



# Reporte de Sostenibilidad

2021





En 2021 redefinimos nuestro propósito corporativo y las ambiciones de nuestra estrategia de sostenibilidad **El Futuro Nos Mueve**. En este marco, iniciamos programas orientados a gestionar nuestros riesgos y oportunidades en relación con **factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo**.



Este informe incluye los **principales avances de nuestra estrategia y el desempeño** en estas dimensiones, alineados con los estándares internacionales de Global Reporting Initiative (GRI) tal como lo hemos hecho desde nuestro primer informe, en 2013.



Este reporte de sostenibilidad –correspondiente al período entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021– fue verificado externamente por Deloitte.

# Listado de temas materiales:

## Medioambientales



- Emisiones (GRI 305)
- Energía (GRI 302)
- Residuos (GRI 306)

## Económicos



- Lucha contra la corrupción (GRI 205)
- Privacidad del cliente (GRI 418)
- Prácticas de adquisición (GRI 204)

## Sociales



- Salud y seguridad en el trabajo (GRI 403)
- Comunidades locales (GRI 413)
- Empleo (GRI 401)
- Relación trabajador-empresa (GRI 402)
- Libertad de asociación y negociación colectiva (GRI 407)
- Formación y educación (GRI 404)

# Índice

## CHILEXPRESS EN 2021

CARTA DEL PRESIDENTE

QUIÉNES SOMOS

NUESTRO PROPÓSITO

GOBIERNO CORPORATIVO

PRINCIPALES AVANCES

RECONOCIMIENTOS

## ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DEL GERENTE GENERAL

EL FUTURO NOS MUEVE

MATERIALIDAD

INDICADORES GRI

CARTA DE VERIFICACIÓN EXTERNA



# Chilexpress en 2021



# Carta del presidente

Chilexpress empresa líder en Chile en los servicios de Courier, mensajería y transferencias de dinero a nivel nacional e internacional, ha tenido como propósito esencial en sus más de 30 años de operación entregar sus servicios con una destacada eficiencia y reconocido aporte al medio ambiente en el que se desarrolla, lo que en paralelo la ha hecho figurar a la cabeza de la industria en que participa y en destacado lugar entre todas las industrias del país en todos los rankings que miden Eficiencia de Servicio, Reputación Corporativa, Aporte al Medio Ambiente, Valoración de Marca, Electromovilidad, Atracción de Talentos, Responsabilidad Empresarial, Confianza y Transparencia y todo aquello cumpliendo con los más estrictos estándares de sostenibilidad con un compromiso de gestión sobre el impacto ambiental buscando contribuir a frenar el cambio climático.

Durante 2021 la pandemia del Covid-19 continuó siendo determinante en el devenir social, político y económico de los países, como en los desafíos que enfrentan las empresas de todos los sectores y en la vida de las personas. En un escenario sin precedentes en la historia contemporánea, la pandemia afectó a todo el orbe, sin importar fronteras ni condiciones de ninguna naturaleza o especie.

Frente a esta realidad cabe destacar como los efectos globales de la pandemia ha conllevado impactos cada vez más transversales, visibles y evidentes de la crisis climática, además de pérdidas humanas irremplazables y del significativo deterioro de las economías, lo que a la vez nos dejó aprendizajes y lecciones de las que debemos hacernos cargo, donde la capacidad de resiliencia de la naturaleza es uno de ellos. Es así como afectados por la emergencia, el ritmo de producción de las naciones más contaminantes se redujo sustantivamente, ciudades completas paralizadas y en apariencia abandonadas, emplazamientos urbanos -antes hábitats naturales- fueron prontamente vueltos a ocupar por diversas especies y animales, escenas que, sin duda, quedarán plasmadas en postales y libros, pero que nos dejan un aprendizaje importante, la naturaleza tiene capacidad de regeneración y recuperación, cuando se le da espacio y oportunidad.

Desde hace más de 30 años y en forma ininterrumpida, en Chilexpress hemos venido conectando a las personas con Chile y el mundo, y hemos optado por hacerlo de forma sostenible, ágil y confiable. En virtud de aquello, a principios de la década pasada lanzamos nuestra estrategia “El Futuro nos Mueve” donde nos propusimos, entre otras, ambiciosas



**“El año 2021 representó también un punto de inflexión crucial en nuestra estrategia de sostenibilidad, y muy especialmente, en el planteamiento de un nuevo horizonte de ambición climática.”**



metas de reducción de intensidad de emisiones para el año 2020, la que hemos sobrepasado de una manera importante y consistente, y a la vez asumimos el compromiso que iríamos reportando periódicamente, y este nuestro quinto Reporte de Sostenibilidad bienal es fruto de dicho esfuerzo y trabajo.

El año 2021 representó también un punto de inflexión crucial en nuestra estrategia de sostenibilidad, y muy especialmente, en el planteamiento de un nuevo horizonte de ambición climática, alineado con la opinión conteste de los científicos internacionales y a los compromisos globales de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero asumidos por las principales naciones del mundo, a los que Chile también adhirió.

Es así, como durante el ejercicio, Chilexpress reforzó su compromiso de guiarse bajo una perspectiva ESG (*environmental, social and governance*), destacando especialmente el lanzamiento de Doble Zero que viene a establecer un ambicioso compromiso medioambiental, donde incluso 15 años antes de la meta fijada por el país, Chilexpress genere a más tardar el año 2035 cero emisiones netas de carbono y reduzca a cero los residuos enviados a rellenos sanitarios a contar del año 2025, sumándonos con ello a compromisos internacionales como Science Based Targets y Race to Zero.



Junto con **Doble Zero** (“E”- *environmental*), nuestra estrategia de sostenibilidad El Futuro nos Mueve estará acompañada por las dimensiones **Impulso Social** (“S” - *social*) y **Huella de Confianza** (“G” - *governance*), las que tengo el orgullo de presentar en este Reporte de Sostenibilidad.

Esta preocupación y política nuestra nos ha permitido que mientras en los últimos años hemos crecido un 67% en el volumen de nuestros envíos hemos logrado en paralelo disminuir la intensidad de nuestra huella de carbono en un 58%.

Estoy confiado en que, gracias al compromiso conjunto de nuestros equipos, colaboradores, clientes, emprendedores y a las comunidades donde operamos, seguiremos, juntos, cumpliendo nuestro propósito de conectar a las personas con Chile y el mundo, de manera sostenible, ágil y confiable, y que en el camino no abdicaremos en la búsqueda de incorporar las soluciones a los desafíos ambientales y sociales que nos plantea el futuro.

**Juan Eduardo Ibáñez Walker**  
Presidente de Chilexpress

# Reflexión y mayores ambiciones



## En este capítulo

**QUIÉNES SOMOS**

---

**NUESTRO PROPÓSITO**

---

**GOBIERNO CORPORATIVO**

---

**PRINCIPALES AVANCES**

---

**RECONOCIMIENTOS**

---



# Quiénes somos

Chilexpress es una empresa chilena que, por más de 30 años, ha conectado a instituciones, empresas, personas y emprendedores, distribuyendo sus encomiendas y documentos, entregándoles servicios de transferencias de dinero, recaudaciones, logística y transporte, entre otros.

**98%**

de la población  
del país vive en las  
zonas de cobertura  
de Chilexpress

**6M**

de transferencias  
en giros internacionales  
de dinero en 2021  
realizados en alianza  
con Western Union



**32M**

de envíos  
distribuidos  
en 2021



Tenemos la mayor red de atención de la industria en Chile, para llevar los envíos de la forma más eficiente y rápido a nuestros clientes.

# 1.369

puntos de atención presencial, en distintos formatos.



# 262

**Agentes Autorizados**

→ Sucursales no exclusivas, en las que están disponibles todos los servicios de Chilexpress.



# 189

**Centros de Servicio de Chilexpress**

→ Sucursales tradicionales, que ofrecen todos los servicios de la compañía, en forma exclusiva.



# 21

**Agencias de giro**

→ Sucursales no exclusivas que ofrecen únicamente el servicio de giros de dinero.

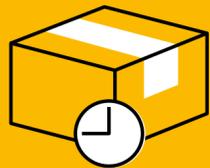


# 897

**Chilexpress Pick Up**

→ Puntos de entrega y admisión de envíos, ubicados en establecimientos comerciales y negocios de barrio.

En Chilexpress, contamos con un gran equipo y el respaldo de nuestros principales activos.



**56**  
centros operativos



**940**  
vehículos de reparto



**Hub internacional** para internación de envíos



**1.474**  
colaboradores internos



**3.179**  
colaboradores externos



**2.728**  
proveedores



# Nuestro propósito

Existimos para conectar a las personas de forma **sostenible, ágil y confiable** con Chile y el mundo.

Nuestro propósito inspira nuestras acciones y esfuerzos para generar un impacto positivo en la vida de las personas, en el medioambiente y en la sociedad.



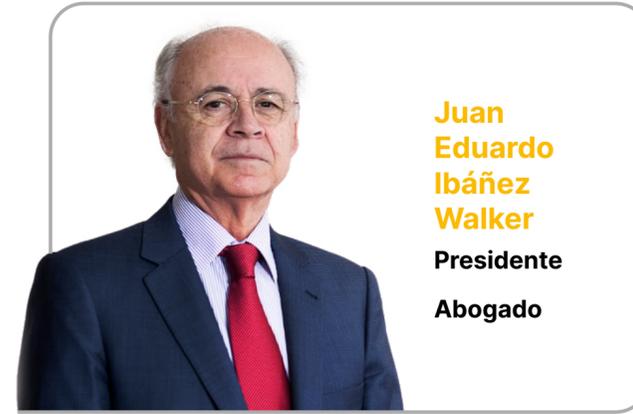
# Gobierno corporativo

## Directorio

El gobierno corporativo de Chilexpress es liderado por un Directorio integrado por seis miembros. Esta instancia establece los lineamientos estratégicos para asegurar el crecimiento y la sostenibilidad de Chilexpress en el corto, mediano y largo plazo.

De acuerdo con los estatutos de la sociedad, los directores ejercen sus funciones por un periodo de tres años, luego del cual pueden ser reelegidos indefinidamente.

La estructura de gobierno de la compañía ha sido diseñada para asegurar la ética, la transparencia y la visión estratégica de largo plazo de la compañía.



**\*Ver enfoque y prácticas de gobierno corporativo en Huella de Confianza**

# Equipo ejecutivo

El equipo ejecutivo de Chilexpress, liderado por el gerente general, están a cargo del cumplimiento de la estrategia de negocios definida por el Directorio y de sus indicadores claves de desempeño.

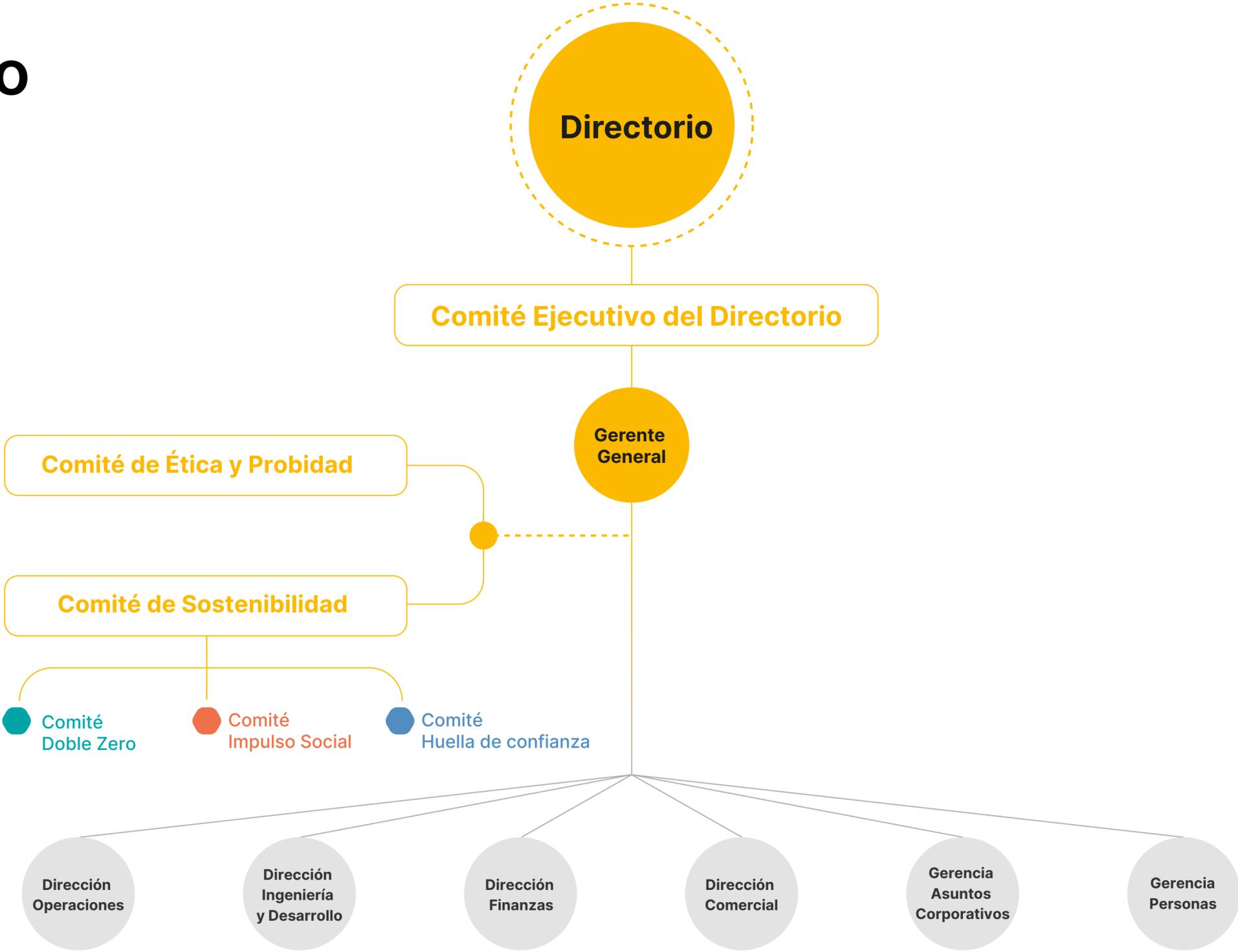


- 1**  
**Abel García-Huidobro C.**  
 Director Operaciones
- 2**  
**Cristián González G.**  
 Director Ingeniería y Desarrollo
- 3**  
**Pedro Prats G.**  
 Gerente Experiencia
- 4**  
**Hernán Barrientos G.**  
 Gerente Operaciones Regiones
- 5**  
**Francisco Simon Á.**  
 Director Finanzas y Planificación
- 6**  
**Alfonso Díaz I.**  
 Gerente General
- 7**  
**Anabel Pardo R.**  
 Gerente Personas
- 8**  
**José Pablo Berardi U.**  
 Director Comercial
- 9**  
**Javier Uribe S.**  
 Gerente Planificación Financiera
- 10**  
**Paulina Sánchez C.**  
 Gerente Administración
- 11**  
**Jorge Alcaíno M.**  
 Gerente Gestión y Mejora Continua
- 12**  
**Jonathan Jaimes**  
 Gerente Ingeniería y Proyectos
- 13**  
**Cristóbal Lyon L.**  
 Gerente Asuntos Corporativos
- 14**  
**Luciano Fischer B.**  
 Gerente Operación y Logística R.M
- 15**  
**Cristóbal Tapia S.**  
 Gerente Planificación Operaciones

# Estructura de gobierno

En 2021 se redefinió la gobernanza de la nueva estrategia de sostenibilidad, con el objetivo de garantizar su implementación, en línea con estándares internacionales. En este marco, es el Comité de Sostenibilidad el órgano responsable de asegurar el alineamiento de las diversas direcciones y gerencias en torno a la estrategia de sostenibilidad de Chilexpress. Este comité se reúne semestralmente.

Adicionalmente, en forma trimestral sesionan tres comités creados para controlar los avances de cada uno de los ejes de la estrategia de sostenibilidad El Futuro nos Mueve: Comité Doble Zero, Comité Impulso Social y Comité Huella de Confianza. Además, existe un Comité de Ética y Probidad, encargado de asegurar el cumplimiento de las políticas y programas en este ámbito.



# Principales avances

## Redefinición del propósito

Teniendo en cuenta las expectativas de nuestros *stakeholders*, las tendencias que aceleró la pandemia y la certeza de que los cambios seguirán ocurriendo, establecimos que nuestro propósito corporativo es “conectar a las personas de forma sostenible, ágil y confiable con Chile y el mundo”.

## Segundo ciclo de El Futuro nos Mueve

Guiados por nuestro propósito, actualizamos nuestra estrategia de sostenibilidad El Futuro nos Mueve. Esta hoja de ruta al 2035 responde a los riesgos y oportunidades de las principales tendencias y a los desafíos sociales y ambientales a nivel mundial.

## Compromiso Doble Zero

En octubre de 2021 anunciamos nuestro compromiso de generar cero emisiones netas de carbono, a más tardar, para el año 2035 y enviar cero residuos a rellenos sanitarios en 2025.

## Adhesión a Race to Zero y SBTi

Nos unimos a las iniciativas más grandes del mundo en el ámbito de la acción climática: Race to Zero y Science Based Target Initiative (SBTi).

## Nuevo centro de distribución

Está ubicado en San Bernardo, y nos permitirá atender las necesidades logísticas de alrededor de 1,5 millones de personas mediante un nuevo modelo operativo, conectando 22 comunas de la Región Metropolitana.

↓ 4%

reducción la huella de carbono en la Región Metropolitana, permite generar el nuevo centro de distribución



# Reconocimientos

→ En 2021 Chilexpress fue distinguida en diversos aspectos.



## Empresas con mejor reputación corporativa

**Primer lugar entre las empresas de Courier, por tercer año consecutivo**

Posición 37 entre 100 empresas líderes de diversas industrias

Monitor Empresarial de Reputación Corporativa 2021 (Merco)



## Marcas más valoradas por los chilenos

**Primer lugar en la categoría Servicios de Despacho, Entrega y Correspondencia**

Estudio Chile 3D



## Líderes en confianza y transparencia

**Cuarto lugar a nivel nacional en Estudio iCreo**

Almabrandts



## Empresas con mayor capacidad para atraer talento

**Primer lugar entre las empresas de Courier, por tercer año consecutivo**

Merco Talento 2021



## Empresas con mejor reputación corporativa

**Primer lugar en la industria de correos y servicios expresos**

Posición 26 entre 100 empresas en estudio 2021.

Ipsos e INC Consultores

Observatorio Reputacional 2021



## Empresas más responsables de Chile

**Posición 38 entre 100 empresas, con un avance de 35 lugares vs. ranking de 2020**

Merco ESG 2021



## Premio Nacional del Medioambiente 2021

**Categoría Aire, Grandes empresas**

Por el Programa El Futuro Nos Mueve (2013-2020)

Fundación Recyclápolis y Ministerio del Medio Ambiente



## Premio Electromovilidad

**Primer lugar en categoría Grandes empresas**

Feria Internacional de Electromovilidad

FIDELMOV 2021

# Estrategia de sostenibilidad

# Carta del gerente general



El entorno no ha dejado de intensificar los retos de sostenibilidad para las empresas de todos los sectores. La emergencia climática, la pandemia y las crisis sociales y políticas son algunos de los fenómenos que nos recuerdan que la gestión de las empresas y organizaciones no puede concentrarse exclusivamente en los aspectos comerciales, operacionales y financieros, sino que deben, necesariamente, ampliar su enfoque, incorporando los factores sociales, ambientales y de gobierno corporativo.

Existe cada vez más consenso y evidencia científica de que aún no logramos acercarnos a un punto de inflexión en el que los grandes males que nos acechan comiencen a retroceder. Por esto, estamos llamados a incrementar nuestros esfuerzos para movilizar a personas, familias, empresas, comunidades y países.

Desde el año 2013, en Chilexpress trabajamos en la construcción de un modelo de negocios sostenible. Progresivamente, en la medida en que hemos ido refinando nuestros diagnósticos y mediciones, hemos ampliado nuestra ambición y profundizado la estrategia para abordar este desafío.

En el año 2021 enviamos a rellenos sanitarios 663 toneladas de residuos y emitimos 50 mil toneladas de CO<sub>2</sub> a la atmósfera, dando cuenta de una intensidad reducida respecto de años anteriores, pero todavía distante de lo que nos hemos impuesto como meta en el programa Doble Zero (cero carbono y cero residuos para los años 2035 y 2025, respectivamente), con la intención de que nuestra huella en el planeta sea imperceptible y la esperanza de encontrar caminos que nos lleven, incluso, a un resultado neto positivo.

Al mismo tiempo que atendemos nuestros compromisos con la sostenibilidad ambiental, nos desafía y motiva la idea de aportar al crecimiento del país, así como promover el emprendimiento y asegurar una conectividad completa y eficiente en todo el territorio. Perseguimos esto, a través del segundo pilar de nuestra estrategia de sostenibilidad: Impulso social.



**“Estamos determinados a seguir avanzando con un enfoque amplio y exhaustivo, con metas claras y objetivos desafiantes.”**



En nuestro camino, debemos responder también a la confianza que nuestros clientes y la sociedad en su conjunto depositan en nosotros, desarrollando vínculos de largo plazo, basados en una actuación responsable, transparente y empática. Abordamos este objetivo en nuestro tercer pilar: Huella de confianza.

Estamos determinados a seguir avanzando con un enfoque amplio y exhaustivo, con metas claras y objetivos desafiantes. Adherimos y somos parte de iniciativas globales como Race to Zero; nos hemos acercado a la ciencia, a través de los Science Based Targets, en la forma en que medimos nuestros impactos; por otra parte, estamos colaborando con entidades públicas y privadas que comparten nuestros desafíos. También nos hemos fortalecido incorporando a personas apasionadas por la sostenibilidad y capacitadas para ayudarnos a aprender como equipo, a entender y compartir el camino que estamos

recorriendo, y así, no solo liderar un cambio desde dentro, sino ser capaces de proyectarlo, logrando movilizar a nuestra industria, clientes, proveedores y entorno en general.

Este es nuestro desafío y nuestro compromiso.



**Alfonso Díaz Ibáñez**  
Gerente general de Chilexpress



# Inicio de un nuevo ciclo

## En este capítulo

EL FUTURO NOS MUEVE

DOBLE ZERO

IMPULSO SOCIAL

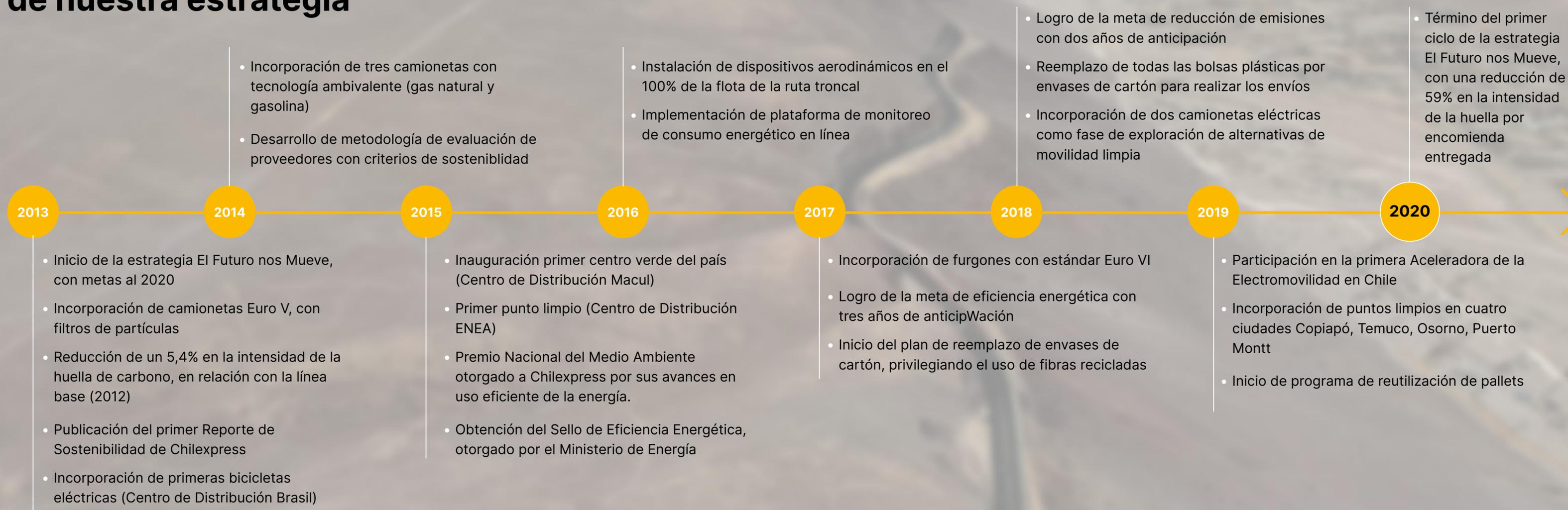
HUELLA DE CONFIANZA



# El Futuro nos Mueve

## Hitos del primer ciclo de nuestra estrategia

El Futuro nos Mueve es el concepto que elegimos en 2013 para comunicar nuestro compromiso con la gestión del impacto ambiental de nuestras operaciones; principalmente, con la reducción de la intensidad de la huella de carbono, teniendo en cuenta la urgencia de disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) para frenar el cambio climático.



En 2013, con la asesoría de Fundación Chilexpress, fijamos metas al 2020 considerando acciones e indicadores clave de desempeño en cuatro ejes: huella de carbono y contaminación atmosférica; eficiencia energética; abastecimiento responsable y gestión de residuos. Aun cuando el número de envíos de Chilexpress creció un 67% entre 2013 y 2020, logramos disminuir en un 58,5% la intensidad de nuestra huella de carbono en ese periodo.



Meta	Objetivo 2013-2020	Resultado 2020	Cumplimiento
Reducir la Intensidad de la huella de carbono (Kg CO <sub>2</sub> e / encomienda) en relación con la línea base (2012)	↓ 30%	↓ 58,5%	195%
Reducir las emisiones de material particulado fino (kg MP 2.5 por año) en relación con la línea base (2012)	↓ 90%	↓ 6,1%	7%
Reducir el consumo de energía (kWh/encomienda) en relación con la línea base (2012)	↓ 30%	↓ 42%	140%
Reducir los residuos enviados a rellenos sanitarios en relación a la línea base (2012)	↓ 90%	↓ 48%	53%
Alcanzar una tasa de reciclaje de un 55%	55%	33%	60%
Evaluar a proveedores recurrentes con criterios de sostenibilidad	100%	98%	98%

# Nuevo ciclo El Futuro nos Mueve

(2021-2035)

En su segundo ciclo, nuestra estrategia define ambiciones, compromisos y metas con un horizonte al 2035, orientados a abordar, junto a nuestros *stakeholders*, los desafíos sociales y ambientales de nuestro país y el mundo.

**Este nuevo plan representa un compromiso ético y, al mismo tiempo, una oportunidad de crear mayor valor a nuestro entorno desde el negocio. Su desarrollo impulsará nuevas formas de operar, innovar y relacionarnos con la sociedad y el medioambiente.**

# EL FUTURO NOS MUEVE



# EL FUTURO NOS MUEVE

Esta es nuestra estrategia al 2035

Contribuiremos directamente a 8 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas



## Nuestro propósito

Conectar a las personas de forma sostenible, ágil y confiable, con Chile y el mundo.

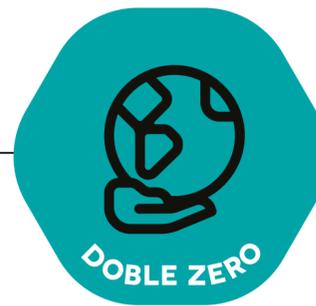


## Nuestro objetivo

Crear valor social, ambiental y económico para la sociedad y el entorno en el que operamos.

### FOCOS ESTRATÉGICOS

#### DIMENSIÓN AMBIENTAL



#### DIMENSIÓN SOCIAL



#### DIMENSIÓN ECONÓMICA



### NUESTROS COMPROMISOS

Ser una empresa cero emisiones netas de carbono al 2035 y cero residuos enviados a rellenos sanitarios al 2025.

Ser una empresa que cree valor compartido y que sea un factor de progreso para el país.

Ser una empresa que responda a la confianza de sus clientes y distintos grupos de interés.



# Doble Zero

Cero emisiones  
netas de carbono  
2035

Cero residuos  
a rellenos sanitarios  
2025

# Queremos ser parte de la solución

➔ Nos comprometemos a ser una empresa que genere cero emisiones netas de carbono a más tardar el 2035 y que envíe cero residuos a rellenos sanitarios en 2025.

## Dimensiones

➔ Cambio climático



➔ Economía circular





**Cambio climático**

Nuestro programa Doble Zero **desarrollará iniciativas en seis ejes de acción** orientadas a enfrentar el cambio climático y transitar hacia la economía circular.

## Nuevas ambiciones

Doble Zero es nuestra respuesta al llamado de los expertos científicos a que más actores del mundo privado se sumen al desafío de la carbono neutralidad.



## Estándares científicos

En el desarrollo de nuestro programa Doble Zero nos hemos acercado a las iniciativas Race to Zero y Science Based Targets para que nuestras mediciones estén completamente alineadas con los estándares internacionales y basados en la ciencia.

Al adherirnos a Race to Zero nos comprometimos a disminuir nuestras emisiones, estableciendo un plan alineado con la meta de limitar el calentamiento global a 1,5° C en relación con los niveles preindustriales.

participó la entonces ministra de Medio Ambiente, Carolina Schmidt; el presidente del Directorio de Chilexpress, Juan Eduardo Ibáñez Walker; el gerente general de Chilexpress, Alfonso Díaz, clientes y colaboradores de la compañía.

Comunicamos nuestro compromiso Doble Zero en octubre de 2021, en una ceremonia en la que



## Actualización metodológica

En 2021 iniciamos un proceso de mejora en la cuantificación de las emisiones, con el objetivo de reflejar sus alcances de la forma más precisa posible e integrar los avances tecnológicos y la nueva información disponible. Este trabajo tiene como bases los estándares mundiales en esta materia y el cumplimiento de las adhesiones de Chilexpress a Race to Zero y Science Based Targets, las iniciativas más relevantes a nivel internacional en materia de acción climática.

Race to Zero es una campaña global para reunir experiencias líderes de cero emisiones netas, y Science Based Targets SBTi, una organización que ayuda a las empresas a comprender cuánto y con qué rapidez necesitan reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) para prevenir los peores efectos del cambio climático.

### Estándares y herramientas:

- GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard;
- Corporate Value Chain (Scope3) Accounting and Reporting Standard;
- GHG Protocol Scope 2 Guidance;
- Scope 1 & 2 GHG Inventory Guidance;
- Global Logistics Emissions Council Framework (GLEC).

**RACE TO ZERO**



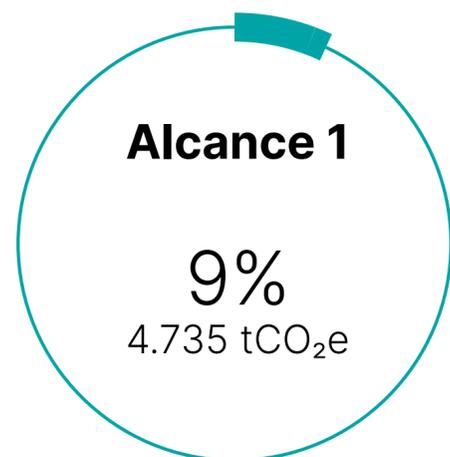
SCIENCE  
BASED  
TARGETS



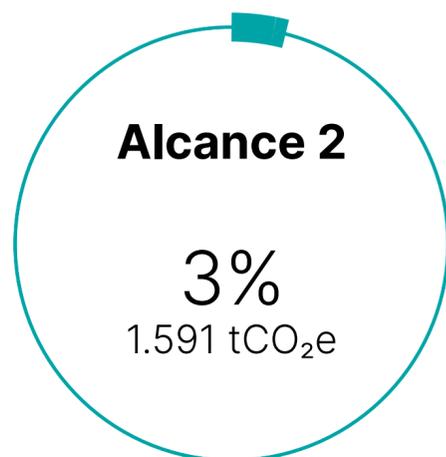
## Huella de carbono

La huella de carbono de 2021 será la línea base de la medición del avance hacia las metas del programa Doble Zero y de SBTi.

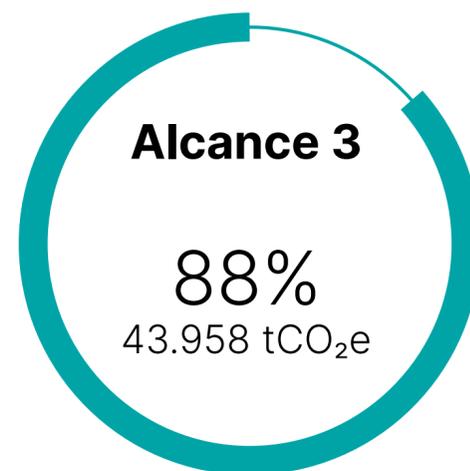
### Emisiones de Chilexpress en 2021



Combustibles de fuentes móviles y estacionarias propias controladas por la empresa y emisiones fugitivas.



Consumo de electricidad en las instalaciones propias o controladas por la empresa.



Emisiones indirectas, asociadas a compra de bienes y servicios y bienes de capital, producción y transmisión de energía; residuos generados en las sucursales, viajes de negocios, traslado de los colaboradores al trabajo y fin del ciclo de vida de los productos vendidos.

Total

50.284 tCO<sub>2</sub>e



## Uso de fuentes renovables de energía en 2021



87%

del consumo eléctrico de la casa matriz de Chilexpress provino de fuentes ERNC.



27%

de la energía total consumida por la compañía es renovable.



589 tCO<sub>2</sub>e

de emisiones fueron evitadas con el uso de fuentes ERNC.

(ERNC: Energías Renovables no Convencionales)



## Nuevo modelo de operaciones

Para reducir las distancias recorridas, acercando los centros de distribución a las comunas de destino, en 2021 nuestra compañía rediseñó su modelo operativo. Como parte de este cambio, incorporó el nuevo Centro de Distribución San Bernardo. Estratégicamente ubicado en el sector sur de la Región Metropolitana, atiende las necesidades de las comunas del sector sur del Gran Santiago y del país, desde la Región de O'Higgins.

### Beneficios del nuevo Centro de Distribución San Bernardo



Reducción de un **20%** en la distancia recorrida para la distribución urbana en la Región Metropolitana.

Aumento **2X** en la capacidad operativa.



Reducción de un **20%** de emisiones por material particulado.



Aumento de un **30%** en la cantidad promedio de piezas transportadas por vehículo.



Reducción de emisiones en un **4%** en RM **2%** a nivel nacional  
cerca de 1.200 tCO<sub>2</sub>e por cada año de operación.



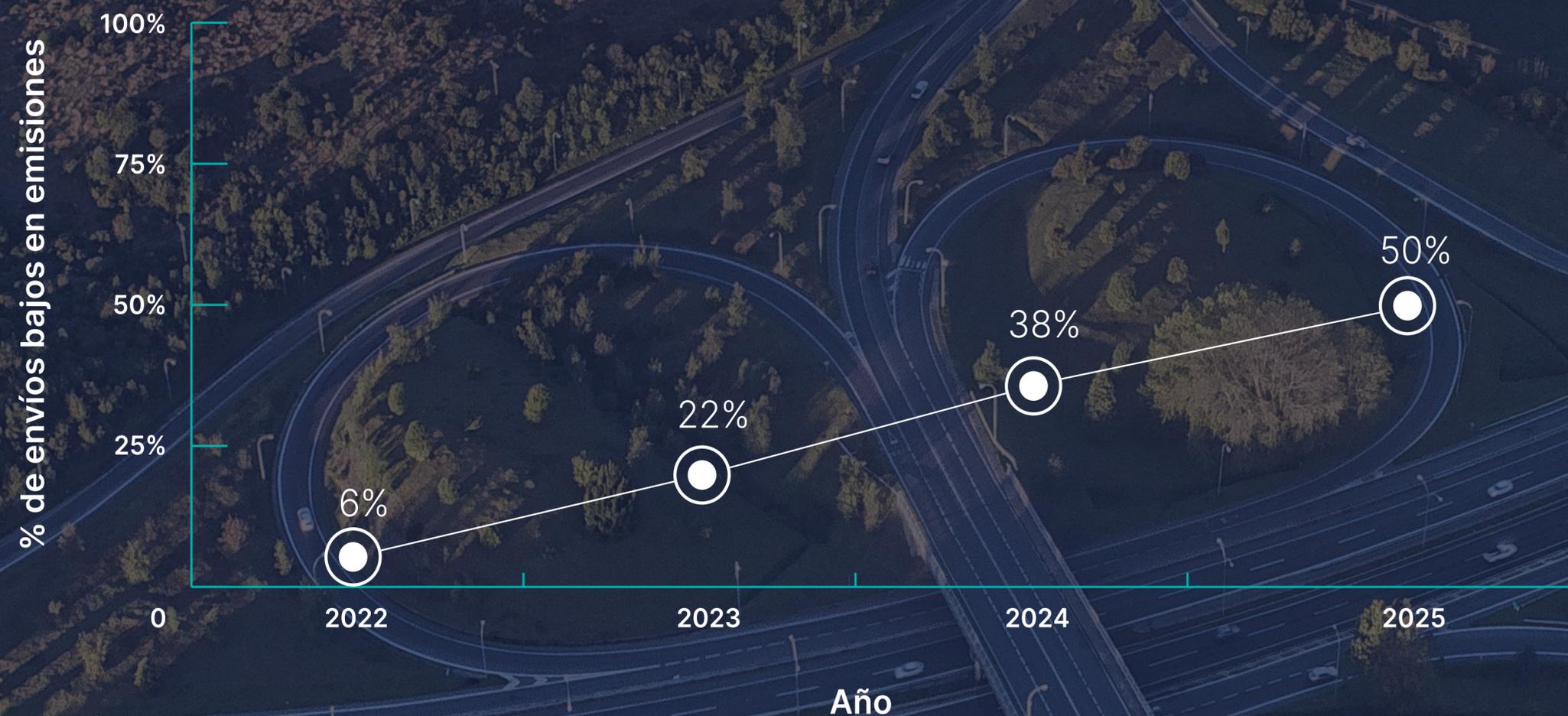
Reducción de un **20%** del impacto vial en la zona urbana de la Región Metropolitana.

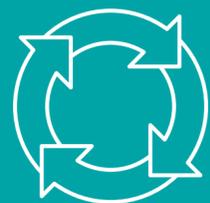




## Hacia una operación baja en emisiones

En una primera etapa, nuestro objetivo es lograr que en 2025, el 50% de nuestros envíos a nivel nacional sea transportado en vehículos eléctricos o de baja emisión.





## Economía Circular

# Acuerdo de Producción Limpia

Como miembros de Acción Empresas, nos suscribimos el APL Transición hacia la Economía Circular. Este Acuerdo de Producción Limpia busca aumentar el grado de circularidad de las empresas, mediante el uso de métricas que permitan elaborar una línea base e implementar acciones concretas para que los negocios transiten hacia una economía circular.

# 409<sub>tCO<sub>2</sub>e</sub>

## dejamos de emitir en 2021 gracias a la utilización de material reciclado en nuestros empaques.

# 45%

## de los residuos operacionales generados en 2021 fueron revalorizados.



## Avances hacia un modelo circular

Residuos valorizados	Tipo de residuo	Volumen (t)	Tratamiento
Residuos de envases y embalajes	Madera	188	Valorización energética
Residuos de envases y embalajes	Cartón	238	Reciclaje
Residuos de envases y embalajes	PE baja densidad	147	Reciclaje
<b>Total</b>		<b>573</b>	

Residuos enviados a eliminación	Tipo de residuo	Volumen (t)	Tratamiento
Sólidos - residuos domiciliarios*	Residuos domiciliarios	663	Relleno sanitario
<b>Total</b>		<b>663</b>	

\* El 33% de los residuos domiciliarios fueron estimados según estudio de caracterización desarrollado por Chilexpress



# Impulso social



# Queremos ver a Chile crecer

➔ **Nos comprometemos a crear valor compartido y ser un factor de progreso para el país.**

## Dimensiones

➔ **Emprendimiento**



➔ **Conectividad**



➔ **Colaboradores**





## Emprendimiento

Apoyamos el crecimiento y el progreso de Chile, siendo un **partner clave de los emprendedores, las pymes y las empresas.**

# Impulso emprendedor

## Nueva plataforma digital para emprendedores

Con el propósito de mejorar la experiencia, la logística y la posventa de los emprendedores del comercio electrónico, implementamos una nueva plataforma virtual que simplifica y agiliza los procesos de preparación y gestión de envíos.

### Principales funcionalidades

- Cotizar el valor del envío
- Preparar uno o varios envíos de manera fácil y rápida.
- Solicitar retiros a domicilio.
- Pagar online.
- Realizar envíos por pagar.
- Agendar visita a sucursales.
- Recibir asistencia personalizada.

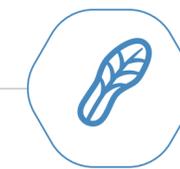
## Alianza con UPS para impulsar el comercio internacional

En conjunto con UPS, la mayor empresa de la industria de envíos expresos a nivel mundial, Chilexpress ofrece entregas internacionales rápidas, confiables y con visibilidad para el consumidor final.

Por medio de UPS, presente en 258 países, y la red de más de 440 sucursales de Chilexpress para la recepción de envíos internacionales, emprendedores, empresas y personas pueden tener conexiones directas, que se transforman en una ventaja competitiva en el mercado global.



**+2M**  
emprendedores  
en ecosistema  
Chilexpress

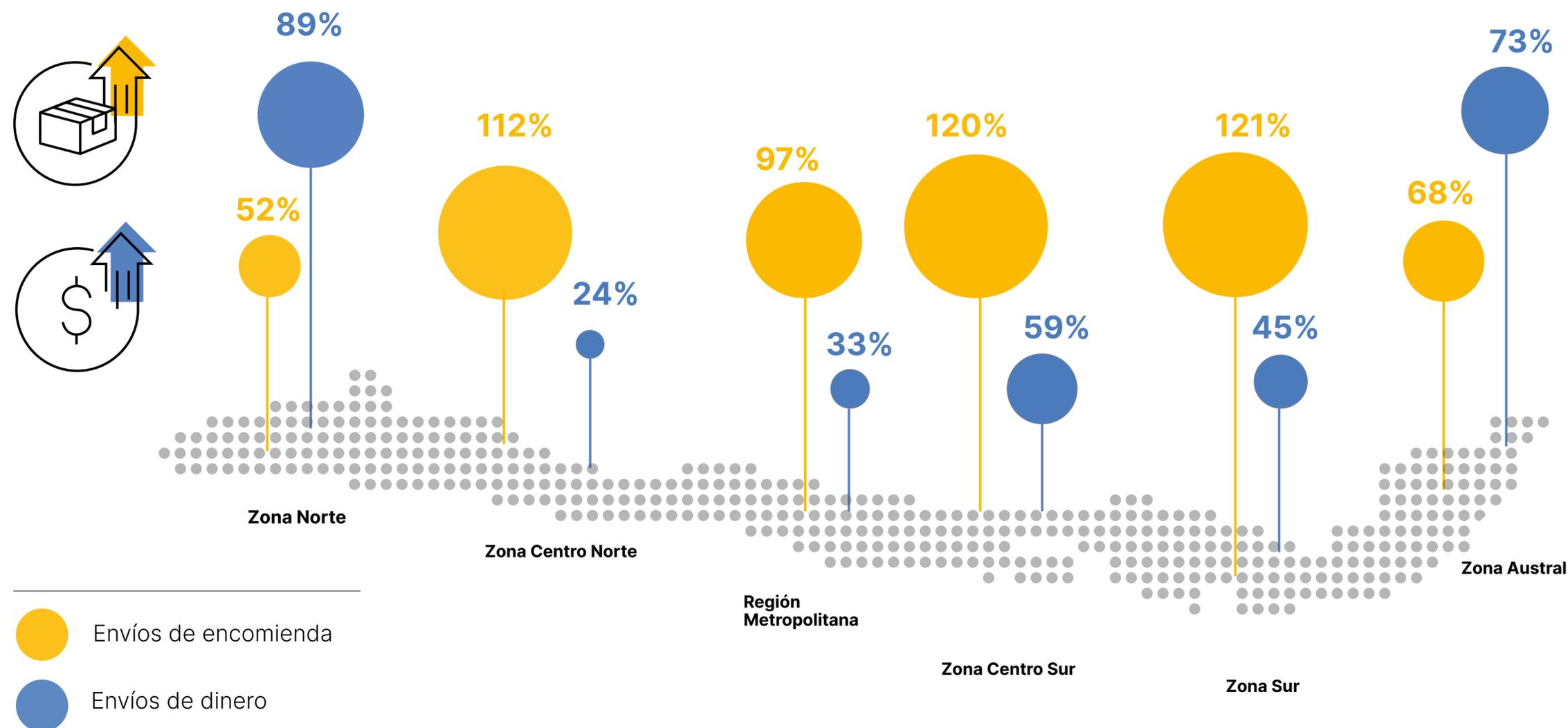


## Conectividad

# Conectividad en medio de la pandemia

## Crecimiento 2021 vs. 2019

Durante la pandemia, las necesidades de atención de nuestros clientes nos llevaron a multiplicar nuestra escala de operaciones. Registramos un crecimiento significativo de los envíos en todas las zonas del país.





## Conectividad

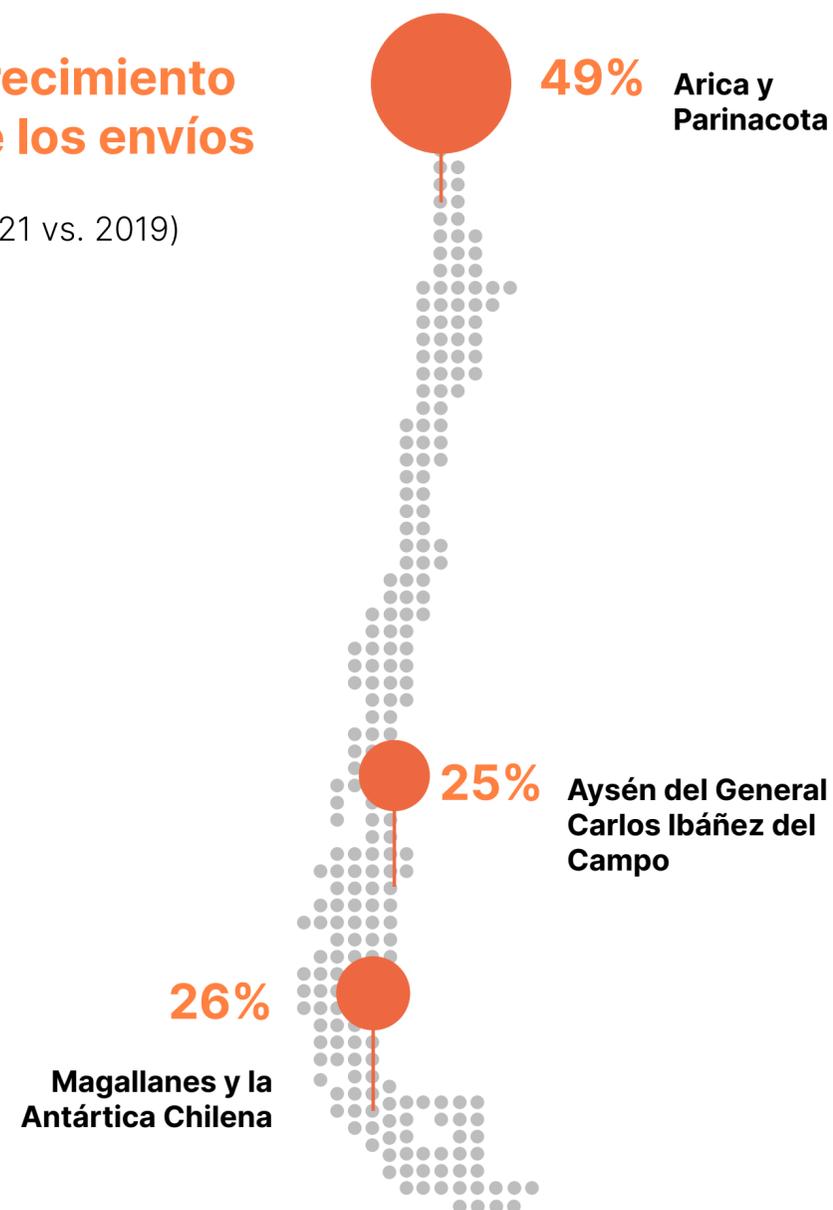
Nos comprometemos con el desarrollo y la mejora continua de nuestra red de oficinas y canales de atención a lo largo de todo Chile, acercando nuestros productos y servicios a la mayor cantidad de personas y negocios en el país.

Durante la pandemia, la conectividad de las regiones fue aún más crítica para el abastecimiento general, especialmente en las regiones más extremas del país: Arica y Parinacota, Aysén y Magallanes, las que experimentaron un crecimiento en la demanda por envíos desde otras partes del país.

## Más entregas en zonas extremas

### Crecimiento de los envíos

(2021 vs. 2019)



## Nuestra red en zonas extremas

Número de puntos de atención presencial por formato de atención en las regiones más aisladas:

Formato	Extremo norte	Extremo sur
Agencias externas	29	32
Franquicias	5	8
Oficinas propias	16	6
Agencias de giros	4	0
Chilexpress Pick Up	49	67
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>113</b>

## Incorporación de nuevas localidades

Nuevas coberturas se sumaron durante 2021:

- Sierra Gorda, Región de Antofagasta
- Placilla, Región de O'Higgins
- Empedrado, Región del Maule
- Ñiquén, Región de Ñuble
- Contulmo y Florida, Región del Biobío
- Lumaco, Región de La Araucanía
- Río Negro, Región de Los Lagos
- Río Ibáñez, Región de Aysén



Conectividad



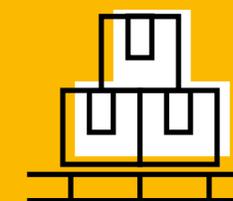
## Expansión 2021



**30**  
nuevas comunas  
atendidas por  
Chilexpress



**163**  
puntos de atención  
fueron agregados  
a la red



**4**  
unidades  
operacionales  
fortalecieron  
nuestra capacidad  
de procesamiento  
de los envíos

Pargua  
Región de Los Lagos





## Colaboradores

Nos comprometemos con el desarrollo sostenible de nuestro negocio, poniendo siempre a las personas y sus necesidades al centro de todo lo que hacemos.

Procuramos entregar oportunidades y herramientas a más de 4.600 colaboradores, para que puedan conciliar su vida personal, familiar y profesional siendo parte de nuestra empresa.

# Nuestro equipo

Colaboradores Internos

1.474

Colaboradores Externos

3.179

Total Colaboradores

4.653



36%  
Mujeres



64%  
Hombres



Las mujeres en cargos ejecutivos aumentaron un

↑20%

en comparación con 2020

Las mujeres en roles administrativos aumentaron en un

↑28%

en comparación con 2020

## Seguridad en el trabajo

Tasa de accidentabilidad

1.74%



28%  
se redujo la tasa de accidentabilidad 2020 vs 2021



## Nueva Política de Atracción de Talento

La Política de Atracción de Talento, establece un sistema estandarizado y transparente para cubrir las vacantes que se generan en la compañía. Contempla los procesos de reclutamiento externo y movilidad interna de colaboradores, buscando atraer y seleccionar a personas que cumplan con el perfil Somos Chilexpress y nuestro modelo de talento, con niveles apropiados de competencias técnicas, prácticas y un nivel de aspiración acorde al desafío en nuestra compañía. Esta Política establece los procesos de reclutamiento, selección y movilidad de todas aquellas personas que postulan a un cargo dentro de la compañía.

En 2021

423

colaboradores se incorporaron a la compañía



56%

de ellos tiene entre 30 y 50 años

1.443

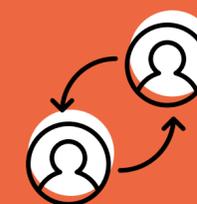
colaboradores capacitados con diversos cursos que contemplan



más de

9.000

horas



2%

de tasa de rotación mensual





## Programas de desarrollo profesional

Desde 2021, nuestra oferta de valor a colaboradores que representan un talento clave en nuestra organización incluye tres programas de perfeccionamiento.

Desarrolla tu talento

Mentoring

Coaching

### OBJETIVOS

Desarrollar integralmente a los talentos de Chilexpress, dotándolos de habilidades y herramientas para que generen resultados destacados en el negocio, sus equipos y en sí mismos.

Potenciar la proyección y exposición de los Mentee. Fortalecer el compromiso con Chilexpress. Formar futuros mentores a partir de la experiencia.

Identificar el potencial de una persona y generar las reflexiones y planes de acción que incrementen su desempeño e impacto en otros.

# 18%

de nuevos cargos fueron proveídos mediante movilidad interna.

# 11%

de los colaboradores cambiaron de funciones durante 2021.





# Huella de confianza



Puerto Varas  
Región de Los Lagos



## Queremos establecer vínculos de largo plazo

➔ Nos comprometemos a ser una empresa que responde a la confianza de sus clientes y grupos de interés.

### Dimensiones

➔ Responsabilidad



➔ Empatía



➔ Transparencia





## Responsabilidad

Queremos ser responsables de cada una de nuestras acciones, cumpliendo con lo que prometemos y enmendando nuestros errores.

## Cultura

Los ejes fundamentales de nuestro modelo de gestión de la ética (responsabilidad, lealtad y honestidad) están vinculados con las dimensiones del perfil de nuestros colaboradores (Somos Chilexpress). De esta manera, ambos instrumentos se transforman en elementos claves de nuestra cultura empresarial.

# Somos *chilexpress*



## Programa de Ética y Probidad



### Somos responsables

Ejecutamos nuestras funciones con calidad, siguiendo procedimientos y normas. Solucionamos los problemas tomando en cuenta políticas, normativas y regulaciones.



### Somos honestos

Tomamos riesgos calculados al alcance de nuestras responsabilidades y en constante cumplimiento de las políticas y procedimientos de nuestra compañía, así como del marco normativo que regula la industria.



### Somos leales

Actuamos de manera ejemplar y consistente con la cultura y creencias organizacionales, demostrándolo en las acciones cotidianas con otros miembros de la compañía, con clientes, con proveedores, con la comunidad, y con los diferentes grupos de interés que se relacionan con Chilexpress.

## Alianzas para impulsar los cambios

Queremos que la colaboración y la formación de alianzas sea un aspecto distintivo de nuestra estrategia de sostenibilidad El Futuro Nos Mueve. Durante 2021 confirmamos y ampliamos nuestra participación en entidades con las cuales podemos formar parte de un ecosistema que nos permite avanzar más rápido y amplificar los impactos positivos que el mundo necesita.



### Acción Empresas

Desde 2019, Chilexpress es socio de Acción Empresas, organización que agrupa a más de 130 entidades del país comprometidas con el desarrollo sostenible de sus negocios. Acción Empresas representa en Chile al Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD, World Business Council for Sustainable Development), asociación que reúne a las 200 mayores compañías a nivel internacional.



### Cámara Regional del Comercio de Valparaíso

Esta asociación gremial agrupa a más de 200 empresas de diversos rubros de la Región de Valparaíso, con el objetivo de impulsar el progreso económico, político y social de la región. Chilexpress es socio.



### AmCham Chile

La Cámara Chilena Norteamericana de Comercio potencia la relación entre Chile y Estados Unidos, impulsando el desarrollo de negocios sostenibles mediante el intercambio de mejores prácticas y espacios de cooperación público-privada. Chilexpress es socio desde 2020 de esta red de más de 440 empresas.



### Cámara de Comercio de Santiago

Chilexpress es socio de la Cámara de Comercio de Santiago desde 2012 y participa en sus comités de Asuntos Corporativos, Sostenibilidad, Marketing, Compras y Compliance.



### Icare

Chilexpress es socio de Icare desde 2012 y su gerente general, Alfonso Díaz, participa en el Círculo de Marketing y en el G12, Grupo de Conversación de gerentes generales.



## Race to Zero

Esta campaña global respaldada por la ONU reúne a empresas, ciudades, regiones, instituciones financieras y educativas que buscan tomar medidas rigurosas e inmediatas para reducir a la mitad las emisiones globales para 2030 y lograr emisiones netas de carbono cero, a más tardar, en 2050.

Chilexpress se unió a esta carrera en 2021.



## Science Based Targets Initiative (SBTi)

El SBTi es una asociación entre CDP, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el Instituto de Recursos Mundiales (WRI) y el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF).

Esta iniciativa impulsa una acción climática ambiciosa en el sector privado al permitir que las organizaciones establezcan objetivos de reducción de emisiones basados en la ciencia.

El Programa Doble Zero de Chilexpress está alineado con esta iniciativa.





Empatía

Queremos ser empáticos en cada una de nuestras acciones, valorando el tiempo de nuestros clientes, siendo proactivos y simplificando los procesos de interacción con nosotros, mediante sistemas digitales y ágiles.

## Desarrollo de servicios con Western Union

En 2021, agregamos la posibilidad de realizar giros de dinero directamente a una cuenta bancaria en el extranjero, en respuesta a la creciente importancia de los canales digitales y las restricciones a la movilidad impuestas a propósito de la pandemia. Esta modalidad, además de facilitar el proceso, lo acelera, ya que el dinero está disponible en la moneda del país de destino el mismo día de la transacción, dependiendo de los tiempos de operación de los bancos locales.



## Recuperación de los tiempos de entrega

La pandemia nos presentó desafíos inéditos, que atendimos con responsabilidad y transparencia. Durante este período, el aumento explosivo de la demanda y la alteración de las condiciones de circulación impactaron negativamente nuestros históricos tiempos de entrega. Debimos, por tanto, ajustar nuestros compromisos de entrega, entendiendo que temporalmente no podríamos cumplir los estándares a los que nuestros clientes estaban acostumbrados.

El 1 de diciembre de 2021, de la mano de la normalización de las condiciones de circulación, retomamos nuestros tiempos habituales de entrega.

SERVICIO	TIEMPO DE ENTREGA
<b>Prioritario</b>	Día hábil siguiente, hasta las 11:00/12:00
<b>Express</b>	Hasta un día hábil
<b>Extendido</b>	Desde 1 y hasta 2 días hábiles
<b>Extremos</b>	Desde 2 y hasta 3 días hábiles





Empatía



## Envío protegido

Nuestras políticas de responsabilidad están diseñadas para asegurar el transporte seguro de todos los envíos que nuestros clientes nos confían. En este marco, respondemos por el 100% del valor declarado de estos, en el caso de que algún incidente impida su entrega.

A fines de 2020, lanzamos nuestra Política de Envío Protegido, disponible para todos nuestros formatos de atención. En 2021 fue aplicada a más de 5,7 millones de envíos, lo que, sumado a acuerdos específicos con clientes empresas o institucionales, nos permite ofrecer a nuestros clientes la mejor garantía de cumplimiento de la industria.



## Transparencia

Queremos lograr y fortalecer la confianza de todos nuestros *stakeholders*, entregándoles información clara, veraz y oportuna.



## Reporte con estándar internacional

Desde los inicios de nuestro primer ciclo 2013-2020 de El Futuro nos Mueve, informamos sobre los avances de nuestra estrategia de sostenibilidad, adoptando el marco de Estándares GRI, de Global Reporting Initiative.

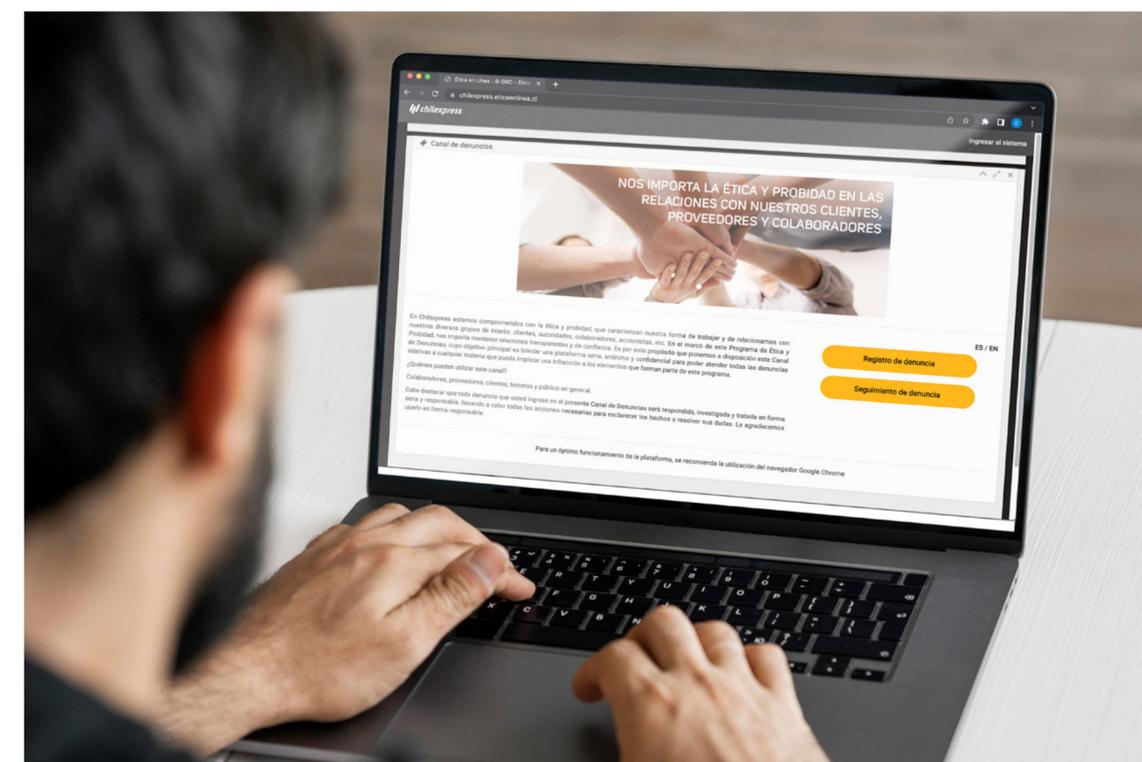
Para la definición del contenido de este reporte, utilizamos como guía el nuevo estándar GRI 3 Temas materiales, publicado por Global Reporting Initiative en octubre de 2021.

De acuerdo con GRI 3, los temas materiales son aquellos que “representan los impactos más significativos de la organización en la economía, el medioambiente y las personas, incluidos los efectos en sus derechos humanos”.

En esta definición, el impacto es “el efecto que la organización tiene o podría tener sobre la economía, el medioambiente y las personas, incluidos sus derechos humanos, lo que a su vez puede indicar su contribución (negativa o positiva) al desarrollo sostenible”.

## Canal de denuncias

En 2021 ingresaron 2.199 casos al Canal de Denuncias de Chilexpress. De estos, 2.081 fueron derivados al área de Servicio al Cliente, por tratarse de reclamos relacionados con el servicio, y 118, a los encargados de realizar las investigaciones internas establecidas en el Modelo de Prevención de Delitos de la compañía. Al término del año, el 67% de los casos se encontraban cerrados.



Pargua, Calbuco  
Región de Los Lagos

# Materialidad



# Análisis de materialidad

GRI 3-1 | GRI 3-2

Para determinar el contenido del presente reporte utilizamos la nueva guía "GRI 3: Temas materiales", publicada por *Global Reporting Initiative* en octubre de 2021.

De acuerdo con esta metodología, se definieron como materiales "los temas que tienen un impacto significativo de la organización en la economía, el medioambiente y las personas, incluidos los efectos en sus derechos humanos".

Para estos efectos, iniciamos por comprender el contexto de la organización, para lo cual realizamos una revisión de información secundaria relacionada con la compañía, como informes de prensa, avances en modelo de escuchas, avances en la estrategia de sostenibilidad e informes de análisis de brechas relacionados a procesos de autoevaluación en base a los estándares de S&P Global.

Asimismo, realizamos ocho entrevistas con gerencias corporativas de la empresa, donde se evaluaron las temáticas más importantes del período en cada uno de los tópicos contenidos en la nueva guía GRI: Temas materiales, publicada por Global Reporting Initiative en octubre 2021.

Luego, identificamos impactos reales y potenciales en el ámbito de transporte y logística, para lo cual revisamos los tópicos materiales definidos por el *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* y *Standard & Poor's*, además de aquellos reportes de otras compañías de la industria (benchmark).

Para evaluar la importancia de dichos impactos, se definió una escala de impactos negativos según su severidad, tomando en cuenta el alcance de cada uno (por ejemplo, el número

de personas afectadas o el alcance de los mismos) y su definición de carácter. Los impactos positivos también se evaluaron según su beneficio o posible impacto y se consideró como alcance su extensión.

Finalmente, para priorizar los impactos más significativos, se estableció un umbral que agrupara dichos impactos (usando las categorías de los estándares GRI si se relacionan con estos), ordenándolos según su nivel (de mayor a menor) y definiendo cuáles se reportarían. Adicionalmente, para comprobar la materialidad se compararon los resultados con los estándares GRI sectoriales, los usuarios seleccionaron los temas materiales potenciales de información y expertos que entiendan la organización o sus sectores y se llevó a cabo un proceso de verificación externa.

El proceso de materialidad se realizó con el fin de definir los tópicos centrales de la compañía, conforme a los cambios, tendencias y nuevos desafíos que se han presentado durante este periodo en la materia. Este reporte busca profundizar en aquellos temas identificados como relevantes para los grupos de interés, cuya participación ha sido fundamental para elaborar lo que se denomina “proceso de materialidad”, incluyendo aspectos sociales, medioambientales y económicos.



# Indicadores



## Contenidos generales

GRI	Descripción	Referencia
102-1	Nombre de la organización	Pág. 7
102-2	<b>Actividades, marcas, productos y servicios</b>	Pág. 7, 8 y 9
102-3	<b>Ubicación de la sede</b>	La oficina central de Chilexpress se encuentra en Avda. José Joaquín Pérez 1376, ENEA, Pudahuel, Santiago. Chile.
102-4	<b>Ubicación de las operaciones</b>	Pág. 7, 8 y 9 Detalle en <a href="https://www.chilexpress.cl/sucursales-servicio-courier-envios-carga-chile">https://www.chilexpress.cl/sucursales-servicio-courier-envios-carga-chile</a>
102-5	<b>Propiedad y forma jurídica</b>	Sociedad anónima cerrada
102-6	<b>Mercados servidos</b>	Pág. 7, 8 y 9 Detalle en <a href="https://www.chilexpress.cl/sucursales-servicio-courier-envios-carga-chile">https://www.chilexpress.cl/sucursales-servicio-courier-envios-carga-chile</a>
102-7	<b>Tamaño de la organización</b>	Pág. 7, 8 y 9
102-10	<b>Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro</b>	Pág. 26
102-11	<b>Principio o enfoque de precaución</b>	Pág. 18, 19, 20, 21 y 22
102-14	<b>Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones</b>	Pág. 5 y 17

## Contenidos generales

GRI	Descripción	Referencia
102-15	<b>Principales impactos, riesgos y oportunidades</b>	<p>En el proceso de gestión de riesgos de 2021 se definieron cuatro matrices de riesgos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>a.</b> Riesgos de procesos de negocio (operacionales, financieros, de personas, comerciales, entre otros)</li> <li><b>b.</b> Riesgos de seguridad física</li> <li><b>c.</b> Riesgos legales y de cumplimiento</li> <li><b>d.</b> Riesgos de tecnología informática</li> </ul> <p>Indirectamente, tanto en las matrices de procesos de negocio, como en las de seguridad física se levantaron riesgos medioambientales y sociales (estos últimos, principalmente asociados a la seguridad).</p>
102-25	<b>Conflictos de interés</b>	Pág. 43
102-48	<b>Reexpresión de la información</b>	Pág. 26
102-49	<b>Cambios en la elaboración de informes</b>	El reporte de 2021 consideró el estándar G3 Temas materiales, publicado en octubre de ese año, para la definición del contenido.
102-50	<b>Período objeto del informe</b>	1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2021.
102-51	<b>Fecha del último informe</b>	2019 (en 2020 se emitió un Informe de Avance)
102-52	<b>Ciclo de elaboración de informes</b>	Bienal

## Contenidos generales

GRI	Descripción	Referencia
102-53	<b>Punto de contacto para preguntas sobre el informe</b>	Cristóbal Lyon, Gerente Asuntos Corporativos clyon@chilexpress.cl Teléfono (56-2) 2382 7100
102-54	<b>Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI</b>	Pág. 2
102-56	<b>Verificación externa</b>	Pág. 57





Ambiental				
GRI	Indicador	Unidad	Referencia	
			2021*	2020
<b>Materiales</b>				
301-1	Porcentaje del cartón utilizado en empaques que fue fabricado con fibras recicladas	%	<b>99*</b>	<b>100</b>
<b>Energía</b>				
302-1	Consumo energético dentro de la organización	kWh	<b>5.497.449*</b>	<b>105.300.444</b>
302-3	Intensidad energética	kWh/encomienda	<b>1,7*</b>	<b>4,1</b>
302-4	Porcentaje del consumo eléctrico que proviene de recursos renovables	%	<b>27*</b>	<b>34</b>
<b>Emisiones</b>				
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	tCO <sub>2</sub> e	<b>4.735*</b>	<b>13.029</b>
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	tCO <sub>2</sub> e	<b>1.591*</b>	<b>1.634</b>
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	tCO <sub>2</sub> e	<b>43.985*</b>	<b>22.818</b>
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	kg CO <sub>2</sub> e/encomienda	<b>1,53*</b>	<b>1,4</b>

\* Hemos actualizado la metodología y bajo este resultado nos encontramos proyectando una nueva línea base para establecer las metas de reducción de acuerdo a los estándares Science Based Target, por lo tanto las cifras del periodo 2020 no son comparables con el 2021.



Social				
GRI	Indicador	Unidad	Referencia	
			2021	2020
<b>Colaboradores</b>				
102-8	<b>Total de colaboradores internos</b>	n.º	<b>1.474</b>	<b>1.355</b>
	Total de colaboradores con contrato indefinido	n.º	<b>1.444</b>	<b>1.313</b>
	Total de colaboradores con contrato indefinido que son mujeres	n.º	<b>503</b>	<b>465</b>
	Total de colaboradores con contrato indefinido que son hombres	n.º	<b>941</b>	<b>848</b>
	Total de colaboradores con contrato temporal	n.º	<b>30</b>	<b>42</b>
	Total de colaboradores con contrato temporal que son mujeres	n.º	<b>3</b>	<b>11</b>
	Total de colaboradores con contrato temporal que son hombres	n.º	<b>27</b>	<b>31</b>
	Colaboradores con contrato de tiempo completo	n.º	<b>1.464</b>	<b>1.342</b>
	Colaboradores con contrato de tiempo completo que son mujeres	n.º	<b>500</b>	<b>468</b>
	Colaboradores con contrato de tiempo completo que son hombres	n.º	<b>964</b>	<b>874</b>
	Colaboradores con contrato de tiempo parcial	n.º	<b>10</b>	<b>13</b>
	Colaboradores con contrato de tiempo parcial que son mujeres	n.º	<b>6</b>	<b>8</b>
	Colaboradores con contrato de tiempo parcial que son hombres	n.º	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Total de colaboradores externos</b>	<b>n.º</b>	<b>3.179</b>	<b>2.862</b>
	Colaboradores externos que son mujeres	n.º	<b>1.175</b>	<b>858</b>
	Colaboradores externos que son hombres	n.º	<b>2.004</b>	<b>2.004</b>



Social				
GRI	Indicador	Unidad	Referencia	
			2021	2020
<b>Colaboradores</b>				
401-1	<b>Colaboradores que se incorporaron a Chilexpress durante el año</b>	n.º	<b>423</b>	<b>187</b>
	Colaboradores que se incorporaron a Chilexpress durante el año que tiene menos de 30 años de edad	%	<b>41,37</b>	<b>37,10</b>
	Colaboradores que se incorporaron a Chilexpress durante el año que tienen entre 30 y 50 años de edad	%	<b>56,74</b>	<b>60,48</b>
	Colaboradores que se incorporaron a Chilexpress durante el año que tienen más de 50 años de edad	%	<b>1,89</b>	<b>2,42</b>
	Colaboradores que se incorporaron a Chilexpress durante el año que son mujeres		<b>31,68</b>	<b>33,69</b>
	Colaboradores que se incorporaron a Chilexpress durante el año que son hombres	%	<b>68,32</b>	<b>66,31</b>
	<b>Tasa de rotación total mensual</b>	%	<b>2</b>	<b>1,4</b>
	Tasa de rotación de menores de 30 años de edad	%	<b>4,08</b>	<b>2,15</b>
	Tasa de rotación en el tramo de entre 30 y 50 años de edad	%	<b>1,84</b>	<b>1,33</b>
	Tasa de rotación de mayores de 50 años	%	<b>0,70</b>	<b>0,73</b>
	Tasa de rotación de mujeres	%	<b>1,96</b>	<b>1,46</b>
	Tasa de rotación de hombres	%	<b>2,08</b>	<b>1,28</b>
401-3	<b>Colaboradores que han tenido derecho a permiso parental</b>	n.º	<b>17</b>	<b>25</b>
	Colaboradores que se han acogido al permiso parental que son mujeres	n.º	<b>17</b>	<b>17</b>
	Colaboradores que se han acogido al permiso parental que son hombres	%	<b>100</b>	<b>100</b>
	Colaboradores mujeres que han regresado al trabajo después del permiso y seguirán siendo colaboradores 12 meses después de regresar al trabajo	n.º	<b>16</b>	<b>13</b>
	Colaboradores hombres que han regresado al trabajo después del permiso y seguirán siendo colaboradores 12 meses después de regresar al trabajo	n.º	<b>NA</b>	<b>NA</b>



Social				
GRI	Indicador	Unidad	Referencia	
			2021	2020
<b>Colaboradores</b>				
401-3	Tasa de regreso al trabajo de las mujeres	%	<b>94,12</b>	<b>76,47</b>
	Tasa de regreso al trabajo de los hombres	%	<b>NA</b>	<b>NA</b>
	Tasa de retención de colaboradores mujeres que se acogieron al permiso parental	%	<b>94,12</b>	<b>76,47</b>
	Tasa de retención de colaboradores hombres que se acogieron al permiso parental	%	<b>NA</b>	<b>NA</b>
403-9	Tasa de accidentabilidad (cantidad de accidentes laborales del período / promedio de trabajadores del periodo) x 100	%	<b>1,74</b>	<b>2,44</b>
	Tasa de siniestralidad (cantidad de días perdidos en el periodo / promedio de trabajadores del período) x 100	%	<b>29,53</b>	<b>39,54</b>
	Tasa de gravedad (total de días perdidos / HH del período) x 1.000.000	n.º	<b>136,73</b>	<b>96,6</b>
	Índice de frecuencia (accidentes con tiempo perdido / HH del período) x 1.000.000	n.º	<b>7,99</b>	<b>7,40</b>
404-1	Cursos de capacitación realizados en el año	n.º	<b>202</b>	<b>62</b>
	Personas capacitadas durante el año	n.º	<b>1.443</b>	<b>948</b>
	Total anual de horas de capacitación	h	<b>9.172</b>	<b>10.078</b>
	Promedio de horas de formación por empleado	h	<b>6,36</b>	<b>10,6</b>

# Carta de verificación externa

**Deloitte.**

## Carta de Verificación

Santiago, 11 de noviembre 2022.

Señores de Chilexpress S.A.

De nuestra consideración:

Hemos realizado la revisión de los siguientes aspectos del Reporte de Sostenibilidad 2021 Chilexpress S.A.:

### Alcance

Revisión de seguridad limitada de la adaptación de los contenidos e indicadores del Reporte de Sostenibilidad 2021, con lo establecido en los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) en cuanto al perfil de la organización e indicadores materiales surgidos del proceso de materialidad realizado por la compañía en torno a los criterios establecidos por dicho estándar, relacionados a las dimensiones Económica, Social y Ambiental.

### Estándares y procesos de verificación

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con la Internacional Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000), emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accounts (IFAC).

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a diversas unidades y gerencias de Chilexpress S.A. que se han visto involucradas en el proceso de realización de este reporte, así como en la aplicación de procedimientos analíticos y pruebas de revisión que se describen a continuación.

- Reunión con el equipo que lideró el proceso de elaboración del Reporte de Sostenibilidad 2021.
- Solicitud de requerimientos y revisión de evidencias con las áreas participantes de la elaboración del Reporte de Sostenibilidad 2021.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del Reporte de Sostenibilidad 2021 a los recomendados por el Estándar GRI en su opción de conformidad Esencial, y comprobación que los indicadores verificados incluidos en este reporte se corresponden con los protocolos establecidos por esta guía y se justifican los indicadores no aplicables o no materiales.
- Comprobación mediante pruebas de revisión de la información cuantitativa y cualitativa, correspondiente a los indicadores del Estándar GRI incluidos en el Reporte de Sostenibilidad 2021, y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Chilexpress S.A.

### Conclusiones

El proceso de verificación se realizó en base a los indicadores declarados a partir del proceso de materialidad realizado por la empresa. Una vez identificados, priorizados y validados, los indicadores fueron incluidos en la memoria. Los indicadores reportados sometidos a verificación se señalan en la siguiente tabla:

102-1	102-2	102-3	102-4	102-5	102-6	102-7	102-8	102-10	102-11
102-14	102-15	102-25	102-48	102-49	102-50	102-51	102-52	102-53	102-54
102-56	301-1	302-1	302-3	302-4	305-1	305-2	305-3	305-4	401-1
401-3	403-9	404-1							

Respecto de los indicadores verificados, podemos afirmar que no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Reporte de Sostenibilidad 2021 de Chilexpress S.A. no ha sido elaborado de acuerdo con el Estándar GRI en los aspectos señalados en el alcance.

### Responsabilidades de Chilexpress S.A. y de Deloitte

- La preparación del Reporte de Sostenibilidad 2021, así como el contenido del mismo es responsabilidad de Chilexpress S.A., el que además es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente, basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Chilexpress S.A., de acuerdo con los términos establecidos en la Carta de Compromiso.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código de Ética de la IFAC.
- Las conclusiones de verificación realizadas por Deloitte son válidas para la última versión del Reporte de Sostenibilidad 2021 en nuestro poder, recibido con fecha 04/11/2022.
- El alcance de una revisión de seguridad limitada es sustancialmente inferior al de una auditoría o revisión de seguridad razonable, por lo que no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Reporte de Sostenibilidad 2021 de Chilexpress S.A.

Saluda atentamente a ustedes,

David Falcón

Socio

# EL FUTURO NOS MUEVE



## Reporte de Sostenibilidad 2021

