

Carta del gerente general

Arturo Natho

Estimados lectores:

Nos mueve un propósito, el que junto con declarar públicamente lo que somos, nos motiva a hacer nuestro máximo esfuerzo para estar a la altura de las necesidades de nuestros clientes y de la sociedad, potenciando la innovación, la permanente evolución y el crecimiento.

Siempre con las personas en el centro de todas nuestras acciones: nuestros clientes, que nos inspiran a diario para darles un servicio de excelencia, innovación y calidad; y nuestros trabajadores, a quienes les entregamos las herramientas para desarrollarse y potenciar sus talentos con el fin de convertirlos en activos diferenciadores en la industria.

“Existimos para potenciar el desarrollo y movimiento de las personas, las empresas y el país”. Nuestro propósito es más que una simple declaración. Es el espíritu de Copec en sus 87 años de vida y que queda reflejado en este Reporte Integrado 2022 que presentamos a nuestros grupos de interés: clientes, accionistas, trabajadores y equipo ampliado, sociedad y opinión pública, en general. A todos, presentamos -con orgullo y humildad- nuestro desempeño social, económico y ambiental; los logros y los aprendizajes alcanzados en este periodo y la ruta de transformación que hemos delineado para alcanzar nuestros objetivos de negocio, siempre con la sostenibilidad en el centro de la estrategia. 2022 nos deja una base sólida para seguir soñando con metas ambiciosas y mirar al futuro con optimismo.

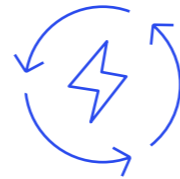
Durante el último año pusimos en marcha un sistema de trabajo híbrido y flexible, acorde a los

nuevos tiempos y disponible para aquellos trabajadores que por sus roles pudieran acceder a él. El Modelo de Equipos Distribuidos nos permitió volver a encontrarnos, potenciar la coordinación entre los distintos equipos y mantener las ventajas del trabajo remoto en la vida personal y familiar.

A pesar de haber tenido que enfrentar las consecuencias globales del conflicto bélico entre Rusia y Ucrania -con el aumento en el costo de la energía y una inflación en rangos históricos- además del estancamiento de la actividad económica en Chile, logramos un desempeño destacado con un aumento de 5% en el volumen de venta de combustibles respecto de 2021. En el mismo periodo, el canal industrial tuvo un alza de 4,7% en su volumen de ventas y el de concesionarios un aumento de 5,2%. En tanto, nuestro canal de lubricantes sufrió una leve baja de 1,2% respecto del año anterior.

Inauguramos nueve nuevas estaciones de servicio, 13 nuevas tiendas Pronto en estaciones de servicio y 11 fuera de ellas, además de 16 Lavamax. En el negocio de nuevas energías, a través de Wind Ventures, invertimos en proyectos y startups de energías renovables, nueva movilidad y nueva conveniencia (Yummy, Source, Resonant Link y Xeal). También avanzamos en nuestro plan de mejora continua y crecimiento con inversiones en plantas y estaciones de servicio.

Nuestro gobierno corporativo impulsa la creación de valor y la toma de decisiones alineadas con nuestras políticas y procedimientos. En 2022 aprobamos y publicamos el nuevo Código de Ética que



Existimos para y por nuestros clientes y en 2022 incorporamos una serie de novedades para mejorar la experiencia de quienes nos visitan en nuestras estaciones de servicio y tiendas.





Asumimos nuestra presencia en Chile Austral como un compromiso con nuestro territorio. Uno de los hitos principales del 2022 fue construir y poner en marcha la estación de servicio de Villa Cerro Castillo en la Región de Aysén.

establece los principios y valores éticos que rigen nuestro actuar, actualizamos el Modelo de Prevención de Delitos e hicimos una amplia difusión de la Política de Libre Competencia. Tuvimos un cumplimiento de 97% de avance en nuestras 109 iniciativas de sostenibilidad, 21 de ellas de alto impacto.

Desde nuestra Declaración de Cambio Climático, en octubre de 2021, nuestros esfuerzos han estado puestos en iniciativas que nos permitirán alcanzar la carbono neutralidad al 2030 –considerando los alcances 1 y 2- y lograr que al 2050 la mitad del EBITDA provenga de las energías renovables y nuevos negocios. Nos proyectamos como “cero residuos” al 2029 y, al 2034, comprometimos nuestro aporte en la preservación de 39 ecosistemas cercanos a las operaciones de Copec.

En el camino hacia la carbono neutralidad, en 2022 potenciamos el uso de energías provenientes

de generación 100% renovable, redujimos el consumo energético y mantuvimos la compensación a través de la compra de bonos de carbono, además de continuar con la campaña Mi Huella de Carbono que permite a nuestros clientes compensar su propia huella (de la mano de Copec en un formato 1+1). En eficiencia energética, durante el año en ejercicio certificamos el Sistema de Eficiencia Energética para avanzar durante 2023 en la implementación del plan completo que debiera culminar en 2025, incluyendo a todas las instalaciones de Copec.

En economía circular definimos el plan estratégico y establecimos la línea base de los residuos que generamos, con el fin de trabajar en mejoras en la trazabilidad, infraestructura, estándares operacionales y la definición de mecanismos que permitan su reducción y/o valorización.

En tanto, en biodiversidad, dimos continuidad a las medidas de conservación desarrolladas en el humedal Aguada La Chimba, en Antofagasta; trabajamos en la restauración y conservación del humedal El Bato, en Quintero; y realizamos un trabajo asociativo con la Municipalidad de Río Ibáñez para el cuidado y protección del humedal Vientos del Chelenko, en plena Patagonia chilena.

Asumimos nuestra presencia en Chile Austral como un compromiso con nuestro territorio. Durante 2022, además de construir y poner en marcha la estación de servicio de Villa Cerro Castillo, en Aysén, apoyamos al grupo de ciclistas solidarios Fireflies Patagonia –quienes recaudan fondos en beneficio en ayuda de niños con tratamientos oncológicos-, levantamos señaléticas con información turística en cinco Áreas Silvestres Protegidas ubicadas en la Carretera Austral y la Patagonia e instalamos internet satelital vía Starlink en nuestras estaciones de servicio de la zona austral, lo que no sólo beneficia a nuestra operación, sino también a las comunidades cercanas.

En el desarrollo de nuevas energías, renovamos nuestra adhesión al Acuerdo Público-Privado por la Electromovilidad 2022, liderado por el Ministerio de Energía, y firmamos un memorándum de entendimiento con Nuevo Pudahuel, Air Liquide y Colbún para promover el uso de hidrógeno verde en sus operaciones. Inauguramos Puelche, el primer proyecto PMGD, ubicado en Los Ángeles, en el marco del Rally CopecMobil, presentamos el primer auto 100% eléctrico destinado para competencias de rally.

En electromovilidad comenzamos la construcción de 10 terminales RED con 196 cargadores para el transporte público de la Región Metropolitana; nos adjudicamos la licitación para construir el primer electroterminal en regiones, en la ciudad de Antofagasta; firmamos contratos con la industria minera para habilitar cargadores en distintas faenas; además de otras inversiones en infraestructura de carga para transporte público, empresas, espacios urbanos y residenciales.

Como lo hemos señalado, existimos para y por nuestros clientes y en 2022 incorporamos una serie de novedades para mejorar la experiencia de quienes nos visitan en nuestras estaciones de servicio y tiendas.

La aplicación Muevo sumó la función “Escanea y Paga”, que permite a nuestros clientes de tiendas Pronto pagar directamente desde su teléfono sin pasar por caja. En la misma app incorporamos, también, la opción de carga de la tarjeta Bip! lo que nos permite agregar nuevos servicios a nuestro ecosistema. De esta manera, en el periodo en ejercicio, la plataforma tuvo un crecimiento de 83% respecto de 2021, llegando a tener más de 1.600.000 usuarios activos y 3.194.306 inscritos. A lo anterior sumamos Muevo Empresas que superó el millón y medio de transacciones, con más de 30.000 usuarios activos.

Hemos actualizado e invertido en soportes tecnológicos. Instalamos internet satelital en 62 estaciones de servicio de todo el país, mejorando

la conectividad y la estabilidad en las conexiones y pusimos en marcha en 91 tiendas Pronto el software Sckuba Tienda, con el que gestionamos y administramos todo el proceso de venta.

El programa de fidelización Full Copec tuvo, en comparación con 2021, un crecimiento de 91% de clientes, llegando a los 3.100.248 inscritos. En cuanto a la satisfacción de los clientes, mantuvimos un 6,4 de calificación por las soluciones entregadas a través del canal Llámanos.

Buscando potenciar la oferta de servicios y soluciones para nuestros clientes, en 2022 adquirimos Blue Express, empresa de última milla para el comercio electrónico.

En relación con el desarrollo de nuestros equipos, en 2022 trabajamos en fomentar los compromisos de nuestro propósito y el crecimiento profesional de nuestros trabajadores, además de su bienestar. Destacamos el nuevo ciclo de Líderes PRO, que esta vez incorporó a todos los líderes con personas a cargo, más una selección de líderes informales; el programa de Gestión del Cambio que moviliza aquellas conductas y habilidades que Copec necesita para transitar en el proceso de evolución cultural y acompañar proyectos estratégicos; y el programa Crecer, de gestión del desempeño, que en su ciclo anual mide competencias transversales y tiene un proceso de evaluación y feedback junto a los objetivos de desarrollo propuestos por las respectivas jefaturas.

Publicamos la Política de Diversidad e Inclusión

y creamos un comité responsable de velar por su cumplimiento. En términos de género, alcanzamos 40% de contratación femenina, con 25% de mujeres en cargos de liderazgo.

En 2022, 1.327 trabajadores recibieron algún tipo de formación, lo que corresponde a 99% de la dotación total. En promedio, cada trabajador recibió 23 horas de capacitación en el año. Fueron dictados 132 cursos que implicaron una inversión de más de un millón de dólares.

Todas estas acciones generan un impacto directo en el bienestar de nuestros equipos. La Encuesta de Clima Laboral y Satisfacción 2022 arrojó entre sus principales resultados que la satisfacción global con la Compañía es de 85,2%, con una alta tasa de participación (89%) y alzas en los indicadores de compromiso y felicidad.

Convencidos de nuestro rol social, avanzamos en Viva Leer, el programa de fomento lector de mayor cobertura del país. En trece años de vida, hemos habilitado 120 bibliotecas, 14 espacios lectores y hemos donado más de 250 mil libros, beneficiando a sobre 66 mil estudiantes. En 2022 inauguramos 15 nuevas bibliotecas.

En otro ámbito y a través del programa Copec al Servicio de Chile y por tercer año consecutivo, donamos el kerosene para 2000 adultos mayores jefes de hogar de La Pintana; y de la mano del Centro de Innovación UC Anacleto Angelini realizamos la primera versión del programa de emprendimiento local, "Mueve tus Sueños", que entregó herramientas de capacitación e inno-

vación a 160 emprendedores de las comunas de Mejillones, Coquimbo, Quintero y Calbuco; además de premios en dinero para los finalistas de cada territorio.

A través de Somos Voluntarios, 210 trabajadores entregaron más de 1.800 horas de voluntariado en los programas Termina tu Media, Apoyo Escolar y Yo Emprendo, dirigidos a atendedores de estaciones de servicio y tiendas, y sus familias.

Con nuevos planes y bríos queremos avanzar en todos los proyectos y objetivos que nos hemos impuesto para construir cada día una mejor Compañía, tanto en los servicios que le entregamos a todos nuestros clientes, así como en los esfuerzos que hacemos para tener el mejor lugar de trabajo para nuestros equipos, que son los que construyen paso a paso, amparados en una cultura moderna, inclusiva y motivadora, a esta Copec que quiere avanzar y transformarse, orgullosa de su historia y pasión por las personas.

Los invito a leer este reporte, donde está el detalle de la gestión que hicimos los 365 días del año. Y también los invito a sumarse a este camino que hemos emprendido. Nos transformarnos hoy para transformar el futuro.



La Encuesta de Clima Laboral y Satisfacción 2022 arrojó entre sus principales resultados que la satisfacción global con la Compañía es de 85,2%, con una alta tasa de participación (89%) y alzas en los indicadores de compromiso y felicidad.