

EMPRESAS COPEC

Innovación en Servicio: imperativo de la competitividad

*Innovation in Service: an imperative in
competitiveness*

FOTOGRAFÍAS: ARCHIVO EMPRESAS COPEC _PHOTOS: EMPRESAS COPEC ARCHIVE

Empresas Copec S.A. participa en dos grandes áreas de actividad: energía y recursos naturales. En energía está presente en la distribución de combustibles líquidos, gas licuado y gas natural, así como en la generación eléctrica, sectores fuertemente vinculados al crecimiento y desarrollo del país. En recursos naturales participa en la industria forestal, pesquera y minera, donde se cuenta con claras ventajas competitivas. El posicionamiento alcanzado por Empresas Copec es el resultado de una eficiente estructura de costos, un constante esfuerzo comercial y un perfil financiero conservador. Una visión de largo plazo que sumada al trabajo de su gente ha permitido a Empresas Copec liderar mercados y crecer con solidez, manteniendo firme el compromiso con el país.

Empresas Copec S.A. has activities in two large sectors: energy and natural resources. In energy, it operates in the liquid fuel, liquefied gas and natural gas distribution, areas strongly related to the country's growth and development. In the area of natural resources, it is active in the forestry, fishing and mining industries, with clear competitive advantages.

The position reached by Empresas Copec is the result of an efficient cost structure, constant commercial efforts and a conservative financial profile. A long-term vision combined with hard work and drive of its people have enabled Empresas Copec to lead markets and grow soundly while keeping up its firm commitment with Chile.

COPEC



zervo
autoservicio 70

COPEC

zervo
autoservicio 70

zervo
autoservicio 70

En cada Estación de Servicio
Copec se vive una experiencia
de consumo diseñada para
ser memorable y que está en
constante perfeccionamiento.

La innovación opera como
motor de este proceso

At each Copec Service
Station the customer lives
a consumption experience
designed to be memorable and
within constant improvement.

Innovation operates as the
motor of this process

EMPRESAS COPEC CONSIDERA LA INNOVACIÓN UN COMPONENTE CLAVE DE SU CULTURA CORPORATIVA. EL LIDERAZGO SE CONSTRUYE AGREGANDO VALOR Y BAJO ESA PREMISA OPERA EN CADA SECTOR EN EL QUE ESTÁ PRESENTE, PROPICIANDO AMPLIAS TRANSFORMACIONES QUE NO SÓLO ELEVAN SUS PROPIOS ESTÁNDARES, SINO QUE CONTRIBUYEN A EXPANDIR LOS LÍMITES DE LA INDUSTRIA EN SU CONJUNTO.

EN LA DIMENSIÓN DEL SERVICIO, DESTACA LA EXPERIENCIA DE COPEC, QUE IMPULSÓ EN LA DÉCADA DE LOS 80 UNA REVOLUCIÓN CONCEPTUAL EN LA INDUSTRIA DE LA DISTRIBUCIÓN DE COMBUSTIBLES EN CHILE. DESDE ENTONCES, LA COMPAÑÍA HA CONTINUADO POR ESTA SENDA, DIVERSIFICANDO EL ABANICO DE OFERTAS QUE LOS CLIENTES PUEDEN ENCONTRAR EN TODA LA RED DE ESTACIONES DE SERVICIO, COMO TAMBIÉN OFRECIENDO NUEVAS EXPERIENCIAS DE COMPRA Y TECNOLOGÍAS DE PAGO.

LAS EMPRESAS FILIALES ABASTIBLE Y METROGAS TAMBIÉN SE HAN SUMADO A ESTA VOCACIÓN INNOVADORA DE EMPRESAS COPEC, IMPULSANDO SIGNIFICATIVAS TRANSFORMACIONES EN LA CADENA DE SERVICIO QUE LES HAN PERMITIDO ENRIQUECER LA PROPUESTA DE VALOR HACIA SUS RESPECTIVOS CLIENTES, UNA VARIABLE CRÍTICA EN INDUSTRIAS TAN COMPETITIVAS COMO SON LAS DEL GAS LICUADO DE PETRÓLEO, GLP, Y LA DEL GAS NATURAL LICUADO, GNL.

El debate en Chile en torno a la innovación ha adquirido últimamente gran protagonismo. Actores públicos y privados coinciden en que se trata de uno de los mayores desafíos que enfrentamos como país en nuestra ruta hacia el pleno desarrollo. Sólo en la medida que seamos capaces de incorporar la innovación en el núcleo de nuestro quehacer, Chile podrá dar el salto que requiere en materia de competitividad y productividad, con los consiguientes impactos para la economía y la sociedad.

Empresas Copec lleva décadas trabajando por potenciar la innovación como un mecanismo clave para cubrir la distancia que separa a Chile de las naciones desarrolladas. Su experiencia productiva y comercial en los principales mercados internacionales le ha permitido tomar nota tempranamente de la imperiosa obligación de innovar en cada uno de sus procesos y, más aún, del impacto que una cultura empresarial pro innovación puede llegar a tener para el país.

Es en este contexto que Empresas Copec estableció, hace más de 11 años, una alianza estratégica con la Pontificia Universidad Católica de Chile para crear la Fundación Copec-UC, con la misión

de promover la investigación y el desarrollo de soluciones tecnológicas innovadoras en el campo de los Recursos Naturales, abordando de esta forma problemáticas relevantes de la industria chilena. Destaca también el Centro de Innovación UC Anacleto Angelini, recientemente inaugurado. Se trata de un espacio que reunirá a investigadores y empresas para dar vida a productos, servicios y emprendimientos innovadores que contribuyan con valor económico y social al país.

Tanto la Fundación Copec-UC como el Centro de Innovación UC Anacleto Angelini son reflejo de un modelo de trabajo colaborativo en favor de la innovación, que conjuga el saber académico y científico de la Universidad Católica con la experiencia productiva y comercial de Empresas Copec, para crear verdaderas incubadoras de innovación, accesibles a todo el espectro investigador, científico y empresarial del país.

La convicción de que innovar es la clave de la competitividad se hace también extensiva al propio quehacer de Empresas Copec y sus filiales: desde los procesos productivos hasta el desarrollo de nuevos productos o servicios, hay conciencia de que el liderazgo se construye agregando valor y así se manifiesta en cada uno de los sectores en los cuales el grupo está presente. De esta forma, ha propiciado amplias transformaciones que no sólo elevan sus propios estándares, sino que contribuyen a expandir los límites de la industria en su conjunto.

Para esto, la empresa está permanentemente buscando instancias formales e informales que permitan que todos quienes están pensando en innovación al interior de las filiales puedan interrelacionarse para potenciar los procesos de investigación, desarrollo y transferencia. La dirección central, en tanto, busca siempre operar como catalizador de estos procesos. La innovación es concebida así como una forma de trabajar, una manera de hacer negocios, una cultura que permea todos los niveles organizacionales.

Empresas Copec está presente en los más demandantes mercados internacionales, compitiendo en cada uno de ellos con actores de primer nivel. Al mismo tiempo, se relaciona con nuevas generaciones de clientes y consumidores, altamente informados y exigentes, que plantean el reto inagotable de adaptarse a dinámicas y cambiantes necesidades. ¿Cómo ha logrado consolidar un liderazgo global en escenarios tan competitivos y volátiles?

EMPRESAS COPEC CONSIDERS INNOVATION AS A KEY COMPONENT OF ITS CORPORATE CULTURE. LEADERSHIP IS BUILT BY ADDING VALUE AND UNDER THAT PREMISE IT OPERATES IN EACH SECTOR, PROMOTING LARGE TRANSFORMATIONS THAT NOT ONLY RAISE THEIR OWN STANDARDS, BUT ALSO CONTRIBUTE TO EXPAND INDUSTRY BOUNDARIES AS A WHOLE.

IN THE SERVICES ARENA, IT IS IMPORTANT TO HIGHLIGHT COPEC'S EXPERIENCE, PROMOTING IN THE 80S A CONCEPTUAL REVOLUTION IN THE CHILEAN INDUSTRY OF FUEL DISTRIBUTION. SINCE THEN, THE COMPANY HAS CONTINUED ALONG THIS PATH, DIVERSIFYING THE RANGE OF PRODUCTS THAT CUSTOMERS CAN FIND ACROSS THE ENTIRE NETWORK OF GAS STATIONS, AS WELL AS OFFERING NEW BUYING EXPERIENCES AND PAYMENT TECHNOLOGIES.

AFFILIATED COMPANIES ABASTIBLE AND METROGAS HAVE ALSO JOINED EMPRESAS COPEC'S INNOVATIVE VOCATION, PROMOTING LARGE TRANSFORMATIONS IN THE SERVICE CHAIN, WHICH HAS ALLOWED THEM TO IMPROVE THE VALUE PROPOSAL FOR THEIR RESPECTIVE CUSTOMERS, A CRITICAL COMPONENT AT SUCH COMPETITIVE INDUSTRIES LIKE LIQUEFIED PETROLEUM GAS, AND LIQUEFIED NATURAL GAS.

In Chile, the debate about innovation has gained prominence recently. Public and private players agree that it is one of the biggest challenges we face as a country on our path towards development.

Only as long as we are able to incorporate innovation at the core of what we do, Chile will be able to take the leap required in terms of competitiveness and productivity, with the consequent impacts on the economy and society.

For decades, Empresas Copec has been working on promoting innovation as a key mechanism to cover the distance between developed nations and Chile. Its productive and commercial experience in the most important international markets has allowed to early acknowledge the imperative obligation to innovate in each of its processes and, even more, how a pro-innovation corporate culture can eventually have an impact for the country.

In this context, Empresas Copec established 11 years ago a strategic alliance with local university Pontificia Universidad Católica de Chile to create Fundación Copec-UC, with the purpose of promoting research and development of innovative technological solutions in Natural Resources, and this way, addressing relevant issues for the Chilean industry. It is also important to highlight the innovation center Centro de Innovación UC Anacleto Angelini, that recently started operations. This is a space to gather researchers and companies to bring to life products, services and innovative start-up that may become an economic and social contribution for the country.



A través de la innovación,
Abastible incursiona hoy con
éxito en diversos sectores,
redefiniendo los límites de la
industria del GLP con soluciones
como Autogas y Nautigas

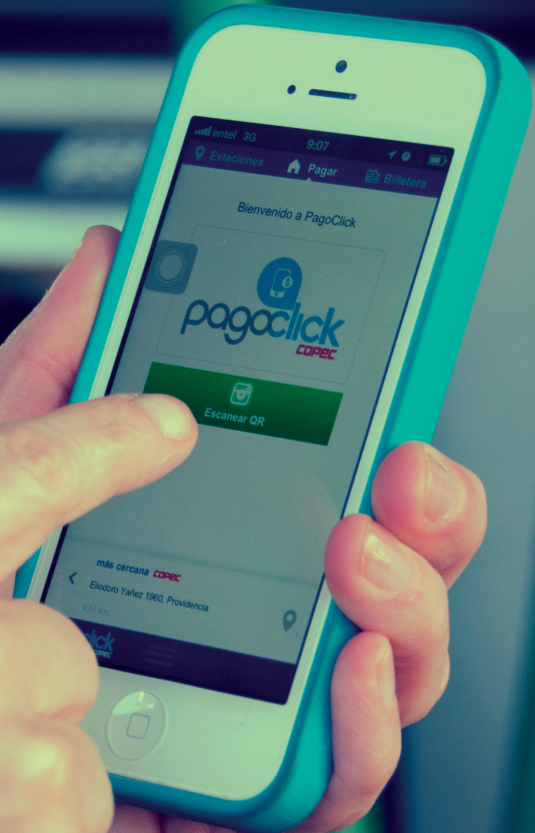
Through innovation, Abastible
successfully operates today
in several sectors, redefining
the Liquefied Petroleum Gas
industry with solutions such
as Autogas and Nautigas

Lo que Empresas Copec ha hecho es materializar una visión estratégica que tiene como pilar la innovación, tanto en servicio como en otros ámbitos de su operación. Hoy, este modo de hacer empresa allana el camino al éxito, pero plantea al mismo tiempo enormes desafíos, entre ellos la necesidad de cuestionar constantemente el status quo. Esto es, finalmente, lo que caracteriza a quienes definen el estado del arte en materia de innovación.

What Empresas Copec has done is to materialize a strategic vision that has innovation as a pillar, both in service as in other areas of its operation. Today, this way of doing business paves the way to success, but at the same time raises huge challenges, including the need to constantly question the status quo. Finally, this is what characterizes those who define the state of the art in innovation.

ESTA VISIÓN PANORÁMICA POR ESTOS DESARROLLOS DE EMPRESAS COPEC, RECONOCIDOS POR SU CARÁCTER INNOVADOR PERMITEN APRECIAR CÓMO LA INNOVACIÓN ES Y HA SIDO UN COMPONENTE FUNDAMENTAL DE LA ESTRATEGIA DE LA COMPAÑÍA.

THIS OVERVIEW THROUGH SOME OF EMPRESAS COPEC INITIATIVES, WELL KNOWN FOR ITS INNOVATIVE SPIRIT, SHOWS HOW INNOVATION IS AND HAS BEEN A KEY COMPONENT IN THE COMPANY'S STRATEGY.



PagoClick, innovación en servicio de Copec: la primera aplicación para el pago de combustibles en Estaciones de Servicio a través del teléfono móvil

PagoClick, innovation in service at Copec: The first app for gas payment at service stations through mobile telephones

La innovación en servicio ha jugado, sin duda, un papel fundamental en este logro. El mundo se transforma a cada segundo y los éxitos del pasado no garantizan el buen desempeño futuro. La clave está en la capacidad de incorporar la innovación al ADN de la gestión empresarial.

REDISEÑANDO UN SECTOR

Copec impulsó en la década de los 80 una revolución conceptual en la industria de la distribución de combustibles en Chile al trasladar el foco del negocio desde los vehículos hacia las personas. Este giro en la concepción del sector sentó las bases del liderazgo de la compañía y le permitió acercarse al modelo de

negocios del retail, fuertemente concentrado en la experiencia de los clientes y en su relación con la marca. En definitiva, una innovación en cuyo núcleo se ubicaba el servicio y que se ha constituido en el más consistente atributo de la empresa, como lo señala su promesa de marca.

Desde entonces, la compañía ha continuado por esta senda, diversificando el abanico de ofertas que los clientes pueden encontrar en toda la red de Estaciones de Servicio, como también ofreciendo nuevas experiencias de compra y tecnologías de pago, es decir, innovando en toda la cadena, con énfasis en el vínculo con sus consumidores, en la interfaz con las personas.

Both Fundación Copec-UC and Centro de Innovación UC-Anacleto Angelini, are a reflection of a collaborative work model in favor of innovation, that combines Universidad Católica's academic and scientific knowledge, with Empresas Copec's commercial and productive experience to create real innovation incubators, accessible to the entire research, science and business spectrum in the country.

The conviction that innovation is key to competitiveness is also extensive to Empresas Copec's and its subsidiaries' day to day work:

from production processes to the development of new products or services, there is an awareness that leadership is built by creating added value and that is shown in each of the sectors in which the group operates. This way, the company has promoted major transformations that not only raise their own standards, but also contribute to expand industry boundaries as a whole.

For this purpose, the company is constantly seeking formal and informal instances that allow everyone within the subsidiaries that

Destaca, por ejemplo, **Zervo 7.0**, una experiencia real de autoserivicio, cuya principal cualidad es que permite utilizar todos los medios de pago. Efectivo, tarjetas de crédito, de débito, de casas comerciales y aquellas propias de Copec, todas en el mismo surtidor de combustible. El concepto tras la creación de Zervo revela una sintonía fina con la emergencia de un nuevo perfil de consumidor, cada vez más familiarizado con nuevas tecnologías y que aspira a renovadas alternativas de servicio. Se evidencia, sin duda, el inicio de una transformación paulatina en este eje para la industria en Chile, con una mayor valoración de conceptos como rapidez, autonomía, comodidad y, por cierto, facilidad de uso.

Otra iniciativa relevante que se inscribe en la dimensión de innovación en servicio, aunque va incluso más allá, es **Voltex**, el sistema de recarga rápida para vehículos eléctricos, con la última tecnología disponible en la materia. La particularidad de este sistema es que permite cargar en tan sólo 15 minutos el equivalente a lo que en el hogar tomaría horas, proporcionando la autonomía necesaria para realizar trayectos completos dentro de la ciudad. En la actualidad, Voltex está disponible en las comunas de Vitacura, Pudahuel y Viña del Mar. En este caso, Copec está en la práctica ampliando su core business y reforzando su posicionamiento como una empresa de energía en toda la amplitud del término. Adicionalmente, ofrece a los consumidores una alternativa más en materia de sustentabilidad medioambiental.

También en la línea de redefinir la experiencia alcanzada, y capitalizando el fenómeno de la penetración de la telefonía celular en el país, Copec puso recientemente en marcha **PagoClick**, un sistema de pago de combustible a través de teléfonos móviles en Estaciones de Servicio. Tratándose de una tecnología que recién se comienza a implementar a nivel global, la empresa se convirtió en una de las primeras en ofrecer este servicio de manera masiva para los clientes con tarjeta de crédito. Junto con las facilidades que ofrece el sistema, **PagoClick** trae aparejados otros beneficios como la seguridad y la prevención de delitos, al reducir el manejo de dinero en efectivo en las estaciones. Nuevamente, se observa con esto la capacidad de adelantarse a las transformaciones culturales, como es el caso de la masificación en el uso del celular como medio de pago, para constituirlo en un activo del posicionamiento de marca. Es decir, una innovación en servicio que reditúa ampliamente en términos competitivos.

Complementado estas propuestas, al alero de las Estaciones de Servicio se han desarrollado cada vez con mayor potencia las tiendas de conveniencia, cuya matriz es **ArcoPrime**, y que enriquecen la propuesta de servicios de Copec. Esta tendencia también fue iniciada por la compañía y hoy representa el estándar del sector. Diversos formatos, que en su génesis constituyeron sendas innovaciones, conforman actualmente la oferta en el ámbito: **Punto Copec**, la red de tiendas más extensa del país con más de 200 locales desde Arica a Punta Arenas, con un formato único que permite acceder de manera rápida, fácil y cómoda a una gran variedad de productos y servicios, como recarga de

celulares o cajero automático; **Puente Restaurante**, que cuenta con una amplia oferta gastronómica y un diseño innovador; **Pronto Barra**, formato de carretera que busca satisfacer la necesidad del automovilista de encontrar un lugar cómodo y capaz de brindar una gran variedad de servicios y ofertas alimentarias; **Pronto Kiosko**, un espacio cómodo y acogedor, abierto las 24 horas, los 365 días del año, con snacks y servicios asociados como internet, teléfonos públicos y cajeros automáticos, entre otros; **Pronto Ciudad**, orientado a ofrecer a las personas que viven en el radio urbano el mejor servicio y una gran variedad de prestaciones tales como fotocopias, telefonía, música e internet.

Destacan también las tiendas **Dpaso**, las primeras 100% autoserivicio de su categoría en el país. Cada Dpaso cuenta con tres máquinas automáticas, una de las cuales entrega café en distintas variedades y formatos de grano y soluble, mientras las dos restantes cuentan con productos como bebidas y alimentos. La oferta se complementa con cajero automático y con una imagen compuesta por luminarias LED de última tecnología y un entorno agradable.

Como puede apreciarse, no sólo en el entorno de sus estaciones se han afianzado las tiendas de conveniencia. Pronto Copec ha desarrollado recientemente nuevos emplazamientos más allá de éstas con el objetivo de acompañar a sus clientes en otras circunstancias de compra, es decir, la experiencia distintiva y reconocida en servicio que se encuentra en un Pronto sale de los límites de las Estaciones, configurando una nueva innovación.

Conocer al cliente es la base para innovar y satisfacer sus requerimientos. Copec ha fortalecido su posición bajo esta premisa, otorgando, más allá de productos, experiencias de servicio. Este elemento ha sido clave para desenvolverse en una industria crecientemente competitiva. Este modelo es el que permitió a la empresa competir exitosamente con algunos de los principales actores de la industria a nivel internacional, y que instalaron operaciones en nuestro país. La posición alcanzada localmente cimentó el paso lógico que se dio con la internacionalización de la compañía, exportando un modelo de servicio y permanente innovación que hoy se prueba más allá de nuestras fronteras.

DIFERENCIACIÓN VÍA INNOVACIÓN

En la industria del GLP la experiencia de innovación en servicio ha resultado también muy relevante para efectos de lograr el liderazgo y ampliar las perspectivas del sector. Abastible se ha consolidado como una empresa profundamente arraigada en la cultura nacional, obteniendo por dos años consecutivos el premio Lealtad del Consumidor, imponiéndose entre los 14 sectores industriales que abarca esta medición.

Para obtener éxitos de este tipo, **Abastible** se ha sumado a la vocación innovadora de Empresas Copec, potenciando la penetración del gas licuado vehicular a través de **Autogas** y, en el ámbito marino, implementando soluciones como **Nautigas**, una gama de desarrollos tecnológicos y soluciones integrales que

are thinking about innovation to connect and promote research, development and transfer processes. Innovation is perceived as a way to work, a way to do business, as a culture that permeates all corporate levels.

Empresas Copec operates in the most demanding international markets, competing with the most important players. At the same time, it is in contact with new generations of customers and consumers, highly informed and demanding, which involves the endless

challenge of adjusting to dynamic and changing needs. How has the firm managed to consolidate a global leadership in such highly competitive and volatile scenarios?

Innovation in services has undoubtedly played a key role in this achievement. The world is changing constantly, and successes from the past do not guarantee a positive future performance. The key is in the ability to incorporate innovation into the DNA of business management.

generan ahorros en gastos de combustible a través de la conversión a gas licuado de todas las aplicaciones utilizadas en la industria acuícola.

Asimismo, a través de soluciones basadas en energía solar térmica, **Abastible** ofrece a sus clientes ahorros en el costo del consumo energético, el aprovechamiento de franquicias tributarias y el complemento del gas licuado como energía auxiliar. Abastible Solar ha destacado justamente por el gran valor que los consumidores han asignado a la solución, no solo por los beneficios prácticos ya señalados, sino que también por los medioambientales.

En definitiva, la empresa, a través de la innovación, ha diversificado su campo de acción, permitiéndole contar con una amplia variedad de servicios orientados a las necesidades de sus clientes.

Por otra parte, en línea con su compromiso con la calidad en la atención, la empresa ha incorporado el sistema de pago con tarjetas de crédito y Redcompra, en toda su red de distribuidores

a lo largo del país. La incorporación de estos medios de pago se traduce en una mejora sustancial en la experiencia de compra de los clientes al ofrecer, en los camiones repartidores de cilindros y granel, un sistema de pago eficiente, expedito y seguro, que brinda la opción de crédito, con pago en cuotas, y Redcompra. Ello, además, hace más segura la operación de la red de distribuidores, al existir una menor recaudación en efectivo en los camiones y en los locales.

Buscando dar nuevas alternativas para facilitar el proceso de compra, la empresa desarrolló además **Cupón Gas**. A través de este sistema, la institución o persona accede a mejores condiciones comerciales al comprar por volumen, se incrementa la seguridad al evitar el manejo de dinero y se accede a una mejor atención a través del Servicio Hogar Abastible.

En el caso de **Metrogas** también existen destacadas experiencias de innovación que con su exitoso desempeño han demostrado nuevamente cómo los consumidores premian con su preferencia

REDESIGNING A SECTOR

In the 80s, Copec boosted a conceptual revolution in the Chilean industry of fuel distribution by changing the business focus from cars to people. This shift in the sector's perception set the foundations for the company's leadership and allowed it to come closer to the retail business model, which is strongly focused on customer experience and its relationship with the brand.

In short, an innovation where service is core and that has become the company's most consistent attribute, just as its brand promise says.

Since then, the company has continued along this path, diversifying the range of products that customers can find across the entire network of Gas Stations, as well as offering new buying experiences and payment technologies, that is to say, innovating across the entire chain, emphasizing in the relationship with consumers and the interface with people.

Among the stand outs is, for example, Zervo 7.0, a real self-service experience, whose main attribute is to allow the use of all payment methods. Cash, credit and debit cards and cards from commercial stores and Copec's can be used in the same fuel dispenser. The concept behind the creation of Zervo reveals a fine tuning with the emergence of a new consumer profile, more and more familiarized with new technologies and who aims at new service alternatives. Likewise, is evident the beginning of a gradual transformation in this area for the Chilean industry, with a greater appreciation for concepts such as speed, autonomy, comfort and certainly, ease of use.

Another relevant initiative immerse in the service innovation dimension, although it goes even farther, is Voltex, the fast charging system for electric vehicles, with the latest technology available in the field. The main characteristic of this system is that it allows to charge in just 15 minutes the equivalent to what would take hours at home, providing the necessary autonomy to travel large journeys within the city. Currently, Voltex is available in Vitacura, Pudahuel and Viña del Mar. In this case, Copec is expanding its core business and strengthening its position as an energy company in the full breadth of the term. Additionally, it offers consumers another alternative in terms of environmental sustainability.

Also in line with redefining the experience reached, and capitalizing the large penetration of mobile telephony in the country, Copec

recently launched PagoClick, a fuel payment system via mobile phones at service stations. Being a technology that is just beginning to be globally implemented, the company became one of the first to massively offer this service for credit card customers. Along with the simplicity offered by the system, PagoClick brings along other benefits such as security and crime prevention by reducing cash handling in fuel stations. Again, we see through this the ability to anticipate cultural transformations, such as the expansion of mobiles used as a payment method, to transform it into an asset for brand positioning. That is, an innovation in service that pays off widely on competitive terms.

Complementing these proposals, under the service stations, convenience stores have developed with increasing power, and gathered under ArcoPrime, they enrich Copec's service proposal. This trend was also launched by the company and today has become a standard in the sector. Different formats, that in their genesis were innovative paths, constitute now the offering. Punto Copec, the largest store network in the country with over 200 stores from Arica to Punta Arenas and a unique format that offers quick, easy and convenient access to a variety of products and services such as mobile charge and ATMs; Puente Restaurant, which has a wide range of cuisine offering and an innovative design; Pronto Barra, "on the road" format that aims to meet travelers needs by providing a variety of food services; Pronto Kiosko, a comfortable and cozy space, opened 24 hours, 365 days a year, with snacks and associated services such as Internet, paid phones and ATMs, among others; Pronto Ciudad, oriented to offer people living in an urban area the best and most varied services such as photocopies, telephone, music and Internet.

Also important are Dpaso stores, the first 100% self-service store of its kind in the country. Each Dpaso has three automatic machines, one delivers different varieties of coffee, grain or instant, while the remaining two have drinks and food products. This offer is complemented with ATMs, high technology LED luminaires and a pleasant environment. As we can observe, these convenient stores have strengthened not only in the vicinity of their stations. Pronto Copec has recently developed new sites beyond these, in order to support its customers in other shopping circumstances, ie the distinctive and renowned experience in service that is found at a Pronto goes beyond the stations boundaries, generating a new innovation.

a aquellas empresas capaces de redefinir permanentemente los estándares del servicio que entregan, ofreciendo más y mejores alternativas en toda la cadena. Un ejemplo lo constituye la iniciativa **Metrobolsas**, una promoción que permite adquirir anticipadamente paquetes de metros cúbicos de gas natural, lo que genera ahorros en los gastos de calefacción en el período de mayor consumo, pagando menos que las tarifas residenciales de la empresa y que otras alternativas de calefacción.

Asimismo, apoyando los procesos de reducción de la **huella de carbono**, Metrogas ha puesto a disposición de sus clientes y la comunidad un espacio en su página web para profundizar el conocimiento en torno a la problemática y, en concreto, calcular el impacto de cada persona o familia en la producción de CO₂, así como recomendaciones y alternativas para trabajar por su reducción. Estos desarrollos de Empresas Copec, reconocidos por su carácter innovador permiten apreciar cómo la innovación es y ha sido un componente fundamental de la estrategia de la compañía.

Knowing the customer is the basis to innovate and meet their requirements. Copec has strengthened its position under this premise, providing service experiences beyond products. This has been a key item to operate in an increasingly competitive industry. This is the model that allowed the company to successfully compete with some of the industry's leading players globally, who started operations in our country. The position locally reached, cemented the logical step which was taken with the company's internationalization, exporting a service model and constant innovation,,that today can be tested beyond our borders.

DIFFERENTIATION THROUGH INNOVATION

Within the LP Gas industry, the experiences in service innovation have also been very important for the purpose of consolidating leadership and expanding the sector's prospects. **Abastible** has consolidated as a company deeply ingrained in the national culture, winning for two consecutive years the Consumer Loyalty award, beating the 14 industrial sectors included in this survey.

To achieve this success, **Abastible** has joined Empresas Copec innovative vocation, enhancing the penetration of vehicular LPG through **Autogas** and, in the maritime sector, implementing **Nautigas**, a set of technological developments and integrated solutions that generate savings in fuel costs through conversion to LPG for all applications used in the aquaculture industry.

Also, through solar thermal based solutions, **Abastible** offers its customers savings in the cost of energy consumption, the use of tax breaks and the complement of liquefied gas as an auxiliary power. **Abastible Solar** has precisely differentiated on the high value that consumers have assigned to the solution, not only for the practical benefits already mentioned, but also for the environmental ones.

Definitively, the company has diversified its field of action through innovation, which has allowed it to have a wide range of services oriented to meet customer needs.

On the other hand, in line with its commitment to quality of service, the company has added a payment method with credit card and **Redcompra** system throughout its national distribution network. The addition of these payment methods has resulted in a substantial improvement in the customers' shopping experience, by offering, at delivery trucks, an efficient, expeditious and safer payment system with

Lo que Empresas Copec ha hecho es materializar una visión estratégica que tiene como pilar la innovación, tanto en servicio como en otros ámbitos de su operación. Hoy, este modo de hacer empresa allana el camino al éxito, pero plantea al mismo tiempo enormes desafíos, entre ellos la necesidad de cuestionar constantemente el status quo. Esto es, finalmente, lo que caracteriza a quienes definen el estado del arte en materia de innovación.

the option to pay with credit, in payments and with Redcompra. This also increases the operational security for the distribution network, as there is less cash handling at trucks distributors and at sales points.

Seeking to provide new alternatives in order to facilitate the buying process, the company also developed **Cupón Gas**. Through this system, an institution or person obtains better commercial conditions when purchasing large volumes. It also increases safety by preventing cash handling and offers a better customer service through Servicio Hogar Abastible.

In the case of **Metrogas**, there are also relevant innovation experiences. Their successful performance have once again demonstrated how customers prefer those companies capable of constantly redefining their service standards, by offering more and better options throughout the entire chain. An example of this is **Metrobolsas**, an offering that allows to purchase in advance, packages of cubic meters of natural gas, which generates savings in heating costs during the period of higher consumption, paying less than the established residential rates or other heating alternatives.

Also, supporting the reduction in **carbon footprint**, Metrogas has made available to its customers and the community a link on its website to strengthen the knowledge related to this problem and, in particular, to calculate the impact of each individual or family in the production of CO₂, as well as recommendations and alternatives to reduce it.

This overview through some of Empresas Copec initiatives, well known for its innovative spirit, show how innovation is and has been a key component in the company's strategy.

What Empresas Copec has done is to materialize a strategic vision that has innovation as a pillar, both in service as in other areas of its operation. Today, this way of doing business paves the way to success, but at the same time raises huge challenges, including the need to constantly question the status quo. Finally, this is what characterizes those who define the state of the art in innovation.