

# CARTA DEL GERENTE GENERAL Arturo Natho

## ESTIMADOS LECTORES:

En enero de 2021 declaramos el propósito de Copec: “Existimos para potenciar el desarrollo y movimiento de las personas, las empresas y el país”, y desde ese hito, que nos enorgullece, ya ha transcurrido más de un año. Hoy, quiero compartir con accionistas, trabajadores y opinión pública, los resultados de nuestra gestión y desempeño social, ambiental y económico del último periodo.

Por segundo año consecutivo nos vimos afectados por la pandemia, que siguió siendo un factor relevante en la movilidad y desarrollo de los chilenos. En Copec somos fieles a nuestra promesa de servicio, al compromiso permanente con el país y al lugar que ocupan todas las personas que son parte del equipo ampliado que da vida a la Compañía. Nuestra prioridad es la salud y bienestar de nuestros trabajadores por sobre cualquier objetivo o meta comercial.

En 2021 mantuvimos el teletrabajo para todas las oficinas administrativas de Santiago y regiones y los más estrictos protocolos sanitarios para quienes continuaron con jornadas presenciales. Fuimos y somos promotores activos del programa de vacunación y de todas las recomendaciones hechas por la autoridad.

En la medida que las condiciones sanitarias mejoraron, en septiembre implementamos el Modelo de Retorno Flexible, un sistema de trabajo mixto, con jornadas presenciales y remotas, autoadministrado y voluntario, que permitió el retorno gradual de nuestros equipos. Eliminamos los puestos de trabajo personalizados y las oficinas de gerentes, disminuimos los aforos por piso y habilitamos una plataforma que permite reservar estacionamiento, estación de trabajo, almuerzo y salas de reuniones. Este modelo resultó exitoso y sentó las bases para una nueva forma de trabajo, que garantiza la seguridad de nuestros equipos y su bienestar laboral, sin perder la conexión y cercanía, tan necesarias para la identidad cultural y sentido de pertenencia con la organización.

En la misma línea, mantuvimos activo nuestro programa Copec al Servicio de Chile, con el fin de aportar a la contención de la pandemia desde los ámbitos de la salud, alimentación y calefacción. El hito más importante de 2021 fue la Iniciativa Hospitales –ejecutada en conjunto con Arcoprime y atendedores de estaciones de servicio-, la que entregó desayunos/snacks a un total de 50.150 trabajadores del área de la salud, de 24 centros asistenciales (14 de la Región Metropolitana y 10 de otras regiones), como un

# 50.150

trabajadores  
del área de la  
salud fueron  
reconocidos  
por nuestro  
programa Copec  
al Servicio  
de Chile.

Arturo Natho,  
Gerente General  
de Copec





gesto de reconocimiento “a su vocación y compromiso” por el trabajo realizado durante la crisis sanitaria. Promovimos la vacunación de nuestros clientes, con beneficios adicionales para incentivar su uso y participamos en una campaña nacional de concientización sobre la necesidad de cuidarse y vacunarse, en alianza con un canal de televisión. Mantuvimos la colaboración con Red de Alimentos y la entrega de kerosene para 2.000 adultos mayores, jefes de hogar, de La Pintana, durante julio y agosto.

Hoy vemos con optimismo el escenario sanitario y nos sentimos tranquilos y con la certeza de haber hecho lo correcto, especialmente desde la prioridad que dimos a la salud de las personas, manteniendo la continuidad de todas nuestras operaciones y el compromiso de servicio con todos nuestros clientes.

Los resultados de 2021 -pese a los problemas en la cadena de suministro, el elevado costo de los insumos y el aumento de la inflación en los últimos meses del año- nos muestran un crecimiento económico global impulsado por la reapertura gradual de los espacios públicos tras la pandemia, el apoyo de las políticas fiscales y monetarias y la campaña de vacunación masiva. Lo anterior nos permitió crecer 21% en el volumen de ventas de combustibles respecto de un debilitado 2020, volviendo a cifras similares a las de un año normal, previo a la crisis sanitaria mundial. El canal industrial también tuvo un aumento en el volumen de ventas de 13,5%. Sumados ambos, alcanzamos un 18% más que en 2020. El mercado de lubricantes también tuvo un alza de 18%

en relación al periodo anterior.

Además de los factores antes mencionados, en términos de resultados, nuestro crecimiento también estuvo influido por la consolidación de nuestro proyecto de optimización y eficiencia para un estricto control de gastos y costos.

Continuamos con el plan de inversiones e inauguramos nueve estaciones de servicio y 18 tiendas Punto, pusimos en marcha el primer depósito industrial naviero instalado en el puerto de Castro y sumamos dos nuevos tanques de almacenamiento en la planta de Maipú, aumentando su capacidad en 60%.

Mantenemos nuestra convicción en la necesidad de transformarnos y avanzar en electromovilidad, nuevas energías, almacenamiento energético e inteligencia artificial. En 2021 invertimos en las startups internacionales Grabango, Omnidian, Busbud, Zoomo, Yotta y H2Pro. En Chile, adquirimos el 80% de Dhemax.

Toda nuestra gestión tiene como base una gobernanza con propósito y principios de sostenibilidad, integridad, anticorrupción, libre competencia, cumplimiento, respeto a los derechos humanos y laborales y no discriminación. En consecuencia, durante 2021 actualizamos y aprobamos las políticas de Libre Competencia (y su programa anual), Protección y Tratamiento de Datos Personales, Cumplimiento, Diversidad e Inclusión, Comunicaciones Organizacionales y Gestión Territorial. Difundimos y socializamos estas políticas a través de nuestros distintos canales y promovimos la educación a través de campañas generales y focalizadas en los distintos



## En 2021

logramos la carbono neutralidad de todas nuestras estaciones de servicio.

grupos de mayor impacto al interior de la Compañía. Realizamos, por primera vez, las semanas de La Integridad y de La Libre Competencia. El 100% de los trabajadores realizó un curso sobre los principales aspectos de nuestro Código de Ética y otro que abordó las conductas anticompetitivas y la institucionalidad en Chile en materia de Libre Competencia.

Nuestro Gobierno Corporativo también ha sido clave para consolidar el compromiso adquirido con un desarrollo sostenible del negocio. Durante 2021 avanzamos según el plan de acción que aterriza nuestra política de Sostenibilidad en iniciativas que son lideradas por todas las áreas de la Compañía. En este ámbito, sin duda, el hito más relevante fue la publicación de nuestra Declaración de Cambio Climático, con líneas de trabajo y metas concretas en disminución y compensación de emisiones, economía circular y biodiversidad.

Nuestros compromisos son ser carbono neutrales al 2030, sumarnos a los esfuerzos del país para transitar hacia el uso masivo de energías limpias y ser protagonistas activos de este proceso de transformación. Es por ello que hicimos el cambio de la razón

social, eliminando la palabra petróleo y nombrándonos sólo Copec S.A. Al 2050, nuestra distribución y comercialización de energías renovables será superior a la de combustibles fósiles. Lo asumimos como un deber con la sociedad y el planeta y estamos orgullosos de este paso y del camino que estamos construyendo.

En 2021 logramos la carbono neutralidad de todas nuestras estaciones de servicio: 63 de ellas abastecidas de energía eléctrica renovable proveniente del contrato con el complejo solar Cerro Dominador; mientras que para el resto, compensamos sus emisiones operativas a través de bonos de carbono de proyectos de energía solar, eólica y conservación forestal en Latinoamérica. En 2022 -y en la medida que así lo permita la regulación - incorporaremos más estaciones de servicio a la matriz de energía renovable.

Entendemos la necesidad de sensibilizar a la sociedad y usar nuestros canales y medios para informar sobre la urgencia en los desafíos que implica el cambio climático. Por eso activamos la campaña Mi Huella de Carbono e invitamos a los clientes que usan la aplicación Nuevo, a compensar su propia huella de carbono, a través de la compra de bonos de carbono en un formato 1+1, donde ellos cubren sólo la mitad de su compensación, porque Copec aporta la diferencia.

Con el fin de reducir nuestro consumo de energía, contamos con una cartera de proyectos orientados al reemplazo del uso de combustibles fósiles, a alcanzar la eficiencia energética en plantas y estaciones de servicio y a optimizar



**Mantenemos nuestra convicción en la necesidad de transformarnos y avanzar en electromovilidad, nuevas energías, almacenamiento energético e inteligencia artificial.**

el transporte y logística en términos de recorridos y consumo.

En economía circular declaramos nuestra intención de convertirnos en una compañía cero residuos en 2029, incluyendo las operaciones de plantas, estaciones de servicio y tiendas de conveniencia. Mientras que en biodiversidad, reafirmamos el compromiso de promover el cuidado y protección de 39 ecosistemas cercanos a nuestras instalaciones. En 2021, el Humedal Aguada La Chimba -que protegemos y conservamos desde 2018 en una alianza



con Fundación Kennedy y la comunidad fue declarado primer humedal urbano de la Región de Antofagasta por el Consejo de Ministros para la Sustentabilidad.

Por cuarto año, firmamos el Acuerdo Público-Privado por la Electromovilidad, impulsado por el Ministerio de Energía, avanzamos en la inversión en empresas que ofrecen soluciones a estos desafíos y generamos proyectos que nos convertirán en actor clave en el camino de la transición energética y el fomento de la electromovilidad.

Hitos en esta ruta son la adjudicación de 10 de los 13 electroterminales licitados por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones para el Gran Santiago, la participación en los programas Mi Taxi Eléctrico y Casa Solar, y la ampliación de puntos de carga para vehículos eléctricos en espacios urbanos de las 52 comunas de la capital.

Somos “primeros en servicio” y nos movilizamos para innovar y hacer que la experiencia de las personas sea una oportunidad única e inolvidable. En 2021 lanzamos el programa de fidelización Full Copec, que entrega beneficios a nuestros clientes a través de un sistema de acumulación de puntos, promociones exclusivas y recompensas por cumplir misiones que la plataforma va proponiendo. En paralelo, la aplicación Nuevo alcanzó cerca de dos millones de clientes.

Todos los logros anteriores no habrían sido posibles sin el capital humano. Nuestros trabajadores son quienes día a día nos hacen crecer, avanzar hacia las transformaciones del futuro y mantener nuestro

**Todos los logros anteriores no habrían sido posibles sin el capital humano. Nuestros trabajadores son quienes día a día nos hacen crecer, avanzar hacia las transformaciones del futuro y mantener nuestro sello.**

sello. Es por ello que su bienestar y desarrollo son fundamentales y los esfuerzos 2021 estuvieron, además del cuidado de su salud, en instalar nuevas formas de trabajo, promover una cultura de aprendizaje, fortalecer la experiencia de vida en la Compañía, desarrollar el liderazgo necesario para los desafíos del mediano y largo plazo, y avanzar hacia nuevos modelos de evaluación de desempeño. Para lograrlo, dimos vida a programas como Líderes Pro, Crecer, Copec Aprende, TU Reconocimiento y TUS Puntos entre otros; lanzamos la nueva intranet Somos Copec y su versión App que nos permite estar más y mejor informados y conectados.

Creamos el área de Cultura y Cambio, que elaboró la Política de Diversidad e Inclusión, donde entregamos las directrices generales para directores, ejecutivos y trabajadores sobre los principios de diversidad, equidad, rechazo a la discriminación arbitraria y clima de confianza, apertura y honestidad.

Este trabajo conjunto -de la Administración y los trabajadores- mantiene un clima laboral de excelencia y una relación de

mutuo respeto y confianza con los dirigentes sindicales, con quienes desarrollamos un proceso de negociación colectiva con un acuerdo para los próximos 36 meses.

En la medición 2021 de la Encuesta de Clima, logramos una participación de 88% de los trabajadores, los que evaluaron a la Compañía 3,7 puntos por sobre 2020, con aumento en los indicadores de confianza y compromiso, manteniéndose alto el de felicidad.

En cuanto al desempeño de nuestras filiales nacionales e internacionales -destaco a Terpel, presente en Colombia, Panamá, Ecuador, República Dominicana y Perú; y a Mapco en Estados Unidos- en este reporte incluimos un capítulo que muestra su gestión durante el año pasado, destacando el quehacer de cada una de ellas en línea con nuestro propósito corporativo y con un desarrollo sostenido.

Enfrentar 2021 fue un desafío mayor, especialmente tras un 2020 sin precedentes en lo sanitario, económico y social. Sin embargo, con orgullo puedo asegurar que los aprendizajes alcanzados en este

período nos hicieron ser aún más innovadores, comprometidos y fieles a nuestro compromiso con Chile y todos sus habitantes. El mismo compromiso que nos mueve y que vive en nuestro propósito.

Agradezco a todos quienes componemos el equipo ampliado de Copec. Porque el esfuerzo y entrega de cada uno nos permite estar cada día en un rincón iluminado del corazón de todos los chilenos, porque nos involucramos con pasión, innovación y visión de futuro.

Seguiremos trabajando para potenciar el desarrollo y movimiento de las personas, las empresas y el país; con nuestro sello de ética y transparencia y con nuestros equipos y clientes en el centro de todo. Construyendo una Compañía en permanente transformación, que mira hacia el horizonte, que trabaja por el cuidado del medio ambiente y que tiene en los cimientos de su espíritu a las personas.

Los invito a conocer el detalle de nuestra gestión, en este segundo Reporte Integrado, orgulloso de saber que contamos con las herramientas y la pasión para alcanzar las ambiciosas metas propuestas. Vamos juntos. Transformémonos hoy, para transformar el futuro.