



Bienvenidos a nuestro reporte

Este es el tercer reporte bienal de Chilexpress S.A. el cual ha sido elaborado, como las versiones anteriores, siguiendo las recomendaciones de la guía internacional de Global Reporting Initiative (GRI). Esta vez, en conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI, publicados en octubre de 2016.



OBJETIVOS CONECTADOS

Nuestro propósito es contribuir al éxito de nuestros clientes, entregando un servicio de excelencia a las personas y empresas que usan nuestros servicios.

Sabemos que al conectar a personas entre sí y a emprendedores y empresas con sus clientes, impulsamos el desarrollo social y económico del país, y que, para que esto sea sostenible, debemos gestionar los impactos que genera nuestra actividad en el entorno. En el contexto más amplio de la sostenibilidad, nuestro propósito está alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible al 2030, propuestos por la Organización de las Naciones Unidas.

CONTENIDO


14	Mensaje del Presidente
16	Nuestra empresa
20	Gobierno corporativo
30	Enfoque de la sostenibilidad
32	Entrevista al gerente general
35	Avances a 2017
36	Experiencia de cliente
46	Crecimiento sostenible
60	Desarrollo social y económico
75	Acerca de este reporte
80	Índice de contenidos GRI

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



En septiembre de 2015, más de 150 jefes de Estado y de Gobierno, reunidos en la histórica Cumbre del Desarrollo Sostenible, aprobaron la Agenda 2030. Esta contiene 17 objetivos de aplicación universal que, desde el 1º de enero de 2016, rigen los esfuerzos de los países para lograr un mundo sostenible en el año 2030.

→ Más información:
<http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>



**Nuestros clientes
están al centro de
todo lo que hacemos.**

ENTENDEMOS, APOYAMOS Y NOS
JUGAMOS POR SUS NEGOCIOS.



— **Comprendemos la importancia de las encomiendas y documentos que nos confían y las expectativas de quienes los envían y reciben.**

18

millones
de envíos
al año



– Distribuimos los envíos de nuestros clientes en todo Chile y el mundo.

+190 países se encuentran dentro de la cobertura internacional de Chilexpress



**— Conectamos a todo el país,
a través de la más amplia red
de distribución de la industria.**

376

sucursales
entre Arica y
Puerto Williams



– Contribuimos a la conexión financiera de las personas y sus seres queridos, mediante la alianza que mantenemos desde 1990 con Western Union, para giros de dinero nacionales e internacionales.

+1,5

millones de giros internacionales fueron realizados a través de Chilexpress en 2017

Mensaje del Presidente



El crecimiento del comercio electrónico nos está permitiendo multiplicar la contribución que hacemos al desarrollo social y económico del país.

Chilexpress se ha comprometido a ordenar su actividad empresarial orientándola a la construcción de un modelo de negocios sostenible en el largo plazo, respondiendo así adecuadamente a las expectativas del entorno en el que se desarrolla, para lo cual, se ocupa de gestionar apropiadamente tanto los impactos positivos como negativos que su actividad produce, los que hemos identificado en tres ámbitos principales; Experiencia de Clientes, Crecimiento Sostenible y Desarrollo Social y Económico.

A través de este, nuestro tercer Reporte de Sostenibilidad bienal, presentamos con orgullo el estado de avance y el progreso de los diferentes aspectos materiales de cada uno de los tres ámbitos mencionados y, por primera vez, los estamos asociando a los 17 Objetivos del Desarrollo Sostenible propuestos por las Naciones Unidas, destacando que nuestro accionar está alineado con dichos objetivos globales y constituyen nuestra forma de aportar a su logro.

Durante 2017, la compañía continuó avanzando en su estrategia de sostenibilidad, especialmente en relación con las iniciativas ambientales concentradas en su programa "El Futuro nos Mueve". Con tres años de anticipación, Chilexpress logró superar la meta propuesta de reducir en un 30% al 2020 la intensidad de su huella de carbono por encomienda, alcanzando un 41,5% de reducción en comparación con su línea base medida el año 2012. Asimismo, la compañía logró superar la meta proyectada de su intensidad energética y continúa avanzando a buen ritmo en la disminución de sus emisiones de material particulado, en la gestión de sus residuos y en abastecimiento sostenible de su cadena.

La actividad de la empresa ha tenido un crecimiento explosivo muy asociado a la fuerte expansión del comercio electrónico que exige manejar grandes volúmenes de servicios donde desde el primer informe y compromiso medioambiental hemos incrementado la cantidad de encomiendas y entregas en más de un 75% y ello lo hemos enmarcado en un riguroso plan de optimización de capacidades en rutas locales y troncales, incorporación de dispositivos aerodinámicos en toda la flota y en lo posible con disminución porcentual del uso de carga aérea.

Al mismo tiempo, este fenómeno de crecimiento del comercio electrónico nos está permitiendo multiplicar la contribución que hacemos al desarrollo social y económico del país, ya que estamos funcionando como habilitadores del surgimiento y desarrollo de una nueva industria, nuevos modelos de negocio y nuevos emprendimientos, todos basados en la capacidad logística de llegar directamente al domicilio de millones de consumidores en todo Chile.

Actualmente, Chilexpress cuenta con seis centros de operación que están dotados de sistemas de consumo eficiente de energía, aporte de energías renovables y medidas internas de cuidado del medio ambiente como es la promoción del reciclaje en su operación. Así también en toda nuestra amplia red de sucursales y centros

operativos monitoreamos a través de una plataforma especial el consumo eléctrico de los mismos, lo que nos permite gestionar el uso de energía y calcular la huella de carbono. Otro aspecto destacable es que con la proliferación de nuestros puntos de atención hemos podido disminuir en cerca de un 18% la cantidad de kilómetros recorridos por pieza transportada, todo lo cual apunta a eficiencias energéticas que de una manera significativa contribuye a preservar el medio ambiente.

Los esfuerzos que la empresa lleva a cabo para que sus desarrollos y requerimientos operacionales se enmarquen en los más estrictos criterios y parámetros medioambientales nos llevan a preocuparnos de ir mutando nuestros materiales de embalaje hacia aquellos reciclables, optimización en el tratamiento de residuos, utilización de una flota con vehículos menos contaminantes o de bajo impacto, entre otros aspectos destacables.

Un factor esencial en el compromiso de sostenibilidad y en haber sucesivamente mejorado sustancialmente las exigentes metas que nos hemos comprometido en alcanzar es el compromiso de nuestros colaboradores con esta tarea la que se refuerza con una adecuada capacitación y un estricto monitoreo del respeto a las normas internas las que se extienden a la red de proveedores y agentes de servicios.

Los saluda atentamente,

Juan Eduardo Ibáñez Walker
Presidente de Chilexpress

Nuestra empresa

Chilexpress es líder del mercado Courier y servicios expresos en el país. El control de su propiedad se ha mantenido en manos de quienes fundaron la compañía, hace más de 28 años.



Nuestra empresa provee una amplia gama de soluciones de distribución, valor agregado en logística y comercio electrónico para personas, emprendedores y empresas de todos los tamaños, y servicios financieros relacionados con recaudaciones y giros de dinero, nacionales e internacionales.



CADENA DE ABASTECIMIENTO

Los principales proveedores de Chilexpress son empresas de los rubros:

- Transporte terrestre
- Servicios de administración
- Transporte aéreo
- Combustibles
- Materiales de embalaje

CÓMO CREAMOS VALOR

Entregamos una experiencia de servicio que responde a las necesidades de cada cliente. Lo hacemos rápido, de forma segura y confiable.

Clientes

- Personas
- Emprendedores
- Pequeñas y medianas empresas
- Grandes empresas
- Sector Gobierno/Estado

Soluciones

- Distribución expresa de encomiendas y documentos
- Soluciones integrales para el e-commerce
- Transporte logístico y de comercio internacional
- Envíos de dinero y recaudaciones



3.031
colaboradores



376
sucursales



25
centros de distribución



49
centros de reparto



1
centro de servicios fulfillment



708
vehículos de reparto

Alcance

Chile

- Presencia en las 15 regiones del país
- Sucursales en 290 comunas y localidades
- 98% de la población atendida por la red de Chilexpress entre Arica y Puerto Williams

Resto del mundo

- Convenios con couriers internacionales
- Servicios de carga aérea y marítima internacional (freight forwarding)
- Operación propia en Estados Unidos para rutas de Centroamérica, América del Sur y Chile
- 3 casillas internacionales, en Estados Unidos, Asia y Europa

TRAYECTORIA



1989

Inicio de actividades de distribución de envíos certificados entre Antofagasta y Puerto Montt.

1993

Primeras operaciones internacionales mediante alianzas con empresas de courier internacional.

1999

Alianza con el Gobierno de Estados Unidos para el procesamiento, admisión y distribución de visas.



2008

Inicio de estrategia de consolidación de infraestructura en regiones.



2013

Adquisición de un centro operativo en Miami, Estados Unidos, para proveer servicios internacionales, a través de la filial CXP-USA Corp.

Publicación del primer Reporte de Sostenibilidad de Chilexpress.



2016

Alianza con Mercado Libre para distribución de los productos de vendedores suscritos a esta plataforma de comercio *online*.

1990

Alianza comercial con Western Union para envíos internacionales de dinero.

1994

Extensión de la cobertura nacional hasta Punta Arenas.



2004

Puesta en marcha del centro de distribución nacional en Enea, cercano al aeropuerto y a las principales rutas troncales urbanas e interurbanas.

2012

Consolidación de estrategia de infraestructura operacional en regiones, con los centros de distribución de Antofagasta, Copiapó, Valparaíso, Concepción, Valdivia y Puerto Montt.

Lanzamiento de estrategia de sostenibilidad de Chilexpress, elaborada con el apoyo de Fundación Chile y desarrollada mediante el programa El Futuro nos Mueve.



2017

Primer lugar en el sector Courier. Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad.

Primeros en la categoría Courier (por séptimo año consecutivo) en el Estudio de Reputación Corporativa (ERC), realizado por GfK Adimark y Hill+Knowlton Strategies Chile.

Aumento de capacidad de procesamiento de envíos en centro de distribución nacional de Enea.

2015

Habilitación de nuevas instalaciones en Enea para la prestación de servicios de *fulfillment*.

Gobierno Corporativo

La estructura de Gobierno Corporativo de la compañía es liderada por su Directorio, el cual está conformado por seis miembros y cuenta como instancia de apoyo con un Comité Ejecutivo de Directores.



En Chilexpress la sostenibilidad es una tarea transversal a toda la empresa y su estrategia y avances en esta materia son monitoreados por el Comité de Sostenibilidad. Este está conformado por el gerente general y los gerentes de las áreas de Finanzas y Planificación, Logística y Distribución, Personas y Asuntos Legales.

Durante 2017, Chilexpress lanzó su Programa de Ética y Probidad, el cual implicó la revisión y mejoramiento de su Código de Ética y Reglamento Interno, la certificación de su Modelo de Prevención de Delitos, y la incorporación de un canal de denuncias abierto tanto a sus colaboradores como al público en general.

DIRECTORIO



PRESIDENTE
Juan Eduardo Ibáñez Walker
Abogado



VICEPRESIDENTE
Rafael Wilhelm Matthei
Ingeniero civil



Fernando Alcalde Saavedra
Ingeniero civil
Director



Andrés Jana Linetzky
Abogado
Director



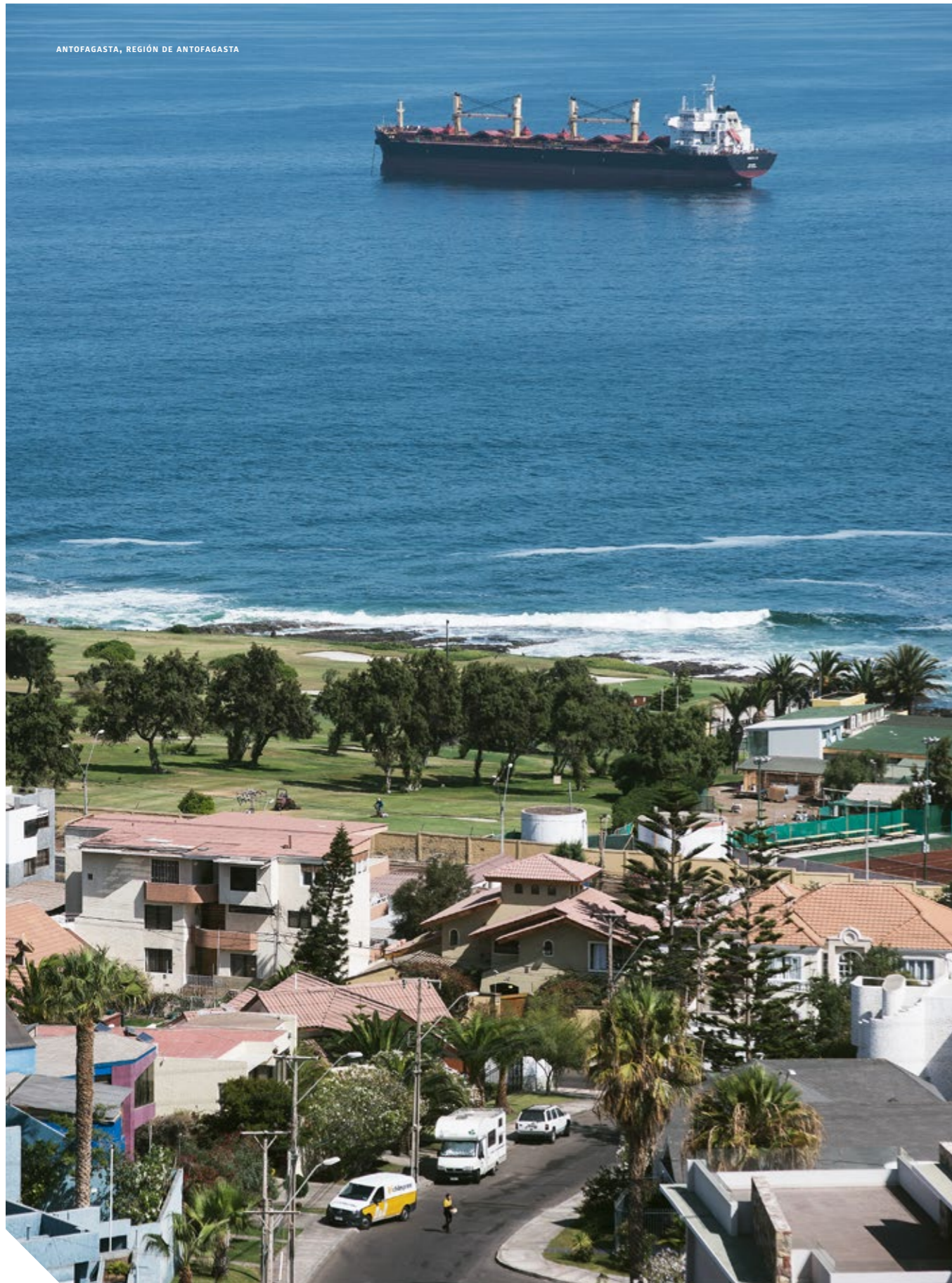
Juan Eduardo Ibáñez Barros
Ingeniero comercial
Director



Felipe Pérez Walker
Abogado
Director



Armando Briceño Goycoolea
Ingeniero civil
Asesor del Directorio



EJECUTIVOS PRINCIPALES



1. Gerente General
Alfonso Díaz Ibáñez
Ingeniero comercial

2. Gerente de Finanzas y Planificación
Vicente Cox Peters
Ingeniero civil

3. Gerente Administración y Control Financiero
Preben Larsen Löwenborg
Ingeniero comercial

4. Gerente Comercial
Juan Pablo Sepúlveda Bareyns
Ingeniero comercial

5. Gerente Negocio Express
Felipe Palacios González
Ingeniero comercial

6. Gerente Negocio E-commerce
José Pablo Berardi Ureta
Ingeniero comercial

7. Gerente Retail
Abel García-Huidobro Campos
Ingeniero civil

8. Gerente Internacional
Eduardo Cabello Wallace
Ingeniero comercial

9. Gerente Logística y Distribución
Cristián González Garay
Ingeniero civil

10. Gerente de Personas
María José Rojas Gómez
Socióloga

11. Gerente Tecnologías de la Información
Pedro Prats Gaviño
Ingeniero civil informático

12. Gerente Asuntos Legales y Contraloría
Cristóbal Lyon Labbé
Abogado

13. Gerente Proyectos
Pablo Viñuela Vicente
Ingeniero comercial

Ética e integridad

En Chilexpress creemos que la ética y probidad son elementos clave de nuestra sostenibilidad, ya que caracterizan nuestras relaciones con colaboradores, clientes, proveedores y el público en general.



Programa de Ética y Probidad

Código de Ética

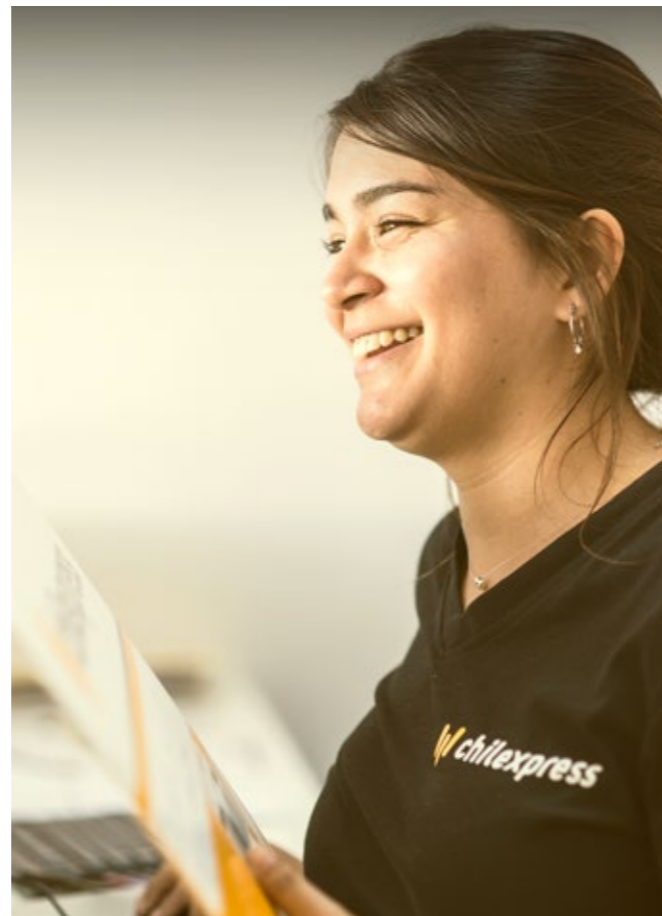
Modelo de
Prevención
de Delitos

Reglamento
Interno de
Orden, Higiene
y Seguridad

Canal de
denuncias

En 2017 Chilexpress desarrolló diversas iniciativas agrupadas en el Programa de Ética y Probidad, con el propósito de fortalecer su gobierno corporativo y promover una cultura organizacional comprometida con los más altos estándares en esta materia.

A través del Programa de Ética y Probidad, en 2017 la compañía abordó de forma integral los mecanismos que permiten promover el alineamiento de sus colaboradores con las mejores prácticas de gobierno corporativo y con valores estimados como centrales para el adecuado desempeño de sus colaboradores internos y externos.



Importancia

El progreso para promover la paz y la justicia, y fomentar instituciones eficaces, inclusivas y que rindan cuentas, continúa siendo desigual dentro de las regiones, y entre ellas. De acuerdo a datos desde 2005 a 2016, más del 18% de las empresas de todo el mundo informaron haber recibido al menos una solicitud de pago de soborno. La proporción de empresas en países de ingresos bajos a medios-bajos fue de 25%, en comparación con el 4% de los países de ingresos altos.

Fuente: Naciones Unidas. Informe de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2017

CÓDIGO DE ÉTICA

Materias abordadas

- 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 medio ambiente
- Libre competencia
- Desarrollo y creatividad
- Invitaciones, obsequios y regalos
- Donaciones, aportes y auspicios


CANAL DE DENUNCIAS PÚBLICO

A través de este canal, abierto en diciembre de 2017, los grupos de interés pueden 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 las mismas. Este proceso es monitoreado por el Comité de Ética de Chilexpress.



Programa de Ética y Probidad

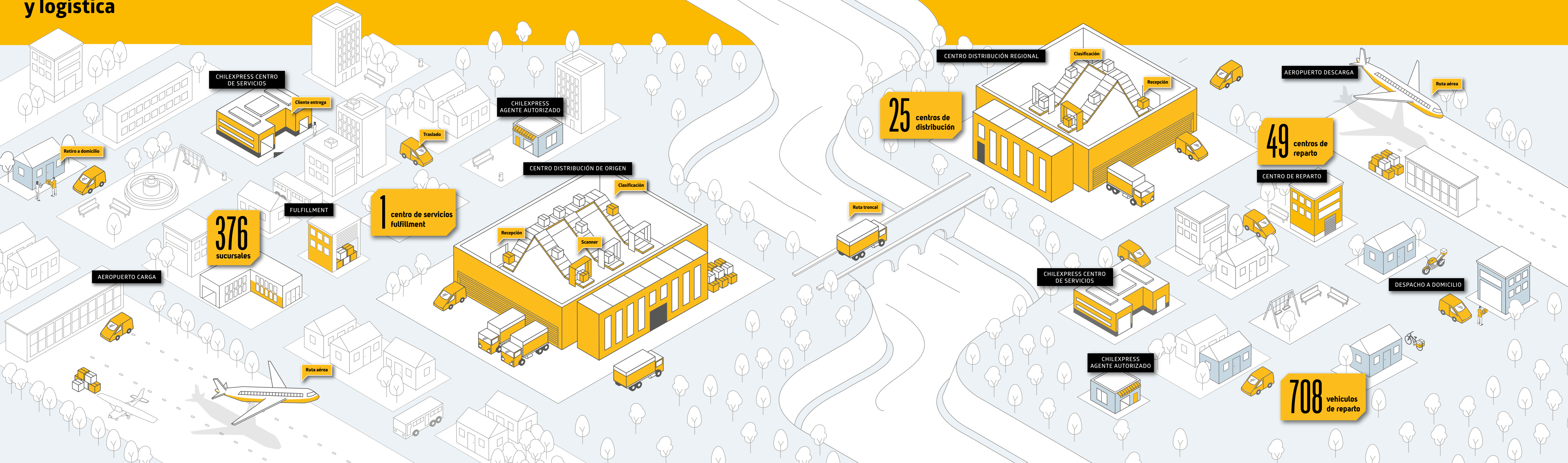
Creemos que la ética y probidad son elementos clave en nuestra forma de trabajar. Estos caracterizan nuestras relaciones con colaboradores, clientes, proveedores y el público en general.



Para apoyar en sus negocios a personas y empresas que venden sus productos por Internet, hemos sumado a los servicios de distribución nacional, soluciones de logística que permiten optimizar la experiencia de servicio.

chilexpress

Distribución y logística



Enfoque de sostenibilidad



Chilexpress impulsa el desarrollo social y económico del país, al proveer diversas soluciones de distribución que facilitan la conexión entre las personas y el intercambio de bienes y servicios entre estas y los emprendedores y empresas que los ofrecen, disminuyendo las barreras logísticas y geográficas. Para asegurar la sostenibilidad de este rol, la compañía gestiona sus recursos clave con énfasis en entregar una experiencia de servicio sobresaliente, junto con mitigar los impactos que genera su actividad en el medioambiente.

01 Experiencia de cliente

- Cultura centrada en el cliente
- Experiencia y calidad
- Eficiencia



02 Crecimiento sostenible

- Eficiencia energética
- Emisiones
- Residuos
- Materiales
- Evaluación ambiental de proveedores



03 Desarrollo social y económico

- Conectividad
- Emprendimiento
- Expansión del e-commerce
- Inclusión financiera
- Empleo
- Salud y seguridad en el trabajo



Entrevista al gerente general



Queremos ser un facilitador del crecimiento del e-commerce

Alfonso Díaz Ibáñez
Gerente general de Chilexpress

¿Qué medidas está tomando Chilexpress para seguir creciendo de manera sostenible?

Principalmente tres: en primer lugar, nos estamos asegurando de crecer en sintonía con las expectativas y necesidades de nuestros clientes. Estamos dedicados a profundizar el conocimiento de sus negocios y actividades, a desarrollar una oferta que sea capaz de agregarles valor, de acercarlos al cumplimiento de sus metas y entregarles una excelente experiencia de servicio. En segundo lugar, estamos invirtiendo en ampliar nuestras capacidades operacionales y de sistemas, para atender el fuerte crecimiento de los volúmenes; particularmente, los que provienen del e-commerce a nivel nacional, el que esperamos que en los próximos años pase desde una penetración de entre 4 y 5% sobre las ventas totales del retail a más del 10%. Finalmente, seguimos profundizando en nuestra estrategia de sostenibilidad, tanto en materia ambiental, donde hemos alcanzado antes de lo previsto varias de las exigentes metas que nos trazamos, como en la contribución que hacemos al desarrollo social y económico del país.

¿Cuál es el rol que quiere jugar la compañía en el desarrollo del e-commerce?

Queremos ser un facilitador principal del crecimiento del e-commerce para cada uno de nuestros clientes y para el país en general. La propuesta de valor del comercio electrónico solo se sostiene si cuenta con una logística robusta en infraestructura, procesos y sistemas, capaz de entregar cobertura, rapidez, flexibilidad y variedad de formatos para entregas y devoluciones, con foco durante todo el proceso en la experiencia de compra del consumidor final. El e-commerce está ofreciendo grandes oportunidades de emprendimiento a todo nivel, desde pequeños negocios individuales hasta grandes retailers, pasando por una amplia gama de pequeñas y medianas empresas. Al colaborar con todos ellos, estamos no solo impulsando el e-commerce sino, también, cumpliendo con el propósito de mejorar la vida de nuestros clientes, contribuyendo a que progresen y tengan éxito en sus proyectos.

¿Qué implica una estrategia centrada en el cliente?

Significa, por una parte, que nos hemos planteado el desafío de planificar y ejecutar nuestras estrategias y proyectos teniendo al cliente en el centro del análisis y como objeto principal del diseño de nuestros productos, servicios y procesos, y, por la otra, que estamos poniendo su crecimiento y desarrollo en el centro de nuestro propósito.

¿Por qué la experiencia de clientes es un tema material para Chilexpress?

La calidad de servicio y la experiencia de los clientes es para la compañía un factor clave de diferenciación y, como tal, un pilar de la sostenibilidad de largo plazo de nuestro modelo de negocio. Contamos con una amplia base de clientes que se aproxima a nuestros productos y servicios con distintas expectativas funcionales y emocionales, lo que nos plantea el desafío de entender los aspectos críticos que construyen la experiencia y focalizarnos en su mejor desempeño.





Avances 2017

01

Experiencia de cliente

Premio ProCalidad 2017

Por segundo año consecutivo, Chilexpress fue distinguida con el Primer lugar en el sector Courier del Premio Nacional de Satisfacción del Cliente, ProCalidad.

Primero en reputación corporativa del sector Courier

Chilexpress ocupó el lugar 28 entre 70 compañías en la versión 2017 del Estudio de Reputación Corporativa (ERC), que realiza GfK Adimark junto a la consultora Hill+Knowlton Strategies Chile, para evaluar la percepción de los consumidores mediante 5.000 encuestas en 14 ciudades del país.

Lugar 19 a nivel nacional en experiencia de clientes en el ranking PXI

- Praxis Xperience Index 2017.

Chilexpress formó parte del Grupo B - Buenas experiencias, integrado por 20 empresas con índices PXI de entre 70 y 80%.

Apertura de 28 nuevas sucursales en Chile

La compañía amplió su red nacional a 376 sucursales en el país.

02

Crecimiento sostenible

41,5% de disminución de la intensidad de la huella de carbono (2017 vs. 2012)

Con tres años de anticipación, Chilexpress superó la meta de reducción de 30% fijada para 2020.

38,5% de reducción de la intensidad energética en relación con 2012

Implica el logro anticipado de la meta de 30% al 2020.

70 proveedores recurrentes evaluados bajo criterios de sostenibilidad

Concentran el 53% del total de las compras. A partir de este avance, la compañía seguirá hasta alcanzar el 100% de los proveedores.

Incorporación de furgones Euro VI

Este es el estándar más alto disponible en el mercado.

Uso de cajas de cartón producido con fibra reciclada

Reemplazarán gradualmente las cajas de cartón elaborado con fibra virgen.

03

Desarrollo social y económico

840 emprendedores y pymes

prestan servicios de transporte, administración de sucursales y otros.

18 millones de envíos

fueron distribuidos por Chilexpress.

+1,5 millones de envíos de dinero

fueron realizados por Chilexpress durante 2017.

9 becas de estudio

fueron otorgadas durante 2017 a colaboradores.

Lugar en el sector Courier del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad

Nº1

Sucursales en todo el país

376

Posición en el Ranking de Reputación Corporativa (por séptimo año consecutivo)

Nº1

— Para responder eficientemente a los cambios en la dinámica de los negocios, estamos trabajando de forma colaborativa y transversal en el desarrollo de soluciones específicas para cada cliente.

01

Experiencia de cliente



Cultura centrada en el cliente

— En línea con nuestro propósito estratégico, hemos seguido avanzando en el desarrollo de las capacidades que son necesarias para entregar la mejor experiencia de cliente, en un entorno cada vez más digital.



A partir de 2018, el sistema de evaluación del desempeño incorporará los atributos que la compañía definió como claves para el desarrollo de una cultura centrada en el cliente. Estos requisitos fueron organizados en torno a tres pilares: cumplimiento de metas y objetivos, conexión con los clientes y pasión.

Capacitación enfocada

Durante gran parte de 2017, los esfuerzos en el área de capacitación estuvieron destinados al levantamiento detallado de las necesidades de formación. Este estudio incluyó entrevistas con cada una de las gerencias y el gerente general, y la conformación de mesas de trabajo en el nivel de subgerencias. La gestión busca asegurar que las temáticas a tratar en los programas estén en línea con el objetivo estratégico de desarrollar una organización de alto desempeño centrada en el cliente y que potencie el crecimiento de la compañía.

Trabajo colaborativo

Uno de los mayores desafíos actuales para la compañía es la existencia de periodos de muy alta demanda, en los cuales las empresas, especialmente aquellas que participan

en el comercio electrónico, necesitan de *partners* logísticos capaces de cumplir con las expectativas de los consumidores que adquirieron sus productos por internet.

Para responder eficientemente a los cambios en la dinámica de sus negocios, Chilexpress está trabajando de forma colaborativa y transversal en el desarrollo de soluciones específicas. Equipos conformados por colaboradores de distintas áreas de la compañía están diseñando o rediseñando procesos internos para asegurar la entrega de una experiencia distintiva a sus clientes, con eficiencia y productividad. Estos dos factores son la base de la estrategia de negocios, que busca capturar el crecimiento del e-commerce, manteniendo altos niveles de servicio.



PREMIO PROCALIDAD 2017

Por segundo año consecutivo, Chilexpress recibió el Primer lugar del sector Courier en el Premio Nacional de Satisfacción al Cliente ProCalidad 2017, iniciativa que destaca a las empresas mejor evaluadas por los clientes.

El estudio de ProCalidad se realiza en forma continua durante 11 meses del año. Incluye sectores de alta intensidad competitiva, penetración en la población y masividad. Son consultados hombres y mujeres mayores de 18 años residentes en todas las comunas de la Región Metropolitana, capitales regionales y otras comunas con más de 130.000 habitantes.

Experiencia y calidad

Estamos extendiendo nuestra red, para estar presentes en los lugares y horarios más adecuados a las nuevas preferencias y necesidades de los usuarios.

El comportamiento de las personas ha cambiado con la revolución digital. Los consumidores interactúan mediante diferentes canales con las empresas, buscando siempre que esta experiencia sea simple, rápida y segura.

Estamos respondiendo a esta tendencia con la expansión y modernización de nuestros puntos de contacto físico y la optimización de las plataformas digitales.

Atención más rápida en oficinas

En forma creciente, empresas pequeñas y medianas usan la plataforma de Chilexpress para enviar los productos que venden a través de internet. En las sucursales, por lo tanto, estos clientes necesitan un servicio rápido, fácil y expedito, para ello durante 2017 modificamos nuestro sistema de atención de puntos de venta (POS), el cual terminará de ser desplegado en todas nuestras sucursales en mayo de 2018. Junto con lo anterior, para adaptarse a esta mayor demanda y urgencia, la compañía está introduciendo protocolos de admisión diferenciada, sistemas de administración de filas y equipos que privilegien la autoatención.



Nuevos puntos de contacto

Durante 2017, Chilexpress siguió extendiendo su red de sucursales (376 al cierre del año) e inició el desarrollo de nuevos formatos de atención, que le permitirán, por un lado, apoyar el crecimiento del e-commerce, con opciones adicionales de entrega y retiro de productos y, por otro, facilitar los servicios de giros de dinero.

28

sucursales abiertas durante 2017

PXI > praxis
xperience
index

EXPERIENCIA DE SERVICIO

Chilexpress ocupó el lugar 19 entre 120 empresas evaluadas a nivel nacional en el estudio PXI, Praxis Xperience Index 2017.

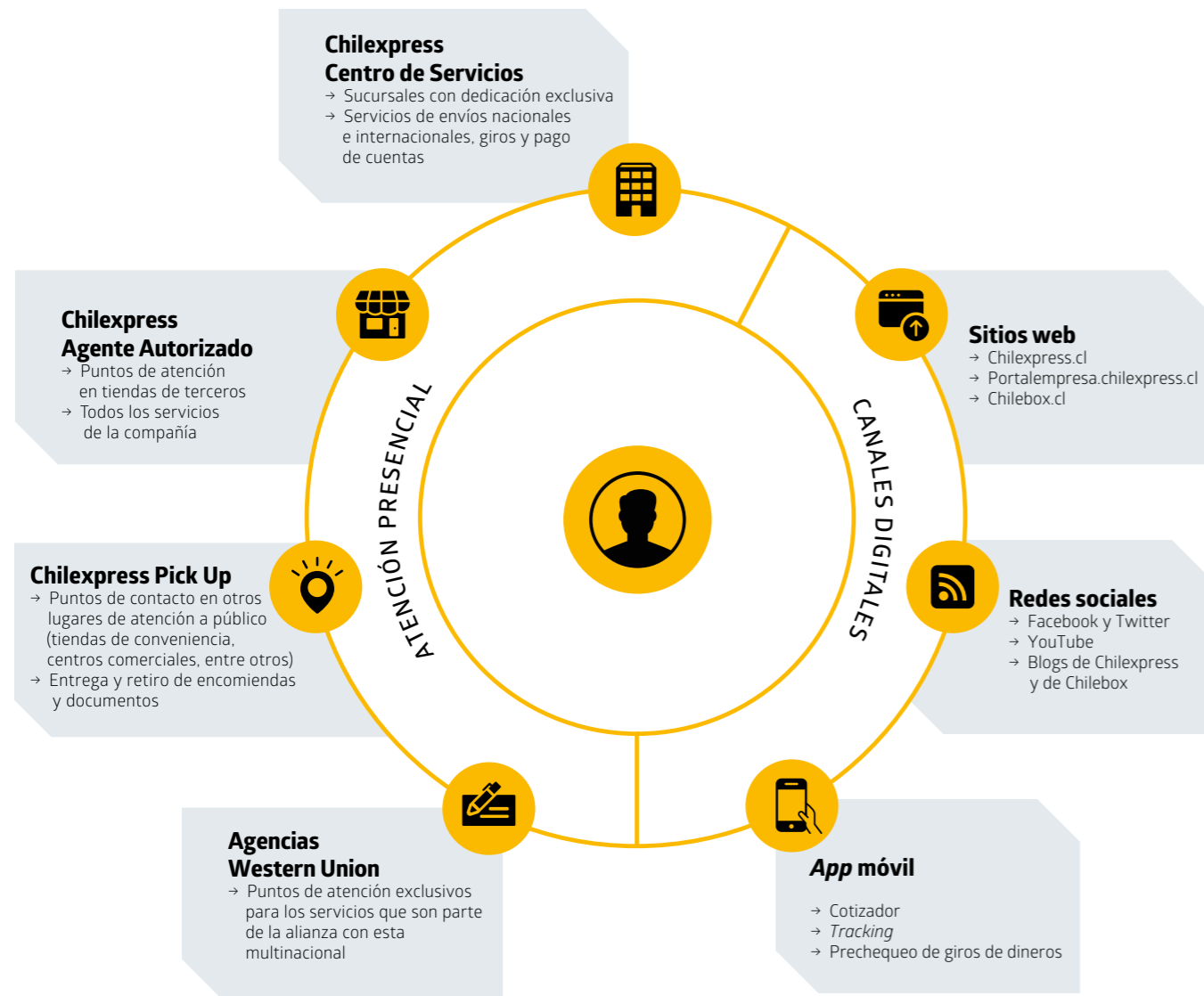
El PXI es un indicador de experiencia de los clientes al momento de adquirir un producto o servicio. Este indicador mide las tres dimensiones que Praxis considera las más relevantes al hablar de experiencia: una dimensión funcional (¿logré lo que quería?) otra de esfuerzo (¿fue fácil el proceso de compra?), y una relacionada con las emociones que vive el cliente en ese momento (¿fue una experiencia agradable?).

Al medir esos tres componentes construye el indicador de experiencia PXI para cada marca evaluada, y las clasifica en cinco grupos, desde las mejores a peores experiencias. El reciente estudio se realizó entre julio de 2016 y junio de 2017 mediante encuestas desde Arica a Punta Arenas en todas las comunas de más de 130.000 habitantes o capitales regionales, a hombres y mujeres mayores a 18 años que reconocen ser clientes de las marcas.

Con un puntaje entre 70% y 80%, Chilexpress formó parte del Grupo B – Buenas Experiencias de Servicio, junto a otras 19 empresas.

Queremos que todos nuestros clientes puedan encontrar un punto de atención lo más cercano posible a sus hogares o lugares de trabajo.

CANALES



Estamos trabajando para que nuestras plataformas digitales estén diseñadas para atender en forma rápida y especializada las necesidades de nuestros clientes.

App móvil

A través de sus *smartphones*, los usuarios pueden acceder a:

- Cotizador de envíos
- Seguimiento del estado de piezas, o *tracking*

Redes sociales

- Facebook y Twitter: soporte digital de servicio de atención al cliente + información sobre productos, servicios y utilidad pública
- YouTube: noticias y sugerencias.
- Blogs de Chilexpress y de Chilebox: entrega información sobre servicios a nivel nacional y sobre casillas internacionales Chilebox

Sitios web

Personas: cada usuario puede crear una cuenta personal con llave única de acceso. A través de ella, puede gestionar envíos de Chilexpress y enviar giros de dinero *online*, entre otros.

Portal Empresa: para gestionar envíos y retiros de pequeñas, medianas y grandes empresas.

- Órdenes de transporte individual y masivas
- Impresión de etiquetas
- Solicitud de retiros
- Seguimiento/*tracking*
- Administrar cuenta

Chilebox: para gestionar la importación de envíos internacionales por medio de casillas:

- Creación de casilla para la recepción de envíos internacionales
- Consolidación de envíos
- Seguimiento/*tracking*



Eficiencia

Las operaciones y el crecimiento de la compañía han sido respaldados continuamente por inversiones en tecnología y cobertura.

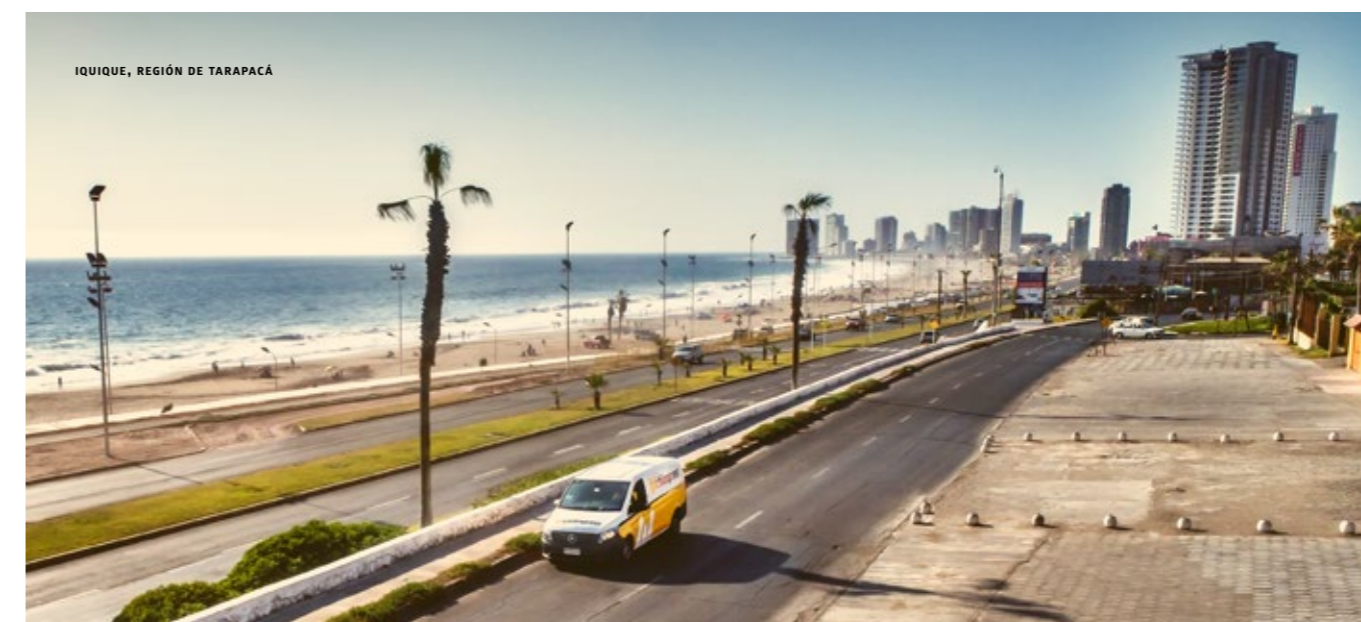
La compañía tiene considerada una serie de inversiones hacia el año 2021 que demandarán alrededor de US\$ 50 millones para adaptar su infraestructura, sistemas y procesos al crecimiento proyectado de la demanda. De este monto, US\$ 12 millones fueron invertidos en 2017, principalmente en el aumento de capacidad, en tecnología y mejoramiento de procesos. Estas acciones permitirán a la compañía duplicar su capacidad de procesamiento de envíos.

A diferencia de la industria de servicios expreso, cuyos niveles de demanda suelen presentar una relativa estabilidad en sus volúmenes, la industria del e-commerce se

encuentra en pleno proceso de expansión en Chile: nuevos actores están ingresando al mercado y miles de emprendedores ofrecen sus productos por medio de plataformas digitales (*marketplaces*, redes sociales, etc.). Por otra parte, los consumidores chilenos están prefiriendo, con mayor frecuencia, adquirir sus productos por internet y acceder a soluciones de entrega que les permitan decidir dónde y cuándo quieren recibir sus productos, y realizar devoluciones y cambios de forma rápida y simple.

En este contexto, además de aumentar su capacidad y robustecer su red de sucursales, Chilexpress mantiene la política

de revisar constantemente sus procesos de última milla con el objeto de mejorar la experiencia de los usuarios. Para ello, entre otras cosas, la compañía cuenta con un plan de fortalecimiento de las integraciones sistémicas con clientes, para automatizar procesos claves que permiten optimizar la experiencia de los usuarios finales. Con este mismo objetivo, ha puesto énfasis en la gestión de contingencias que puedan ser debidamente reportadas a los usuarios en forma previa a la entrega, para así reagendar el envío o redireccionarlo.



Reducción de
emisiones GEI
en recorridos
locales

(2017 vs. 2012)

26%

Aumento de
toneladas
de residuos
reciclados

(2017 vs. 2016)

121%

— Para contribuir al desafío global del cambio climático y la contaminación atmosférica de las ciudades, estamos abordando nuestro impacto ambiental de manera sistémica.

Reducción de
emisiones
MP2.5

(2017 vs. 2012)

36%

02

Crecimiento sostenible



Nuestro compromiso

— En 2012 lanzamos nuestra estrategia de sostenibilidad ambiental bajo el programa El Futuro nos Mueve, con metas al 2020 y un plan de acción en torno a cinco ejes.

Metas al 2020 (vs. 2012)

↓ 30%

Disminución de la intensidad de la huella de carbono

Eficiencia energética

↓ 30%

Reducción del consumo energético

Contaminación atmosférica

↓ 90%

Reducción de las emisiones de material particulado de la flota de distribución

Gestión de residuos

↓ 90%

Reducción de los residuos enviados a vertederos

55%

Nivel de reciclaje

Abastecimiento responsable

100%

Proveedores evaluados de acuerdo a criterios de sostenibilidad

Lineas de acción

→ Centros de operación verde
→ Monitoreo en línea del consumo eléctrico en sucursales

→ Conducción eficiente
→ Reemplazo de flota
→ Optimización de rutas

→ Campañas de reciclaje
→ Punto limpio

→ Evaluación sostenible de proveedores
→ Reemplazo de materiales de embalaje

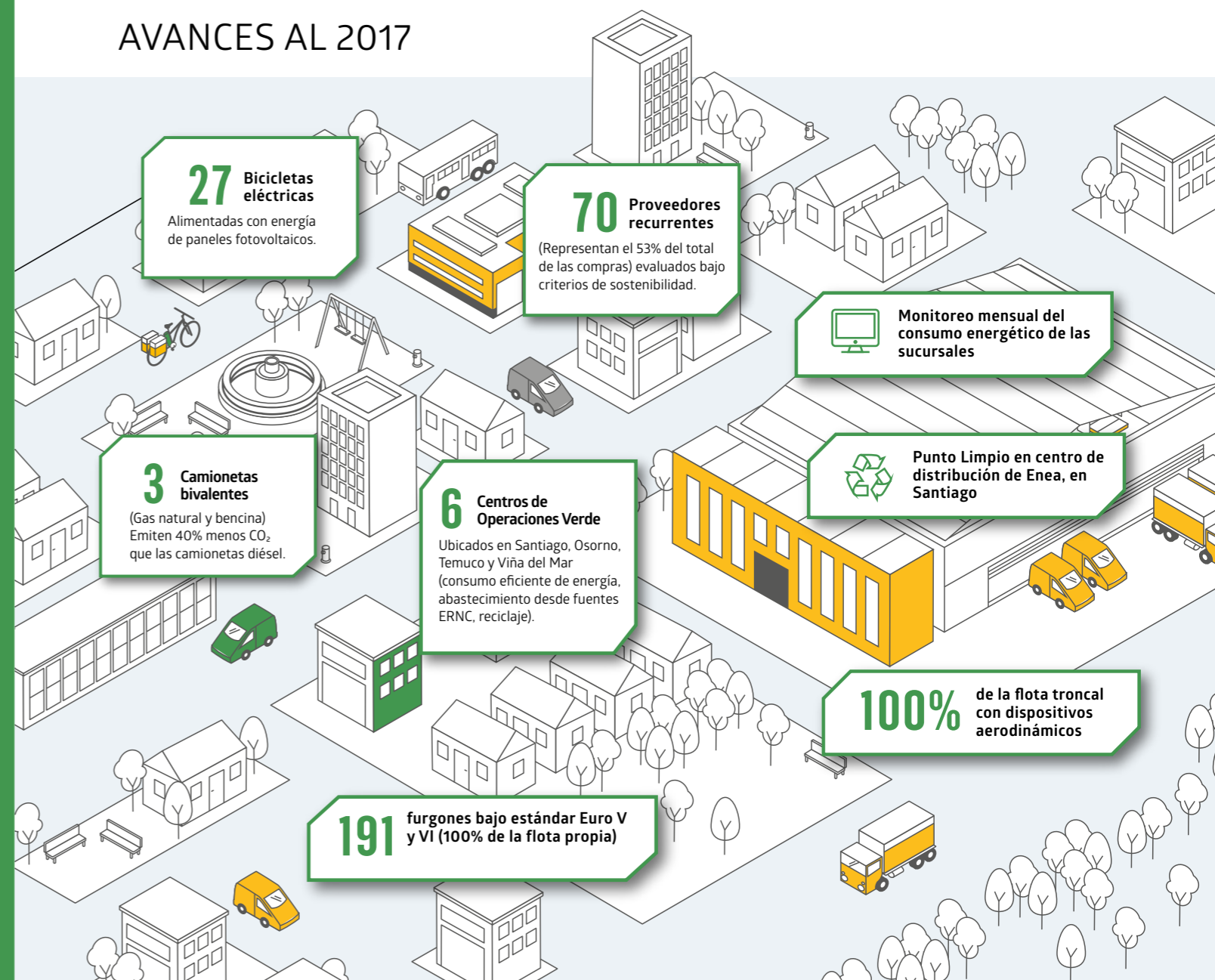
Operación sostenible



Programa
el futuro
nos mueve



AVANCES AL 2017



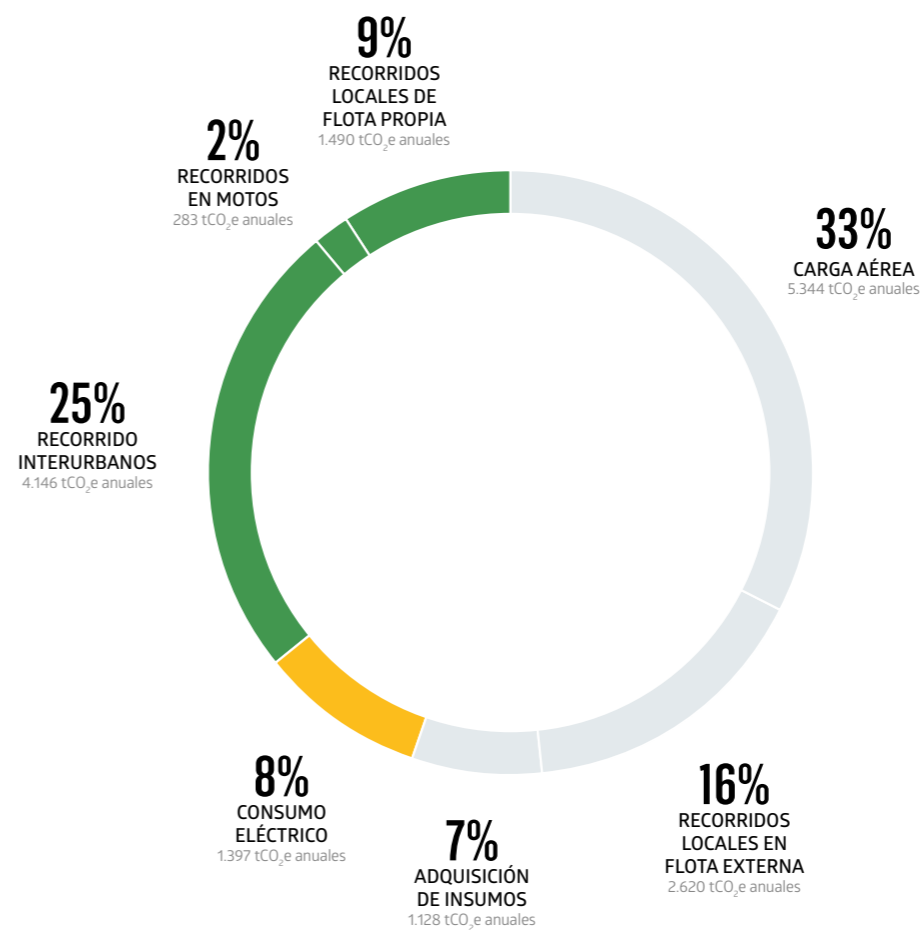
13 ACCIÓN POR EL CLIMA



El cambio climático ya tiene un profundo y alarmante efecto en todo el mundo. Las temperaturas a nivel mundial siguieron aumentando en 2016, estableciendo un nuevo récord de 1.1 grados centígrados sobre el período preindustrial. Las condiciones de sequía predominaron en casi todo el mundo, influidas por el fenómeno de El Niño. Además del aumento en el nivel del mar y de las temperaturas en todo el mundo, los sucesos climáticos extremos se están volviendo más comunes y los hábitats naturales, como los arrecifes de coral, se están reduciendo.

Fuente: Naciones Unidas. Informe de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2017

Huella de carbono de Chilexpress



Durante 2017, Chilexpress redujo en 41,5% la intensidad de su huella de carbono en comparación con la línea base medida en 2012, superando con ello en 138% la meta propuesta al 2020 (disminución de 30%).

Este significativo mejoramiento en materia de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), se logró con una emisión total de GEI solo 2% superior a la de 2012, pero con 75% más de encomiendas transportadas. Esto fue posible gracias a la optimización de capacidades en rutas locales y troncales, la incorporación de dispositivos aerodinámicos en toda la flota troncal y la disminución del uso de carga aérea, entre otros factores.

ALCANCE 1

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) directas (que provienen de fuentes de propiedad o que son controladas por la organización).

5.920
tCO₂e anuales

ALCANCE 2

Emisiones GEI asociadas a la generación de la energía eléctrica consumida por la organización.

1.397
tCO₂e anuales

ALCANCE 3

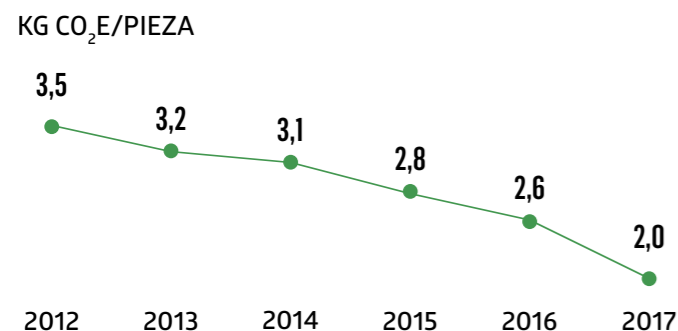
Emisiones GEI indirectas no cubiertas en el alcance 2.

9.092
tCO₂e anuales

EMISIONES TOTALES 2017
16.409
tCO₂e anuales

Intensidad de las emisiones GEI de Chilexpress

Medida sobre la cantidad de encomiendas transportadas durante 2017.



Evolución de las emisiones totales de GEI

Alcance	Actividad	Fuente de Emisión	Emisiones (tCO ₂ e)					Variación 2017/12		
			2012	2013	2014	2015	2016		2017	
Alcance 1	Combustión	Recorrido locales	2.008	1.889	1.419	1.606	1.757	1.490	-26%	
		Recorrido Motos	395	435	377	344	266	283	-28%	
		Rutas Interurbanas	3.334	3.948	4.530	4.583	4.932	4.146	24%	
Total Alcance 1			5.737	6.271	6.326	6.533	6.955	5.920	3%	
Alcance 2	Consumo eléctrico		1.506	1.560	1.564	1.512	1.441	1.397	-7%	
Total Alcance 2			1.506	1.560	1.564	1.512	1.441	1.397	-7%	
Alcance 3	Adquisición de insumos		764	834	923	967	1.142	1.128	48%	
		Combustión	Recorrido locales	1.821	1.925	2.163	2.044	2.073	2.620	44%
		Transporte	Carga aérea	6.194	5.947	5.735	5.636	5.447	5.344	-14%
Total Alcance 3			8.779	8.706	8.821	8.647	8.663	9.092	4%	
Total general			16.022	16.537	16.711	16.693	17.059	16.409	2%	

La medición de la huella de carbono busca calcular, de forma estandarizada, la cantidad de Gases de Efecto Invernadero (GEI) que son emitidos directa o indirectamente a la atmósfera durante los procesos productivos de la empresa. Este indicador nos ayuda a enfocarnos en desarrollar medidas para su reducción.

41,5%

reducción de la intensidad de la huella de carbono

(2017 vs. 2012)

(Logro anticipado de la meta de disminución de 30% al 2020)

138%

de cumplimiento de la meta

Energía

Con tres años de anticipación, cumplimos nuestra meta de eficiencia energética al 2020.

En 2017 Chilexpress redujo 38,5% la intensidad de su consumo energético por encomienda transportada, superando con ello la meta propuesta de disminuir hacia el 2020 en un 30% este indicador de eficiencia.

Centros de Operación Verde

Al término de 2017, seis centros de operación de Chilexpress, ubicados en Santiago, Osorno, Temuco y Viña del Mar, ya tienen las características definidas en el plan de sustentabilidad ambiental de Chilexpress iniciado en 2013: 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 centros de Operación Verde hacia 2020.

Monitoreo de consumo eléctrico

Desde 2014, Chilexpress controla el consumo energético de sus 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.

Eficiencia en ruta

Durante 2017, el aumento significativo del número de envíos y la composición de sus orígenes y destinos, junto con la optimización de rutas, generó un positivo efecto en el uso de combustible en recorridos locales y troncales; lo que se tradujo en una disminución de

17,9% en la cantidad de kilómetros recorridos por pieza transportada en relación con 2016.

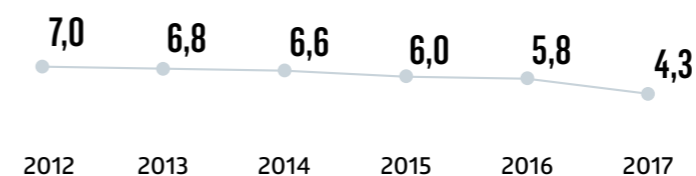
A lo anterior, se sumó el uso de dispositivos aerodinámicos en el 100% de la flota troncal, la renovación de camiones, capacitaciones para conductores, desarrollo de indicadores de control de eficiencia para monitorear los resultados y medición de presiones de neumáticos con nuevos equipos y metodologías.

Conducción segura y eficiente

Chilexpress está trabajando junto al Automóvil Club de Chile en un programa de eficiencia energética que contempla la realización de cursos de conducción segura y eficiente durante 2018 para todos los conductores, interurbanos y locales.

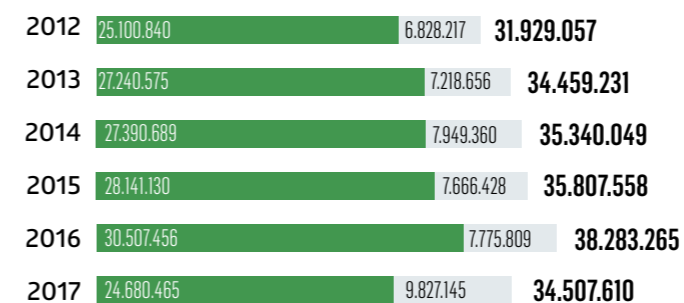
Eficiencia energética

KWH / PIEZA TRANSPORTADA



Consumo total de energía

kWh año



38,5%

reducción de la intensidad energética (2017 vs. 2012)

10%

reducción de energía eléctrica consumida (2017 vs. 2012)

Emisiones

Para reducir las emisiones asociadas al transporte, Chilexpress ha seguido la política de reemplazo de flota incorporando las tecnologías más avanzadas disponibles.

Emisiones de MP 2.5 flota propia + flota licitada

MP (mg/km)

	2012	2017
Total	683,56	434,48
Variación emisiones de MP2.5		-36,44%
Meta a 2020	Reducir en 90% nuestras emisiones de MP2.5	
% de cumplimiento meta		40,49%

Importancia

Desvincular el crecimiento económico del uso de los recursos naturales es fundamental para el desarrollo sostenible. Las cifras mundiales, sin embargo, apuntan a un empeoramiento de las tendencias: el consumo interno de materiales (la cantidad total de recursos naturales utilizados en

procesos económicos) aumentó de 1,2 kg a 1,3 kg por unidad del PIB entre 2000 y 2010.

Fuente: Naciones Unidas. Informe del Secretario General. Progresos en el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2017

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



Contaminación MP 2,5 en Chile

La importancia que la comunidad da a la contaminación atmosférica ha sido diagnosticada por diversas publicaciones que señalan que es posible estimar que en Chile al menos 10 millones de personas están expuestas a una concentración promedio anual de MP 2,5 superior a 20 microgramos por metro cúbico (MMA, 2011), mientras que la reco-

mendación de la Organización Mundial de la Salud (OMS) es de tan solo 10 µg/m³ como media anual.

Fuente: Centro de Políticas Públicas UC. *Principales problemas ambientales en Chile: desafíos y propuestas* (2017).

Materiales

Estamos revisando nuestros principales insumos, para privilegiar aquellos materiales que tienen mejores condiciones para su reciclaje. En 2018 comenzaremos la eliminación del uso de bolsas de plástico como material de embalaje.

En 2017, Chilexpress constituyó un Comité de Residuos y Abastecimiento Sostenible, el cual evaluó los usos de los principales residuos de la compañía (*film*, cartón y papel), adoptando un plan de racionalización y uso eficiente de los mismos, y el establecimiento de estándares y condiciones técnicas para la compra de estos.

Junto con lo anterior, el referido comité se encuentra revisando los procesos de disposición de dichos residuos para que el uso de estos sea eficiente, sean reutilizados en caso de ser posible y dispuestos correctamente para su efectivo reciclaje.

Asimismo, la compañía aprobó planes para disminuir el consumo de otros materiales utilizados durante la operación, como el reciclaje de *pallets* de madera, y reducción del uso de cajas contenedoras plásticas.

Cajas de cartón con fibra virgen

Durante 2017 Chilexpress comenzó a reemplazar la adquisición de cajas de cartón corrugado fabricados con fibra virgen por cajas elaboradas con fibra reciclada. Este producto es un insumo relevante entre los materiales de embalaje y operacionales (ver cuadro).

Bolsas plásticas

Las actuales bolsas de embalaje de la compañía que son comúnmente utilizadas para el envío de documentos, pese a ser biodegradables, serán reemplazadas por otros materiales de embalaje con el objeto de reducir el uso del plástico. El proceso de reemplazo se iniciará durante el 2018.

Materiales (insumos) utilizados 2017

Tipo	Peso total (kg)
Polietileno de alta densidad (PEAD)	69.920
Polietileno de baja densidad (PEBD)	178.862
Caja cartón corrugado (fibra virgen)	91.492
Caja cartón corrugado (fibra reciclada)	92.400
Papelería	22.139
Total materiales	454.813

Residuos

La operación del Punto Limpio de Santiago es parte de un plan de gestión integral de residuos que contempla, además de la revisión de los insumos principales y materiales de embalaje, la gestión, disposición y reciclaje de los residuos de acuerdo a las metas planteadas al año 2020. Durante los primeros años de esta iniciativa, los esfuerzos estuvieron focalizados en las necesidades de las instalaciones centrales de Enea. En 2017 se comenzaron a estandarizar los procesos de gestión de residuos para su implementación en regiones durante 2018. Adicionalmente, la compañía contactó a proveedores locales de reciclaje y estableció iniciativas de gestión de residuos.

Para los residuos peligrosos, la compañía ha impulsado alianzas con empresas especialistas en el manejo de estos, y lo mismo ha hecho con respecto a los residuos líquidos, ya que no transporta este tipo de envíos. Asimismo, si recibe, por omisión de los clientes, residuos peligrosos, los deriva a estas mismas empresas para su disposición final.

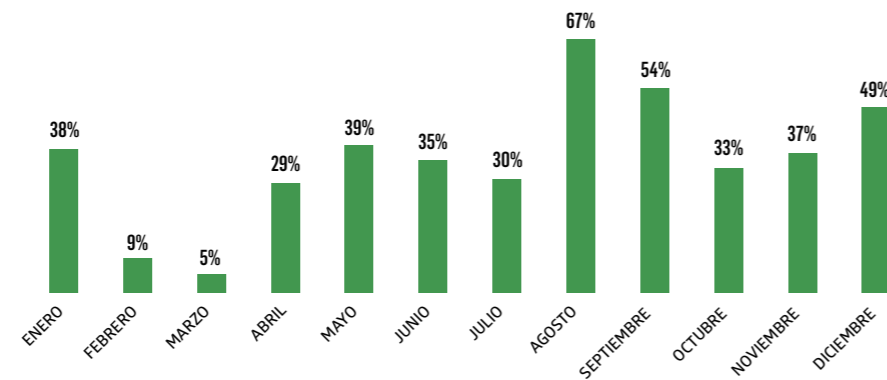
+2X

Se aumentó la cantidad de residuos reciclados en 2017 vs 2016 en los centros ubicados en la Región Metropolitana

Chilexpress cuenta con un Punto Limpio, ubicado en Santiago, bajo la administración de la empresa Triciclos. La meta general al 2020 es reducir en 90% el nivel de residuos enviados a vertederos y alcanzar un 55% el nivel de reciclaje, con respecto a la línea base de 2012.

Proporción de insumos reciclados

(Papel, cartón, polietileno de baja y alta densidad y, en menor medida, vidrio)



Nota: Datos corresponden a los centros de distribución de Chilexpress ubicados en el parque industrial ENEA, en Pudahuel, Santiago.

Volumen de residuos que fueron reciclados

Mes	2016 (toneladas)	2017 (toneladas)
Enero	10,59	8,04
Febrero	1,16	1,79
Marzo	0,00	1,32
Abril	2,80	3,93
Mayo	5,03	9,12
Junio	0,00	8,41
Julio	1,07	4,37
Agosto	2,58	25,30
Septiembre	4,98	9,45
Octubre	4,80	6,00
Noviembre	1,11	5,19
Diciembre	5,10	9,18
Total	41,53	92,10



Campaña interna de reciclaje de papel

68 centros operativos y tres edificios corporativos de la compañía en la Región Metropolitana (Enea, Las Condes, Brasil) cuentan con contenedores para el reciclaje de papel. Estos son transportados al Punto Limpio de Enea, donde se registra su procedencia, peso y volumen, para luego ser entregados para su reciclaje.

Esta actividad forma parte de una campaña interna de reciclaje de papel diseñada para contribuir a los objetivos del programa El Futuro nos Mueve, la cual en 2017, logró reunir 3.558 kg, volumen que es dos veces mayor al que se reciclaba antes de poner en marcha esta acción en dichas unidades.

En una segunda etapa, esta iniciativa se extenderá a las sucursales de Chilexpress en otras regiones del país.

Reutilización de uniformes

En atención al cambio de diseño de los uniformes corporativos, una fracción de los mismos no pudo seguir siendo utilizada. Estos uniformes fueron entregados a una microempresaria que junto con otras seis emprendedoras, transformaron las poleras y pantalones discontinuados en pecheras, bolsos y cojines. Estos fueron parte de un "kit parrillero" que la compañía entregó como regalo de Navidad a sus colaboradores. Con esta iniciativa se evitó enviar a relleno sanitario 1,4 toneladas de ropa.

1,4 t

de ropa evitó enviar a vertedero el proyecto de reutilización de uniformes sin uso

Uniformes desuso	Unidades	Kg totales
Poleras amarillas	1.450	493
Poleras amarillas personal externo	300	102
Pantalones negros operativos	1.750	840
Total		1.435

RESULTADO	UNIDADES
Pecheras	1.750
Bolsos	1.750
Cojines	1.450



Evaluación sostenible de proveedores

Como parte de su programa El Futuro nos Mueve, Chilexpress se ha propuesto que al 2020 el 100% de sus proveedores habituales se encuentre clasificado de acuerdo a criterios de sostenibilidad.

Impulsado por el Comité de Residuos y Abastecimiento Sostenible, durante 2017 se inició el proceso de clasificación de proveedores representativos de gran parte de las compras de la compañía, los que agrupan principalmente a proveedores de transporte, servicios, materiales e insumos. La encuesta aplicada con este propósito abarcó al 20% de los proveedores de la compañía y se enfocó en temas relacionados con la prevención de riesgos, gestión de residuos, abastecimiento y políticas

de sostenibilidad, entre otras materias. De dicho universo, al término del año se encontraban caracterizados proveedores representantes del 52,6% de las compras totales de la compañía.

El objetivo es evaluar si los proveedores tienen incorporados en su gestión metas y compromisos en materia de sostenibilidad. Si, dado su tamaño, el proveedor no cuenta con una estrategia de sostenibilidad, durante 2018 Chilexpress les pedirá que

adhiera a determinados criterios de sustentabilidad estimados como indispensables para la adecuada gestión de su cadena de abastecimiento.

En la medida que los proveedores se ajusten a estos lineamientos, tendrán una mejor ponderación en los procesos de selección.



Tópicos incluidos en la evaluación

- Salud y seguridad ocupacional
- Ecoetiquetas
- Buenas prácticas de gestión ambiental
- Materiales reciclados
- Recursos renovables
- Materiales de embalaje
- Aditivos y factibilidad de reciclaje
- Cumplimiento normativo (ambiental, social)
- Ética y probidad (incluida la libre competencia)

Población chilena con acceso a servicios de Chilexpress

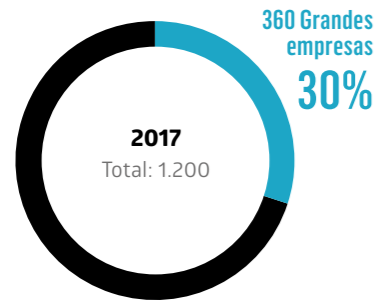
98%

Crecimiento de los servicios de distribución de Chilexpress para el e-commerce en 2017

67%

— Nuestro sistema logístico nos permite contribuir a que personas y empresas logren sus metas, venciendo las barreras que imponen la gran extensión del territorio chileno y la significativa centralización del país.

NÚMERO DE PROVEEDORES DE CHILEXPRESS



840 Pequeñas y medianas empresas
70%

chilexpress

Desarrollo social y económico

03



Efecto multiplicador

— Creemos que la innovación y el emprendimiento son el motor de progreso de las personas y las empresas.



Tanto en el proceso como en el resultado de sus actividades, Chilexpress genera impactos positivos para el desarrollo del país.



El uso de internet puede ampliar el mercado de productos y servicios innovadores y apoyar el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas de los países en desarrollo en los mercados mundiales. Las plataformas de comercio electrónico pueden crear oportunidades para transacciones que de otro modo no ocurrirían o que no serían rentables en el mercado. Internet puede extender el alcance

geográfico del mercado y brindar oportunidades para transacciones que no podrían haber ocurrido sin su existencia.

Fuente: International Chamber of Commerce (ICC). ICT Policy and Sustainable Economic Development.

Conectividad

En un país con las condiciones geográficas de Chile, los factores de conexión constituyen elementos críticos para el desarrollo de emprendimientos y el intercambio de bienes. La extensa cobertura nacional de Chilexpress permite conectar los extremos del país con Chile y el mundo.



VALDIVIA, REGIÓN DE LOS RÍOS

Chilexpress llega diariamente a todo el país, gracias a un sistema logístico que integra medios de transporte terrestres, aéreos y marítimos, propios y de terceros, junto a la más completa red de atención presencial de la industria de envíos expresos, con 376 sucursales distribuidas en todo el país.

Por medio de sus servicios, la compañía conecta a clientes dentro de todo Chile, y posibilita el envío bidireccional de productos desde los sectores más apartados del país con Chile y el resto del mundo, y la posibilidad de los mismos de acceder a productos no disponibles en sus localidades. Mediante lo anterior, contribuimos a la creación de condiciones favorables para la generación de emprendimientos y actividad económica, favoreciendo la

masificación de las ventas por internet y la descentralización del país.

La red de Chilexpress incluye puntos de atención en localidades tan apartadas como Curacautín, Achao, Chonchi, Quemchi, Chile Chico, Cochrane y Porvenir. Para llegar a todas estas y ofrecer sus servicios con la misma calidad que en las ciudades más grandes, la compañía ha establecido alianzas con pequeñas y medianas empresas y familias locales, quienes actúan como agentes autorizados de Chilexpress.

La compañía ha desarrollado así la capacidad de ofrecer servicios Día Hábil Siguiendo y *Overnight* (dependiendo del destino) en lugares a los cuales otras compañías tardan hasta tres días.

28

nuevas sucursales
ampliaron la cobertura
de Chilexpress en 2017

290

localidades a lo largo de Chile
se encuentran dentro de nuestra
cobertura geográfica

Emprendimiento

Desde hace más de 5 años, colaboradores han sido apoyados por la compañía para transformarse en empresarios y participar en las licitaciones de recorridos y gestión de franquicias.

Más de la mitad de los costos operacionales de Chilexpress corresponde a compras a pequeñas y medianas empresas chilenas, segmento al que pertenece el 80% de sus proveedores recurrentes y el 70% del total de proveedores. La compañía ha impulsado directamente este desarrollo, a través de la contratación externa de una parte de sus recorridos y del sistema de franquicias para algunas sucursales.

Recorridos licitados

El 50% de los empresarios que prestan servicios de entrega y retiro de piezas desde los centros de reparto, han sido colaboradores de Chilexpress. La compañía ofrece a personas con mayor antigüedad en la empresa, o que han prestado servicios, la opción de postular a rutas que cumplan ciertos estándares de productividad y que permitan un beneficio mutuo. Esta modalidad ha demostrado ser una atractiva oportunidad de negocios para los colaboradores y ha permitido a la compañía contar con especialistas en cada sector, que contribuyen a mejorar la gestión y experiencia de los clientes.

Modelo de franquicias

Al término de 2017, 61 sucursales son administradas bajo el modelo de franquicias. La compañía comenzó a operar este sistema en 2012, cuando rediseñó la operación de la red de sucursales, incorporando la entrega de la administración de oficinas propias, preferentemente, a colaboradores destacados, quienes de esta forma se transformaron en empresarios.



840

Emprendedores y pymes prestan a Chilexpress servicios de transporte, administración de sucursales y otros

CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD

Durante 2017, Chilexpress contribuyó a diversas fundaciones y corporaciones sin fines de lucro. Dentro de estas, Fundación Paternitas, institución que otorga atención integral a jóvenes y adultos vinculados al mundo delictual; Fundación Gabriel y Mary Mustakis, que promueve, por medio de las artes, cultura, ciencias y tecnología, experiencias transformadoras de vida; Fundación Sagrada Familia, que acoge a niños en tratamiento oncológico, cuyas familias viven en otras ciudades, otorgándoles alojamiento, asistencia y apoyo espiritual y emocional en esta situación; Corporación Esperanza, que apoya diariamente a 300 personas en la superación de adicciones; Fundación Auxilio Maltés, que ayuda a la rehabilitación de niños, ancianos y víctimas de catástrofes; y, Coaniquem en su labor de rehabilitar a niños víctimas de quemaduras. Además, en conjunto con sus colaboradores, la compañía fue en ayuda de los afectados por los incendios en la localidad de Santa Olga, en la Región del Maule, junto a la organización Desafío Levantemos Chile.

Expansión del e-commerce

Chilexpress está llamado a ser un facilitador del crecimiento de la industria a través de asegurar la disponibilidad de servicios logísticos de alto desempeño, flexibles, escalables y orientados a la experiencia del consumidor final.

El crecimiento y expansión del e-commerce en Chile requiere de *partners* logísticos alineados con las expectativas de los clientes que operan en la industria a diversas escalas y con múltiples necesidades, pero que coinciden, finalmente, en la búsqueda de mejores tasas de conversión, y aumento de la tasa de recompra.

Durante 2017, según la Cámara de Comercio de Santiago la industria del e-commerce en el país creció en torno al 30%, mientras en el mismo período los servicios de distribución de Chilexpress para clientes e-commerce crecieron en más del doble, llegando a una tasa de 67%.

En Chilexpress estamos abocados a apalancar el éxito de nuestros clientes en la industria del e-commerce mediante:

Experiencia de entrega memorable

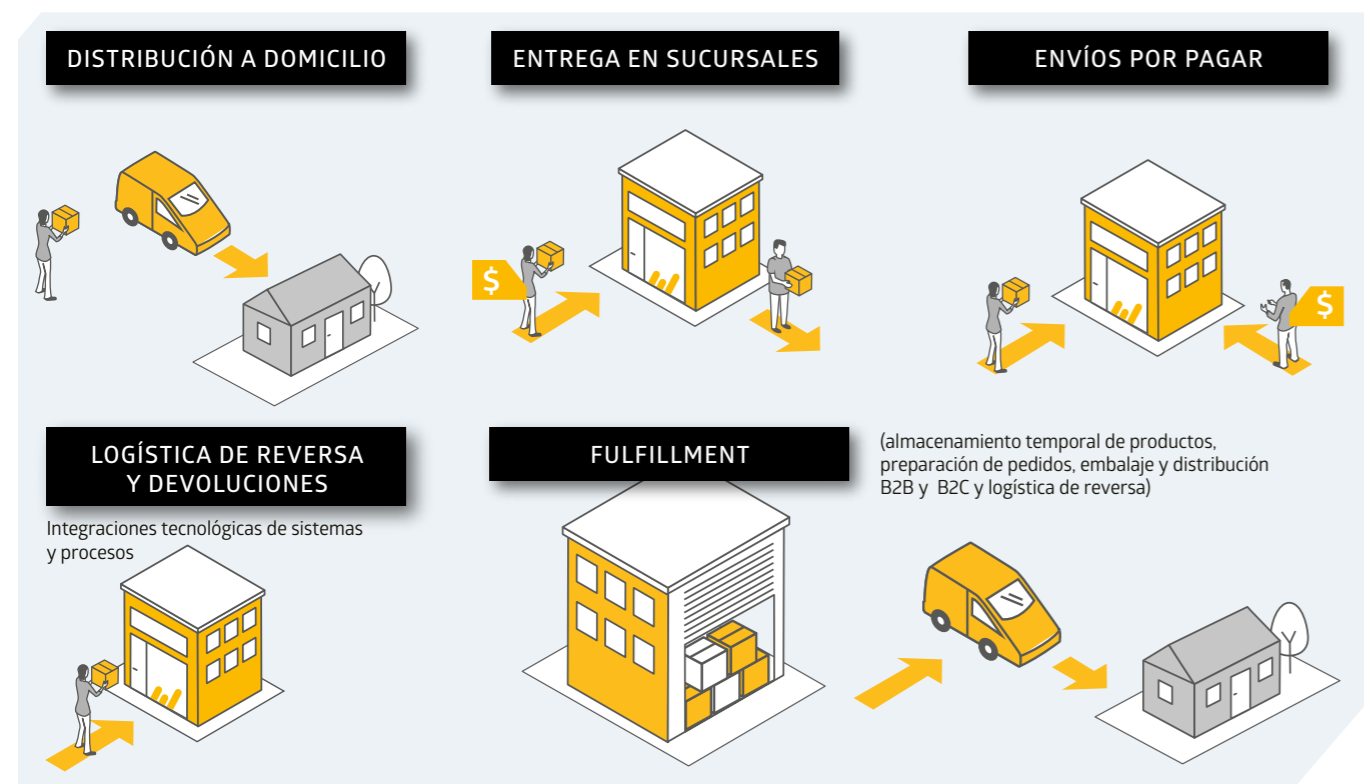
- Coordinación del *delivery* o entrega
- Cumplimiento de promesa de entrega
- Gestión proactiva de contingencias
- Logística de reversa para devoluciones

Más y mejores alternativas de entrega

- Amplia red de sucursales y puntos de entrega y retiro a nivel nacional



Nuestros servicios para el e-commerce



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



De acuerdo a estudios de la Cámara de Comercio de Santiago (CCS), el comercio electrónico en Chile llegó a US\$ 4.000 millones en 2017 y crecería 30% en 2018, aproximándose a los US\$ 5.000 millones ese año y a los US\$ 8.000 millones proyectados para 2020.

Según estudios del Centro de la Economía Digital de la CCS, existen más de 15 millones de personas conectadas en Chile, de las cuales más del 30% (5,5 millones) realiza compras por Internet.

En el país, el 15% de las empresas vende de manera *online* (12% en 2016) y en este universo las micro y pequeñas empresas han comenzado a despegar.

Fuente: Cámara de Comercio de Santiago.

MEJILLONES, REGIÓN DE ANTOFAGASTA



CHILEXPRESS FULFILLMENT

Un sistema integral de soluciones para el e-commerce

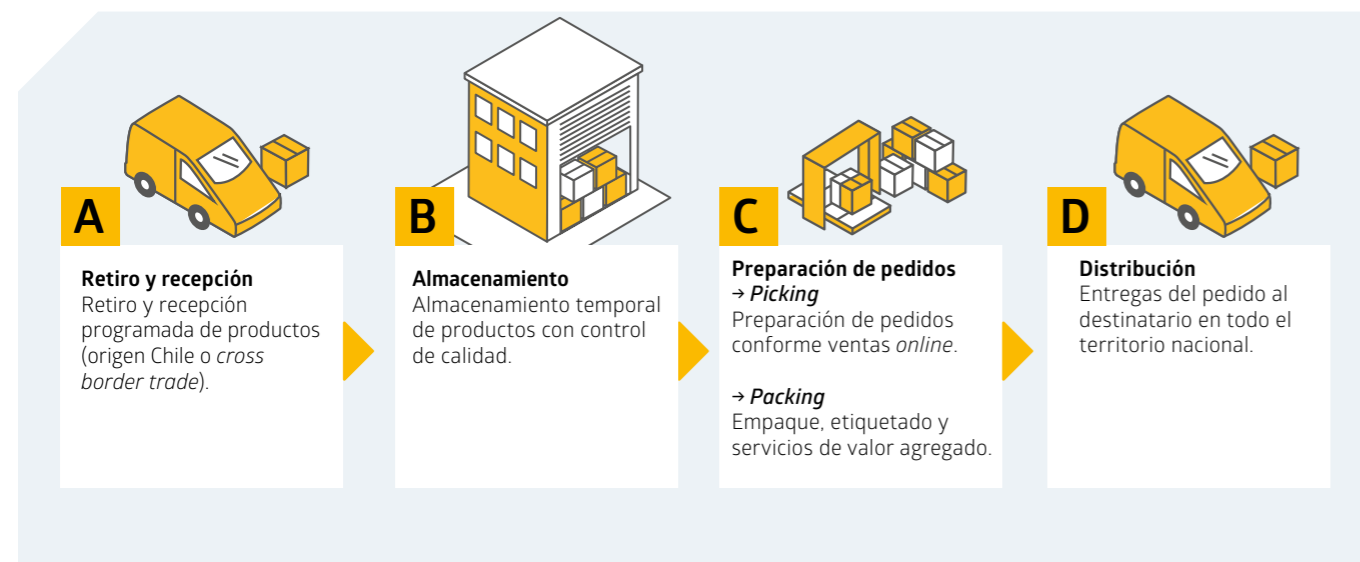
A través de su servicio de *fulfillment*, Chilexpress pone a disposición de sus clientes infraestructura de almacenamiento y gestión de pedidos, con sistemas flexibles y escalables en cuanto a sus volúmenes, y mediante modalidades de pago por uso. Con lo anterior, no es necesario para los clientes invertir en infraestructura fija, la cual suele verse seriamente desafiada durante determinadas estaciones del año o durante la realización de eventos masivos de comercio electrónico cada vez más usuales en Chile y el mundo.

Mediante los servicios de *fulfillment*, los clientes pueden administrar de manera ordenada sus inventarios, reduciendo el costo de operación, y delegar la gestión y entrega de sus pedidos, concentrándose en hacer crecer sus negocios apoyados por un sistema logístico integral de e-commerce.

Chilexpress cuenta desde 2015 con instalaciones dedicadas a este propósito, ubicadas junto a su mayor centro de distribución y casa matriz, en el parque empresarial Enea. Allí mantiene en *stock* productos de algunos de sus clientes que venden a través de internet.



Cadena de procesos de *fulfillment*



Inclusión financiera

Los migrantes encuentran en Chilexpress y su alianza con Western Union, una forma de conectarse financieramente con sus seres queridos.

Al cierre de este reporte, no existen datos definitivos sobre el número de inmigrantes en el país, pero se estimaba un crecimiento significativo de personas ingresando al país con el propósito de trabajar y residir en él. De acuerdo con información entregada por el Ministerio del Interior en forma preliminar –los resultados del Censo 2017 en este ámbito se conocerán a mediados de 2018–, entre 2014 y 2017 el número de inmigrantes se incrementó en un 232%, pasando de 416.082 a 966.363 personas.

El informe publicado cada dos años por la OCDE, titulado *¿Cómo va la vida?*, consigna en su versión 2017 que solo el 3% de las personas que viven en Chile nacieron en otro país, una cifra muy inferior a la del promedio de la OCDE (13%). Según esta estadística, el 53% de los inmigrantes son

mujeres y el 81% tiene edades entre 15 y 64 años. De acuerdo al mismo estudio, alrededor del 40% de los inmigrantes en Chile llegó al país en los últimos 10 años.

La inclusión laboral y financiera de ciudadanos inmigrantes es uno de los desafíos que enfrenta el país, y en este contexto, los envíos de dinero ofrecidos por Chilexpress, en su calidad de agente de Western Union desde 1990, son muy importantes en el proceso de integración de las familias inmigrantes, quienes pueden enviar o recibir dinero, en forma rápida, segura y confiable por este medio.

+US\$400

MILLONES
Transferencias internacionales realizadas por medio de Chilexpress durante 2017



Importancia

El acceso a los servicios financieros permite a las personas y a las empresas gestionar los cambios en los ingresos, hacer frente a las fluctuaciones de los flujos de efectivo, acumular activos y realizar inversiones productivas.

Fuente: Informe del Secretario General de la ONU. Progresos en el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2017

Empleo

Si bien Chilexpress ha observado una rotación inferior a los dos dígitos y menor al promedio del mercado, enfrenta una tendencia al alza, influida en parte por la contratación de jóvenes de la llamada "generación *millennial*" (nacidos entre 1980 y 2000), que tienden a permanecer poco tiempo en una misma empresa.

La retención de talento está siendo abordada por la compañía con una oferta de beneficios atractiva, oportunidades de desarrollo y la posibilidad de visualizar un plan de carrera al interior de la empresa.

Reconocimientos

Chilexpress cuenta con un programa de reconocimiento diseñado para favorecer la instauración de una cultura de excelencia, que impulse la productividad laboral y el desarrollo profesional. En este programa, supervisores y colaboradores tienen la oportunidad de identificar, promover y premiar los aportes extraordinarios, individuales y colectivos.

En este marco, la compañía ha realizado tres ceremonias, en las cuales ha destacado por su trayectoria a 215 colaboradores. En la última de estas, realizada en octubre de 2017, también fueron reconocidos 27 colaboradores por su conducta en relación con la calidad de servicio y la orientación al cliente.

Perfeccionamiento

Durante el último año, la compañía continuó con su sistema de becas de perfeccionamiento. En 2017 entregó tres becas de posgrado (financiamiento del 60% del programa), a colaboradores con altos estándares de desempeño y que son profesionales universitarios que tienen más de un año de antigüedad en la empresa, y seis becas de continuidad de estudios. Estas últimas financian el 100% del arancel de un año de una carrera profesional o técnica y se otorgan a colaboradores que desean concluir sus estudios.

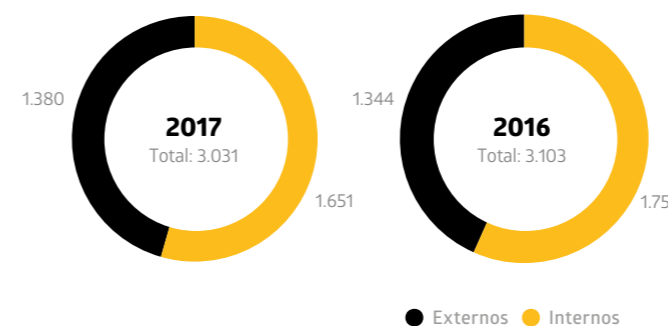
Desarrollo de carrera

Durante 2017, la compañía generó 178 promociones de colaboradores, de diversas áreas, lo cual se enmarca dentro de nuestra política de retención de talento.

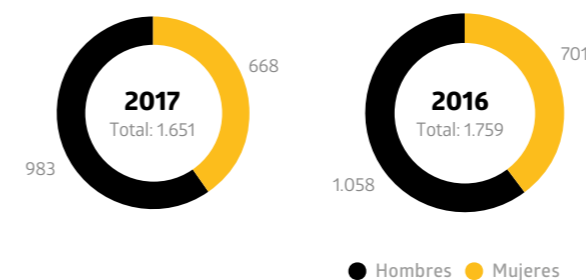


Nuestra organización

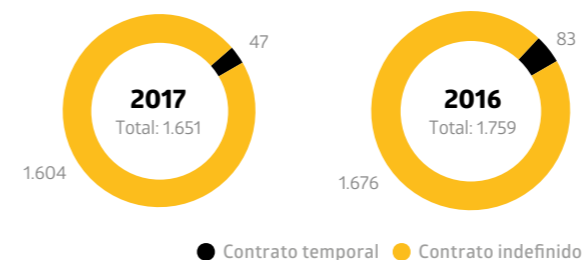
– DOTACIÓN DE COLABORADORES DE CHILEXPRESS



– DOTACIÓN DE COLABORADORES INTERNOS POR GÉNERO



– DOTACIÓN DE COLABORADORES INTERNOS POR TIPO DE CONTRATO



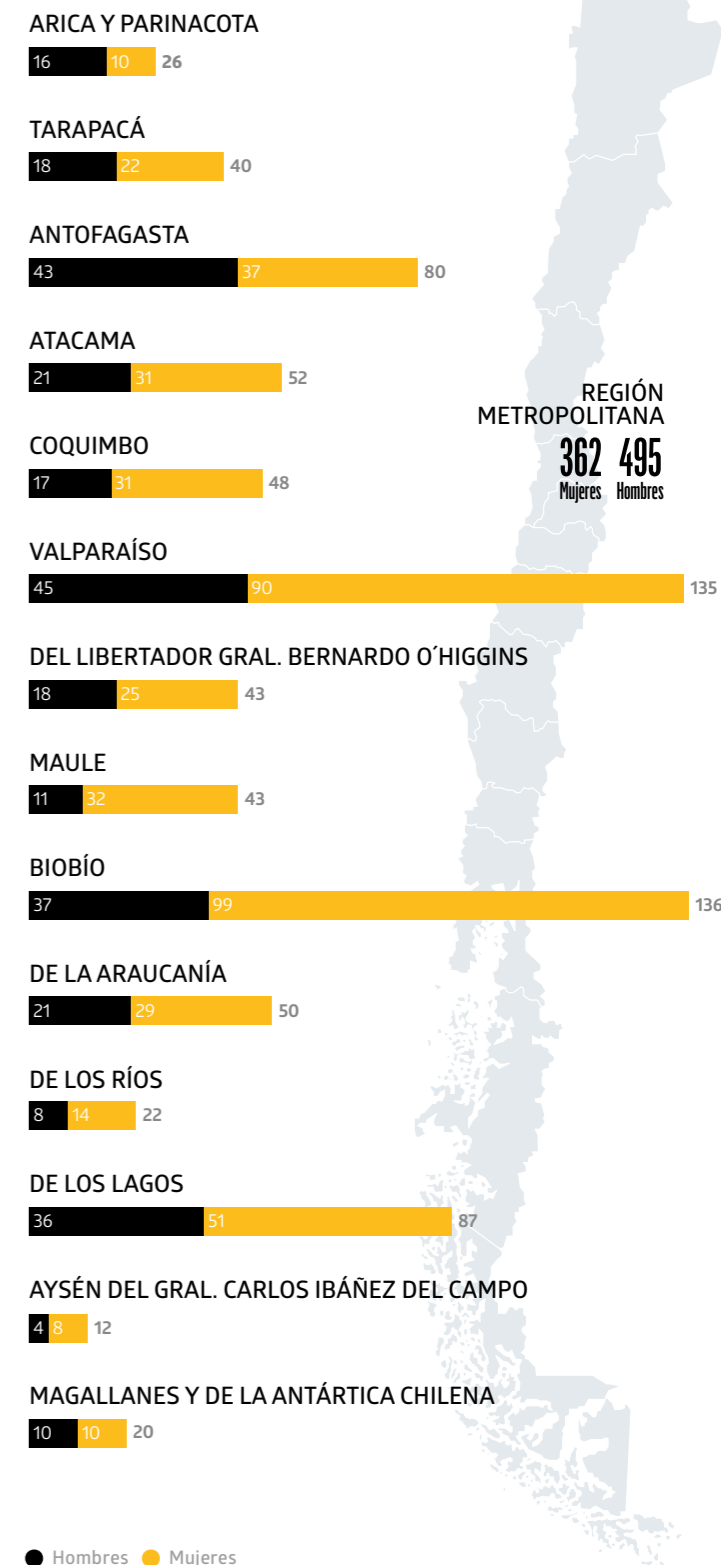
96,5%

de los colaboradores de Chilexpress está cubierto por convenios de negociación colectiva

99%

de los colaboradores de la compañía tiene contrato a tiempo completo

– NÚMERO DE COLABORADORES INTERNOS POR REGIÓN



4,5%
índice de rotación total en 2017
(4,3% en 2016)

83%
superior al salario mínimo local es la renta inicial promedio de Chilexpress

6,53
horas por persona tiempo promedio de capacitación en 2017
(8,83 h por persona en 2016)

Cálculo:
Salario Mínimo Local = SMM legal
Salario de categoría inicial= Renta imponible fija mensual (Sueldo base+8%+2%+ % zona + asignación transporte + asignación nocturna)

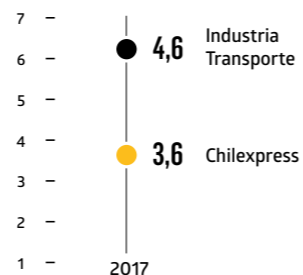
Salud y seguridad

Los principales riesgos para la salud y seguridad en Chilexpress están dados por el manejo manual de carga: riesgos musculoesqueléticos, lesiones lumbares, contusiones y los asociados a la conducción y tránsito urbano y por carreteras. La compañía ha diseñado un sistema de seguridad que integra a sus 19 comités paritarios en la gestión preventiva, para hacerla más efectiva. Esto se ha traducido en capacitaciones específicas, inspecciones, detección de necesidades de implementos de seguridad e identificación de riesgos.

Los procedimientos para la investigación de accidentes están ligados a la reportabilidad, lo cual ayuda a identificar cuáles son las principales causas de los accidentes y así focalizar la gestión en el origen y no en los síntomas.

Durante 2017 dos camiones de la compañía se vieron involucrados, sin tener responsabilidad en el hecho, en un accidente múltiple de carretera que causó el lamentable fallecimiento de dos antiguos y queridos colaboradores y lesiones a un tercer colaborador.

Tasa de accidentabilidad 2017



Fuente: SUSESO. Informe anual de Estadísticas de Seguridad Social 2017

Evolución de indicadores principales

Tasas	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Tasa de accidentabilidad (1)	7,49	6,17	5,47	5,99	3,34	3,58
Tasa de siniestralidad (2)	10,14	8,4	53,44	37,84	57,37	82,32
Tasa de gravedad (3)	576	457	201,44	194,7	281,24	3381,79
Índice de frecuencia (4)	32,1	28,6	20,6	30,97	16,39	14,19

Fuente: Informe de Siniestralidad Mutua de Seguridad.

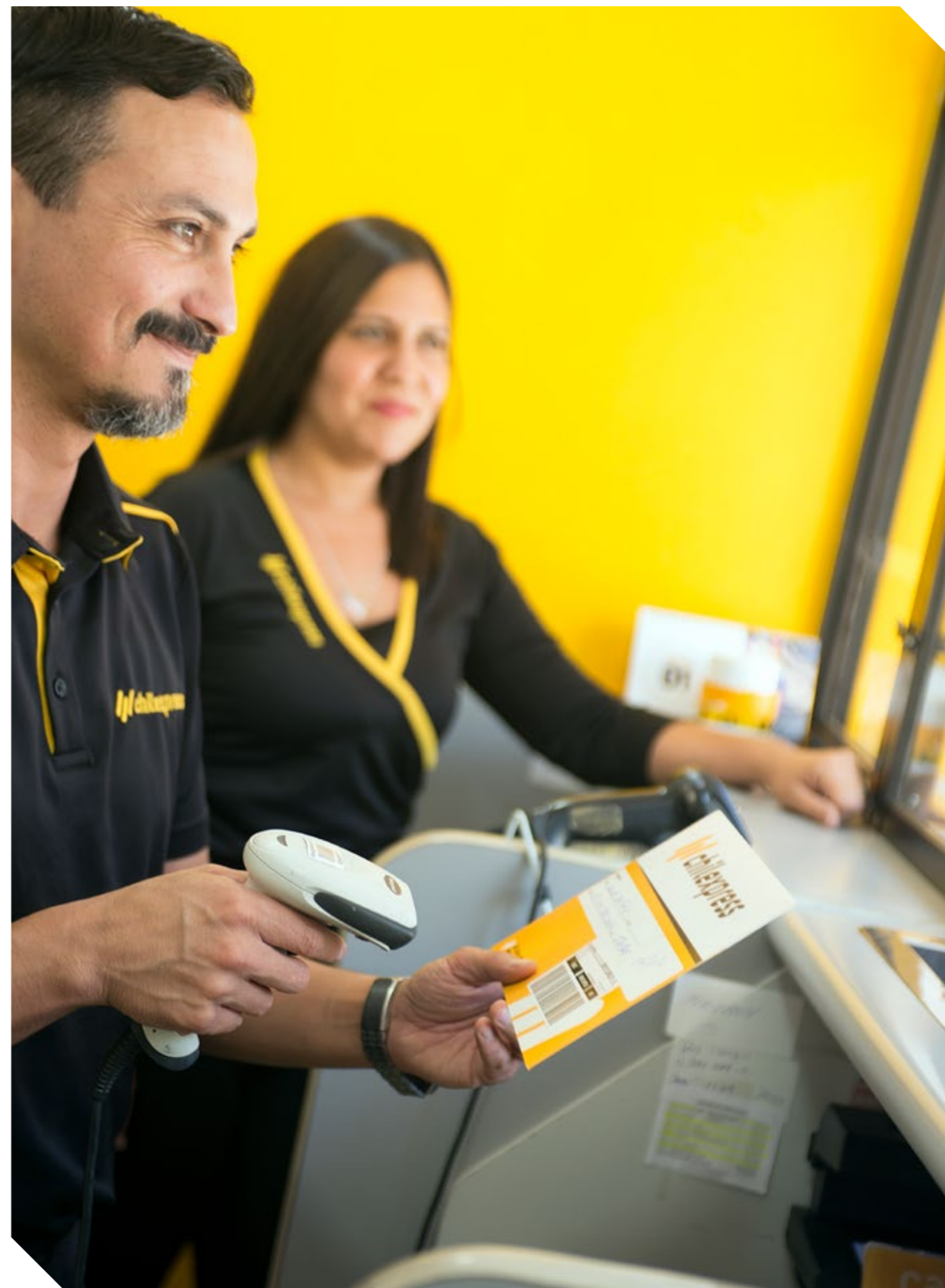
Fórmulas de cálculo

$$(1) \frac{\text{Cantidad de accidentes en el período} \times 100}{\text{Promedio de trabajadores del período}}$$

$$(2) \frac{\text{Cantidad de días perdidos en período} \times 100}{\text{Promedio de trabajadores del período}}$$

$$(3) \frac{\text{Total días perdidos} \times 1.000.000}{\text{HH del período}}$$

$$(4) \frac{\text{Accidentes con tiempo perdido} \times 1.000.000}{\text{HH del período}}$$





Acerca de este reporte

PERFIL DEL REPORTE

Período

1º de enero de 2016 al 31 de diciembre de 2017

Último reporte

2015

Ciclo de presentación

Bienal en su versión completa (en 2016, Chilexpress publicó un informe de avance, al igual que para 2014).

Opción de conformidad GRI

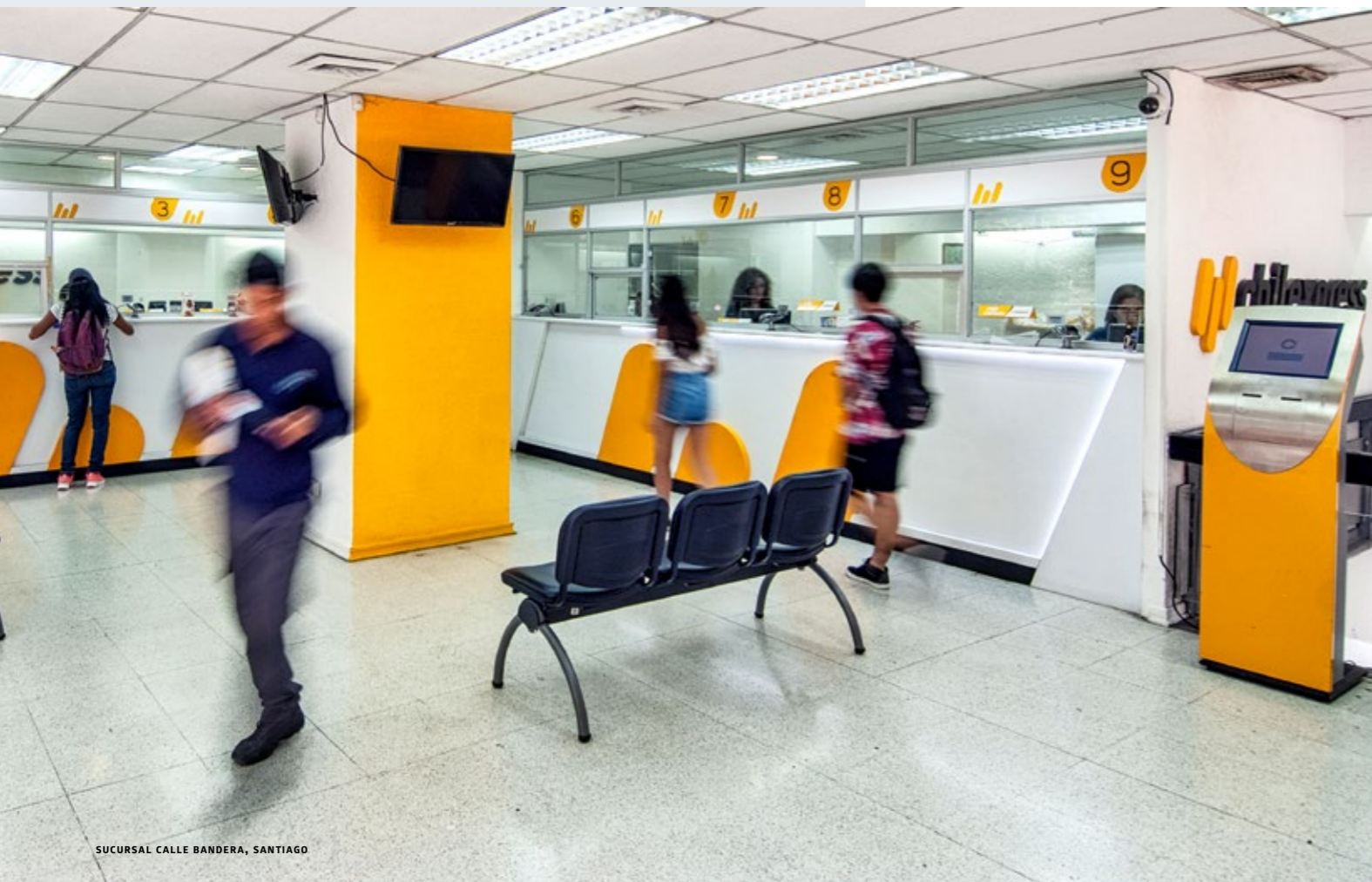
Esencial

Contacto

Cristóbal Lyon Labbé
clyon@chilexpress.cl
Teléfono (56-2) 2382 7100

Relación con grupos de interés

Chilexpress mantiene interacciones frecuentes con sus grupos de interés en el desarrollo de las actividades comerciales, laborales y de cooperación. Además, ha generado instancias periódicas de contacto, a través de diversos medios de comunicación.



SUCURSAL CALLE BANDERA, SANTIAGO

Grupos de interés	Forma de contacto	Frecuencia
Accionistas	Reportes de gestión	Mensual
	Informes gerenciales	Mensual
	Informes del Directorio	Mensual
	Directorios	Mensual
	Juntas de Accionistas	Anual
	Memorial anual	Anual
	Reporte de sostenibilidad	Bienal
	Sitio Web	Diaria
Colaboradores	Intranet / sitio web	Diaria
	Revista Infoexpress	Mensual
	Escuela corporativa	Semanal
	Reuniones con la gerencia	De acuerdo a necesidad
	Comités Paritarios de Salud y Seguridad	Mensual
	Proveedores de transporte	Diario
	Capacitaciones	Permanente
	Diálogo con Gerencia de Operaciones	De acuerdo a necesidad
	Diálogo Gerencia de Personas	De acuerdo a necesidad
	Departamento de Prevención de Riesgos	Diaria
Proveedores comerciales y operacionales	Sitio Web	Diaria
	Capacitaciones	Permanente
	Diálogo con Gerencia de Operaciones	Diaria
	Diálogo con Contraloría Interna	Diaria
	Diálogo con Gerencia de Sucursales	Diaria
Clientes	Sitio Web	Diaria
	Web Contact	Diaria
	Call Center	Diaria
	Información en sucursales	Diaria
	Material publicitario en medios	De acuerdo a necesidad
	Medios de prensa	De acuerdo a necesidad
	Cartas de Sernac	De acuerdo a necesidad
	Encuestas de satisfacción	Anual
Redes Sociales	Diaria	
Comunidad	Sitio Web	Diaria
	Medios de comunicación masiva	De acuerdo a necesidad
Asociaciones empresariales y gremiales	Sitio Web	Diaria
	Colaboración en desarrollos y proyectos	De acuerdo a necesidad
Consumidores	Sitio Web	Diaria
	Web Contact	Diaria
	Call Center	Diaria
	Información en sucursales	Diaria
	Material publicitario en medios	De acuerdo a necesidad
	Medios de prensa	De acuerdo a necesidad
	Cartas de Sernac	De acuerdo a necesidad
	Encuestas de satisfacción	Anual
Redes sociales	Diaria	
Organismos públicos	Oficios	De acuerdo a necesidad
	Requerimientos de servicios courier	Diaria
Entidades académicas o de investigación	Proyectos de investigación conjunta	De acuerdo a necesidad

Definición del contenido

El proceso de definición de los contenidos de este reporte consideró las siguientes acciones en relación con los principios que son fundamentales para garantizar la transparencia y relevancia de la información (contexto de sostenibilidad y materialidad). Para presentar el desempeño de la compañía en el contexto más amplio de sostenibilidad, revisamos estudios realizados por organizaciones referentes, que nos permitieran identificar impactos, riesgos u oportunidades globales, locales y de la industria en la cual participa la compañía, además de documentos internos y prensa.

Evolución de indicadores principales

Temas materiales	Cobertura		
	Estándar GRI	Dentro de la organización	Fuera de la organización
Impactos económicos indirectos (emprendimiento, conectividad, expansión del e-commerce, inclusión financiera)	203		•
Experiencia de clientes (calidad de servicio, omnicanalidad, cultura centrada en el cliente, eficiencia)	102-43	•	
Materiales	301	•	•
Energía	302	•	•
Residuos	306	•	
Emisiones	305	•	•
Evaluación ambiental de los proveedores	308	•	•
Empleo	401	•	
Formación y enseñanza	404	•	
Relaciones trabajador-empresa	402	•	
Salud y seguridad en el trabajo	403	•	

2. Priorización

Para determinar la importancia relativa de los temas identificados y decidir su inclusión en este reporte, realizamos reuniones con gerentes y jefes de todas las áreas de gestión. En la priorización fueron aplicados los siguientes criterios:

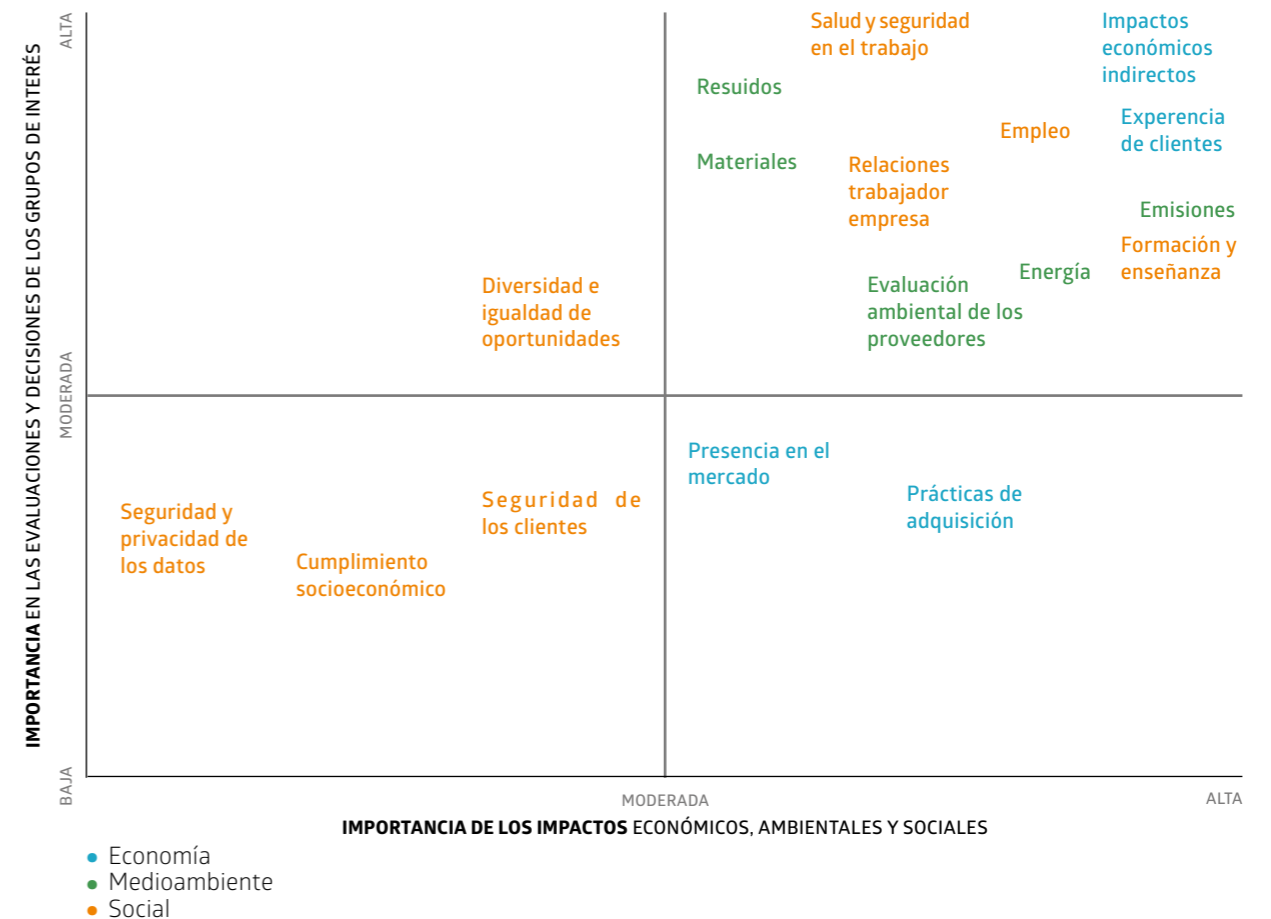
- Importancia estratégica
- Magnitud del impacto generado por la empresa
- Grado en que la empresa puede influir o aportar
- Presencia del asunto en los medios de comunicación
- Oportunidades y riesgos de la industria
- Relevancia para los grupos de interés.

3. Análisis de materialidad y validación

Las áreas temáticas desarrolladas en este reporte fueron seleccionadas considerando, al mismo tiempo, la importancia actual de los impactos de la compañía (positivos o negativos) en los ámbitos económico, social y ambiental, y la influencia de estos tópicos en las evaluaciones y decisiones de nuestros grupos de interés.

Este reporte se centra en los tópicos que resultaron de alta importancia y alta influencia (cuadrante superior derecho). Esta selección fue validada por el gerente general de Chilexpress.

Evolución de indicadores principales



Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Pg.	Respuesta directa
CONTENIDOS GENERALES			
	Perfil de la organización		
102-1	Nombre de la organización	2	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	16 y 17	
102-3	Ubicación de la sede	16 y 17	La oficina central de Chilexpress se encuentra en Avda. José Joaquín Pérez 1376, ENEA, Pudahuel, Santiago. Chile.
102-4	Ubicación de las operaciones	16 y 17	Detalle en https://www.chilexpress.cl/sucursales-servicio-courier-envios-carga-chile
102-5	Propiedad y forma jurídica		Sociedad anónima cerrada
102-6	Mercados servidos	17	
102-7	Tamaño de la organización	16	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	71	
102-9	Cadena de suministro	16	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		No hubo cambios significativos
102-11	Principio o enfoque de precaución	1, 46	
102-12	Iniciativas externas		Chilexpress no ha suscrito iniciativas en este ámbito.
102-13	Afiliación a asociaciones		Chilexpress es socio de la Cámara de Comercio de Santiago y participa en su Comité de Comercio Electrónico. Además, es miembro de la Asociación gremial de Transporte Expreso de Chile (ATREX).
	Estrategia		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	15	
	Ética e integridad		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	24	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	25	
	Gobierno corporativo		
102-18	Estructura de gobierno	20 y 21	
	Participación de los grupos de interés		
102-40	Lista de grupos de interés	77	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	71	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	78	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	78	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	79	
	Prácticas para la elaboración de informes		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados		Chilexpress S.A., Inmobiliaria CXP S.A., CXP Internacional S.A., CXP-USA Corp, CXP-International Corp y Global Logistics Investments S.A.
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	79	
102-47	Lista de los temas materiales	79 y 80	
102-48	Reexpresión de la información		No hubo cambios significativos
102-49	Cambios en la elaboración de informes		En la elaboración de este reporte, se aplicó Estándares GRI por primera vez.
102-50	Período objeto del informe	75	
102-51	Fecha del último informe	75	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	75	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	75	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	2	
102-55	Índice de contenidos GRI	80	
102-56	Verificación externa		Este reporte no ha sido verificado externamente

GRI 102
Contenidos generales

Estándar GRI	Contenido	Pg.	Notas
DIMENSIÓN ECONÓMICA: TEMAS MATERIALES			
Impactos económicos indirectos			
GRI 103: Enfoque de gestión 2017	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	60
		El enfoque de gestión y sus componentes	61
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	62-72
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	62-72
DIMENSIÓN AMBIENTAL: TEMAS MATERIALES			
Materiales			
GRI 103: Enfoque de gestión 2017	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	48
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	55
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	55
GRI 301: Materiales	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	56
	301-2	Insumos reciclados	57
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	57
Energía			
GRI 103: Enfoque de gestión 2017	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	48
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	53
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	53
GRI 302: Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización	53
	302-1	Consumo energético fuera de la organización	53
	302-3	Intensidad energética	53
	302-4	Reducción del consumo energético	53
Emisiones			
GRI 103: Enfoque de gestión 2017	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	48
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	54
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	54
GRI 305: Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	51 y 52
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	51 y 52
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	51 y 52
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	52
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	52
Residuos			
GRI 103: Enfoque de gestión 2017	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	48
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	56
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	56
GRI 306: Residuos	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	La compañía está trabajando para obtener esta información a nivel nacional. Al cierre de 2017, está disponible solo para la Región Metropolitana.

Estándar GRI	Contenido	Pg.	Notas
Evaluación ambiental de proveedores			
GRI 103: Enfoque de gestión 2017	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	48
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	59
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	59
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	59
DIMENSIÓN SOCIAL: TEMAS MATERIALES			
Empleo			
GRI 103: Enfoque de gestión 2017	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	70
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	70
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	70
GRI 401: Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	70
Salud y seguridad en el trabajo			
GRI 103: Enfoque de gestión 2017	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	72
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	72
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	72
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	72
Formación y enseñanza			
GRI 103: Enfoque de gestión 2017	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	70
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	70
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	70
GRI 404: Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	70
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	70
Evaluación social de los proveedores			
GRI 103: Enfoque de gestión 2017	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	48
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	59
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	59
GRI 414: Evaluación social de los proveedores	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	59



Programa

el futuro
nos mueve

Diseño:

Negro.cl

Impresión:

Ograma Digital