluación de desempeño, el cual involucró a 120 colaboradores (Gerentes, subgerentes y jefes). Copec, por su parte, posee un Programa de Evaluación de Competencias que busca, a partir de la evaluación de los colaboradores, generar planes de acción específicos.

EMPRESA	COLABORADORES EVALUADOS 2016	COLABORADORES EVALUADOS 2017
Copec	98%	98%
Arauco	37%	54%
Terpel	47%	48%
Empresas Copec	43%	47%
Abastible	21%	21%
Orizon	0%	13%
Total	37%	48%

9.7.3. CLIMA ORGANIZACIONAL

En todas las afiliadas de Empresas Copec se llevan a cabo programas de monitoreo al clima organizacional con la finalidad de determinar el nivel de compromiso que los colaboradores tienen con su trabajo y con el desarrollo de la compañía.

Este instrumento de medición permite conocer cómo se sienten los colaboradores de cada compañía respecto a una multitud de factores que afectan su vida laboral. A la vez, sirve de base para diseñar planes de trabajo concretos en ámbitos que muestren debilidades.

EMPRESA	% DE RESPUESTAS 2016	% DE RESPUESTAS 2017
Abastible	96%	94%
Arauco	83%	59%
Copec	0%	89%
Orizon	50%	63%
Terpel	36%	53%

En 2017 se aplicó la Encuesta de Clima Organizacional a todos los trabajadores pertenecientes a Arauco en Chile, Brasil, Argentina y a las oficinas comerciales de México, Colombia y Perú.

Asimismo, en noviembre de 2017, se aplicó la encuesta en la afiliada Copec, contando con la participación de 824 trabajadores (90% del personal) que respondieron de manera totalmente anónima y confidencial a más de 150 preguntas. A nivel general, la encuesta mostró 73,6% de resultados positivos en cuanto a clima laboral (un alza de 3,4% respecto al periodo anterior y de 9,5% respecto a la primera medición realizada en 2010). También destaca la paulatina disminución de las respuestas negativas (8,3% menos en 2017 respecto a 2010).

Por su parte, en Inversiones del Nordeste se desarrollaron 67 planes específicos de trabajo para impactar positivamente el clima laboral. Además, por primera vez, se elaboró un proceso de medición de cultura corporativa.

En Orizon, en tanto, se aplicó la tercera versión de la encuesta de clima.



10 ACERCA DEL REPORTE

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



10.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

El tercer Reporte de Sostenibilidad publicado por Empresas Copec contiene la información relativa a la gestión anual de la Compañía entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017, en materia económica, social y medioambiental.

Para la elaboración de este documento se tomaron como referencia los nuevos estándares de la Iniciativa Global de Reportes (GRI, por su sigla en inglés), los que fueron dados a conocer durante 2016. Cabe indicar que este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.

Este reporte da cuenta del desempeño de Empresas Copec y sus afiliadas Arauco, Copec, Terpel, Abastible y Orizon (es decir, aquellas compañías donde la Sociedad tiene más del 50% de la propiedad).

La información se presenta de manera consolidada y desglosada por empresa. Dado que las compañías se encuentran en distintos estados de madurez respecto al monitoreo de indicadores de sostenibilidad, en cada aspecto se indica el nivel de cobertura de los datos presentados.

El proceso de elaboración de este Reporte fue coordinado por el Área de Asuntos Corporativos de Empresas Copec, contando con la activa participación de cada una de las afiliadas. La revisión y validación de los contenidos es responsabilidad del Área de Asuntos Corporativos de Empresas Copec. Finalmente, cabe señalar que este documento no ha sido verificado externamente.

METODOLOGÍA

En la elaboración de este Reporte de Sostenibilidad se cumplió con cada uno de los principios GRI, tanto en lo relacionado con la definición de los contenidos como en lo relativo al aseguramiento de la calidad de la información incorporada.

Para determinar los contenidos del Reporte de Sostenibilidad se tomaron en consideración los resultados de las entrevistas realizadas a los principales ejecutivos de Empresas Copec y a los ejecutivos de las afiliadas comprendidas en el reporte. A partir de estas reuniones se identificaron los hitos, impactos y aspectos más relevantes en cada una de las 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 (análisis externo). Con base en estas dos dimensiones se definieron los temas materiales o relevantes a ser incluidos en este documento, así como su grado de cobertura, es decir, en dónde se generan los impactos.

Las técnicas y bases para la medición de los datos, así como los cambios significativos relativos a periodos anteriores, se encuentran informados a lo largo del Reporte en los capítulos correspondientes.

10.2.1. DATOS DE CONTACTO

Para mayor información acerca de este reporte contactar a:

Pamela Harris

Subgerente de Asuntos Corporativos de Empresas Copec

Correo electrónico: pamela.harris@empresascopec.cl

COBERTURA

TEMA	PRIORIDAD PARA GRUPOS DE INTERÉS	EMPRESAS COPEC	ARAUCO	COPEC	TERPEL	ABASTIBLE	ORIZON
Innovación	Media	•	•	•	•	•	•
Gobierno Corporativo	Alta	•	•	•	•	•	•
Gestión de Riesgos	Baja	•				•	•
Ética	Alta	•	•	•	•	•	•
Anticorrupción	Alta	•	•	•	•	•	•
Competencia Desleal	Alta			•	•	•	
Relaciones con Inversionistas	Alta	•					
Ampliaciones	Media	•	•	•	•		•
Internacionalización	Media	•	•	•		•	
Prácticas de Adquisición	Media		•		•		
Desempeño Económico	Alta	•	•	•	•	•	•
Cumplimiento Socioeconómico	Baja	•					
Satisfacción de Clientes	Baja			•	•	•	
Seguridad en Estaciones de Servicio	Media			•			
Energía	Alta		•	•	•	•	•
Biodiversidad	Media		•				•
Efluentes y Residuos	Media		•				
Emisiones	Alta		•	•			
Agua	Media		•				•
Educación	Media	•	•	•	•		
Aporte al Desarrollo Local	Baja	•	•	•	•		
Comunidades Locales	Media		•		•		
Relacionamiento con Indígenas	Baja		•				
Salud y Seguridad en el Trabajo	Alta	•	•	•	•	•	•
Empleo	Alta	•	•	•	•	•	•
Formación y Enseñanza	Media	•	•	•	•	•	•
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Media	•	•	•	•	•	•
Evaluación de Derechos Humanos	Media	•			•		
Libertad de Asociación y Negociación Colectiva	Alta		•	•	•	•	•

10.2. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

GRI 102	CONTENIDOS GENERALES, 2016	PÁGINA
102-1	Nombre de la organización	6
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	6
102-3	Ubicación de la sede	92
102-4	Ubicación de las operaciones	6
102-5	Propiedad y forma jurídica	6
102-6	Mercados servidos	6
102-7	Tamaño de la organización	14
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	73
102-9	Cadena de suministro	38
102-10	Cambios significativos en la organización	34
102-11	Principio o enfoque de precaución	15
102-12	Iniciativas externas	17
102-13	Afiliación a asociaciones	45
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	2
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	27
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	27
102-18	Estructura de gobernanza	20
102-19	Delegación de autoridad	25
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	25
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	20
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	20
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	20
102-25	Conflictos de interés	27
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de valores y estrategia	20
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	20
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	26
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	26
102-30	Eficacia de los procesos de gestión de riesgos	25
102-35	Políticas de remuneración	25
102-36	Proceso para determinar la remuneración	15
102-40	Lista de grupos de interés	81
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	15
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	15 / 86
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	15
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	86
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	86
102-46	Definición de los contenidos del informe y las coberturas de cada tema	86
102-47	Lista de temas materiales	86
102-48	Re-expresión de la información	86
102-49	Cambios en la elaboración de informes	86
102-50	Periodo objeto del informe	86
102-51	Fecha del último informe	86
102-52	Ciclo de elaboración de informes	86
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	86
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	86
102-55	Índice de contenidos GRI	86
102-56	Verificación externa	86

TEMA	ESTÁNDAR	ENFOQUE DE GESTIÓN	CONTENIDO	PÁGINA O URL
Desempeño Económico	GRI 201: Desempeño Económico, 2016	33	GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido	33
Comunidades Locales	GRI 203: Impactos económicos indirectos, 2016	64	GRI 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios	64
Prácticas de Adquisición	GRI 204: Prácticas de adquisición, 2016	42	GRI 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	42
Anticorrupción	GRI 205: Anticorrupción, 2016	27	GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos de anticorrupción	27
		27	GRI 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	27
Competencia Desleal	GRI 206: Competencia desleal, 2016	28	GRI 206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, prácticas monopólicas y contra la libre competencia	28
Energía	GRI 302: Energía, 2016	51	GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización	51
Agua	GRI 303: Agua, 2016	53	GRI 303-1 Extracción de agua por fuente	53
Biodiversidad	GRI 304: Biodiversidad, 2016	54	GRI 304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados, dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor, para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	54
		54	GRI 304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	54
		54	GRI 304-3 Hábitats protegidos o restaurados	54
Emisiones	GRI 305: Emisiones, 2016	56	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	56
		56	GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	56
		57	GRI 305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	57
Efluentes y Residuos	GRI 306: Efluentes y Residuos, 2016	60	GRI 306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino Residuos por tipo y método de eliminación	60
		60	GRI 306-2 Derrames significativos	60
		60	GRI 306-3	60
Cumplimiento Ambiental	GRI 307: Cumplimiento Ambiental, 2016	37	GRI 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	37
Empleo	GRI 401: Empleo, 2016	73	GRI 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	73
Salud y Seguridad en el Trabajo	GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo, 2016	78	GRI 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	78
		78	GRI 403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia	78
Formación y Enseñanza	GRI 404: Formación y Enseñanza, 2016	83	GRI 404-1 Media de horas de formación al año por empleado	83
		83	GRI 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	83
		84	GRI 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	84
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades, 2016	75	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	75
Libertad de Asociación y Negociación Colectiva	GRI 407: Libertad de Asociación y Negociación Colectiva, 2016	82	GRI 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	82
Relacionamiento con Pueblos Originarios	GRI 411: Derechos de los Pueblos Indígenas, 2016	71	GRI 411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	71
Evaluación de Derechos Humanos	GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos, 2016	81	GRI 412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	81

TEMA	ESTÁNDAR	ENFOQUE DE GESTIÓN	CONTENIDO	PÁGINA O URL
Aporte al Desarrollo Local	GRI 413: Comunidades Locales, 2016	64	GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	64
Contribuciones a partidos políticos	GRI 415: Política Pública, 2016	27	GRI 415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	27
Cumplimiento Socioeconómico	GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico, 2016	37	GRI 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	37
Relaciones con Inversionistas	--	29	-- Indicadores propios	29
Ampliaciones	--	34	-- Indicadores propios	34
Innovación	--	44	-- Indicadores propios	44
Internacionalización	--	35	-- Indicadores propios	35
Satisfacción de Clientes	--	39	-- Indicadores propios	39
Seguridad en Estaciones de Servicio	--	39	-- Indicadores propios	39
Aporte a la Educación	--	69	-- Indicadores propios	69

102-3

Razón Social:

Empresas Copec S.A.

RUT:

90.690-000-9

Giro:

Inversiones y Servicios Empresariales

Domicilio Legal:

El Golf 150, piso 17, Santiago de Chile

Sitio Web:

www.empresascopec.cl
investor.empresascopec.cl



Diseño:

Grupo Oxígeno
www.grupoxigeno.cl



EMPRESAS COPEC



ec2017

reporte de sostenibilidad



EMPRESAS COPEC