chilexpress

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2019

chilexpress

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD
2019

ÍNDICE

05 CIFRAS RELEVANTES 2019

06 PRINCIPALES AVANCES 2018-2019

08 ENFOQUE DE LA SOSTENIBILIDAD

10 ÉTICA Y PROBIDAD

14 EXPERIENCIA DE CLIENTES

18 DESARROLLO SOCIAL Y ECONÓMICO

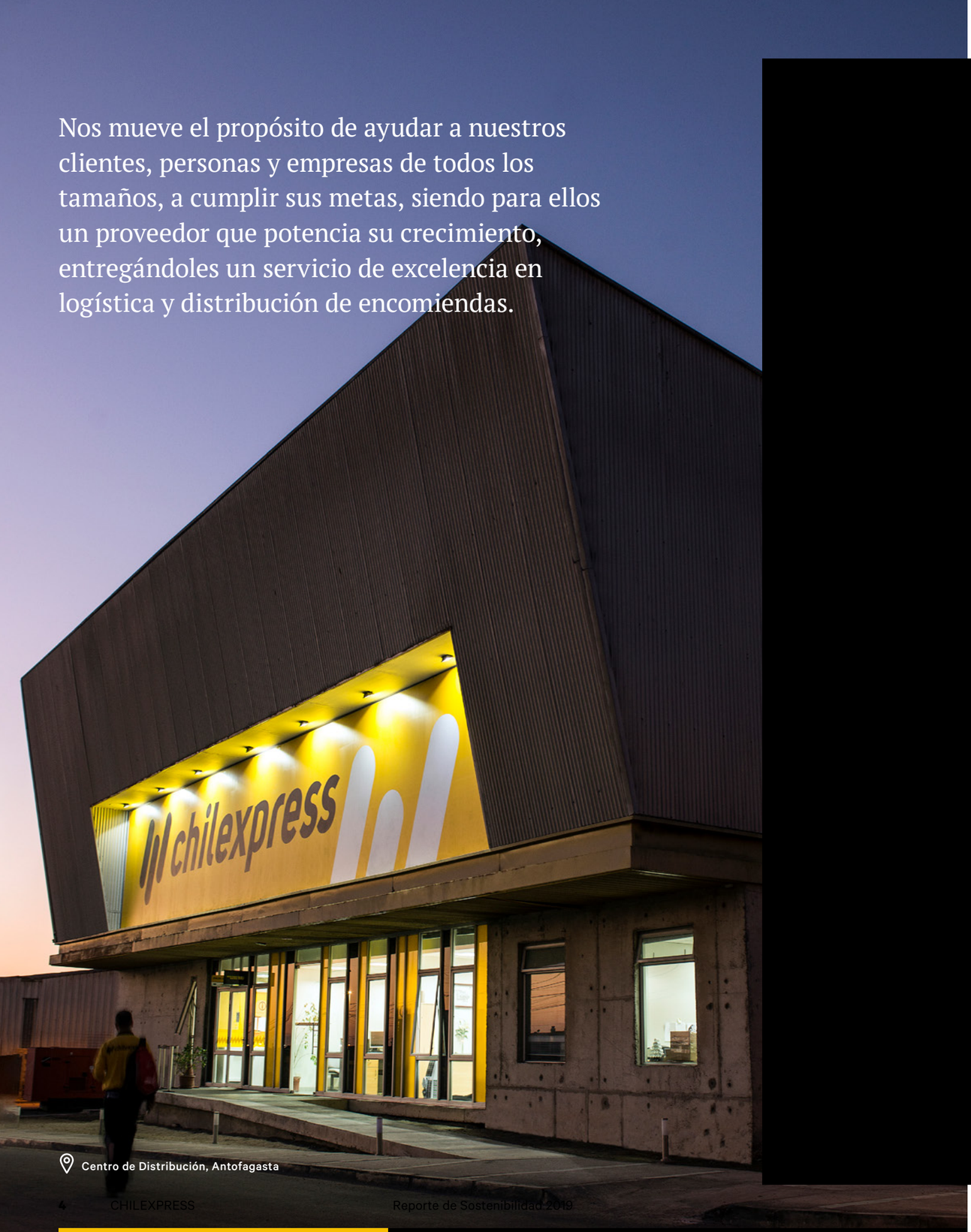
22 CRECIMIENTO SOSTENIBLE

36 RECONOCIMIENTOS

SOSTENIBILIDAD

Sabemos que al conectar personas entre sí y a empresas y emprendedores con sus clientes impulsamos el desarrollo social y económico del país y que, para que esto sea sostenible, debemos gestionar los impactos que nuestra actividad genera en el entorno, guiados por altos estándares de gobierno corporativo.

Nos mueve el propósito de ayudar a nuestros clientes, personas y empresas de todos los tamaños, a cumplir sus metas, siendo para ellos un proveedor que potencia su crecimiento, entregándoles un servicio de excelencia en logística y distribución de encomiendas.



Centro de Distribución, Antofagasta

CIFRAS RELEVANTES 2019

Unidades operativas
51

Vehículos de reparto
764

Proveedores
2.772

Franquicias
108

Puntos de atención presencial
1.208

COLABORADORES

Internos
1.415

Externos
1.836

PRINCIPALES AVANCES DE SOSTENIBILIDAD 2018–2019

Plataforma de integración para clientes del comercio electrónico

A través de Chilexpress Developers transferimos herramientas logísticas para que los desarrolladores de empresas del *e-commerce* puedan, de manera rápida y eficiente, adaptar sus sistemas para conectarse con nuestras plataformas tecnológicas y, de esta forma, consultar coberturas, validar direcciones de destino, cotizar envíos a distintos lugares y generar órdenes de transporte y etiquetas, entre otras funcionalidades que mejoran de forma significativa la experiencia de los clientes del *e-commerce*, aumentan las tasas de recompra y hacen más eficientes los procesos de despacho y administración de *back office*.

Multiplicación de los puntos de entrega

Durante 2018 y 2019 expandimos significativamente nuestra red de distribución, desde Arica a Porvenir, innovando en la industria con nuestros Chilexpress Pick Up. Estos son puntos de recepción y entrega en *minimarkets*, almacenes de barrio, cafeterías y tiendas de conveniencia, entre otros comercios, donde la entrega o recepción la realizan directamente sus dueños o vendedores, con los mismos estándares de servicio que entregamos en los otros formatos de nuestra red. Chilexpress Pick Up ha impactado positivamente la actividad de estas tiendas, que observan el aumento de sus tráficos, y ha resultado beneficioso, además, para los empresarios del comercio electrónico, quienes pueden mejorar su tasa de conversión, asegurar una buena experiencia de compra y ofrecer una red logística a sus compradores para la realización de cambios y devoluciones.

763
Chilexpress Pick Up instalamos en los dos últimos años.

79%
de los colaboradores integra alguno de los tres sindicatos existentes en la Compañía.

Firma de convenios colectivos por tres años

En un ambiente de tranquilidad y cordialidad realizamos los procesos de negociación colectiva no reglada con los tres sindicatos existentes en Chilexpress. Las mesas negociadoras, conformadas por las directivas sindicales y tres representantes de la empresa, llegaron a acuerdos que se mantendrán vigentes hasta noviembre de 2022.

20
vehículos eléctricos esperamos sumar durante 2020.

Participación en la primera Aceleradora de la Electromovilidad en Chile

Junto a Codelco, Empresas CMPC, Seguros SURA Chile y Bci fuimos invitados a ser parte de la primera versión de la Aceleradora de Electromovilidad en Chile, creada por la Agencia de Sostenibilidad Energética, con el propósito de impulsar, en distintos sectores de la economía, la incorporación de vehículos eléctricos en sus procesos. Durante tres meses, profesionales de la Gerencia de Logística y Distribución de Chilexpress compartieron la experiencia de nuestra Compañía, que incorporó como proyecto piloto dos camionetas eléctricas en 2018. Como parte de este desafío, mejoramos nuestra metodología de evaluación de aquellas rutas con mejores condiciones para su electrificación, considerando su extensión, desnivel y su cercanía con infraestructura de carga, propia o de terceros. Durante 2020 sumaremos nuevas rutas y vehículos de mayor capacidad.

Nuevo centro logístico para agilizar distribución de envíos internacionales

En conjunto con el Servicio Nacional de Aduanas, iniciamos en 2019 la habilitación de un nuevo centro logístico para servicios internacionales, especialmente diseñado para ampliar la capacidad de recepción, procesamiento e internación al país de envíos del *e-commerce*. Con ello, esperamos contribuir de manera importante al acceso de todos los chilenos a bienes y servicios disponibles en cualquier lugar del mundo, con los exigentes tiempos de entrega de la distribución nacional y modalidades de compra transparentes y seguras.

Cross Border Hub, Enea IV, Santiago

ENFOQUE DE LA SOSTENIBILIDAD

NUESTRO PROPÓSITO

Ayudar a nuestros clientes a tener éxito en sus negocios y alcanzar sus metas.

VALORES

Integridad	Respeto	Compromiso	Resiliencia	Creatividad
Actuamos de forma ética, honesta, transparente y mutuamente beneficiosa.	Nos relacionamos con respeto hacia las demás personas, las normas y los compromisos asumidos.	Trabajamos de forma colaborativa, perfeccionándonos y cumpliendo nuestras labores, justamente compensadas.	Nos mantenemos siempre en movimiento, porque entregamos un servicio esencial para la economía y para el abastecimiento de la población.	Alentamos la innovación y el cuestionamiento constructivo de todo lo que hacemos.

TENDENCIAS GLOBALES

Digitalización

Urbanización

Cambio climático

TENDENCIAS DEL MERCADO

Aceleración del *e-commerce*

Reducción del envío de documentos

EJES DE NUESTRA GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

1 ÉTICA Y PROBIDAD

Estos son elementos claves de nuestra sostenibilidad, porque caracterizan nuestras relaciones con colaboradores, clientes, proveedores y el público en general.

2 EXPERIENCIA DE CLIENTES

Contamos con una base amplia de clientes que se aproximan a nuestros productos y servicios con distintas expectativas –funcionales y emocionales–, que nos plantean el desafío de entender los aspectos críticos que construyen la experiencia. De esa forma podemos enfocarnos en lograr nuestro mejor desempeño, para ayudarles a cumplir sus metas.

3 DESARROLLO SOCIAL Y ECONÓMICO

En el desarrollo de nuestros negocios tenemos la posibilidad de ofrecer oportunidades de crecimiento personal, social y económico a nuestros colaboradores, internos y externos, e impulsar el emprendimiento en todo el país, facilitando el acceso al ecosistema del comercio electrónico.

4 CRECIMIENTO SOSTENIBLE

Para cumplir nuestro propósito debemos recorrer alrededor de 21 millones de km anualmente. En 2013 asumimos el desafío de crecer reduciendo nuestros impactos ambientales y contribuir a enfrentar el cambio climático y la contaminación de las ciudades, a través de planes de acción y metas concretas al año 2020.

TÓPICOS MATERIALES

Ambientales	Sociales	Económicos
• Ecoeficiencia operacional • Estrategia climática	• Salud y seguridad en el trabajo • Atracción y retención de talento • Integración social	• Ética e integridad • Relacionamiento con clientes • Gestión de riesgos y crisis • Desempeño económico

ÉTICA Y PROBIDAD

A través del Programa de Ética y Probidad abordamos de forma integral iniciativas que fortalecen nuestro gobierno corporativo y promueven una cultura organizacional comprometida con altos estándares en esta materia.

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

ÉTICA Y PROBIDAD

Código de Ética

El Código de Ética establece un marco de conducta y una guía para todos los colaboradores que se desempeñan en Chilexpress, con el objetivo de alinear sus comportamientos con los niveles de probidad, transparencia y profesionalismo a que esta adhiere.

El Código de Ética contempla también elementos que permiten prevenir la comisión de los delitos contemplados en la Ley N° 20.393, entre otras normas y regulaciones, contribuyendo de esa forma al cumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos y al fortalecimiento de la ética organizacional.

Durante 2019 actualizamos nuestro Código de Ética para incorporar cambios y mejoras en nuestras políticas, especialmente en aquellos aspectos relativos a la equidad, integridad e inclusión.

Materias incluidas en el Código

- Conflictos de interés
- Responsabilidad de ejecutivos principales
- Funcionarios públicos
- Información confidencial y privilegiada
- Acoso sexual, laboral y discriminación
- Alcohol y drogas
- Uso de activos, bienes y/o recursos
- Seguridad y cuidado del medioambiente
- Libre competencia
- Desarrollo y creatividad
- Invitaciones, obsequios y regalos
- Donaciones, aportes y auspicios.

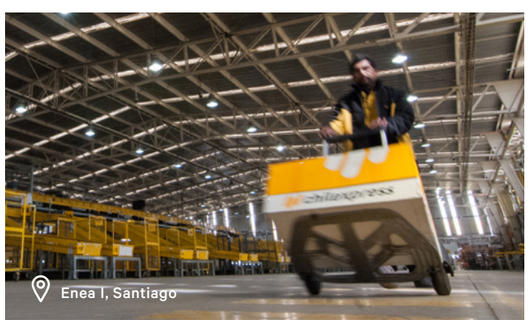
Capacitación

Durante 2018 y 2019 generamos diversas instancias de capacitación presencial, especialmente en regiones, en las cuales reflexionamos acerca de la importancia de nuestro Programa de Ética y Probidad.

100%

de los colaboradores realizó durante 2019 un entrenamiento *e-learning* en materias relativas a cumplimiento regulatorio, ética y buenas prácticas.

En el reciente año invitamos a un abogado experto en Derecho Penal para analizar diversos aspectos relacionados con los delitos de cohecho y de corrupción entre particulares. Esta instancia de conversación, en la que participaron todos los ejecutivos, será una práctica habitual de nuestro programa.



Reglamento interno

El Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad establece los derechos, beneficios y obligaciones, prohibiciones y sanciones a que quedan sujetos los trabajadores de la Compañía, con la finalidad de lograr mejores relaciones entre ambas partes.

Este reglamento forma parte del contrato de trabajo y su cumplimiento es obligatorio.

Canal de denuncias

A través de nuestro canal de denuncias, cualquier persona puede informar, bajo altos estándares de confidencialidad, todo hecho o conducta inadecuada o sospechosa que se encuentre reñida con el Programa de Ética y Probidad. Las denuncias son analizadas e investigadas por el Encargado de Prevención de Delitos o la Gerencia de Personas, de acuerdo con la naturaleza de estas.

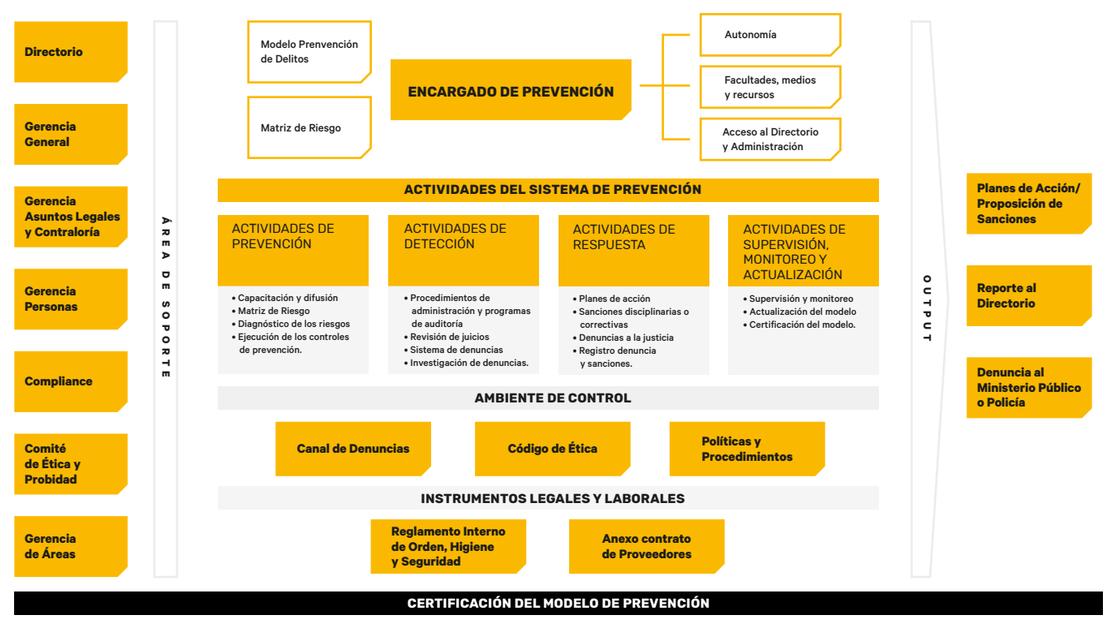
El proceso de investigación de los casos recibidos en el canal de denuncias es monitoreado por el Comité de Ética de Chilexpress.

Al canal de denuncias es posible acceder desde el sitio web corporativo (www.chilexpress.cl).

Modelo de Prevención de Delitos

En Chilexpress contamos con un Modelo de Prevención de Delitos corporativo que contiene las directrices y guías de implementación de un sistema de prevención de los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho, receptación, corrupción entre particulares, negociación incompatible, administración desleal y apropiación indebida, de acuerdo a lo establecido en la Ley N°20.393. Es aplicable a Chilexpress S.A. y a sus filiales.

Nuestro Modelo de Prevención de Delitos ha sido certificado por empresas registradas en la Comisión para el Mercado Financiero de Chile.



EXPERIENCIA DE CLIENTES

Nos hemos planteado el desafío de planificar y ejecutar nuestra estrategia teniendo a nuestros clientes en el centro del análisis y como objeto principal del diseño de nuestros productos, servicios y procesos, y hemos puesto su crecimiento y desarrollo como nuestro propósito.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

EXPERIENCIA DE CLIENTES

Múltiples opciones

En respuesta al número creciente de consumidores del comercio electrónico que prefiere retirar sus compras en algún punto cercano al lugar donde vive o trabaja, y del aumento de extranjeros que requieren conectarse con sus familias, agregamos dos nuevos formatos de atención: Chilexpress Pick Up y agencias especializadas en giros de dinero bajo la marca Western Union.

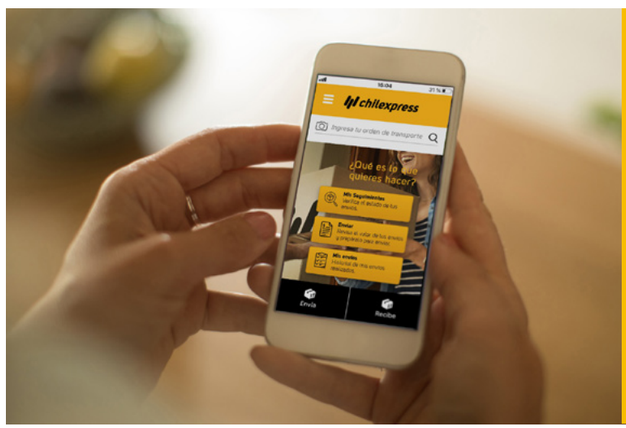
Al cierre de 2019 nuestra red está conformada por:

203
Centros de Servicio Chilexpress (todos los servicios otorgados en forma exclusiva).

209
Agentes Autorizados
Ofrecen servicios de Chilexpress junto a otros.

763
puntos Chilexpress Pick Up
(servicio de entrega y retiro en cadenas, establecimientos y negocios de barrio).

33
oficinas que realizan exclusivamente giros, bajo la marca Western Union, compañía con la que renovamos nuestra alianza en 2018.



Funcionalidades de la App de Chilexpress

1. Cotización
2. Retiro a domicilio
3. Prechequeo
4. Pago
5. Seguimiento
6. Información sobre sucursales

Rapidez

Con la nueva App Chilexpress, nuestros clientes pueden reducir considerablemente el tiempo de proceso de un envío. Solo tienen que descargarla en sus *smartphones* en App Store (iOS) o Play Store (Android), incorporar un medio de pago y con ello solicitar el retiro de sus envíos desde sus domicilios o empresas, o si prefieren, prechequear sus envíos para luego llevarlos a la sucursal de Chilexpress más cercana.

83%
de nuestros centros de servicios tienen administrador de filas, para disminuir y monitorear los tiempos de espera de los clientes.

Calidad de servicio

Estamos transformando nuestros procesos de atención a clientes para mejorar nuestra capacidad de anticipar y evitar fallos y optimizar la calidad de nuestras respuestas, manteniendo una estrecha relación y comunicación con ellos.

En 2019:

Implementamos CRM SAC, para mejorar significativamente la resolución de problemas y consultas de los clientes. Esta herramienta nos permite atenderlos en distintas plataformas, tener trazabilidad y una visión completa de cada caso desde que se ingresa y construir una base de datos robusta, que hace posible el análisis de data para identificar puntos de falla y hacer una mejora continua en los procesos, anticipando eventos que afecten la experiencia de clientes.

Lanzamos nuestro chatbot Ema, el cual nos ha permitido ir atendiendo consultas e inquietudes recurrentes de manera rápida o derivar aquellas más complejas a nuestros canales tradicionales de atención. Mediante herramientas de IA y *machine learning* hemos mejorado progresivamente la capacidad de respuesta de Ema.

Creamos Escuela Retail, una plataforma de formación *online*, que nos ha ayudado a potenciar el desarrollo y desempeño del equipo de colaboradores de nuestros centros de servicios y agentes autorizados, y a estandarizar nuestros procesos y experiencia de servicio en toda la red.

Seguridad

Hemos intensificado las medidas de mitigación de los riesgos emergentes asociados a la ciberseguridad y seguridad de las encomiendas, para garantizar la protección de nuestros clientes y colaboradores y la continuidad de los servicios que otorgamos. Estamos entregando información sobre ciberseguridad a todos nuestros colaboradores en sus fondos de pantalla, actualizados mensualmente, boletines e intranet, enfatizando la importancia de cuidar el acceso a nuestros sistemas mediante los puertos USB y el uso de contraseñas robustas, entre otras acciones.

En todas nuestras oficinas de atención a público exigimos la identificación de todos nuestros clientes, contribuyendo con ello a su seguridad y a la prevención de actos delictuales.

DESARROLLO SOCIAL Y ECONÓMICO

Queremos multiplicar el impacto positivo de nuestra actividad, conectando a las personas y comunidades con nuevas oportunidades de crecimiento.

DESARROLLO SOCIAL Y ECONÓMICO

Conexión con los centros urbanos

A través de nuestra red, tenemos la capacidad de atender en forma permanente al 98% de la población de Chile, utilizando medios aéreos, terrestres y marítimos.

Para las zonas extremas del país, los centros urbanos constituyen un lugar de reunión y aprovisionamiento. Nuestra presencia habilita la conexión de las personas que viven en lugares apartados del resto del país y del mundo.

En alianza con pequeños empresarios y familias locales hemos establecido una red logística que nos permite ofrecer servicios de entrega en el día hábil siguiente en, prácticamente, cualquier punto del país.

Impulso económico e integración al *e-commerce*

Mediante nuestros servicios estamos impulsando el crecimiento del país, la generación de empleos, el desarrollo y consolidación de negocios tradicionales y el fortalecimiento de nuevos canales de venta ligados, principalmente, a los ecosistemas digitales. Nuestra red operativa y *retail*, distribuida por todo el país, está contribuyendo de manera crucial a la profundización de la transformación digital de las compras y los nuevos conceptos de conveniencia de los clientes.

Valoramos el emprendimiento y creemos que nuestro rol como facilitadores del comercio electrónico da la posibilidad de que pequeñas empresas de lugares apartados puedan llegar con sus productos a cualquier mercado en el mundo, a través de nuestros servicios, sin necesidad de incurrir en costos fijos ni trasladarse para la comercialización física de sus productos.

Calidad de vida

Actualmente, la extensión de la jornada laboral en Chilexpress es 2,5 horas inferior al máximo legal de 45 horas semanales. A esta política se suma una serie de programas y beneficios orientados a apoyar y acompañar a los colaboradores, tanto en el ámbito laboral como personal. Entre los principales se encuentran: el Fondo de Asistencia Médica, que opera como un seguro complementario de salud; pausas activas y convenios para promover la actividad física; convenios de sala cuna, becas de excelencia académica para colaboradores y sus hijos; bibliotecas en nuestras unidades operativas; bonos de feriado legal, bono escolar y asignaciones especiales por nacimiento, matrimonio y defunción.

La salud de nuestros colaboradores es una de nuestras prioridades. En 2019 profundizamos las estrategias de autocuidado y prevención y logramos una tasa de accidentabilidad que es 55% inferior a la tasa promedio de la industria.

Durante el último año, implementamos por primera vez un proceso de gestión del desempeño, en el cual se evalúan tanto las competencias como el cumplimiento de los objetivos, con el propósito de consolidar nuestra cultura de excelencia y utilizar esta herramienta para el análisis de desarrollo interno, ajustes salariales y diseño de beneficios, entre otras actividades.

Para seguir impulsando la colaboración como una de nuestras competencias transversales, en 2019 iniciamos la transformación de nuestros edificios corporativos, privilegiando las plantas abiertas, los espacios translúcidos y las salas de reuniones con equipos para videoconferencia e incorporando lugares para relajarse y practicar ejercicio.

A diciembre de 2019, nuestro salario mínimo de ingreso era de $524.645 para la jornada laboral completa, de 42,5 horas semanales.

17

personas con discapacidad trabajan en nuestra Compañía (representan el 1,2% de la dotación).

Equidad, inclusión y diversidad

En la actualización de nuestro Código de Ética, en 2019, mejoramos la política de equidad, inclusión y diversidad de la Compañía, que busca promover la participación de mujeres en cargos de decisión, además de asegurar la inexistencia de brecha salarial entre hombres y mujeres, la inclusión de adultos mayores y la diversidad sexual y cultural.

Buscando un doble impacto, disminución de residuos y apoyo a la inclusión, en 2018 y 2019 reacondicionamos bicicletas de nuestra operación de entrega y las donamos a inmigrantes en situación de vulnerabilidad, a través de la Fundación Mejor Pedaleando, y a niños con discapacidad intelectual de la Fundación Coanil.

42,5

horas semanales es la duración de la jornada laboral completa en Chilexpress.

1,89%

tasa de accidentabilidad de Chilexpress en 2019.

20

becas por excelencia académica otorgó la Compañía a colaboradores y sus hijos en 2018 y 2019.

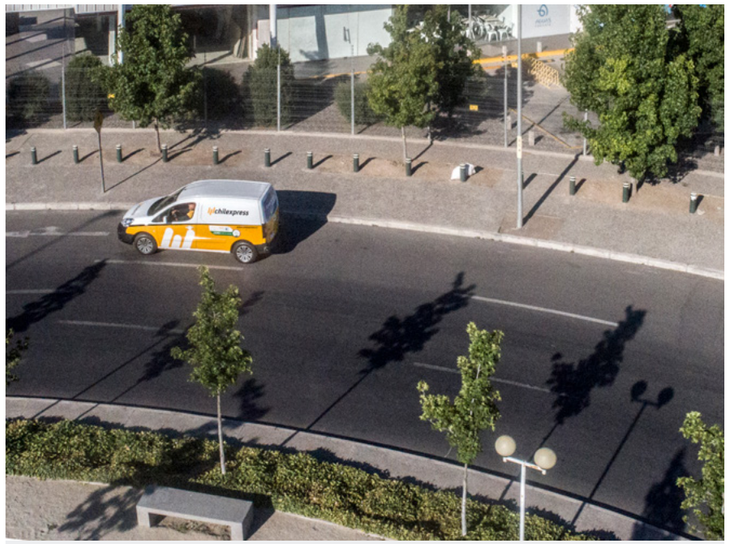
Valdivia, Región de Los Ríos

CRECIMIENTO SOSTENIBLE

Para contribuir al desafío global de combatir el cambio climático y la contaminación atmosférica en las ciudades, hemos gestionado nuestro impacto ambiental de manera sistemática desde 2013, a través del programa El Futuro nos Mueve.

ESTRATEGIA CLIMÁTICA

Con la asesoría de Fundación Chile, en 2013 iniciamos nuestro programa de sostenibilidad ambiental El Futuro nos Mueve, con metas al año 2020 en cuatro ejes que tienen relación directa con nuestra huella de carbono.



Eficiencia energética

Crecer con eficiencia es crítico para nuestra sostenibilidad. En 2012 medimos nuestro consumo de electricidad y rendimiento en combustible y nos propusimos reducirlo significativamente y buscar formas de reemplazo por energías renovables.

META 2020

Reducir en 30% la intensidad del consumo de energía en relación con la línea base (2012).

Líneas de acción

- Monitoreo integrado del consumo energético
- Centros de operación verde
- Conducción eficiente.

Contaminación atmosférica

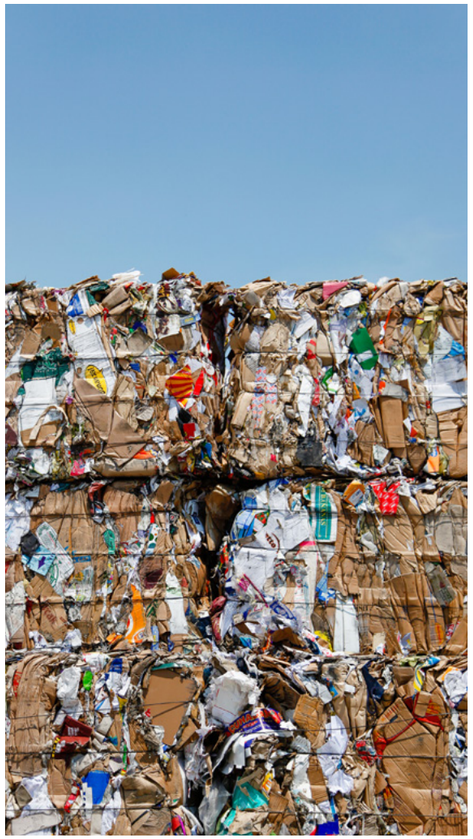
El material particulado fino que genera la combustión incompleta de los combustibles fósiles es uno de los más dañinos para la salud. Considerando esto y que las ciudades chilenas tienen altos niveles de este material, nos propusimos en 2013 reducir en un 90% este tipo de emisiones hacia 2020.

META 2020

Reducir en 90% las emisiones de material particulado en la flota de distribución.

Líneas de acción

- Reemplazo de flota por vehículos con filtro de partículas
- Optimización de rutas.



Gestión de residuos

Estamos trabajando en tres frentes para cumplir la exigente meta de reducir en un 90% los envíos de residuos hacia rellenos sanitarios en relación con la línea base del plan de sostenibilidad ambiental (2012).

META 2020

Alcanzar una tasa de reciclaje de 55% y reducir en 90% los envíos a vertederos en relación con los niveles de 2012.

Líneas de acción

- Disminución del consumo de papel
- Reciclaje y reutilización de materiales
- Revaluación de determinados insumos y materiales
- Reducción de la generación de residuos.

Abastecimiento responsable

Para promover la sostenibilidad en nuestra cadena de abastecimiento, en nuestra estrategia climática establecimos como meta al 2020 evaluar anualmente a todos nuestros proveedores recurrentes con estos criterios. Además, hemos trabajado para fijar estándares ambientales en la adquisición de materiales.

META 2020

100% de proveedores evaluados con criterios de sostenibilidad.

Líneas de acción

- Evaluación de proveedores con criterios de sostenibilidad
- Reemplazo de materiales de embalaje.

Huella de carbono

META 2020

Reducir en

30%

la huella de carbono por encomienda en relación con la línea base (2012).

AVANCES EN RELACIÓN CON LAS METAS AL 2020

Todos nuestros resultados anuales son comparados contra la línea base establecida en 2012.

INTENSIDAD DE LA HUELLA DE CARBONO DE CHILEXPRESS

Valdivia, Región de Los Ríos

EL FUTURO NOS MUEVE

Programa el futuro nos mueve

HUELLA DE CARBONO

META AL 2020	INDICADOR	DESEMPEÑO	CUMPLIMIENTO
Reducir en 30% la huella de carbono por encomienda	% de reducción de la huella de carbono ($KgCO_2e$) por encomienda	2019 vs. 2012 ↓48%	160%

EFICIENCIA ENERGÉTICA

META AL 2020	INDICADOR	DESEMPEÑO	CUMPLIMIENTO
Reducir en 30% la intensidad del consumo energético de Chilexpress	% de reducción del consumo de energía (kWh) por encomienda	2019 vs. 2012 ↓45%	150%

CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA

META AL 2020	INDICADOR	DESEMPEÑO	CUMPLIMIENTO
Reducir en 90% las emisiones de material particulado de la flota de distribución	% de reducción de las emisiones de PM 2.5	2019 vs. 2012 ↓79%	88%

GESTIÓN DE RESIDUOS

META AL 2020	INDICADOR	DESEMPEÑO	CUMPLIMIENTO
Alcanzar una tasa de reciclaje de 55%	% de residuos que son reciclados	2019 24%	44%
Reducir en 90% los envíos a rellenos sanitarios	% del volumen de residuos enviado a rellenos sanitarios	2019 ↓52%	58%

ABASTECIMIENTO RESPONSABLE

META AL 2020	INDICADOR	DESEMPEÑO	CUMPLIMIENTO
100% de los proveedores evaluados de acuerdo con criterios de sostenibilidad	% de proveedores recurrentes que son evaluados según criterios de sostenibilidad	2019 97%	97%

EFICIENCIA ENERGÉTICA

Eficiencia en ruta

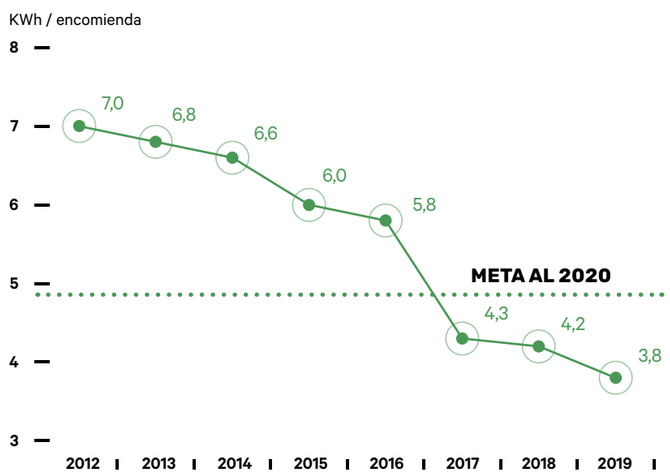
El uso de combustibles diésel en los recorridos interurbanos ha sido un factor de control interno importante dentro de nuestra estrategia de eficiencia energética, y lo hemos abordado con supervisión de los indicadores de eficiencia para cada vehículo de la flota; utilización de tecnologías especiales para la medición de la presión de los neumáticos; capacitación para conductores; evaluación de tecnologías más eficientes y aplicación de dispositivos aerodinámicos en toda la flota.

Asesorados por Automóvil Club de Chile, desarrollamos durante 2018 un programa de eficiencia energética que incluye la realización de cursos de conducción segura y eficiente para todos nuestros conductores, interurbanos y locales. En 2019, junto a la Asociación Chilena de Seguridad capacitamos a todos nuestros conductores interurbanos, enfocados, principalmente, en la prevención de accidentes de ruta.

100%

de los camiones de nuestra flota interurbana cuenta con dispositivos aerodinámicos.

INTENSIDAD ENERGÉTICA



Control centralizado del consumo

Desde 2014 controlamos el consumo energético de nuestras sucursales e instalaciones a través de una plataforma que actualiza mensualmente los datos de consumo de electricidad. Esta herramienta genera indicadores y entrega una visión transversal del uso de la energía, lo cual permite gestionar las desviaciones, controlar los proyectos en este ámbito y calcular la huella de carbono de nuestro consumo eléctrico.

En Santiago, Osorno, Temuco y Viña del Mar tenemos centros de operación verde. Estos cuentan con un sistema de consumo eficiente de energía, con aporte de energías renovables, y promueven el reciclaje y cuidado del medioambiente entre sus colaboradores. El objetivo es contar con 10 de estos centros hacia 2020.

En 2019 renovamos todas las impresoras de nuestros centros de trabajo por equipos de bajo consumo energético y menor generación de residuos.

6

centros de operación verde tiene Chilexpress al término de 2019.

CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA

Avances hacia la electromovilidad

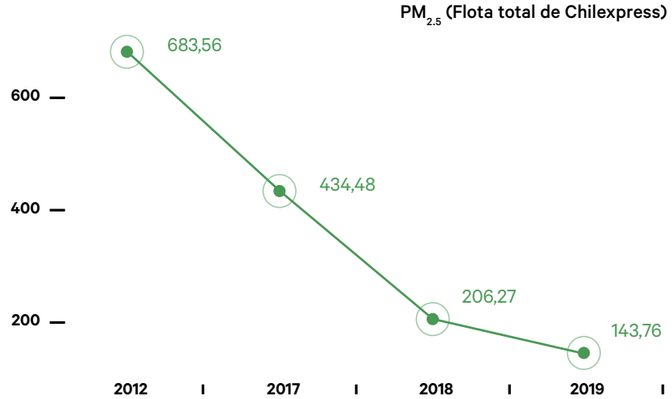
En nuestra participación en la primera versión de la Aceleradora de la Electromovilidad en Chile, de la Agencia de Sostenibilidad Energética, identificamos la posibilidad de "electrificar" 13 rutas propias locales, de las cuales solo cuatro están en la Región Metropolitana, para construir un sistema de electromovilidad que probaremos como proyecto piloto para después extenderlo a otras rutas propias y a rutas licitadas.

En la selección de estas rutas consideramos, entre otros criterios, la disponibilidad de vehículos eléctricos existentes en el mercado, su capacidad de carga y autonomía; la presencia de infraestructura de carga pública o la factibilidad de instalar cargadores propios y de contar con vehículos de redundancia en la ruta para asegurar continuidad operativa de nuestros servicios.

En diciembre de 2018 incorporamos dos furgones eléctricos a nuestra flota propia, como plan piloto. Estos tienen una autonomía de 115 km, se recargan en las instalaciones de nuestra casa matriz y en el Centro de Distribución Nacional Enea durante 12 horas y atienden rutas de Providencia y Las Condes. Su incorporación ha aportado considerablemente al aprendizaje sobre la electromovilidad. La fiabilidad de los vehículos ha sido evaluada positivamente por sus conductores.

EMISIONES DE MATERIAL PARTICULADO FINO

$PM_{2.5}$ (Flota total de Chilexpress)



PM2,5: diámetro de las partículas inferior a 2,5 micrones.

La huella de carbono de una camioneta eléctrica es

75%

inferior a la de una camioneta diésel.

Optimización de rutas

En 2019 implementamos un software desarrollado por una empresa chilena que permite planificar las rutas, incluyendo todas las restricciones relevantes y el control total y en línea de todo el proceso de despacho, desde la carga del producto hasta la entrega al cliente. De esta forma, podemos tomar decisiones de forma ágil y flexible en conexión con los destinatarios de los envíos, para mejorar el éxito de las entregas, minimizar los kilómetros recorridos y los impactos viales que ello conlleva.

En el último año iniciamos una experiencia piloto de entrega durante el mismo día, en horario nocturno (19.00 a 22.00) para compras provenientes del comercio electrónico.

GESTIÓN DE RESIDUOS

Centro de Distribución, Puerto Montt

Puntos limpios

En 2019 instalamos puntos limpios en Temuco, Osorno, Puerto Montt y Copiapó, que se sumaron a los ya existentes en Curauma, en Valparaíso; Enea, en Santiago, y Antofagasta, para gestionar los residuos de papel, cartón, aluminio y plástico.

Además, en nuestros centros de distribución y reparto hemos instalado minipuntos limpios para que colaboradores y clientes puedan depositar materiales reciclables, incluido el film de los empaques. En 2019 implementamos módulos de recuperación de residuos orgánicos para la elaboración de compost en nuestras oficinas corporativas de Ciudad Empresarial, iniciativa que estamos evaluando para su extensión a otras unidades operativas.

7%

aumentamos en 2019 el volumen de material reciclado, en relación con el año anterior.

107

toneladas de material reciclable reunimos en 2019.

Enea IV, Santiago

65

bicicletas reacondicionadas después de su ciclo de uso en Chilexpress donamos a la Fundación Mejor Pedaleando.

16

bicicletas recicladas entregamos a los niños de Fundación Coanil.

Reutilización de materiales

Desde 2019, los pallets que usamos para contener y trasladar nuestra carga entre los centros operativos, una vez que cumplen su vida útil, son separados de las líneas de producción y reacondicionados por nuestros proveedores para que puedan ser utilizados en dos o más ciclos.

Estamos explorando la reutilización de otros materiales, como cajas plásticas, para seguir avanzando en la reducción de residuos.

ABASTECIMIENTO RESPONSABLE

Embalaje con cartón de fibras recicladas

Adelantándonos a la normativa, en 2018 eliminamos las bolsas courier de plástico biodegradable, reemplazándolas por sobres y cajas de cartón. En 2019 fuimos un poco más allá, estableciendo en las licitaciones para adquirir cajas de empaque que estas deben ser de cartón producido con fibras recicladas.

100%

de las cajas de encomiendas son de cartón producido con fibras recicladas.

Evaluación de proveedores

La sostenibilidad y gestión medioambiental de los proveedores es uno de los tres factores que evalúa anualmente la Subgerencia de Adquisiciones de Chilexpress. A través de una encuesta, requiere información sobre formación del personal en temas medioambientales y análisis, documentación y gestión de riesgos relacionados.

97%

de nuestros proveedores recurrentes fue evaluado bajo criterios de sostenibilidad.

RECONOCIMIENTOS 2018-2019

Premio Nacional de Satisfacción de Clientes. ProCalidad 2019

Por cuarto año consecutivo, en 2019 Chilexpress recibió el Premio Nacional de Satisfacción de Clientes de ProCalidad, en la categoría Courier. En este estudio son consultadas personas mayores de 18 años, en todas las capitales regionales y comunas con más de 130.000 habitantes.

Empresas con mejor reputación corporativa en Chile. Merco 2019

En su primera participación en el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa, Merco Empresas, Chilexpress ocupó el primer lugar en la categoría Transporte (paquetería) y la posición 78 entre las 100 empresas del país destacadas en este ranking.

Ranking nacional PXI - Praxis Xperience Index.

Chilexpress integró el Grupo A (Experiencias de excelencia) del ranking PXI - Praxis Xperience 2018, conformado por las empresas que obtienen puntajes iguales o superiores a 80% en el estudio. Nuestra Compañía ocupó el puesto número 12, entre 124 marcas. El ranking evalúa tres dimensiones del servicio: efectivo, fácil y agradable.

En la versión 2019, Chilexpress integró el Grupo B (Experiencias muy buenas), compuesto por 21 marcas que representan el 17% del total de compañías medidas.

Estudio de Reputación Corporativa, ERC

Chilexpress ocupó el primer lugar en la categoría Correos y Servicios Expresos y 27 en el ranking general del Estudio de Reputación Corporativa (ERC) 2018, realizado por GfK Adimark y la consultora Hill + Knowlton Strategies Chile, considerando la percepción de más de 5.000 personas en 14 ciudades del país.

CONTACTO
Cristóbal Lyon Labbé
Gerente de Asuntos Legales y Contraloría
Chilexpress
clyon@chilexpress.cl
Teléfono (56-2) 2382 7100

DISEÑO
Negro.cl

www.chilexpress.cl