



MEMORIA ANUAL

2011



CARTA DEL PRESIDENTE
07

DIRECTORIO Y ADMINISTRACIÓN
13

HISTORIA COPEC
21

CIFRAS EN UNA MIRADA
33

HITOS DEL AÑO
43



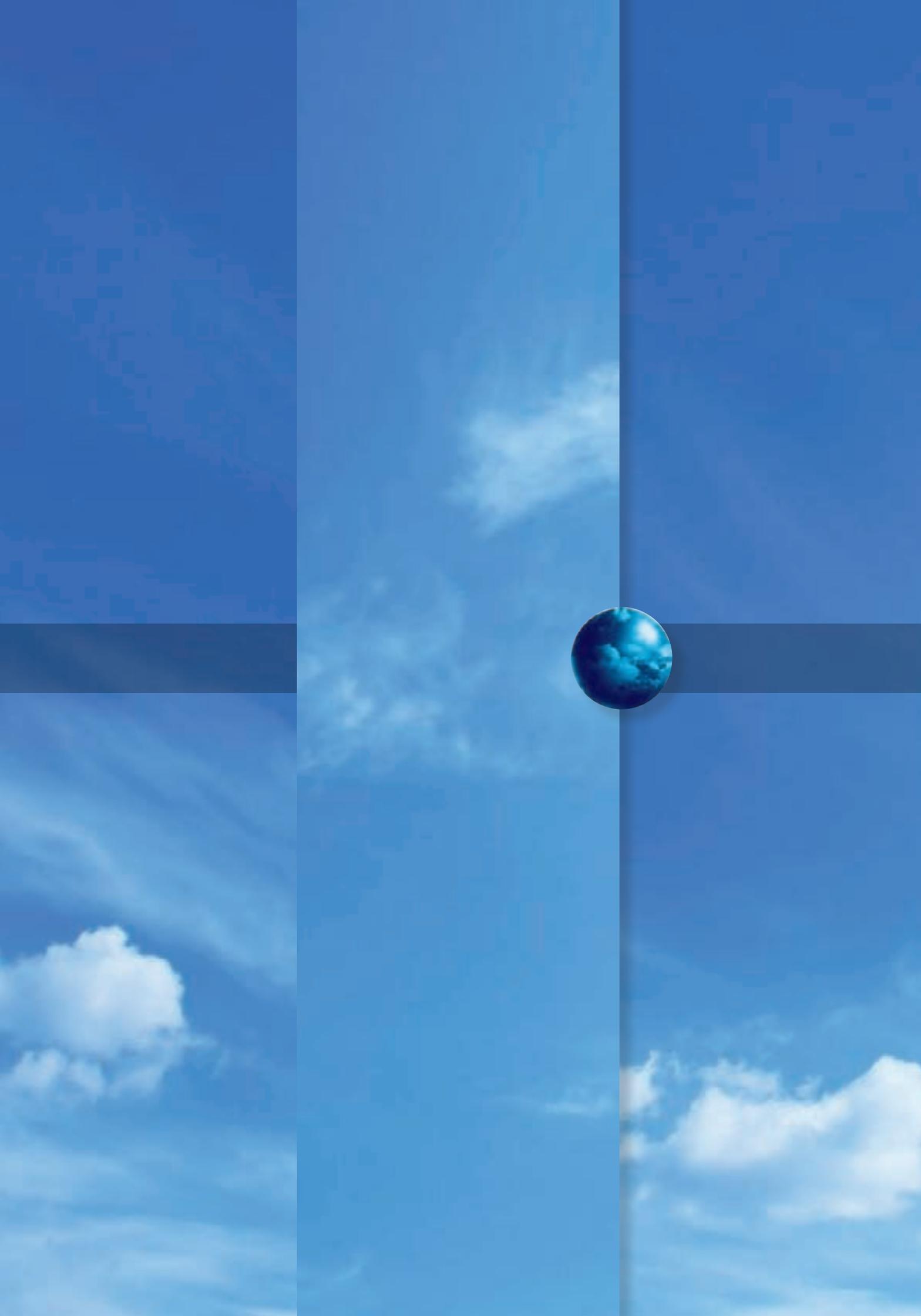
INTERNACIONALIZACIÓN
63

ÁREAS DE NEGOCIOS
71

SUSTENTABILIDAD
83

NUUESTRA GENTE
97

FILIALES Y COLIGADAS
105

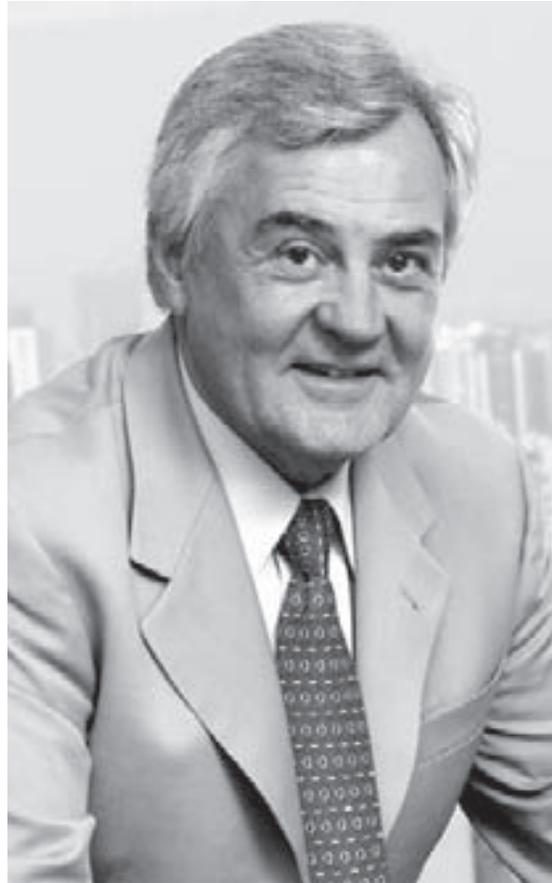




COPEC
Primera en servicio







CARTA DEL PRESIDENTE

Señores Accionistas:

Me es grato presentar a ustedes la Memoria de Compañía de Petróleos de Chile COPEC S.A. correspondiente al ejercicio del año 2011. Ésta incluye un breve resumen de la gestión comercial, operacional y financiera de la Compañía, así como los principales proyectos y logros alcanzados en el período.

Durante el 2011 Copec alcanzó una participación de mercado de un 58,8% en un mercado que creció un 3,0% y que se vio afectado por los menores consumos de petróleo diésel de generación eléctrica. El mercado, sin considerar los consumos de generación, creció un 6,3% y Copec, en este contexto, creció un 8,4% alcanzando una participación de mercado de un 58,4% que significa un crecimiento respecto al año anterior de 1,1 puntos de participación.

Asimismo, en el frente internacional, Copec avanzó en la consolidación de su propiedad indirecta sobre Organización Terpel, a través de una OPA sobre SIE que le permitió adquirir el 14,4% de esa compañía, con lo cual incrementó su participación indirecta en Organización Terpel de un 26% a un 39%. Asimismo durante el 2011 se reformuló la estrategia competitiva de Organización Terpel, con foco en el consumidor final apuntando a consolidar su indiscutido liderazgo en el mercado colombiano.

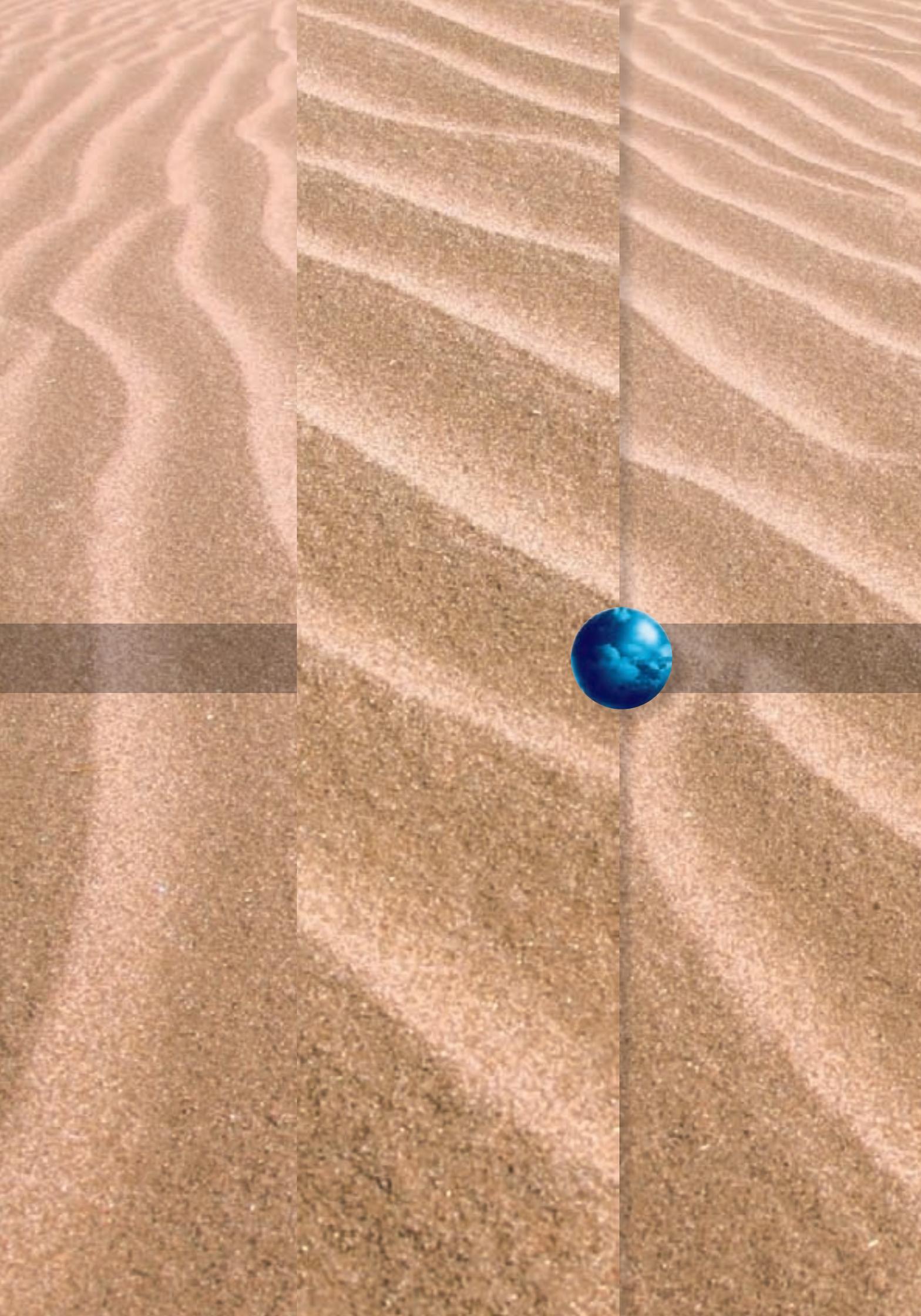
En el frente interno, Copec rediseñó su estructura financiera levantando recursos por un monto total de US\$ 750 millones, a través de un crédito sindicado local y otro externo con 8 bancos. Esta operación de crédito se constituyó en el financiamiento corporativo más importante de Chile en los últimos 5 años. De esta manera, se financia en el largo plazo (5 y 7 años) tanto la inversión realizada en Colombia como los requerimientos permanentes de capital de trabajo que requiere nuestra posición de liderazgo en el mercado chileno.

Quisiera destacar dentro de las innovaciones del año 2011, el lanzamiento del programa Viva Leer, destinado al fomento de la lectura infantil que se constituye en el proyecto de apoyo a la comunidad en la cual la Compañía centrará sus esfuerzos durante los próximos 5 años. Durante el año se entregaron 15 bibliotecas a escuelas municipales a lo largo del país, a lo que se suman actividades de voluntariado y campañas de promoción masiva de libros en nuestra red de estaciones de servicio.

En un año en que se produjeron cambios significativos en el mercado de los combustibles, con la entrada de nuevos competidores locales, Copec ha visto reforzada su posición en el mercado, tanto en términos de las innovaciones que lanzó al mercado así como en el fortalecimiento de su red de estaciones de servicio y su estructura logística con la cual soporta las diferentes actividades que requiere el pujante momento que vive la economía nacional.

Todos estos logros son frutos del esfuerzo, dedicación y compromiso de todos quienes laboran en Copec. Agradezco a cada uno por su entrega y su permanente esfuerzo para hacer de Copec una compañía cada día más coherente con su vocación de liderazgo y con su promesa de ser "Primera en Servicio".

Roberto Angelini Rossi
PRESIDENTE





COPEC
Primera en servicio





DIRECTORIO



PRESIDENTE
Roberto Angelini Rossi
Ingeniero Civil Industrial



VICEPRESIDENTE
José Tomás Guzmán Dumas
Abogado



DIRECTOR
Jorge Andueza Fouque
Ingeniero Civil



DIRECTOR
Carlos Ingham Kottmeier
Ingeniero Comercial



DIRECTOR
Arnaldo Gorziglia Balbi
Abogado



DIRECTOR
Bernardo Matte Larraín
Ingeniero Comercial



DIRECTOR
Eduardo Navarro Beltrán
Ingeniero Comercial



De izquierda a derecha: Ángel Rubio / Jorge Garcés / Andrés González / Ramiro Méndez / Gloria Ledermann / Lorenzo Gazmuri / Arturo Natho
Eduardo Bottinelli / Frédéric Chaveyriat / Andrés Robertson

ADMINISTRACIÓN

GERENTE GENERAL

Lorenzo Gazmuri Schleyer
Ingeniero Civil Eléctrico

ASESOR LEGAL Y SECRETARIO DIRECTORIO

Ramiro Méndez Urrutia
Abogado

GERENTE DE MARKETING

Gloria Ledermann Enríquez
Ingeniero Civil Industrial

GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Frédéric Christophe Chaveyriat
Ingeniero Comercial

GERENTE DE INGENIERÍA

Andrés González Larraín
Ingeniero Civil Industrial

GERENTE DE OPERACIONES

Andrés Robertson Coa
Ejecutivo de la compañía desde 1979

GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

Jorge Garcés Jordán
Psicólogo

GERENTE DE VENTAS

Eduardo Bottinelli Mercandino
Ingeniero Civil Eléctrico

GERENTE INTERNACIONAL

Arturo Natho Gamboa
Ingeniero Civil Industrial

CONTRALOR

Ángel Rubio Cadierno
Ingeniero Comercial

GERENTE DE LUBRICANTES

José Ignacio Depassier Jiménez
Ingeniero Civil Industrial

**SUBGERENTE
DE ABASTECIMIENTO**

Alejandro Álvarez Lorca
Ingeniero Civil Industrial

SUBGERENTE DE CONTABILIDAD

Jaime Vera Vera
Contador Auditor

SUBGERENTE DE FINANZAS

Eduardo Donoso Crocco
Ingeniero Civil Industrial

**SUBGERENTE DE LOGÍSTICA
Y SERVICIOS AL CLIENTE**

Lorena Oliver Jerez
Ingeniero Civil Industrial

SUBGERENTE DE SISTEMAS

Cristián Balart Imperatore
Ingeniero Civil Industrial

SUBGERENTE DE MARKETING

Claudio Daguerressar Castro
Ingeniero Civil Industrial

**SUBGERENTE DE PLANIFICACIÓN
COMERCIAL**

Hernán Figueroa González
Ingeniero Civil Industrial

**SUBGERENTE DE RECURSOS
HUMANOS**

Javier Narbona Solar
Psicólogo

SUBGERENTE DE INGENIERÍA

Gonzalo Puelma Calvo
Ingeniero Civil

**SUBGERENTE DEVENTAS
INDUSTRIALES**

Alejandro Pino Mora
Ingeniero Comercial

**SUBGERENTE INDUSTRIAL
LUBRICANTES**

Víctor Esteban Kother
Ingeniero Civil Mecánico

**SUBGERENTE REVENTA
LUBRICANTES**

Rodrigo Ferreira Oyaneder
*Técnico en Administración
de Empresas*

GERENTE OFICINA ZONA NORTE

Santiago Santacruz Hudson
Ingeniero Comercial

**GERENTE OFICINA
ZONA CENTRAL**

Mario Arangua Price
Ingeniero Comercial

**GERENTE OFICINA ZONA
SANTIAGO**

Vinko Agüero de la Torre
Ingeniero Civil Mecánico

GERENTE OFICINA ZONA SUR

Gregorio Hassenberg Fuentes
Ingeniero en Ejecución Mecánica





COPEC
Primera en servicio



Desde su fundación en 1934, Copec afianza cada año su liderazgo en el mercado nacional de combustibles y lubricantes. 2011 fue testigo de importantes hitos: Zervo, Viva Leer y la puesta en servicio de Planta Pureo han pasado a formar parte de la historia de una empresa que busca siempre innovar para satisfacer la demanda de cada cliente.

“Una larga trayectoria de servicio, con el foco en el cliente y en servir a Chile”.

Lorenzo Gazmuri, Gerente General



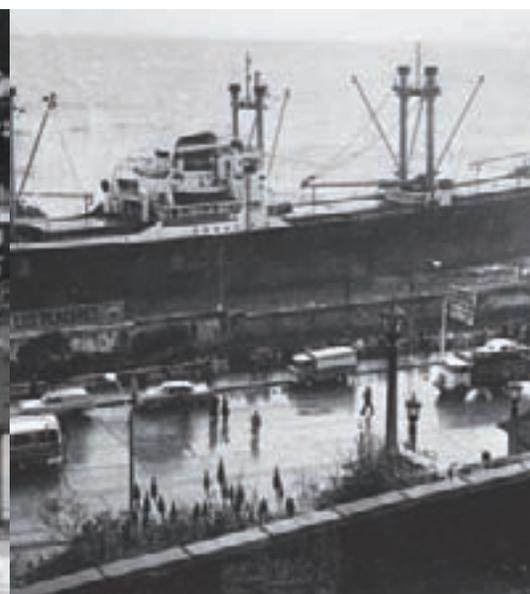
HISTORIA COPEC S.A

1934

El 31 de octubre se funda la Compañía de Petróleos de Chile (Copec) para “asegurar el suministro de combustible” en el país. El primer presidente del directorio es don Pedro Aguirre Cerda.

1943

Se crea la Sociedad de Navegación Petrolera (Sonap), que adquiere el primer buque tanque chileno para abastecer al país desde el Golfo de México.



1935-1940

La red de Estaciones de Servicio se expande entre Coquimbo y Magallanes.

1957

Copec obtiene la representación exclusiva en Chile de lubricantes Mobil; al año siguiente construye su planta elaboradora de lubricantes en Las Salinas, Viña del Mar.



1956

Junto a Enap y Esso, Copec crea Sonacol para la construcción, mantención y operación de oleoductos.

1964

Copec es cofundadora de la Sociedad de Inversiones de Aviación Ltda. (SIAV) para abastecer de combustibles a los aviones en aeropuertos.

1965-1969

En las principales Estaciones de Servicio de carretera aparecen los primeros "Rutacentros" para ofrecer servicios complementarios a los conductores.



1987

Se adopta el eslogan "Primera en Servicio", que hasta hoy identifica a Copec.



1986

Tras la crisis de 1982, Copec pasa a ser controlada por el grupo Angelini: luego de un periodo de saneamiento se inicia una nueva fase de expansión.

1992

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



1990

Abre sus puertas la primera tienda Pronto (Nos), punto de partida de la que se convertiría en una red nacional de tiendas de conveniencia.



1996

Copec entra al negocio de la distribución de gas natural gracias a su participación en Metrogas.

Firma de un convenio con Mobil Oil por el cual Copec asume el completo manejo de la elaboración, distribución y venta de sus lubricantes Mobil.

1997

Firma de un acuerdo con la empresa española Areas para optimizar la administración de la red Pronto: nace la filial ArcoPrime.

2005

Se crea Sonamar, especializada en el transporte marítimo de combustibles con una flota original de cuatro buques tanque. Esta compañía se escinde de Sonacol, que mantiene la propiedad y operación de los oleoductos.



2003

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

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

2007

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



2006

Empieza la operación del Terminal de Productos Importados en Quintero, para el abastecimiento de la zona central del país.

2010

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

2011

Se inaugura la Planta Pureo, cerca de Calbuco: su operación permite asegurar el suministro de la zona sur del país dotándola de una autonomía de 30 días.

Debuta Zervo, nuevo concepto en tecnología autoservicio que cambia la lógica del negocio de la venta de combustibles en la red Copec.

Nace "Viva Leer", programa de incentivo a la lectura que a fines de año inaugura sus primeras quince bibliotecas: es la primera iniciativa de servicio a la comunidad de Copec que se proyecta a largo plazo.







COPEC
Primera en servicio



Copec es la compañía con mayor participación de mercado en combustibles y lubricantes en Chile; además, es la mayor cadena nacional de tiendas de conveniencia. Estudios de mercado confirman que Copec es líder en habitualidad, preferencia y lealtad de los clientes en su rubro y a lo largo de su extensa red materializa cada día la promesa de ser “Primera en servicio”.

“Un año con nuevos escenarios competitivos, donde eficiencia operacional e internacionalización han sido los vectores del crecimiento de Copec al servicio de sus clientes”

Frédéric Chaveyriat, Gerente de Administración y Finanzas

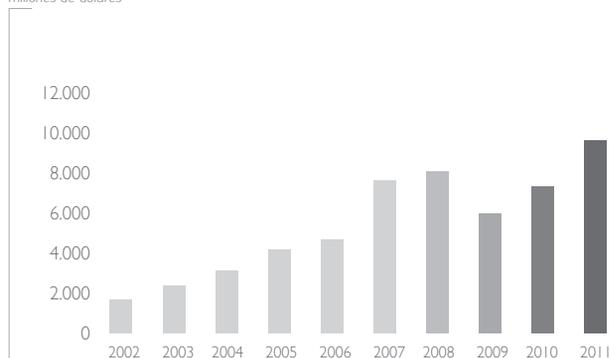


CIFRAS EN UNA MIRADA

CIFRAS CONSOLIDADAS

Ventas de Combustibles y Lubricantes

millones de dólares



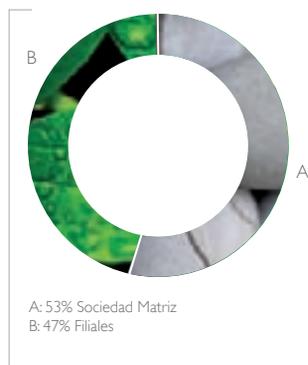
Ventas Consolidadas

total: 15.874 millones de dólares



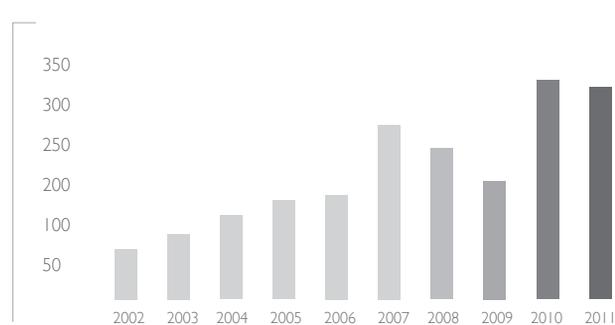
Utilidad Operacional Consolidada

total: 561 millones de dólares



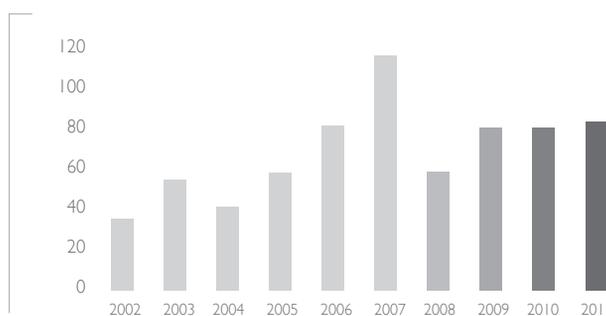
Utilidad Operacional Soc. Matriz

millones de dólares



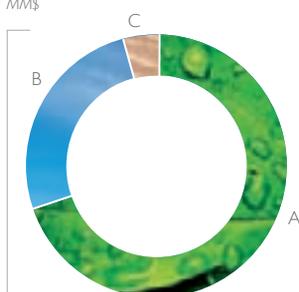
Inversiones Consolidadas en Activos fijos

millones de dólares



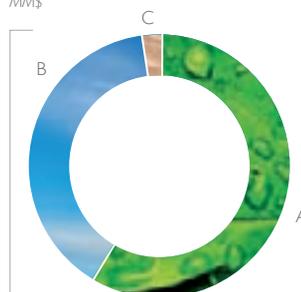
RESULTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Ingresos Operacionales por País
MM\$



A: 4.948.660 Copec
B: 2.438.886 Colombia
C: 286.854 Otros

EBITDA por País
MM\$

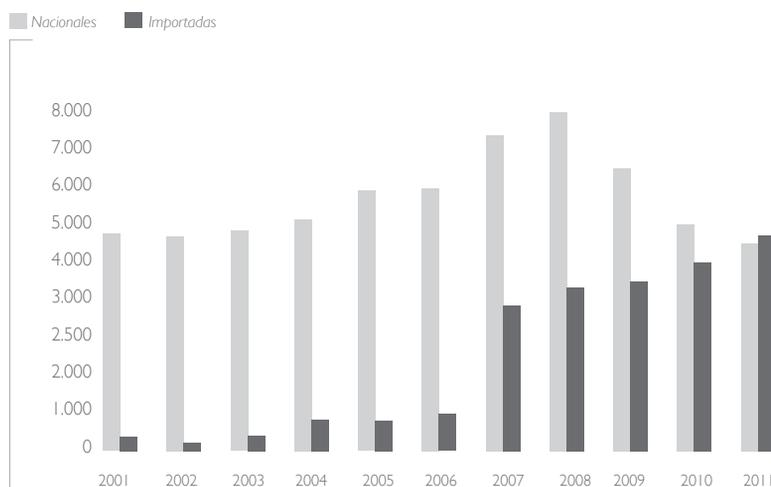


A: 136.144 Copec Chile
B: 102.700 Colombia
C: 7.840 Otros

COPEC S.A.

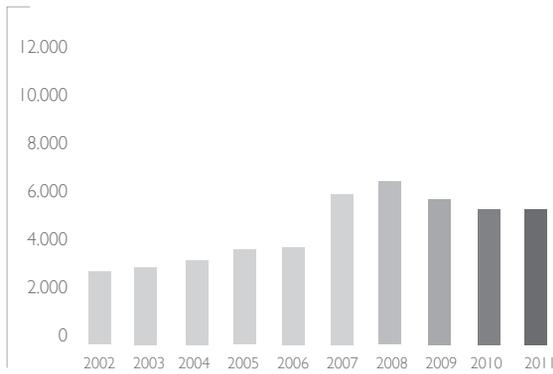
Compras nacionales e importadas

millones de m³ por año

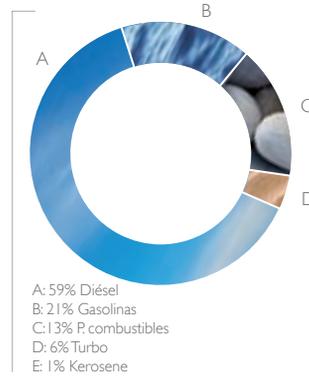


COMBUSTIBLES LÍQUIDOS

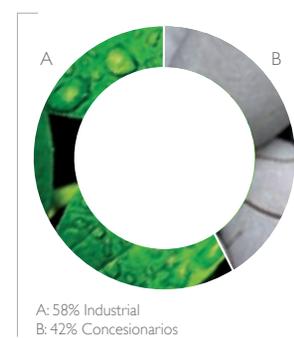
Ventas Físicas
miles de m³



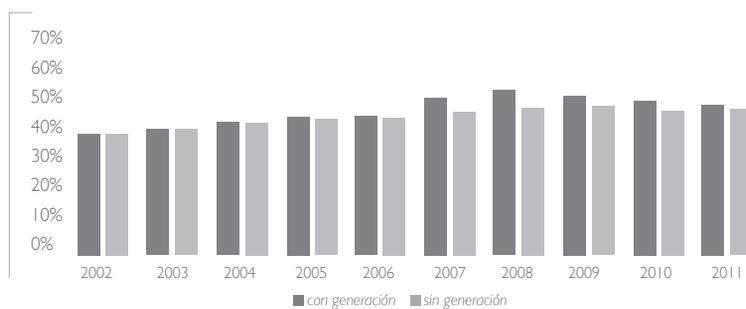
Ventas por Productos
total: 9.153 millones de m³



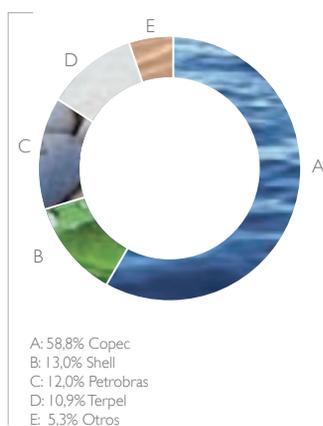
Ventas por Canal
total: 9.153 millones de m³



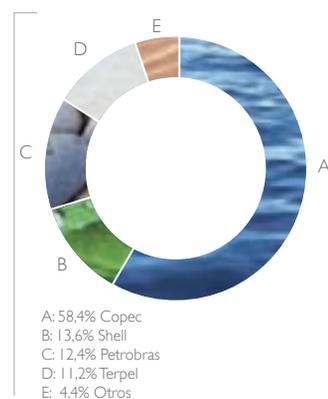
Participación de Mercado Combustibles con Generación y sin Generación
valores en %



Participación de Mercado
Combustible con Generación
fuente: estimaciones internas

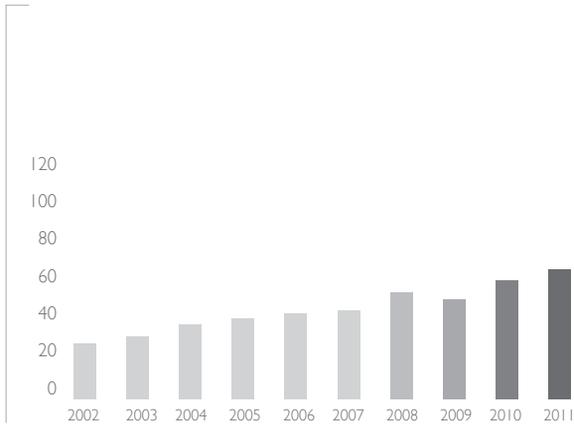


Participación de Mercado
Combustible sin Generación
fuente: estimaciones internas



LUBRICANTES

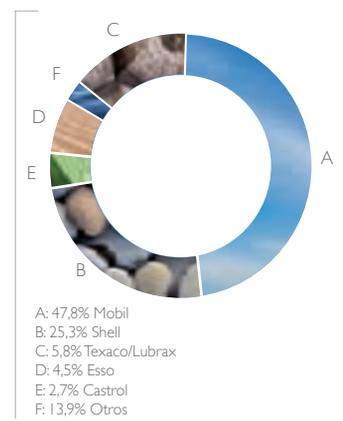
Ventas Físicas
miles de m³



Ventas Físicas
total: 107,8 millones de litros

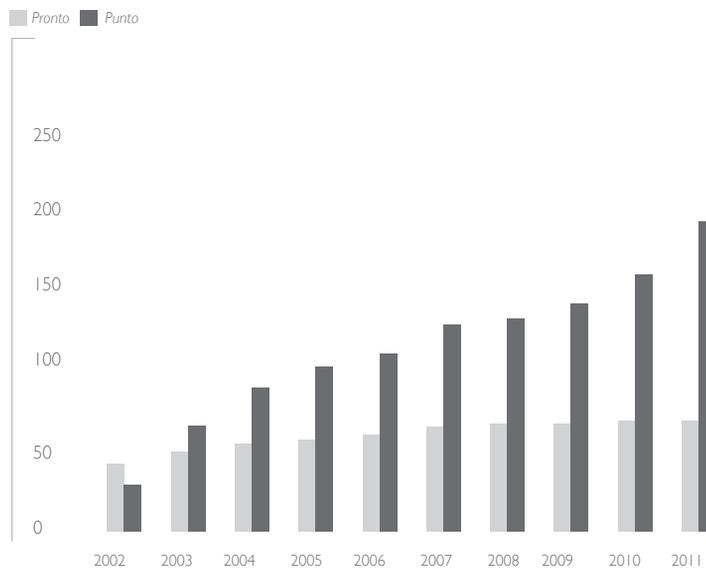


Participación de Mercado
fuentes: estimaciones internas



TIENDAS DE CONVENIENCIA

Número de Tiendas de Conveniencia

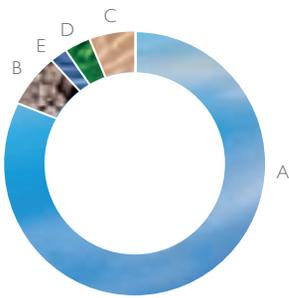


ESTUDIO DE MERCADO

Marca de Estación de Servicio en carretera

Marca preferida

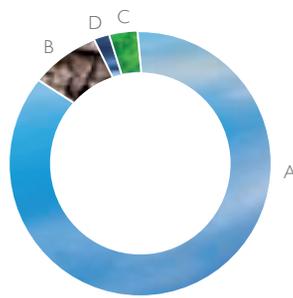
F5: ¿Cuál es la marca de estación de servicio que usted prefiere en carretera?



A: 83% Copec
B: 7% Shell
C: 5% Otra / ninguna
D: 3% Petrobras
E: 2% Terpel

Marca visitada en la última vez

F6: ¿Qué marca de estación de servicio visitó la última vez en carretera?



A: 86% Copec
B: 8% Shell
C: 3% Petrobras
D: 2% Terpel

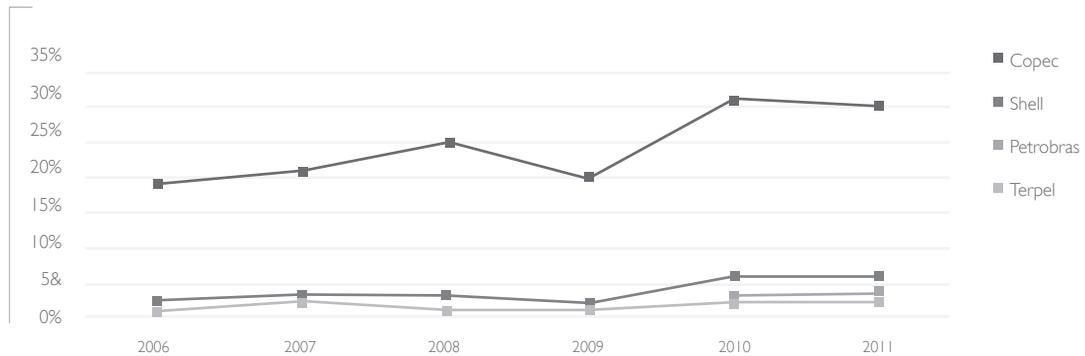
Marca habitual

F7: ¿Cuál es su marca habitual de estación de servicio en carretera?

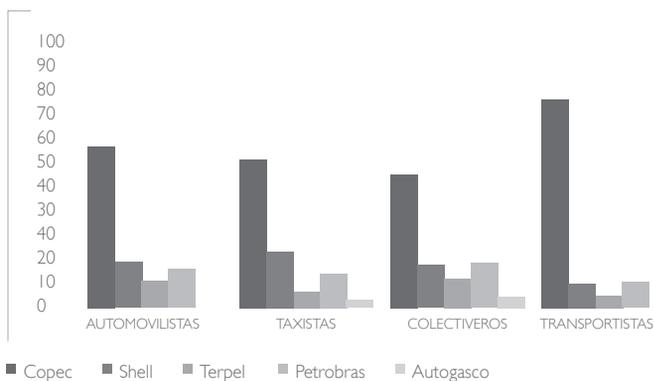


A: 83% Copec
B: 7% Shell
C: 5% Otra / ninguna
D: 3% Petrobras
E: 2% Terpel

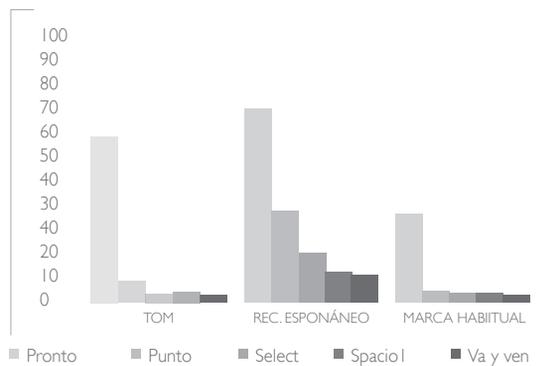
Mayor lealtad



Marca habitual por segmento



TOM, Recuerdo espontáneo y habitualidad de tiendas (automovilistas)



Asociación de marcas con atributos de imagen (Automovilistas)

■ Copec ■ Shell ■ Petrobras ■ Terpel



Porcentaje de asociación de la marca al atributo





COPEC
Primera en servicio



2011 fue un año intenso que dejó huella en las diversas áreas de trabajo. El estreno del nuevo formato autoservicio Zervo; el nacimiento del primer programa a largo plazo de aporte a la comunidad (Viva Leer) y la inauguración de la Planta Pureo -que brinda autonomía al sur de Chile- fueron los grandes hitos anuales.

“En Copec, la cultura de servicio e innovación permanente se materializa en hitos que mejoran cada día la experiencia de nuestros clientes”.

Gloria Ledermann, Gerente de Marketing





VIVA LEER, APORTE DE LARGO PLAZO A LA COMUNIDAD

Viva Leer es un programa a cinco años plazo con el que Copec aporta a la comunidad, intentando vincularse con las comunidades en las cuales su red de Estaciones de Servicio está presente.

Su objetivo es la promoción del libro y la lectura a través de diversos canales (donación de bibliotecas, red de voluntarios, sitio web y promoción de libros) que deben interactuar para lograr su propósito. Acogido a la Ley de Donaciones Culturales, Viva Leer cuenta con la asesoría técnica de Fundación "La Fuente" y el patrocinio del Ministerio de Educación.

Donación de bibliotecas

En abril de 2011 se realizó el lanzamiento oficial de Viva Leer a través de uno de sus pilares fundamentales: el "Primer Concurso Nacional de Bibliotecas Escolares abiertas a la comunidad, Viva Leer Copec", evento al que asistieron los ministros de Educación y de Cultura.

A esta invitación respondieron 212 colegios municipales de todo Chile: su meta era estar entre los primeros quince

que en el primer año del programa recibirán una biblioteca escolar abierta a la comunidad y dos años de supervisión para aprender a administrarla.

Al concurso podían postular establecimientos que tuvieran más de 200 alumnos y una sala disponible de 60 m² o más. Según estos criterios -más los buenos resultados en el SIMCE y la PSU- se elaboró un ranking que determinó a los mejores 45 colegios, considerando tres por región. Cada uno fue luego supervisado en terreno para verificar los antecedentes y comprobar el compromiso de sus directores, aspecto fundamental para el éxito del proceso.

Se llegó así a quince colegios -uno por región- que en noviembre recibieron bibliotecas que benefician a más de 7 mil alumnos y a toda su comunidad asociada de profesores, apoderados y vecinos. Las ceremonias de entrega estuvieron marcadas por la emoción y el agradecimiento mutuo de las comunidades escolares y el personal de Copec.

La segunda versión del concurso se inició el 5 de diciembre.



Red de voluntarios

Como complemento a la entrega de bibliotecas, empleados y concesionarios de Copec se han comprometido como voluntarios: algunos han ayudado a la construcción (forrando libros o armando estantes, por ejemplo); otros se han capacitado en animación lectora para estimular en los niños el interés y goce de la lectura.

Selección y venta de libros

Como sustento al programa, Copec diseñó una colección bibliográfica de primera calidad que se vende a precios muy convenientes en Estaciones de Servicio de Arica a Punta Arenas. Esta colección fue desarrollada para constituir la primera promoción de Viva Leer en febrero de 2012.

Sitio web

La página web www.vivaleercopec.cl sirve como plataforma virtual de apoyo a las escuelas, familia y comunidad en general. En este sitio se estimula la lectura a través de notas y entrevistas sobre los quince títulos de la colección y de otras obras relevantes que se estima vale la pena destacar. Cuenta con un catálogo y fichas según categorías, además de un buscador de libros. ■



ZERVO, UN NUEVO CONCEPTO DE AUTOSERVICIO

Zervo Autoservicio 7.0 es una innovación muy significativa para las Estaciones de Servicio chilenas. Lanzado en mayo de 2011, este formato de venta es pionero en Latinoamérica y pone a Copec al nivel de las cadenas más importantes del mundo.

Zervo es una evolución en el estándar de autoservicio al que están habituados los chilenos. Los nuevos surtidores son tan simples de operar como un cajero automático: el cliente selecciona el combustible y paga directamente en el equipo (con efectivo, tarjetas de débito, crédito, de casas comerciales, Cupón Electrónico Copec o Taxiamigo Copec), lo que se conoce como "pay at the pump"; al finalizar la carga, el equipo entrega una boleta electrónica.

Dado que aún un alto porcentaje de clientes opta por el pago en efectivo, Zervo requirió de un complejo desarrollo para su aceptación en el surtidor: cada equipo posee piezas certificadas en el extranjero, adaptadas al mercado nacional y ensambladas en Chile.

Autoservicio de verdad

Siempre a la vanguardia en innovación, Copec sigue el camino de países donde el servicio asistido es la excepción.

- Zervo es un sistema fácil, rápido y seguro que pone la tecnología al servicio del cliente.

- Si existe una posición de carguío libre, el cliente puede atenderse de forma inmediata.

Valorado por los clientes

Zervo debutó en cuatro Estaciones de Servicio capitalinas que mantienen flujo elevado y permanente de vehículos: Av. Vitacura 4.207, Vicuña Mackenna 654, Príncipe de Gales 6.880 y Av. Las Condes 10.912. Las dos primeras operan bajo el formato "full" (todos los surtidores autoservicio); las restantes, bajo el formato "mixto" (un surtidor Zervo y el resto con servicio asistido).

De acuerdo a estudios de mercado, la satisfacción de los usuarios con Zervo es altísima y sus dos comerciales alusivos tuvieron alto impacto y recordación efectiva.

Zervo no solo confirma a Copec como líder en innovación del mercado nacional: también es el punto de partida para una transición sin retorno hacia este nuevo modelo de ventas. En un plazo de dos a tres años, se aspira llevar esta tecnología a todas las instalaciones autoservicio de Copec que hoy funcionan bajo el formato de pago en caseta (el 10% de la red). ■



E0: LA ESTACIÓN DE SERVICIO MÁS MODERNA DE CHILE

47

Tres nuevas Estaciones de Servicio se sumaron en 2011 a la extensa y consolidada red Copec:

- Av. Las Torres esquina Lo Cruzat - Quilicura
- Av. Américo Vespucio esquina El Rosal - Maipú
- Costanera Norte km 2,5 - Vitacura (E0)

Con un innovador diseño, E0 pone a disposición del conductor una oferta de combustibles de alto estándar, una tienda Pronto de última generación y el primer Centro de Servicios Complementarios del país en una Estación de Servicio.

El Centro de Servicios Complementarios atiende a cerca de 6.000 clientes al mes gracias a su oferta que considera dos pistas de Lavamax Autoservicio, dos arcos de lavado Lavamax Automático, un amplio centro de lubricación Mobiltec y un sector para la limpieza interior de los vehículos.

En suma, esta Estación de Servicio -la más moderna y completa del país- reúne todo lo que los clientes necesitan tanto para el cuidado de su automóvil como para hacer un alto y disfrutar de la oferta de comida, productos y servicios que pueden encontrar en Pronto.

Con estas tres inauguraciones, Copec cerró el año con 621 Estaciones de Servicio desde Arica a Puerto Williams. La red no solo duplica en número a la competencia que inmediatamente le sigue, sino que exhibe una alta eficiencia por punto de venta. ■



PUNTO, LÍDER NACIONAL EN NÚMERO DE TIENDAS DE CONVENIENCIA

Durante 2011 Punto experimentó un crecimiento histórico tanto en número de tiendas como en ventas: fueron inaugurados 38 locales -el mayor número de tiendas construidas en un año-, mientras las ventas brutas de toda la red aumentaron en 28,6% y el crecimiento promedio por tienda alcanzó a 13,7%.

Hoy Punto es la red de tiendas de conveniencia más grande de Chile: con sus 200 locales supera largamente a cualquier cadena de esta índole, esté asociada o no a la venta de combustibles.

Estas tiendas, con un máximo de 16 m² de superficie, son un negocio adicional administrado por los concesionarios. El éxito continuo demuestra lo apropiado de este formato para cumplir con su objetivo primordial.

Entre las razones del éxito de Punto se encuentra la consolidación de la marca entre los clientes; la buena gestión de los concesionarios que valoran su potencial comercial; sus bajos costos de operación dado su tamaño y los beneficios que tiene pertenecer a una cadena grande, afianzada y -lo más importante- valorada por sus clientes.

Otra importante novedad del año 2011 fue la inauguración de baños públicos en tres tiendas Punto (dos en Maipú y una en Constitución). Esta iniciativa busca ofrecer servicios higiénicos del más alto estándar en el mercado urbano. A través de este inédito formato, Punto aspira a liderar el negocio de los baños públicos en ciudad. ■



DPASO, FORMATO 100% AUTOSERVICIO

49

Durante 2011 Copec lanzó al mercado Dpaso, formato único en Chile de tiendas de conveniencia 100% autoservicio. En lo esencial, son módulos de una atractiva línea arquitectónica situados en espacios abiertos. Su diseño contempla tres máquinas expendedoras tipo "vending" y un cajero automático, además de pantallas y luminarias LED.

Las tiendas Dpaso son pequeñas, acogedoras, bien iluminadas y particularmente llamativas durante la noche, ideales para hacer una pausa en un entorno seguro. En sus máquinas "vending" el cliente puede disfrutar de manera totalmente automatizada de una amplia oferta de productos: variedades de café y bebidas; jugos y agua mineral; chocolates, galletas y otros snacks. Todo bajo una operación las 24 horas.

En 2011 fueron inaugurados los dos primeros locales Dpaso:

- Gran Avenida 9.682 - El Bosque
- Agua Santa 820 - Viña del Mar

Dpaso resulta ideal para las Estaciones de Servicio donde por razones comerciales, logísticas o de espacio no pueden habilitarse tiendas Pronto o Punto: así se busca asegurar que en el mediano plazo toda la red Copec dispondrá de algún servicio adicional para el automovilista, sea este Pronto, Punto o Dpaso.

Los estudios de percepción sobre los nuevos locales han mostrado excelentes resultados. Dado su alto potencial de crecimiento, a corto plazo este formato estará presente en una veintena de Estaciones de Servicio de la red Copec. ■



RENOVA: ENERGÍAS RENOVABLES Y EFICIENCIA ENERGÉTICA EN LA RED COPEC

Renova es un programa que busca incorporar energías renovables no convencionales y planes de eficiencia energética en las Estaciones de Servicio Copec.

En 2011 Renova dio un gran paso con la incorporación de sistemas de iluminación LED en 42 Estaciones de Servicio. La inversión de 20,500 UF significó cambiar las luminarias de haluro por LED, un 55% más eficientes. Los resultados fueron inmediatos y notorios:

- Se produjo un ahorro automático promedio de 9,4% en costos de electricidad (calculado en función de una operación de diez horas diarias): una cifra relevante, si se considera que la energía eléctrica representa alrededor de un 8,8% de los gastos de operación mensuales de las Estaciones de Servicio.

- Además de brindar una mayor eficiencia energética, las luminarias LED requieren de menor mantención: duran 16,6 años en promedio; las ampollitas de haluro, en cambio, deben reemplazarse cada 1,5 años en promedio.

- La tecnología LED conserva durante mayor tiempo su alta tonicidad luminosa; la luminaria de haluro adquiere un tono amarillento y pierde fuerza con el uso.

El reemplazo ha potenciado la imagen nocturna y la visibilidad de las Estaciones de Servicio beneficiadas. Con esta inversión Copec apoya a los concesionarios, quienes valoran la posibilidad de bajar sus costos de electricidad; por otro lado, genera importantes ahorros totales en la mantención del sistema eléctrico de las instalaciones.

Esto se suma al esfuerzo ya desarrollado de incorporación de energía eólica (que se encuentra presente en ocho Estaciones de Servicio), energía geotérmica (en una) y generación termovoltaica (en tres). Renova seguirá creciendo durante los próximos años en la red Copec. ■



SCX, ACCIONES CONCRETAS EN FAVOR DEL MEDIO AMBIENTE

51

En abril de 2001 comenzaron las transacciones de bonos de carbono en SCX (Santiago Climate Exchange), la primera bolsa climática privada del Hemisferio Sur. Junto a otras importantes empresas chilenas, Copec es accionista y socia fundadora bajo la convicción de que uno de los principales problemas que enfrenta la humanidad es el calentamiento global y su efecto en el cambio climático.

SCX es un mecanismo de mercado donde se transan bonos de carbono debidamente garantizados que permiten incentivar el intercambio voluntario entre quienes tienen interés en reducir la generación de gases de efecto invernadero (GEI). Contar con una bolsa de carbono en Chile estimula a proyectos y empresas nacionales para que emitan bonos que pueden comprar y utilizar otros emisores de GEI.

Por otra parte, las empresas chilenas que compren bonos de carbono a emisores locales pueden constatar en terreno que efectivamente hay una “secuestación” -reducción de

emisiones de gases invernadero tras los bonos comprados- y que ese proceso está debidamente certificado.

La expedita trazabilidad de los bonos hace que este sea un sistema creíble, auditable y transparente, condiciones indispensables para mantener la confianza en un mercado voluntario. Si bien las transacciones en SCX están en un nivel introductorio, esta bolsa llena un vacío y sus frutos debiesen verse con nitidez en el futuro. ■



HUELLA DE CARBONO, MEDIDA POR PRIMERA VEZ

En sintonía con la tendencia mundial, por primera vez en su historia Copec decidió medir su huella de carbono, proceso indispensable para cumplir con los estándares internacionales de responsabilidad medioambiental.

La misión fue encomendada al IDIEM, centro de ingeniería y tecnología de la Universidad de Chile, que entre junio y octubre cuantificó la huella de carbono generada por la empresa durante 2010.

Para ello se midieron las emisiones de CO₂ corporativas, esto es, la totalidad de los gases de efecto invernadero emitidos por efecto directo de las operaciones de la empresa: desde la recepción del combustible en las plantas, la operación de éstas y la distribución mediante camiones hasta la operación de todas las Estaciones de Servicio, oficinas comerciales y bodegas que permiten concluir con la entrega de combustibles y lubricantes a los clientes.

El análisis del IDIEM arrojó que la huella de carbono de Copec el año 2010 llegó aproximadamente a 155 mil toneladas, de las cuales poco más del 60% corresponde a las emisiones derivadas del transporte de combustibles en camiones.

Luego de esta medición vino la verificación por parte de una entidad independiente. En octubre, la empresa británica CICS (Complete Integrated Certification Services) se hizo cargo de la verificación, mediante la auditoría y aclaración de ciertos datos. Se estima que este proceso, aun en curso, no debiese alterar en más de un 5% la cifra preliminar de 155 mil toneladas. ■



TELETÓN: “JUNTOS PODEMOS LLEGAR”

53

La participación de Copec en la Teletón 2011 tuvo un carácter especial. Copec aunó a su personal, concesionarios y clientes bajo el eslogan “Juntos podemos llegar”.

Internamente el compromiso se materializó en diversas actividades desarrolladas por los empleados de la compañía, cuya recaudación se sumó a sus aportes solidarios: pago por masajes en los puestos de trabajo, ventas de bazar, sorteos, desayunos, hot dogs, lustrado de zapatos y venta de autógrafos de famosos. A su vez, Don Francisco dictó una charla motivacional en el edificio central de Copec en Santiago.

El apoyo de concesionarios y atendedores fue fundamental para alcanzar la meta. Copec puso a disposición toda su red para apoyar a la Teletón: 150 Estaciones de Servicio se plegaron a la Pintatón, gracias a la cual voluntarios de la obra pintaron mensajes alusivos

en el parabrisas de miles de vehículos. Para comprometer aun más a los concesionarios se organizaron fiestas a beneficio, torneos de futbolito para recaudar fondos y visitas a centros de rehabilitación a lo largo de Chile.

Más que limitarse a donar dinero, Copec se propuso recaudarlo mediante actividades significativas que proyectaran territorialidad y cercanía. En cifras, el resultado fue que empleados y concesionarios aportaron alrededor de \$30 millones cada cual, mientras la empresa entregó \$210 millones. Además de estos \$270 millones, Copec donó 9 mil litros de petróleo para la operación del programa televisivo en el Teatro Teletón y luego en el Estadio Nacional.

A la larga, esta exitosa campaña generó un valioso clima de unidad interna bajo el compromiso de ayudar a una buena causa. ■



COPEC, LÍDER NACIONAL EN ABASTECIMIENTO INDUSTRIAL

Gracias a su vasta red nacional, personal experto y eficiente logística, cada año Copec se adjudica grandes licitaciones industriales en Chile. Áreas cruciales para el desarrollo -minería, aviación, generación eléctrica, transporte marítimo y terrestre- le confían el suministro continuo y seguro de importantes volúmenes de combustible.

2011 no fue diferente y Copec confirmó su liderazgo en el canal industrial en ventas y servicio.

Minería

Durante 2011 Copec renovó importantes contratos para la provisión de combustible en faenas mineras: Quebrada Blanca (I región), Soquimich (I y II), El Abra y Algorta (II) y Carmen de Andacollo (IV). Además se adjudicó nuevas licitaciones en los extremos del país: Minera Quadra (II) e Isla Riesco (XII).

Consolidada en el suministro a la actividad minera -cerca de un 25% del total de ventas del canal- Copec lleva combustible a sitios remotos de difícil acceso y administra en terreno grandes depósitos que permiten un trabajo continuo incluso durante emergencias. La actividad minera chilena, de un alto estándar a nivel mundial, exige de sus proveedores altos grados de sustentabilidad en seguridad del transporte, control ambiental

y eficiencia en la distribución al interior de sus operaciones. Todo ello se ha constituido en una especialización en Copec.

Aviación

A través de su filial AirBP Copec, durante 2011 Copec reafirmó su compromiso de servicio y aumentó sus ventas en 15,2% gracias a un crecimiento del mercado de 8,6% y un incremento de 10% de los despachos a LAN en Santiago.

Un hito negativo fue el lamentable desabastecimiento del Aeropuerto Internacional de Santiago en diciembre. La aplicación de planes de contingencia y su ejecución coordinada con el cliente minimizaron sus efectos. Tras este episodio se determinó aumentar la capacidad de almacenamiento de SIAV en el aeropuerto y se aceleró el proyecto de ampliación del oleoducto Maipú-Pudahuel, que debería entrar en operación a mediados de 2014.

Ranchos

En 2011 entró en operaciones la barcaza "Doña Ana", de doble casco y una capacidad de 7 mil m³. Así la flota que brinda abastecimiento a barcos en muelles y alta mar entre Mejillones y San Vicente suma ya tres naves con sistemas de seguridad únicos en Chile. ■



COPEC DA CONFIANZA EN EL MUNDO

55

En 2011 Copec Combustible cerró el financiamiento corporativo más importante de Chile en los últimos cinco años.

En su primera incursión en el mercado corporativo de deuda desde que se convirtió en filial de Empresas Copec, Copec marcó un hito en el mercado financiero local por las excelentes condiciones obtenidas tanto a nivel de tasas como de plazos en un entorno coyuntural muy deprimido por la crisis en Grecia.

Copec Combustible levantó recursos por un monto equivalente a US\$ 750 millones a plazos de 7 y 5 años a través de un crédito sindicado local (en Chile) y externo (Nueva York) con ocho bancos. La operación fue liderada directamente por la Subgerencia de Finanzas de Copec en un tiempo record de diez semanas.

Estos recursos se destinaron al crecimiento internacional para un aumento de la participación de Copec en Terpel Colombia y un incremento en el capital de trabajo estructural de la operación en Chile.

Las condiciones excepcionales de esta transacción reflejan la gran confianza y notoriedad que ha logrado la compañía no solo en Chile, sino también en plazas financieras como Nueva York. Ello constituye un gran orgullo para todos quienes contribuyen día a día al crecimiento de la compañía. ■



PLANTA PUREO, SEGURIDAD ENERGÉTICA PARA EL SUR DEL PAÍS

El 4 de abril de 2011 la Planta Pureo -en la isla Quihua, próxima a Calbuco- recibió su primer buque con gasolina y kerosene de aviación; el 25 de abril comenzaba a despachar productos para Copec, Petrobras, Shell (hoy Enx) y Terpel. Con su puesta en marcha tras dos años de construcción se iniciaba la operación de una obra de alta importancia estratégica para Chile.

Esta planta resolvió una situación de extrema fragilidad en la cadena de suministro entre Temuco y Chiloé. Hasta entonces, el combustible destinado a esa zona provenía vía terrestre desde Chillán y San Vicente, a 600 kilómetros de distancia. La Región de Los Lagos contaba con una autonomía de dos días con una gran dependencia en la Ruta 5 Sur: asegurando el suministro vía marítima, Planta Pureo permite darle una autonomía de treinta días a una vasta área que abarca un radio de alrededor de 200 kilómetros (por el norte hasta San José de la Mariquina, cerca de Valdivia, y por el sur hasta Quellón, en la Isla Grande de Chiloé).

Su inauguración permite además el suministro de combustible a menor costo para toda esa zona.

Pese a que la planta se diseñó de acuerdo a las normas más exigentes para este tipo de instalaciones, lamentablemente la noche del 6 de septiembre se produjo la falla de una válvula del sistema de suministro de espuma de la red contra incendios. Ello derivó en la fuga de 26.400 litros de combustible, de los cuales el 90% fue recuperado directamente y el volumen restante fue removido a través de la extracción de tierra y vegetación. Los estudios realizados evidencian que el producto quedó en su totalidad confinado dentro de la planta, lo que evitó problemas ambientales de consideración tras el accidente.

Para asegurar su completa hermeticidad, Planta Pureo está siendo sometida a una completa evaluación ambiental y a mejoras de ingeniería incluso más allá de los estándares exigidos. ■



PLANTA MEJILLONES, HACIA LA PLENA OPERACIÓN

Un gran hito para la zona norte del país se produjo con la ampliación de las operaciones de la Planta Mejillones, que ya ha completado dos de sus tres etapas previstas.

La primera fue el almacenamiento y suministro de petróleo diésel, anticipada para el año 2007 a raíz de la crisis de suministro eléctrico; la segunda debutó el año 2011 y se refiere al almacenamiento y distribución de petróleo combustible. La tercera, que también empezó a desarrollarse el año pasado -y que deberá entrar en operaciones antes del final de 2012-, se enfoca en las operaciones con kerosene y gasolina.

Otro hito importante fue el debut en enero de 2011 de la capacidad de efectuar ranchos a embarcaciones nacionales e internacionales que operan en la zona. Planta Mejillones cuenta hoy con la capacidad de cargar barcasas que transportan el combustible para abastecer mar adentro a buques de mayor calado. Con ello se facilitó el desarrollo de esta línea de negocios que hasta la fecha se concentraba en la zona centro-sur del país.

La Planta Mejillones está llamada a reemplazar a su similar de Antofagasta, que deberá cerrar durante 2012 de acuerdo a lo dispuesto por la autoridad. ■

RIESGO OPERACIONAL: EL DESAFÍO COTIDIANO DE UNA GRAN EMPRESA

57

Dos incidentes ensombrecieron el quehacer de Copec en 2011: el derrame en la Planta Puroo el 6 de Septiembre y la estrechez en el abastecimiento del Aeropuerto Arturo Merino Benítez, el 13 de Diciembre. Fueron episodios que afectaron a la compañía, pero Copec mantuvo la transparencia y sacó lecciones.

Copec brinda un servicio las 24 horas del día los 365 días del año, mantiene circulando en todo el país a cerca de 640 camiones, atiende a más de 265.000 clientes al día en sus 621 Estaciones de Servicio de Arica a Puerto Williams (además de los clientes que visitan a diario sus 271 tiendas de conveniencia), opera en 17 plantas de combustibles, una de lubricantes y recibe cerca de un centenar de buques al año.

Las experiencias vividas llevaron a la compañía a reforzar los esfuerzos hacia la excelencia operacional y la sustentabilidad. El compromiso de Copec con sus clientes y el país la mantienen en un alto grado de exposición: es parte del compromiso de ser "Primera en Servicio" asegurar que los sistemas, procedimientos y equipos humanos operen con un alto nivel de confiabilidad y seguridad.

Copec se ha fijado dos metas: el mejoramiento constante de la operación con el avance hacia una cultura de plena sustentabilidad y la optimización de la capacidad de reacción ante cualquier incidente. ■



PROMOCIONES COPEC, UN IMPERDIBLE

Durante 2011 Copec afianzó su liderazgo de mercado en promociones de temporada: atraídos por productos de calidad, útiles y a precios convenientes, miles de clientes encuentran un motivo adicional para visitar las Estaciones de Servicio de la red.

Variadas fueron las promociones que acompañaron a los clientes durante 2011:

Coca-Cola six pack (enero-febrero): permitió a clientes de las principales Estaciones de Servicio de carretera comprar seis latas a un precio promocional de \$1.590.

Bolsos y Mochilas (febrero-abril): clásico de la temporada escolar cuyo éxito se repite cada año. En 2011 contó con quince productos de alta calidad marca Saxoline entre \$3.990 y \$5.990.

Paraguas (junio-septiembre): nacida tras un desarrollo de varios años, permitió replicar en invierno el éxito de las tradicionales promociones veraniegas y brindó un aporte invaluable a la imagen institucional. Los paraguas de diferentes colores y el diseño del clásico cielo Copec sorprendieron al mercado a solo \$2.490 cada uno.

Copas & Vasos de Francia (agosto-octubre): otro clásico en el que miles de clientes pudieron disfrutar de una selección de seis productos -con precios entre \$450 y \$690- y canjearon millones de unidades.

Mix Color (diciembre): para "dar la bienvenida al verano", Copec lanzó tres productos que podían ser combinados a gusto: cinturones a \$1.990, relojes desde \$2.490 y anteojos polarizados GMO a \$3.990. ■

TELEFONÍA IP: TRANSACCIONES RÁPIDAS, ESTABLES Y SEGURAS

336 Estaciones de Servicio de la red Copec -que representan el 60,5% de la venta- comenzaron a utilizar durante 2011 telefonía IP para las transacciones con medios de pago electrónicos. Al reemplazar a la tradicional conexión análoga, esta nueva tecnología ofrece claras ventajas en atributos claves para concesionarios y clientes:

Rapidez: La transacción es entre 50%-60% más rápida. Además de reducir la espera de los clientes en el proceso de pago, permite que los concesionarios dispongan de mayor capacidad de venta, especialmente en horas peak.

Estabilidad: Proporciona mayor estabilidad en las comunicaciones, particularmente en lugares aislados donde la transacción requiere frecuentes reintentos de conexión.

Seguridad: La telefonía IP de Copec opera en una red privada, una "carretera" exclusiva para las Estaciones de Servicio que ofrece mayor seguridad para la información de las transacciones.

Este proyecto de implementación, que completa la infraestructura tecnológica de Copec, contempla que 470 Estaciones de Servicio operen en agosto de 2012 con telefonía IP en tarjetas propias (Cupón Electrónico, TCT y Taxiamigo), tarjetas de comercios asociados (CMR, Ripley, Cencosud y Presto) y tarjetas bancarias de crédito y débito gestionadas por Transbank. ■



PREMIO PROCALIDAD 2011: RECONOCIMIENTO AL SERVICIO

Por tercera vez en su historia, Copec obtuvo el "Premio Nacional de Satisfacción de Consumidores" otorgado por ProCalidad en la categoría "Transaccional-Estaciones de Servicio". Este importante reconocimiento refleja el éxito del esfuerzo por materializar en el contacto diario con sus clientes el espíritu de ser "Primera en Servicio".

ProCalidad tiene como meta fortalecer la competitividad de los mercados mejorando el servicio al cliente: su convicción es que el gran capital de las empresas es la lealtad de sus consumidores.

Así, este premio reconoce cada año a las mejores empresas según los resultados de miles de encuestas efectuadas a clientes en Santiago y regiones. Con los resultados se elabora el "Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores", único ranking chileno vigente que mide la calidad de servicio.

El premio ProCalidad representa entonces la opinión de los chilenos respecto al servicio entregado por las compañías más importantes del país. Y gracias a las excelentes calificaciones asignadas por sus propios clientes, en 2011 Copec fue distinguida una vez más como la empresa de su rubro que brinda el mejor servicio en Chile. ■

RALLY MOBIL, FIESTA EN LA CIUDAD

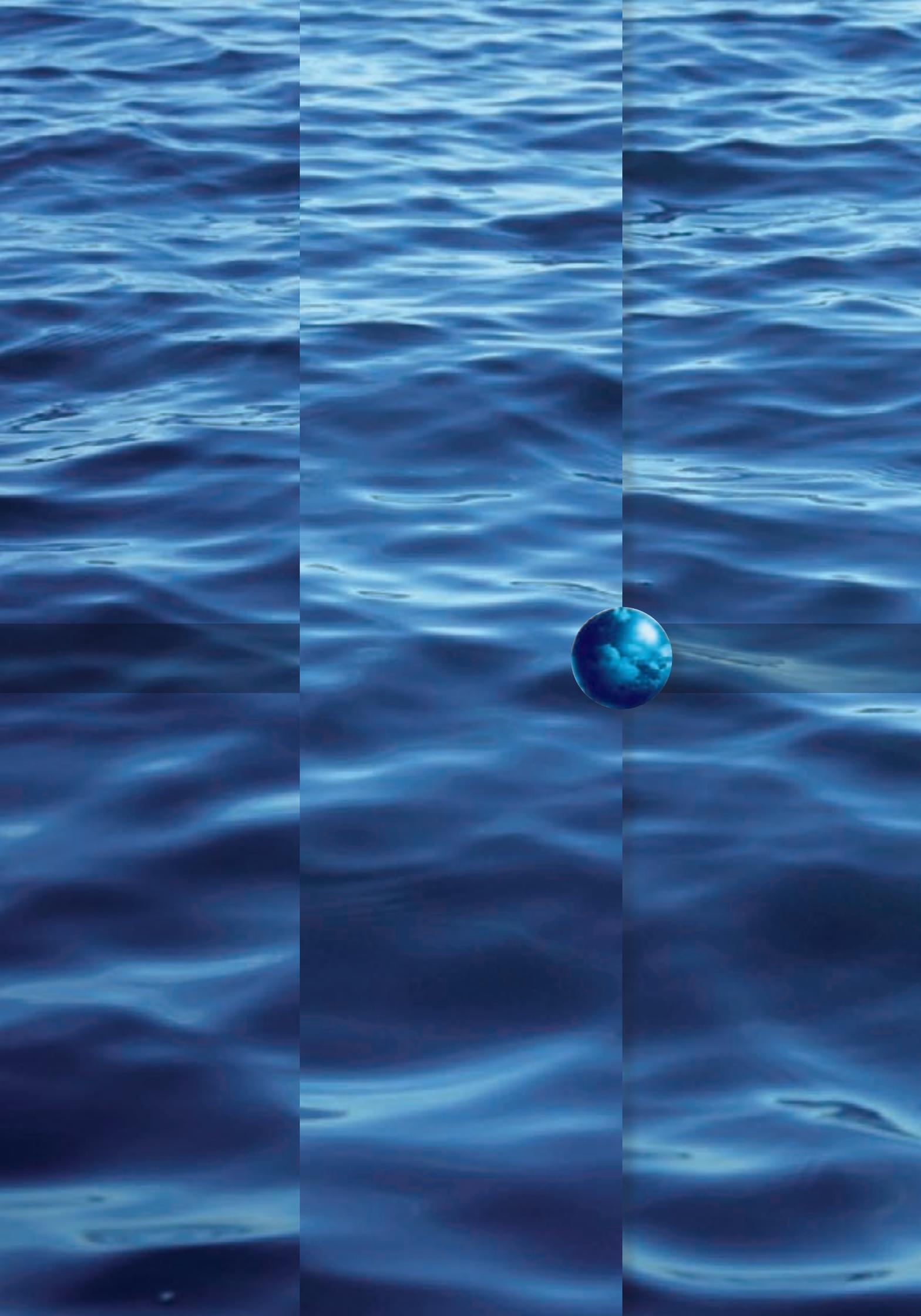
Para acercar la fiesta a la ciudad, el cierre del Rally Mobil 2011 se realizó por primera vez en la Alameda, frente al Palacio de La Moneda. Hasta el año 2010, el popular "Rally Mobil Motorshow" tenía lugar en Laguna Carén.

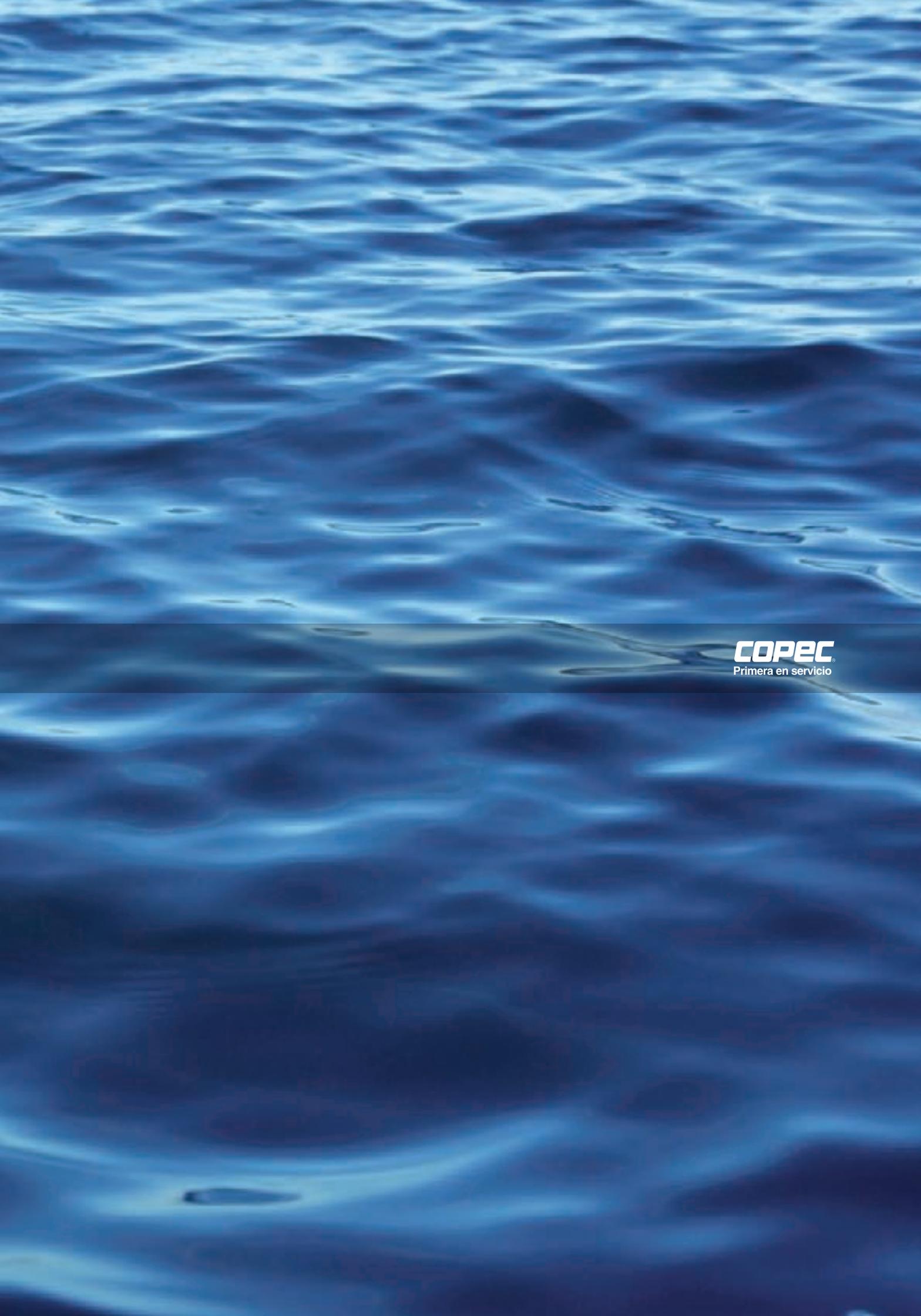
El evento efectuado en noviembre congregó a diversas autoridades y cerca de quince mil espectadores dispuestos en graderías con estrictas medidas de seguridad.

El espectáculo copó despachos de noticieros de televisión y notas en diarios, fue transmitido por el canal ESPN y causó la algarabía de quienes vitorearon la destreza de figuras históricas del rally mundial, como el finlandés Juha Kankkunen (cuatro veces campeón mundial de rally) y el noruego Petter Solberg (campeón mundial 2003).

Fueron 1.600 metros de recorrido urbano que definieron las cuatro categorías del Rally Mobil, que durante el año había cumplido siete fechas a lo largo de Chile con la participación de nueve equipos. Así emergió el piloto nacional más rápido, Luis Emilio Rosselot, quien luego se impondría a su par extranjero, el finlandés Kristian Sohlberg, en una exhibición a bordo de dos Porsche 911 Carrera S.

Ya de noche, con La Moneda de fondo y un alucinante show lumínico, se cerró un evento que constituyó un enorme aporte a la imagen de la marca Mobil. ■





COPEC
Primera en servicio



En Colombia, Copec ya obtiene los primeros frutos tras la adquisición de Terpel. 2011 fue un año de consolidación de la propiedad y redefinición de la estrategia comercial para enfocar el trabajo en el servicio al cliente; también vio florecer el intercambio de innovación, conocimiento y buenas prácticas entre dos empresas que crecen juntas.

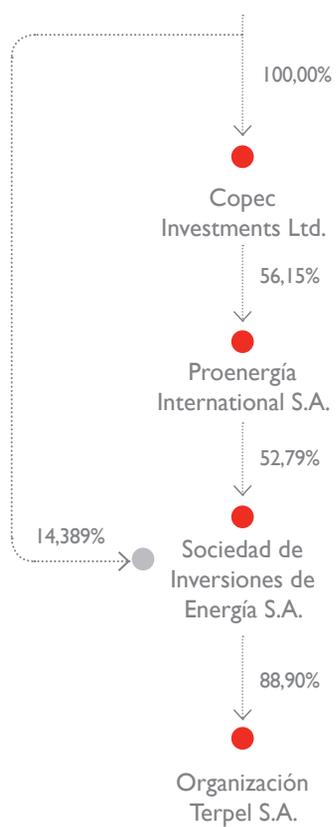
“En Terpel impulsamos una estrategia pensada en el largo plazo y centrada en crear valor al cliente final, en la persona que maneja el vehículo”.

Arturo Natho, Gerente Internacional





Compañía de Petróleos de Chile Copec S.A.





TERPEL Y COPEC: LOS PRIMEROS FRUTOS

Copec y Terpel son empresas similares. Ambas tienen una larga tradición y una inigualable distribución geográfica: son las redes más grandes y de mayor cobertura en sus respectivos países. Y lo más importante es que están profundamente unidas a la realidad de los países donde ejercen el liderazgo en el mercado de la distribución de combustibles. Dicho rol país de ambas compañías se presenta tanto en el imaginario colectivo como en los hechos.

Copec y Terpel tienen valores y principios semejantes: en momentos difíciles como las catástrofes naturales, los camiones de ambas compañías salen con premura para asegurar el abastecimiento de combustible en las zonas afectadas. Ambas compañías se deben a sus clientes pero ejercen adicionalmente un rol país.

Por eso la incorporación de Copec a la propiedad indirecta de la firma colombiana tuvo tanto sentido, al punto que ya está empezando a generar frutos apenas un año después de su concreción. Así, 2011 fue un año de consolidación, redefinición de estrategias e intercambio de conocimiento y buenas prácticas. ■

CONSOLIDACIÓN DE LA PROPIEDAD

65

Tras su incorporación en 2010 a la propiedad indirecta de Organización Terpel -a través de su participación mayoritaria en Proenergía (56,2%)- durante 2011 Copec reorganizó los activos en Colombia con que detenta dicha posición controladora.

Para ello, durante 2011 fusionó las filiales Copec Colombia Investments Ltda. y Copec Colombia Holdings Ltd., de modo que toda su participación en Proenergía quedó en manos de Copec Investments. Además realizó una OPA a mediados de año para comprar el 14,25% de SIE, con lo cual su participación directa más indirecta en SIE, sociedad controladora de Organización Terpel, pasó de 26% a 39%.

Asimismo, durante el último trimestre de 2011 Copec preparó el lanzamiento de una OPA sobre Proenergía, la cual se ejecutó en el primer trimestre de 2012. ■



CON EL CONSUMIDOR EN EL FOCO

Durante 2011 Copec reformuló la estrategia comercial de Organización Terpel sustentándose en cinco pilares: la inversión en red propia, la competitividad de precios, el fortalecimiento de la red de Estaciones de Servicio como una única oferta (independiente de que se trate de estaciones propias o de terceros), el desarrollo de la marca Terpel y la eficiencia en gastos.

Todo apunta a poner al consumidor en el foco, conceptualizando a la red como el mecanismo para llegar a este objetivo. Copec está utilizando en Colombia su experiencia de años de competencia en el mercado chileno, considerando dos grandes diferencias: sumado a la diversidad cultural entre ambos países, Terpel es una red de Estaciones de Servicio mayoritariamente de propietarios.

Pese a esas diferencias, la estrategia es similar: avanzar en la innovación con foco en el servicio y buscar una ejecución de clase mundial. Ello ha implicado impulsar en Terpel una cultura de la innovación en cuanto a productos y servicios.

Promoción pionera

Siguiendo el impulso de la innovación, Terpel lanzó la promoción "Expertos en asado", experiencia inédita en Colombia, pues nunca antes las Estaciones de Servicio habían realizado promociones masivas de productos ajenos al rubro.

La campaña tuvo gran recepción entre el público y los concesionarios. Pese a la gran diversidad cultural y geográfica que existe en Colombia, el éxito de la promoción marcó un primer paso para que el concepto de servicio completo e innovador de Copec se integre a ese país. ■



INTERCAMBIO DE BUENAS PRÁCTICAS

67

Tras un cuidadoso proceso de selección, planificación e inmersión cultural, en 2011 se inició un intercambio de profesionales entre Copec y Terpel. Tres profesionales chilenos fueron asignados a Terpel y dos profesionales colombianos viajaron a Chile para integrarse a Copec.

Diego Peñafiel se incorporó a Terpel Colombia para desarrollar los servicios complementarios en la red de Estaciones de Servicio: su misión es crear una cadena de tiendas de conveniencia de marca propia que se constituya en el nuevo estándar de la industria tanto en ciudad como en carretera. Adicionalmente su objetivo es crear servicios complementarios adicionales a las tiendas para crear marcas valiosas en la red.

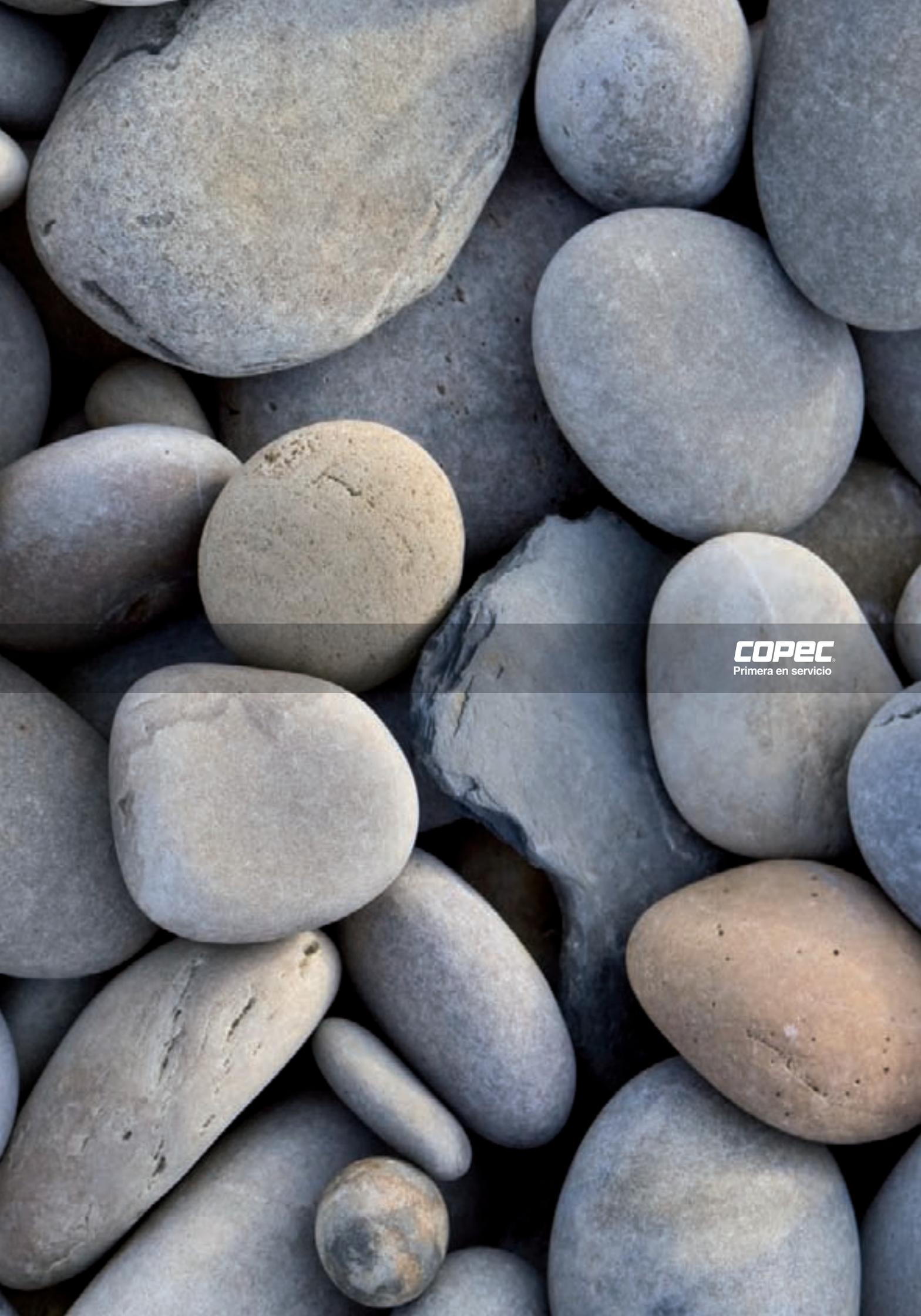
Pablo Marchant llegó a Terpel Colombia con el objetivo de desarrollar la expansión de la red estratégica de estaciones propias. Se siente un privilegiado por su asignación en Colombia: esta experiencia le ha permitido comprender profundamente la estrategia de Terpel y conocer cómo opera la industria de distribución de combustibles en otros países de la región, como Panamá y Ecuador.

El tercer chileno en tierras colombianas es Sebastián Ortega, a cargo del manejo de la estructura financiera de Terpel.

Por su parte, Germán Fonseca vino a Chile a aportar en la gestión de las relaciones con los clientes y en el área de sustentabilidad, con una destacada participación en el programa Viva Leer. Él deseaba llevar a Colombia la cultura de innovación de Copec, que le permitió comprender que la empresa no atiende a vehículos sino a personas.

También desde Colombia llegó Fabio Castro para hacerse cargo de las operaciones de la red Pronto en Arcoprime. ■





COPEC
Primera en servicio



En todas sus áreas de negocio, Copec dispone de una propuesta de valor orientada a brindar soluciones eficientes. Desde el cliente que disfruta de un descanso en sus tiendas de conveniencia, pasando por el automovilista que carga combustible o realiza un cambio de lubricantes en una Estación de Servicio, hasta llegar a las mineras que operan en condiciones extremas y con estándares de seguridad máximos, la meta diaria de la empresa es entregar siempre y en todo el país un servicio de excelencia.

“Estamos trabajando constantemente para cumplir nuestra promesa de ser 'primera en servicio' en todos los canales, innovando para satisfacer las necesidades actuales y futuras de nuestros clientes”.

Eduardo Bottinelli, Gerente de Ventas





ESTACIONES DE SERVICIO DONDE EL CLIENTE ES EL CENTRO

Copec es la red de Estaciones de Servicio más grande de Chile. Desde Arica a Puerto Williams atiende a clientes de todos los segmentos y tamaños en ciudades, carreteras, autopistas, pequeñas localidades y caminos rurales.

El foco de todos quienes trabajan en Copec es brindarle a cada cliente una experiencia memorable durante sus paradas para recargar combustible. Capacitados en forma

permanente bajo un protocolo estandarizado en toda la red, más de 7.000 mil atendedores tienen como misión entregar siempre un servicio rápido, amable y eficiente.

Las Estaciones de Servicio Copec están diseñadas para atender las necesidades de los automovilistas, entregando un servicio personalizado más allá de la atención en isla, además de productos y servicios complementarios al combustible. ■



52,1% de participación en el mercado chileno de venta de gasolinas

42,1% de participación de mercado en número de Estaciones de Servicio

621 Estaciones de Servicio en todo Chile

265 mil clientes atendidos en promedio cada día en la red

92 Estaciones de Servicio con servicio de lavado Lavamax

Alta eficiencia operacional: 27% por sobre la competencia más cercana

3 Estaciones de Servicio inauguradas en 2011

4 Estaciones de Servicio con Zervo Autoservicio 7.0, el más moderno sistema de atención autoservicio de la región



CANAL INDUSTRIAL CONTRIBUYENDO AL MOVIMIENTO DEL PAÍS

Gracias a una fuerza de ventas especializada y una logística robusta, Copec es la red de abastecimiento industrial de combustibles más grande de Chile. Esto lo valoran grandes y pequeñas empresas de distintos segmentos que requieren del suministro de combustibles.

En este rubro Copec aspira no solo a proveer combustibles, sino también un servicio de excelencia. Su meta es innovar para satisfacer las necesidades de los clientes, compatibilizando su trabajo cotidiano con la seguridad y el cuidado del medio ambiente. ■



Sobre 3.500 clientes industriales: aproximadamente un 58% del volumen total de ventas de Copec

Más de 7.000 clientes activos de la Tarjeta Copec Transporte (TCT), atendidos en 330 Estaciones de Servicio a lo largo de Chile

Más de 10 mil clientes activos de la tarjeta de prepago Cupón Electrónico Copec, con una red de 576 Estaciones de Servicio asociadas

3 barcasas en “bunkering” que abastecen a naves desde Iquique a Talcahuano

Líder en abastecimiento de combustible aeronáutico, con una participación de mercado de un 56%: operación en 9 aeropuertos nacionales y suministro a 20 aerolíneas nacionales e internacionales

Contratos con 30 grandes mineras que le otorgan una participación de mercado superior al 60% en la gran minería (I y II regiones)

Una filial especializada en los servicios a la minería (CSI) con más de 600 empleados que operan en las faenas de la gran minería



LUBRICANTES ALTA CALIDAD Y EFICIENCIA

A través de su Gerencia de Lubricantes, Copec ofrece respuestas para los distintos requerimientos de todos los rubros de la industria: automotriz, transporte, minería, forestal, pesca, agricultura, construcción y más. Representante exclusiva para Chile de las marcas Mobil y Esso, Copec tiene una participación de mercado superior al 50%.

Líder nacional en el mercado de los lubricantes, Copec orienta su trabajo en esta área a proveer cada día a sus clientes de productos y servicios de calidad. A partir del liderazgo tecnológico de Mobil, Copec dispone de la gama

más completa de lubricantes automotrices y provee a la industria de soluciones tecnológicas de excelencia a través de sus líneas de lubricantes y grasas sintéticas.

Mediante la introducción de una serie de productos de última tecnología, Copec concentra su esfuerzo en aumentar los intervalos de cambio de aceite tanto en el mercado de consumidores como en el industrial. Así ayuda a reducir la generación de aceites residuales y mejora las prestaciones de los equipos, aumentando su eficiencia y disminuyendo el consumo de energía. ■



I planta de lubricantes en Quintero y 11 bodegas a lo largo del país

Más de 400 productos entre lubricantes, grasas y especialidades

108 millones de litros vendidos en 2011 entre lubricantes, grasas y otros (7% más que en 2010)

52,2% de participación en el mercado chileno con las marcas Mobil y Esso; 65% del volumen corresponde al sector industrial

47% de las marcas automotoras recomiendan el uso de lubricantes Mobil

Alrededor de 200 Estaciones de Servicio Copec con un punto de lubricación

24 centros de servicio premium Mobiltec que efectúan 80 mil cambios de aceite al año

25 distribuidores exclusivos de Arica a Punta Arenas que atienden a la pequeña industria y a más de 2 mil comerciantes del ramo

26% de mayor EBITDA respecto a 2010: el mejor año de la historia para el área de lubricantes



PRONTO INNOVACIÓN PERMANENTE

Administrada por la filial Arcoprime, Pronto es la red de tiendas de conveniencia de Estaciones de Servicio con mayor recordación y la tercera cadena de comida rápida de Chile (solo superada por McDonald's y Doggis).

En 2011 Copec abrió una nueva tienda "Pronto Ciudad" en Costanera Norte, Santiago, e inició la construcción de otras tres en carretera: Trafún Poniente, Puerto Montt-Puerto Varas (ambas con un innovador formato denominado "Pronto del Sur") y Socos (con un "Pronto Kiosko" con baños).

Durante el año Pronto también presentó una importante innovación: Combo Xpress, sistema de pantallas "touch" de autoservicio que permiten al cliente comprar sándwiches, ensaladas, bebidas, café y bollería, entre otros; pagar con su tarjeta de crédito o débito y retirar el pedido en una zona de la barra exclusivamente dedicada a quienes usan esta plataforma. Ya son 32 los locales que disponen de esta tecnología y ofrecen una experiencia de servicio única en Chile.

Durante el año también se avanzó en la consolidación de Multybox, kiosco de servicios transaccionales que permite

realizar variadas operaciones: recarga de tarjeta Bip! y de celulares, venta de pase diario para autopistas urbanas, pago de cuentas y contratación de seguros, entre otros servicios.

71 tiendas en todo el país
Atención 24/7 los 365 días del año
38 tiendas en carretera; 33 tiendas en ciudad
1 tienda inaugurada durante 2011 (E0-Costanera Norte)
32 tiendas habilitadas con Combo Xpress

Baños

Copec cuenta la mejor red de baños en carretera, elegida por el 89% de quienes usaron el baño en su último viaje (aunque habitualmente sean usuarios frecuentes de otras marcas en ciudad). Ello representa una clara diferenciación con la competencia, ya que el baño es el servicio más utilizado tras la carga de combustible. ■



PUNTO UN GRAN NEGOCIO PARA CLIENTES Y CONCESIONARIOS

79

La red de tiendas Punto -locales pequeños de aproximadamente 16 m² de superficie- resulta particularmente atractiva para automovilistas y peatones que necesitan comprar al paso.

El crecimiento de la cadena Punto -la más grande de su tipo en el país- es sostenido cada año en cuanto a locales y ventas. ■

Con doce años de exitosa historia, Punto es un valioso servicio para los clientes y un aporte a la imagen de marca de Copec. Además representa un negocio adicional para los concesionarios, quienes están a cargo de su administración.

La cadena de tiendas de conveniencia más grande de Chile: 200 locales desde Arica a Punta Arenas

38% de participación nacional en el negocio de las tiendas de conveniencia en Estaciones de Servicio

Atención 24/7 los 365 días del año

2 minutos promedio de tiempo de compra por cliente

3 tiendas con baños públicos del más alto estándar

Récord histórico de 38 tiendas inauguradas durante 2011

28,6% de aumento de ventas a nivel nacional; 13,7% de crecimiento promedio de ventas por tienda (2011)





COPEC
Primera en servicio



El compromiso de Copec con Chile, su gente y el entorno se manifiesta en hechos concretos, como programas de apoyo a la comunidad y la preocupación por el cuidado medioambiental. Un buen ejemplo es la promoción del uso de energías renovables a través de Renova.

“En Copec intentamos actuar siempre oportunamente y con transparencia, mirando a la cara a la comunidad y las autoridades”.

Andrés González, Gerente de Ingeniería





SER SUSTENTABLE ES SINTONIZAR CON LA COMUNIDAD

Con la mirada puesta en la sustentabilidad tanto ambiental como social, Copec desarrolla diversas acciones que muestran su compromiso con el entorno en el cual está inserta: así logra crear valor para la comunidad en distintos ámbitos.

Una muestra de ello es el trabajo que Copec realiza en los alrededores de sus plantas. El humedal de El Bato -rico en biodiversidad y colindante con la planta de lubricantes de Quintero- ha sido ornamentado y en sus inmediaciones se dispusieron lugares para la observación de su flora y fauna endémica.

La protección de especies es el objetivo de la Planta Mejillones, situada en la bahía homónima que corresponde al sitio de nidificación del Gaviotín Chico (*Sterna lorata*). Para la preservación de esta especie en peligro de extinción Copec ha elaborado un plan de trabajo con medidas de control.

La construcción de la Planta Pureo, en Calbuco, ha

conllevado iniciativas que fortalecen a la comunidad. La más destacada es el apoyo a la organización “Red por manos de mujer”, que transformará a las vecinas en las primeras horticultoras certificadas de la zona sur del país, lo que les permitirá acceder a nuevas oportunidades de microemprendimientos.

En esa zona se ha trabajado en la promoción de “Turismo por Calbuco”, actividad que contempla el apoyo a las ferias costumbristas, mejoras viales y participación en eventos gastronómicos que proyectan a la cocina local como un sello distintivo de la región.

También la cultura es un pilar en el quehacer de la compañía. En 2010 se inauguró la biblioteca “Tesoro de Isla Quihua”, que permite a estudiantes y vecinos contar con un nuevo espacio para la lectura. Copec aportó desde la infraestructura hasta el equipamiento, al dotar a este espacio de cientos de nuevos títulos. Esta iniciativa posteriormente dio vida al programa de fomento a la lectura “Viva Leer”, que en un plazo de cinco años se replicará en 75 bibliotecas de escuelas municipales de todo Chile.



Deporte y turismo

Buscando fomentar el deporte y la vida sana y familiar, Copec desarrolla la Copa Copec, el campeonato interescolar de fútbol y futbolito masculino y femenino más grande del país. Tras doce años de exitosa trayectoria, más de diez mil estudiantes de colegios entre Antofagasta y Puerto Montt participaron en la versión 2011 del torneo.

En tanto, el apoyo al turismo interno se refleja en la edición anual de las completas y actualizadas guías Chiletur Copec, cinco tomos que en más de mil páginas incluyen detallados mapas ruteros, completa información y fotos de sitios de interés. Hoy Chiletur es la guía turística más importante del país y puede adquirirse en toda la red Copec.

Compromiso con Chile

La sustentabilidad medioambiental se materializa en programas como Renova, la medición de la Huella de Carbono, y la participación de Copec en SCX (primera bolsa del Hemisferio Sur donde se transan bonos de carbono).

Estas acciones reflejan la preocupación por reducir la emisión de gases de efecto invernadero y ser eficientes en el uso de la energía. También envían una señal potente a la comunidad: Copec siempre está innovando en materias ambientales que afectan a todos.

En las Estaciones de Servicio de la red existen paneles con información sobre las energías renovables utilizadas en su operación (aerogeneradores, geotermia y paneles solares para calentar agua o iluminación con tecnología LED). Acciones comunicacionales de este tipo permiten que los clientes puedan sentirse identificados con una empresa que apuesta por el desarrollo limpio con medidas concretas y tangibles.

Al tender puentes entre la compañía y la gente se forja un desarrollo sustentable: ese es un objetivo permanente de Copec. ■



BIOCOMBUSTIBLES: PROYECTOS PARA UNA NUEVA GENERACIÓN

Avanzar en el desarrollo de energías renovables no convencionales es una decisión que Copec ha impulsado a lo largo de Chile. Por esa razón la empresa hoy participa en una serie de innovadoras iniciativas para la investigación, producción y potencial uso comercial de biocombustibles.

Algae Fuels: las microalgas son un recurso renovable que en Chile cuenta con particulares fortalezas. Gracias a un proyecto pionero, en Mejillones se busca generar biodiesel de segunda generación a partir de microalgas que pueden desarrollarse en terrenos desérticos (lo que no compite con la producción de alimentos), utilizando agua de mar y con captura de CO₂ de fuentes fijas. En este desarrollo participan Copec, E-CL, la Pontificia Universidad Católica de Chile, Rentapack y Bioscan.

Ethanol Maipú: como parte de un programa piloto apoyado por el Ministerio de Transportes, desde septiembre de 2011 una estación de servicio Copec de esa comuna abastece de biocombustible a catorce taxis. Se ofrecen dos tipos de productos: E5 (95% de gasolina y 5% de etanol) y E10 (90% de gasolina base y 10% de etanol).

Biodiesel (Molinera Gorbea): Junto a la Universidad de la Frontera y Molinera Gorbea, Copec ha desarrollado en la región de la Araucanía una planta piloto para la producción de biodiesel a base de aceite de raps, apto para motores y quemadores de caldera. La planta puede producir 200 litros al día y constituye el primer proyecto formal de biodiesel a escala industrial en Chile.



Biodiesel (Minera Collahuasi): durante dos meses se realizó un ensayo con ocho camionetas de la minera a las cuales se les suministró combustible B5 (5% de biodiesel y 95% de diesel) producido en la planta de Molinera Gorbea. Los alentadores resultados fueron la reducción de 4,78% en las emisiones de CO₂ y una disminución del rendimiento de 1,29%. ■



COLABORADORES, DESARROLLO INTEGRAL

Una preocupación permanente en Copec es el desarrollo integral de las personas que la conforman en los ámbitos personal, familiar, social y laboral. Ello motiva la coordinación e implementación de una serie de planes y actividades, tales como la invitación a participar en distintas ramas deportivas, la fiesta de Navidad, el programa "Verano Niño", el programa Viva Leer en su aporte de voluntariado y más.

En esa línea, durante 2011 surgieron nuevas iniciativas.

Proyecto Crecer

El Proyecto Crecer constituye un trabajo conjunto entre el área de Recursos Humanos, las gerencias y todos los trabajadores de Copec: el compromiso de cada uno se ha expresado en la elaboración de los perfiles de cargo, la definición de los perfiles de competencias y la posterior evaluación de los niveles esperados para un buen desempeño. Su fin es establecer un sistema de gestión de competencias dentro de la compañía para perfeccionar las herramientas que promuevan el desarrollo de los trabajadores.

Junto a ello se han llevado a cabo reuniones de retroalimentación entre las jefaturas y sus colaboradores, que han permitido la elaboración conjunta de los primeros planes de acción tendientes a cerrar las brechas detectadas y desarrollar potencialidades.

El Proyecto Crecer permitirá que Copec cuente con planes concretos de capacitación alineados con las necesidades de cada cargo y los requerimientos de la organización. También facilita la toma de decisiones respecto a ascensos y movilidad interna en base a las evaluaciones obtenidas: al entregar las herramientas necesarias para perfeccionarse y alcanzar los objetivos que cada cual se proponga, ofrece perspectivas de desarrollo laboral a todos los empleados.

Concursos internos

A través de avisos masivos vía correo electrónico, se informa a toda la empresa de la existencia de vacantes internas o de la necesidad de llenar un nuevo cargo en la compañía. Con ello se invita a todos los interesados a postular en un proceso donde los requisitos y perfiles son públicos, de modo que el personal de Copec obtiene visibilidad y un espacio para jugarse por un puesto.



Las postulaciones se realizan a través de la intranet; luego los candidatos preseleccionados son entrevistados directamente por el área que busca completar la posición. En 2011 se realizaron cerca de 25 concursos que abrieron nuevas posibilidades de desarrollo laboral para los empleados.

Comité bipartito de capacitación

Este comité está compuesto por tres representantes de los trabajadores y tres de la administración, quienes tienen la responsabilidad de asesorar, sugerir y hacer indicaciones a los planes de capacitación propuestos por la empresa.

Al basarse en el conocimiento que los mismos trabajadores tienen de su trabajo y las brechas que ellos detectan, la gestión del comité permite aportar ideas, ayudar en la priorización de temáticas y aportar en la definición de los planes a ejecutar. Ello debiera redundar en la construcción de mejores planes de capacitación y en un óptimo uso de la franquicia tributaria SENCE.

Mi día contigo en Copec

El 22 de julio -último viernes de las vacaciones de invierno- se invitó a los hijos de los colaboradores de Copec para que acompañaran a sus padres en su lugar de trabajo. Además de poder conocer físicamente la oficina y a los compañeros de sus padres, el día incluyó varias sorpresas.

Todo comenzó con un desayuno que los niños compartieron con sus papás; posteriormente hubo cine, spa para niñas, clases de cocina y de malabarismo y muchas otras actividades. Más de 90 niños concurren al edificio central; la actividad se repitió en otras dependencias como Logística y la Oficina Zona Norte de Antofagasta. ■



OPERACIÓN SEGURA, MEDIO AMBIENTE LIMPIO

La seguridad y el medio ambiente son ejes profundamente arraigados en la naturaleza de las operaciones de Copec. Se trata de temas latentes en la ciudadanía y que han ganado espacio en la cultura empresarial, pues implican un compromiso no solo de respeto ambiental, sino también hacia el desarrollo de una estrategia operacional eficiente, menos riesgosa y en algunos casos incluso más económica.

El compromiso de Copec es seguir invirtiendo en procesos relacionados con el reciclaje de aguas, las energías renovables y la seguridad operacional.

Copec ha dado pasos importantes en ese sentido. La inauguración de la Planta Pureo, por ejemplo, implicó reducir el riesgo de accidentabilidad en el transporte de combustibles. Además de acabar con los largos viajes entre la octava y la décima regiones y de capacitar a sus conductores, Copec desarrolló una programación y control de la velocidad de los camiones que distribuyen el combustible desde esa planta.



Capacitación y medio ambiente

Esta política que aúna la seguridad y la capacitación de los choferes ha sido implementada por Copec en todo el país.

La capacitación permanente se tradujo en un premio otorgado en 2011 por el Consejo Nacional de Seguridad, corporación privada sin fines de lucro que fomenta y premia la prevención de riesgos. El reconocimiento, al cual postulaban cerca de 300 empresas, recayó en el Comité Paritario de la Planta Chillán de Copec por el trabajo realizado en pos de la seguridad e higiene de los empleados. El comité ejecutó un acucioso trabajo en términos de seguridad en los puestos de trabajo, investigación de accidentes, propuestas de solución e iluminación de seguridad.

Con este mismo empuje se realizaron talleres con todos los jefes de planta del país sobre seguridad, salud y medio ambiente: fue un día completo de charlas donde se analizaron diversos incidentes, como el derrame en la Planta Pureo.

Otra medida relevante fue la adoptada por la Gerencia de Lubricantes mediante el desarrollo del programa "Vía Limpia", que consiste en el retiro del aceite residual de las grandes industrias para llevarlo a un destino final autorizado. Gracias a este proceso de recolección -que obtuvo las respectivas certificaciones de calidad del proceso, ambientales y de seguridad- Copec ha solucionado un gran problema de sus clientes. ■



MÁS SEGURIDAD, MENOS ACCIDENTES

Con su presencia regional y penetración de mercado, Copec moviliza una flota de 640 camiones pertenecientes a empresas que le prestan servicios. Entre ellas está su filial Transcom, que gestiona el transporte terrestre de un 25% del volumen de la compañía.

Es un objetivo estratégico de Copec disminuir al máximo el número de accidentes en los que se ven involucrados los camiones de su flota, que recorre cerca de 6 millones de kilómetros al mes a lo largo de las carreteras, caminos y ciudades del país.

Las medidas de gestión de seguridad que se han implementado en pos de este objetivo son:

- Sistema de seguimiento satelital vía equipos GPS instalados en todos en los vehículos, los que permiten el monitoreo de la flota. En particular, Transcom desarrolla a partir de esta tecnología el monitoreo en línea de sus camiones y realiza el control diario de los excesos de velocidad en toda la flota.
- Incorporación a los vehículos de la última tecnología en seguridad, como sistemas de frenos ABS, control de tracción

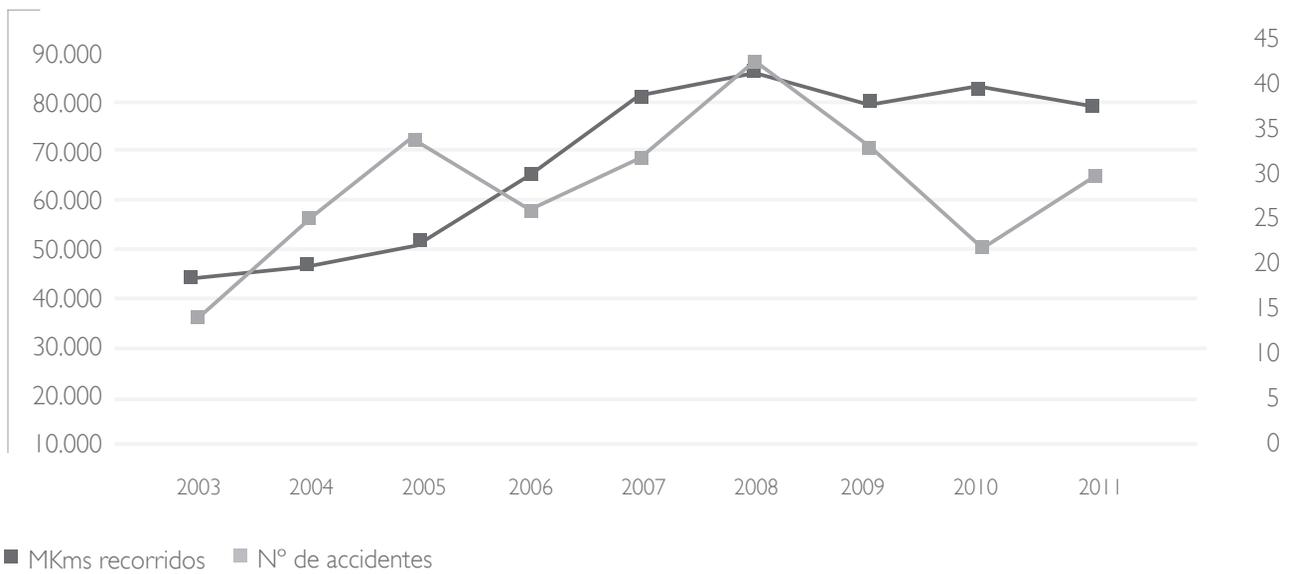
ATC, control de la estabilidad y pruebas con cajas de cambio automatizadas.

- Georreferenciación de las rutas más críticas de acceso a los clientes mineros, mediante el establecimiento de estándares de velocidades máximas asociadas a los riesgos de cada sector.
- Cambios en los sistemas de turnos de operaciones en faenas que requieren extensas jornadas de conducción.
- Implementación del sistema de monitoreo en ruta en las operaciones mineras de Collahuasi, Quebrada Blanca y La Escondida.
- Realización de talleres de sensibilización y educación a nivel familiar y fomento a la campaña de tránsito "Ruta Cero Accidente".

Los frutos de esta política de seguridad se reflejan en una consistente reducción de la tasa de accidentabilidad, que en 2011 alcanzó una cifra de 0,4 accidentes por millón de kilómetros recorridos. ■



Distancias recorridas - N° de accidentes







COPEC
Primera en servicio



Una preocupación permanente de Copec es el desarrollo personal, familiar y profesional de quienes la conforman. El compromiso de su gente con la compañía y el país se hace patente día a día. Estos valores se ejemplifican en la historia de un hombre que fue artífice fundamental en la inserción de Copec en una comunidad como Isla Quihua, en Calbuco.

“El sentido de todo lo que hacemos es el desarrollo integral de las personas que trabajan en Copec”.

Jorge Garcés, Gerente de Recursos Humanos





HÉROES ANÓNIMOS: LUIS MOLINA

Cuando la Planta Pureo empezó a funcionar plenamente en 2011, Copec contaba con el apoyo mayoritario de la comunidad del lugar donde fue construida, la Isla Quihua.

Al iniciarse las faenas de construcción en 2009, se hizo necesario tener un portavoz de Copec que a la vez llevara la voz de la gente hacia la compañía: por eso Copec decidió trasladar a Isla Quihua en Calbuco a un profesional de larga experiencia que tuviera a su cargo la inserción de la empresa en esa comunidad.

Luis Molina trabajó en la compañía durante 46 años hasta su jubilación en 2008. Tras un año de descanso, Copec le pidió que se mudara a Calbuco para hacerse cargo de este inédito encargo, en una experiencia completamente nueva para él y la empresa.



Así partió un trabajo de redes que le permitió conversar con los directores de los cuatro colegios de la isla, las ocho juntas de vecinos, los comités de trabajo de las iglesias católica y evangélica, las comunidades huilliches y los clubes deportivos. En esa labor sistemática con todas las organizaciones sociales escuchó atentamente sus problemas y promovió los beneficios que la Planta Pureo les llevaría.

También tomó decisiones que la comunidad agradeció mucho, como la repartición gratuita de la leña que se obtuvo con la tala del bosque donde se construyó la planta o la gestión para conseguir el ripio con que se mejoraron todos los caminos de la isla.

Una vez cumplida su tarea, a comienzos de 2011 don Luis prefirió volver a Santiago, pero ya está planificando un viaje para visitar a los muchos amigos que dejó por allá. ■



LOS QUE NOS DEJAN

SERGIO ALCAIDE GÁLVEZ

Ingresó a la compañía en 1985 y llegó a ocupar el cargo de Analista de Estados Financieros en la Subgerencia de Contabilidad. Sobresalió por una gran entrega profesional que le valió el cariño y respeto de sus compañeros de trabajo, tanto que durante varios años fue destacado dirigente sindical. Impresionaba por su carácter tranquilo y hablar pausado, rasgos que le permitieron enfrentar una larga enfermedad pulmonar de manera serena y valiente. Su familia e hijas eran su principal motivación de vida. Sergio falleció el 23 de septiembre de 2011.

FRANCISCO

BAHAMONDES VILCHES

Estuvo en Copec durante casi 17 años. Dejó la empresa ocupando el cargo de asistente administrativo, donde siempre destacó por su amabilidad y simpatía, siendo muy querido por sus compañeros de trabajo.

HERNÁN RAMOS PARDO

Llegó a Copec en 1983; luego de transitar por diversas áreas, su último cargo el de Subgerente de Contabilidad. Destacó por su inmensa capacidad de trabajo y una enorme generosidad al momento de transmitir sus conocimientos: siempre fue quien recibía la consulta obligada ante los más diversos problemas y encontraba el tiempo necesario para ayudar a obtener lo mejor para Copec.

CARLOS LONZA LAZO

Llegó en 1984 y por más de 35 años se desempeñó exitosamente como ejecutivo de Copec. Su inteligencia y perseverancia le ayudaron a posicionar a la compañía a nivel mundial: numerosas obras de desarrollo de la red de Estaciones de Servicio y plantas de almacenamiento y distribución se ejecutaron bajo su dirección. A su gran desempeño profesional hay que agregar su cariño y lealtad hacia Copec, además de un especial sentido del humor.

JORGE FOURDRAINE SALAZAR

Tras más de 30 años en la empresa, jubiló como cajero de la subgerencia de ventas industriales. Siempre fue apreciado como una persona amable y responsable, con una gran vocación de servicio y colaboración. Destacó por su sentido del humor, sencillez y humildad.

JUAN GONZÁLEZ PÉREZ

Llegó en 1982 a Copec y desde 1995 se desempeñó como analista de estados financieros y filiales. Destacó por su personalidad alegre y solidaria, buscando siempre lo mejor para su compañía y compañeros de trabajo. Fue muy querido y admirado por quienes compartieron con él.

PAMELA

MAYNE-NICHOLLS SECULL

Ingresó a Copec en 1982 como secretaria de gerencia en asesoría legal; desde 2006 ocupó el cargo de secretaria de gerencia de RR.HH. Siempre cumplió sus labores con orden, amabilidad y capacidad de organización, con un gran compromiso y entrega hacia la compañía y lealtad hacia sus jefes.

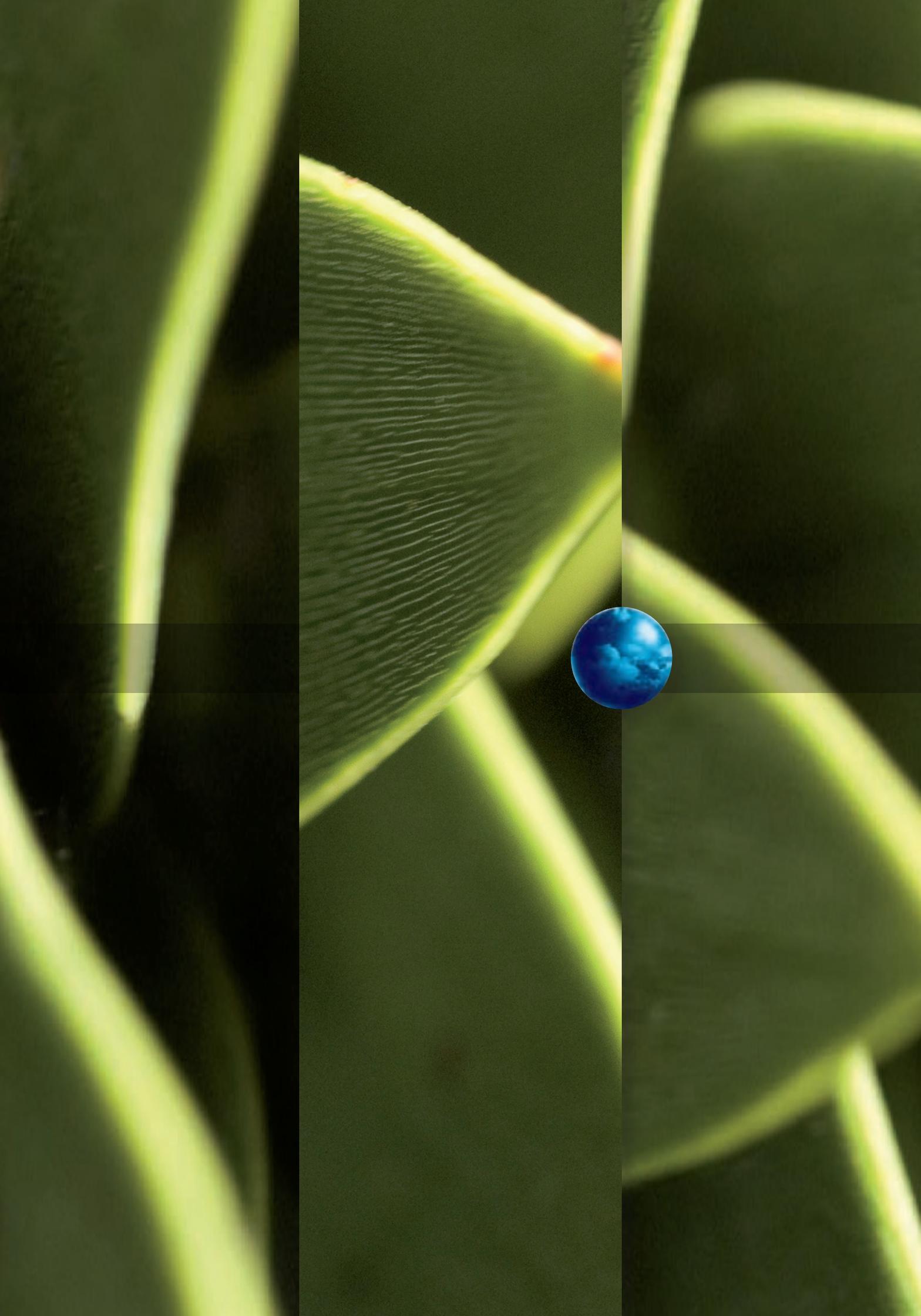
ANA MARÍA

FUENZALIDA MOELLINGHOFF

Dejó la empresa como secretaria de la gerencia general tras más de veinte años cumpliendo esas funciones en Copec. Anita demostró su simpatía, dinamismo, responsabilidad y profesionalismo, además de una gran lealtad hacia sus jefes y compañeros de trabajo.

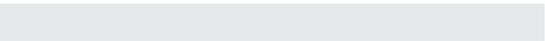
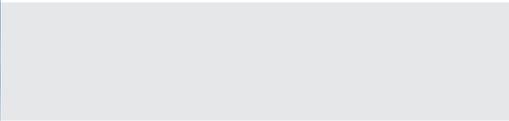
FERNANDO GARCÉS JORDÁN

Ingresó a la empresa hace 28 años como asistente en el departamento de comercio exterior. Su desarrollo lo llevó a ser jefe de adquisiciones en 1994, cargo que ocupó hasta su jubilación. Se destacó por ser comprensivo y solidario, con un gran sentido del deber y responsabilidad hacia las funciones que se le encomendaron.



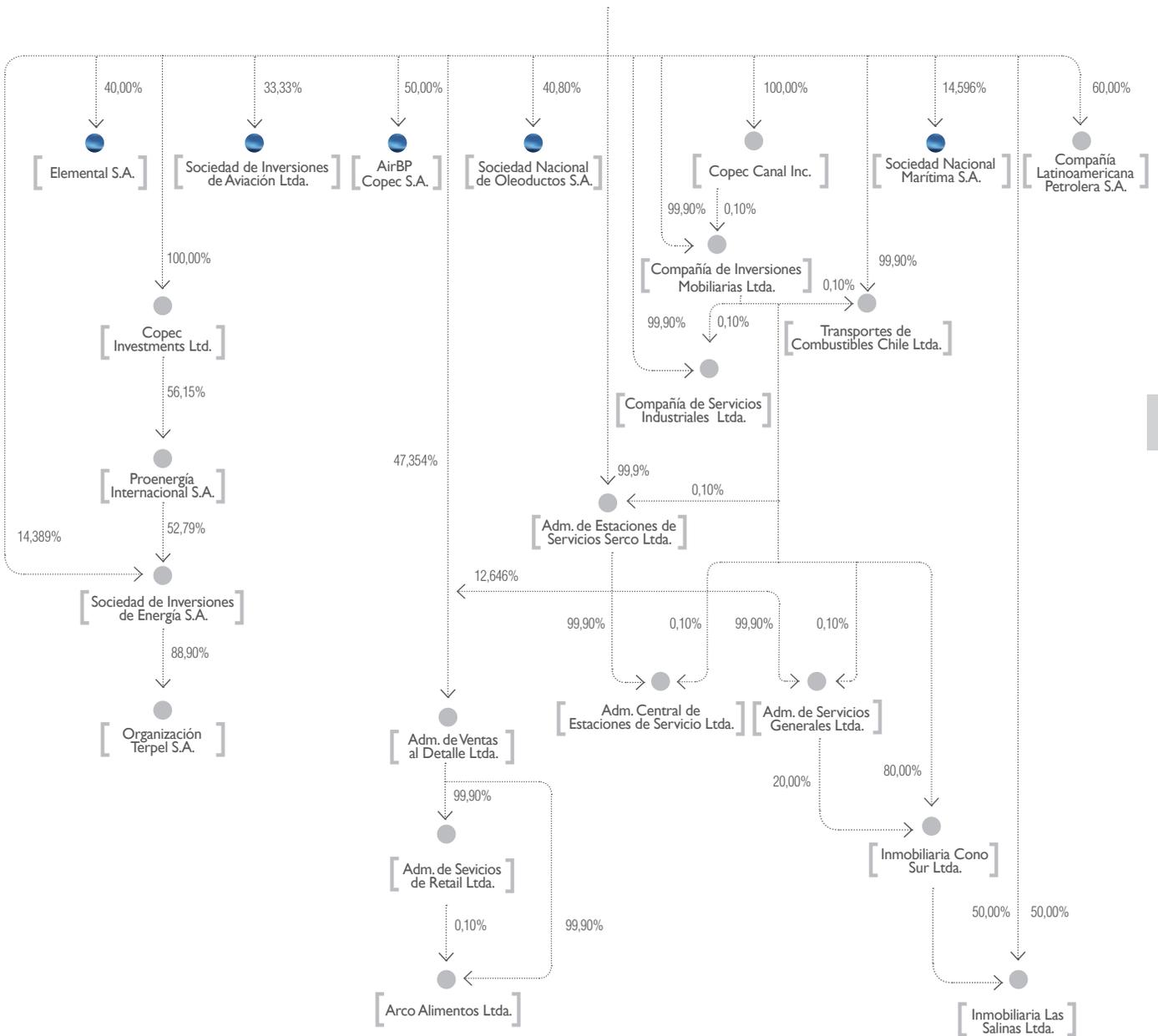


COPEC
Primera en servicio





COMPAÑÍA DE PETRÓLEOS DE CHILE COPEC S.A.



● Filiales de Copec S.A.
● Coligadas de Copec S.A.

