

# 2020

## Reporte de Sostenibilidad

El futuro nos mueve



**chilexpress**

# CONTENIDOS



## IMPORTANTE

En este documento podrás navegar por los contenidos del reporte haciendo clic en cada capítulo y

**botones interactivos.**



# Mensaje del gerente general



Hace 10 años lanzamos nuestra estrategia de sostenibilidad “El Futuro nos Mueve” cuando junto con asumir metas y desafíos concretos, nos comprometimos también a mantenernos reportando nuestros avances. Así, desde entonces cada año por medio hemos publicado un completo Reporte de Sostenibilidad y los años intermedios hemos compartido un Informe de Avance más resumido, pero que también aborda lo esencial del camino que estamos recorriendo.

En esta década hemos llevado adelante un trabajo sistemático para avanzar en el cumplimiento de las metas y objetivos que nos hemos ido planteando, y también para ir evolucionando y creciendo en nuestro enfoque de sostenibilidad para hacer de esta agenda de trabajo una cada vez más conectada no solo con los desafíos que nos plantea el entorno sino también con los que provienen de nuestro negocio y su mercado en constante evolución.

Este espacio donde confluyen los desafíos y las urgencias de la sociedad y el planeta que habitamos, con las tendencias, cambios, retos y oportunidades de las industrias en que participamos, es el espacio donde podemos desarrollar una estrategia que al tiempo que hace aportes concretos al entorno, también

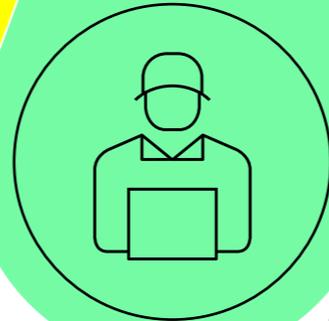
logra evolucionar, adaptarse y garantizar la sostenibilidad de largo plazo de la Compañía.

En este contexto, el año 2021 nos propusimos un nuevo set de metas ambientales que denominamos Doble Zero, apuntando a que para el año 2035 generaremos cero emisiones netas de carbono y para el 2025 reduzcamos totalmente el envío de residuos a rellenos sanitarios. Con mucho orgullo puedo decir que vamos bien encaminados a la consecución de esos ambiciosos objetivos y que nuestros indicadores medioambientales así lo confirman.

Esta 6ª versión de nuestro Reporte de Sostenibilidad correspondiente al año 2023 recorre los aspectos materiales de nuestro enfoque de sostenibilidad, y entrega una perspectiva de cómo estamos avanzando hacia los objetivos que nos hemos planteado.

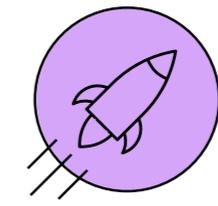
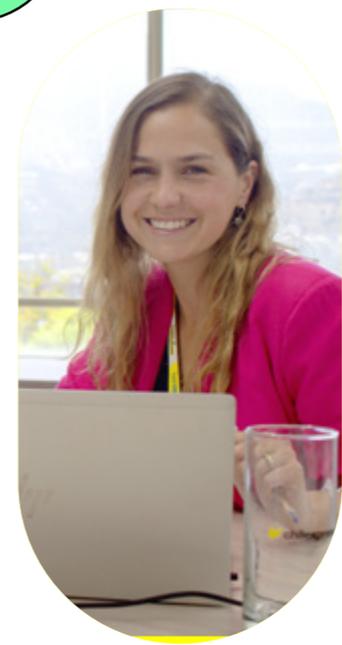
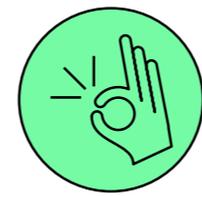
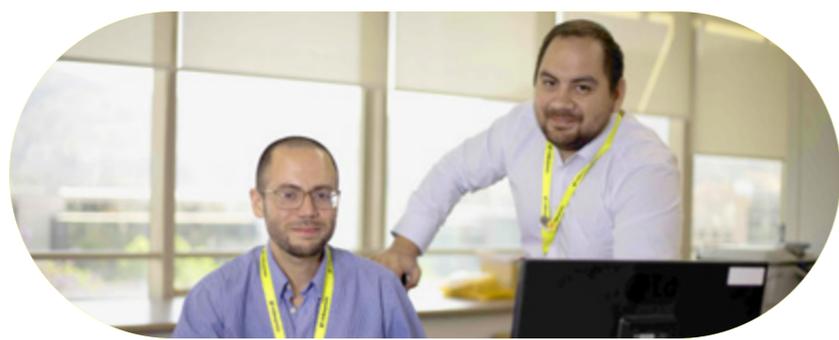
**Alfonso Díaz Ibáñez**  
Gerente general de Chilexpress

# Somos Chilexpress





Conectamos a las personas de forma (sostenible, ágil) y (confiable) con Chile y el mundo



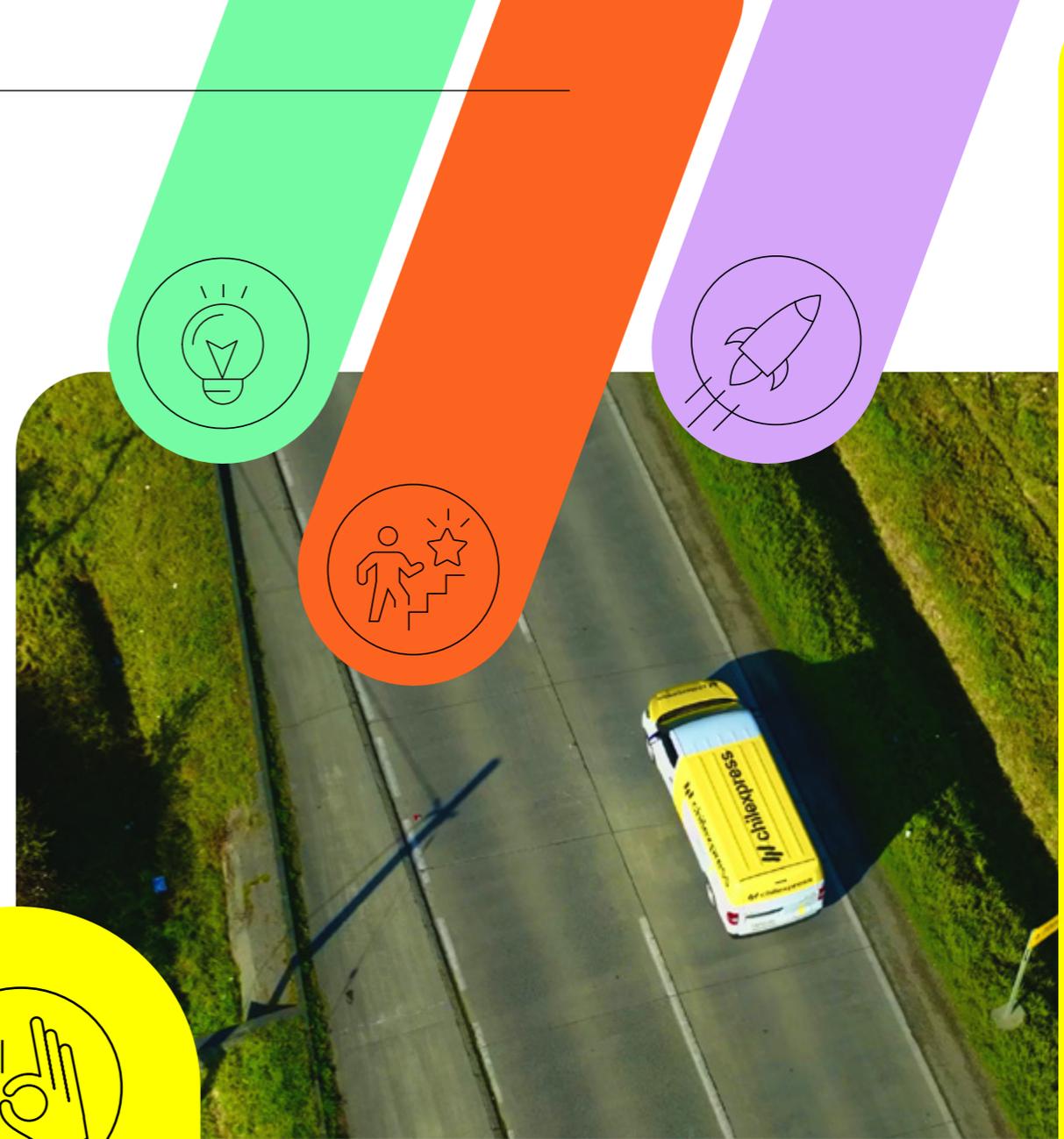
# Nuestro propósito

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

Durante más de tres décadas, hemos cumplido un rol esencial en la conectividad del país, uniendo a personas, emprendedores, empresas e instituciones. Nuestra historia ha estado marcada por los cambios que ha experimentado la sociedad, la tecnología y nuestra industria, convirtiéndonos en una compañía donde la adaptación está en el centro de nuestro negocio.

Más de 30 años después, nuestro trabajo sigue enfocado en entregar servicios integrales, que consideran desde la distribución de encomiendas y documentos, hasta transferencias de dinero, incluyendo recaudaciones, logística y transporte y que siempre ha tenido a nuestros clientes en el centro.

Nuestro compromiso con la entrega de servicios de calidad se ve reflejado en que contamos con el 100% de cobertura a nivel nacional, y en los múltiples modelos de atención a nuestros clientes, que incluyen centros de servicio tales como, agencias autorizadas, puntos de pick up y agencias de giro, además de diversas plataformas digitales, lo que nos permite entregar un servicio de calidad y dar vida a nuestro propósito.



  
**100%  
cobertura  
nacional**

# Una década reportando nuestro desempeño ESG

Hace una década que reportamos voluntariamente los avances y desempeño de nuestra estrategia de sostenibilidad, El futuro nos mueve, alineado con los estándares internacionales de Global Reporting Initiative (GRI).



# Nuestra red de atención

En Chile hay 346 comunas y llegamos a cada una de ellas

En Chilexpress entendemos que cada envío tiene un significado especial para nuestros clientes. Nos enorgullece contar con la mejor red de atención de la industria en Chile, facilitando la conectividad tanto de nuestros clientes, como de las comunidades donde operamos.



Puntos de atención presencial

**981** ↑+5

2022 976

Centros de servicio



2023

**187**

Agencias autorizadas



2023

**259**

Agencias de giro



2023

**8**

Chilexpress Pick UP



2023

**527**



# Nuestras alianzas

## Comprometidos con los desafíos del presente y el futuro

A lo largo de los años hemos asumido compromisos y nos hemos unido a alianzas para potenciar el desarrollo sostenible de nuestro negocio. Esto nos ayuda a estar en sintonía con los desafíos sociales, ambientales y de gobernanza del mundo y ser un actor que agregue valor sostenible.

Establecemos colaboraciones estratégicas para aprovechar las redes y conocimientos compartidos, lo que nos permite aumentar nuestras posibilidades de éxito al compartir experiencias y aprendizajes con nuestros aliados.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Somos socios de Acción Empresas en Chile, afiliada al Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD), conectándonos con las principales empresas a nivel internacional comprometidas con el desarrollo sostenible.



Formamos parte de la Cámara de Comercio de Santiago (CCS) y nos involucramos activamente en varios de sus comités, donde empresas asociadas se reúnen para abordar temas e intereses compartidos en grupos de trabajo.



Somos miembros de esta asociación gremial que une a más de 200 empresas de diversos sectores en la Región de Valparaíso, con el fin de promover el desarrollo económico, político y social de la región.



Somos parte del Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas, que agrupa a más de 1.200 entidades de todos los sectores, con el objetivo de promover la excelencia empresarial con un enfoque de presente y futuro.



Chilexpress se unió en 2021 a esta campaña global respaldada por la ONU que 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 las cero emisiones netas de carbono cero, a más tardar en 2050.



En 2021, adherimos nuestra meta Doble Zero a SBTi, asociación entre Carbon Disclosure Project (CDP), Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Instituto de Recursos Mundiales (WRI) y el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF). Esta iniciativa impulsa a las organizaciones y empresas a establecer metas de reducción de emisiones basadas en la ciencia.



Desde 2021, participamos en el programa Giro Limpio, que tiene como objetivo certificar y reconocer los esfuerzos de las empresas del sector del transporte de carga en materia de sostenibilidad y eficiencia energética.



Desde 2021, hemos sido parte del Acuerdo por la Electromovilidad, una declaración de intenciones presentada por actores públicos y privados a la sociedad. El objetivo es crear una instancia donde distintas instituciones puedan conocer e impulsar iniciativas de manera colaborativa para alcanzar los objetivos nacionales en electromovilidad.

# Premios y reconocimientos

El año 2023 fuimos reconocidos por diferentes entidades, respecto a nuestra calidad de servicio y por nuestro desempeño en materia social, ambiental y de gobierno corporativo, que nos permite capturar valor reputacional, generar valor y confianza para nuestros stakeholders.



**PXI**  
Praxis Xperience Index

*Experiencia de clientes*

**6to lugar** nacional

**1er lugar**  
en la Categoría Courier



**IPSOS**

*Índice de percepción de sostenibilidad empresarial*

**6to lugar** nacional



**Almabrand**

*Empresas líderes en confianza y transparencia*

**1er lugar**  
en la Categoría Courier



**IPSOS**

*Reputación Corporativa*

**Posición 26º** nacional



**Merco**  
Empresas y líderes

*Empresas con mejor reputación corporativa*

**1er lugar**  
en la Categoría Courier

**Posición 37º** nacional



**Merco ESG**

*Empresas más responsables ESG*

**1er lugar**  
en la Categoría Courier

**Posición 43º** nacional



**Merco Talento**

*Empresas con mayor capacidad de atraer talento*

**1er lugar**  
en la Categoría Courier

**Posición 36º** nacional



**Merco Talento Universitario**

*Empresas más atractivas para trabajar para los universitarios*

**1er lugar**  
en la Categoría Courier

**Posición 68º** nacional



**CADEM**

*Marcas ciudadanas Experiencia de los clientes*

**Posición 46º** nacional  
Primer semestre 2023

**Posición 56º** nacional  
Segundo semestre 2023

# Nuestro equipo



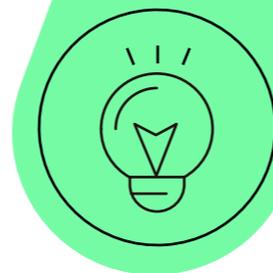
# Nuestra cultura

El año 2023 estuvo marcado por el lanzamiento de nuestros nuevos Principios Culturales, con el objetivo de continuar adaptándonos al mercado, nuevas generaciones de talentos y fortalecer el vínculo con los distintos grupos de interés. Así, "Inspiramos confianza en las personas", "Desafiamos nuestros límites", "Evolucionamos para capturar oportunidades", son nuestros nuevos Principios Culturales.



## Inspiramos confianza en las personas

Valoramos a cada persona que es parte de Chilexpress, incluyendo a nuestro equipo, clientes y socios estratégicos. Priorizamos la diversidad, escuchamos las distintas voces, fomentamos la inclusión y construimos relaciones sólidas basadas en la confianza.



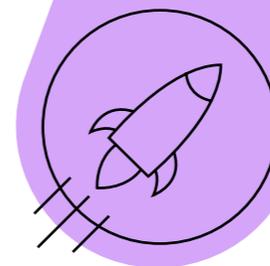
## Desafiamos nuestros límites

Nos impulsa superar obstáculos con soluciones creativas y determinación. Valoramos el feedback pues nos ayuda a crecer, trabajamos como equipo, tomamos decisiones firmes y conscientes, así como también promovemos la autonomía y la responsabilidad para alcanzar el éxito.



## Evolucionamos para capturar oportunidades

En un mundo cambiante, nos adaptamos para capturar oportunidades. Conectamos con nuestros clientes, desarrollamos relaciones sólidas y buscamos soluciones innovadoras para responder a desafíos del mercado, simplificando procesos para mejorar la experiencia.



# Nuestro equipo

El desarrollo sostenible de nuestro negocio se basa en la valiosa contribución de nuestros colaboradores. El año 2023 representó un periodo de profunda reflexión sobre las lecciones aprendidas durante la pandemia y su impacto en la dinámica laboral de las organizaciones. Reconocemos la importancia de comprender y atender los intereses individuales de cada miembro de nuestro equipo, ya que creemos firmemente que la diversidad de talentos y perspectivas enriquece nuestra cultura organizacional. Esto, a su vez, fortalece nuestra propuesta de valor como negocio.

Como compañía nos enfocamos en establecer entornos laborales inclusivos, con una cultura diseñada para abordar este desafío, donde cada individuo se sienta escuchado, valorado y respetado. Además, nos esforzamos por brindar oportunidades de crecimiento profesional significativas, fomentando espacios que estimulen la innovación y el desarrollo profesional.

Reconocemos y valoramos el talento único de cada persona, comprometiéndonos a proporcionar herramientas de capacitación que potencien sus habilidades. Esto contribuye a la formación de un equipo sólido y motivado que impulsa nuestro compromiso con la sostenibilidad en todos los aspectos de nuestro

trabajo. Un ejemplo de esta iniciativa es nuestra Plataforma de Formación y Entrenamiento, que ofrece a nuestros equipos acceso a más de 6.000 cursos para su desarrollo y aprendizaje continuo.



## Colaboradores

### Enfoque

Nos comprometemos con el desarrollo sostenible de nuestro negocio, poniendo siempre a las personas en primer lugar.

# Nuestra dotación

En Chilexpress, contamos con una Política de Atracción del Talento que establece un proceso estandarizado y transparente para cubrir vacantes, garantizando la selección del mejor talento para abordar nuestros desafíos.

Esta Política actúa como una guía tanto para el reclutamiento externo como para la movilidad interna de nuestros colaboradores.

## Colaboradores internos y externos

Por género



Somos  **chilexpress**

Hombres  
**1.514**  
62%

**2.425**  
2023

Mujeres  
**911**  
38%

1.572 externos y 853 internos

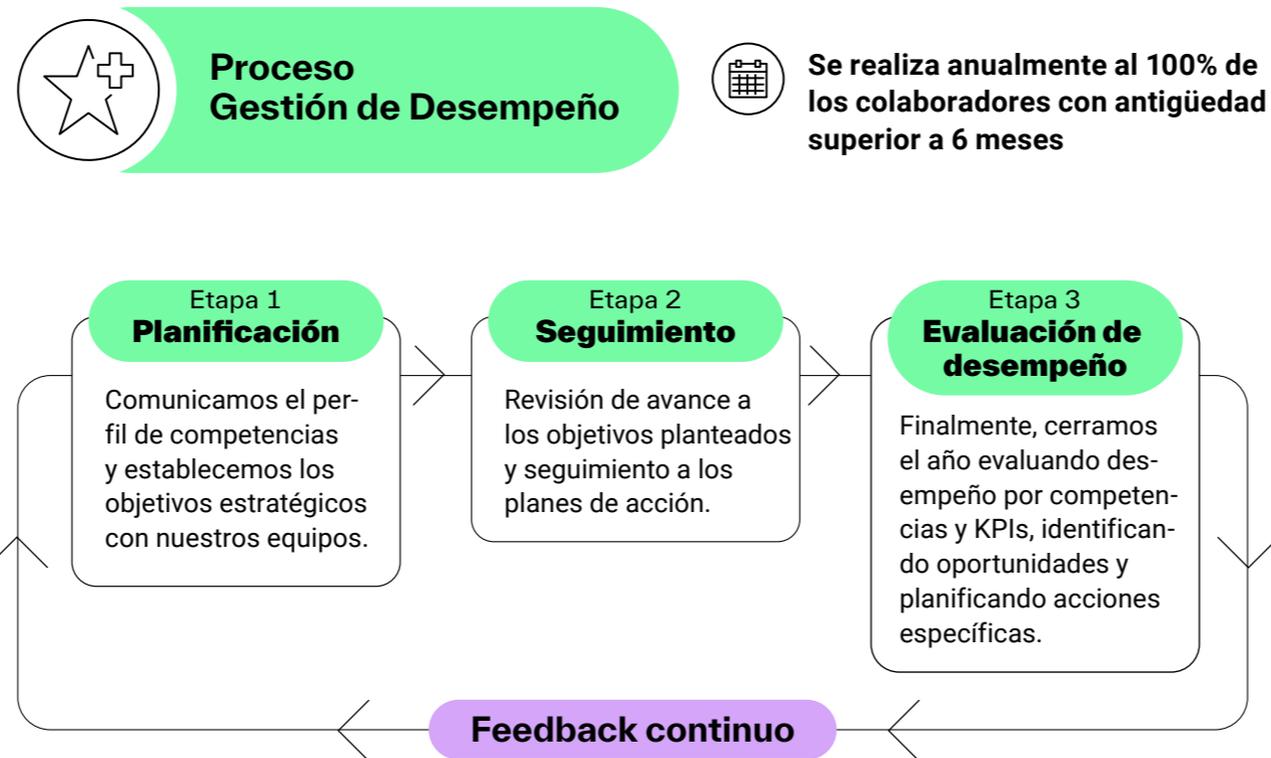


# Gestión y desarrollo de talento

El compromiso con el desarrollo de nuestros colaboradores se manifiesta a través de la creación de espacios y oportunidades para fomentar su crecimiento y desarrollo profesional. Estamos firmemente comprometidos con el aprendizaje continuo y el empoderamiento de nuestro talento.

Reconocemos la importancia de dar y recibir feedback como una herramienta fundamental para el desarrollo de ellos, brindándoles la oportunidad de comprender y trabajar sus fortalezas y oportunidades de mejora. Además, fomenta una comunicación abierta y fortalece las relaciones entre los equipos

En este contexto, durante el 2023, el 96% del total de los colaboradores recibieron una evaluación de desempeño, lo que corresponde un incremento del 6% respecto al año anterior. Es importante destacar que el 100% de los colaboradores elegibles para esta evaluación fueron evaluados, reflejando nuestro compromiso con la retroalimentación y el desarrollo profesional de cada miembro de nuestro equipo.



Consideramos primordial acompañar a nuestros colaboradores en cada etapa de su desarrollo dentro de la compañía. Por ello, hemos establecido diversas instancias de apoyo para su crecimiento.

Mediante el Programa Desafía tu Liderazgo, enfocado en colaboradores que asumen nuevos roles de liderazgo debido a movildades y desarrollo de carrera, realizamos un diagnóstico personalizado para detectar oportunidades de mejora. Posteriormente, diseñamos un plan de acción adaptado para asegurar una transición exitosa hacia sus nuevas funciones.



# 100%

de los colaboradores elegibles recibieron evaluación de desempeño.



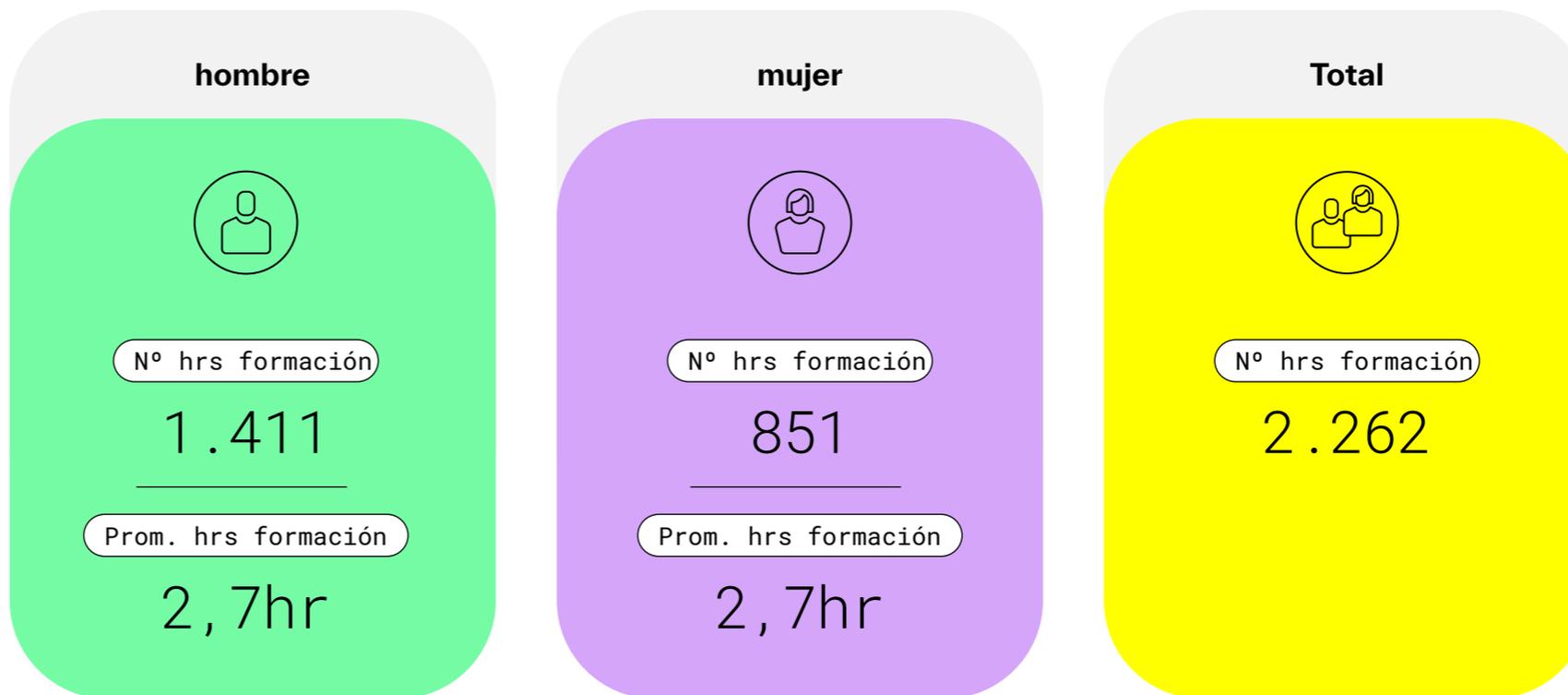
## Lanzamiento de nueva Plataforma de Formación y Entrenamiento

Lanzamos una nueva Plataforma de Formación y Entrenamiento, la cual proporciona una amplia variedad de cursos en diversas temáticas.

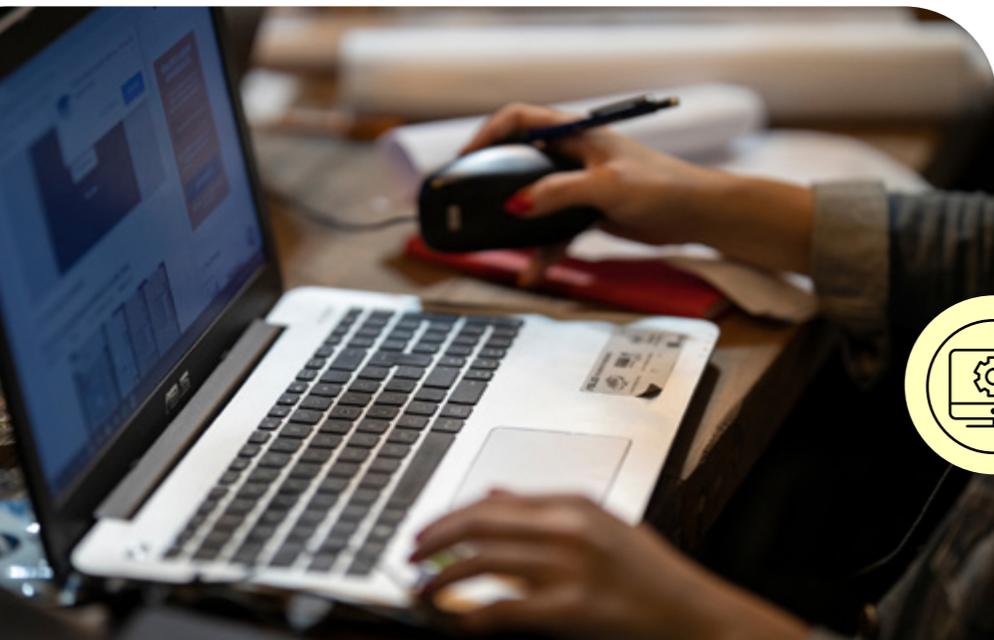
Diseñamos mallas de capacitación adaptadas a distintos roles para fomentar habilidades específicas y técnicas relevantes para cada función.



### Media de formación de nuestros colaboradores internos



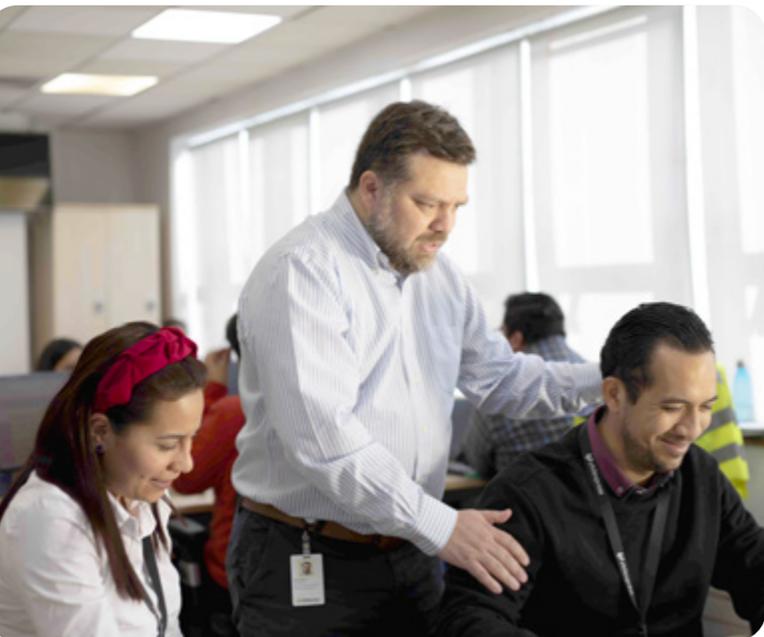
**+10.000 cursos**



# Beneficios

Reconocemos que el desarrollo sostenible de Chilexpress está estrechamente relacionado con el bienestar físico y emocional de todos los que forman parte del equipo.

En Chilexpress trabajamos para crear un entorno laboral que fomente la salud y el equilibrio entre la vida personal y profesional. Asimismo, a través de distintos beneficios, promovemos la vida saludable.



## Nuestros beneficios se clasifican en 4 categorías:



**Financieros**



**Sociales**



**Emocionales**



**Físicos**



**En 2023, inauguramos salas de lactancia en los dos edificios corporativos**



El 81% de los colaboradores se encuentran acogidos a nuestros seguros de salud, los cuales son extensibles tanto a sus cargas legales, cónyuges y parejas.

Adicionalmente, el 74% de los colaboradores forman parte del Fondo de Asistencia Médica conformado tanto por aportes de los trabajadores como de la empresa, con el objetivo que los trabajadores puedan acceder a préstamos sin intereses para intervenciones de salud.

# Nuestras políticas internas

En Chilexpress, reconocemos la importancia de contar con políticas internas sólidas para una gestión empresarial eficaz. Estas políticas sirven como un marco que orienta nuestras actividades diarias, garantizando coherencia, transparencia y el cumplimiento de estándares éticos y legales.

Estas políticas son fundamentales para mantener un entorno laboral ético y justo que refleje nuestros valores y metas. Además, proporcionan pautas claras para la toma de decisiones, lo que impulsa la eficiencia operativa y contribuye a forjar una cultura organizacional robusta.



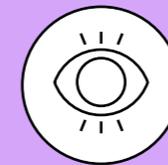
## Alguna de nuestras políticas son:



1. Modelo de Prevención de Delitos
2. Código de Ética y Probidad
3. Reglamento Interno
4. Guía de Prácticas Éticas
5. Política de Calidad



6. Política de Conflicto de Interés
7. Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo
8. Política de Ciberseguridad
9. Políticas de Compras



10. Política de relacionamiento con funcionarios públicos
11. Política de diversidad, inclusión y no discriminación arbitraria
12. Política de regalos e invitaciones



## Política de Diversidad, Inclusión y No Discriminación Arbitraria

Nuestro objetivo es promover y proteger un ambiente laboral que respete a todas las personas, basado en el respeto a su dignidad y en el cumplimiento de los deberes y derechos establecidos en la ley. Buscamos garantizar la igualdad de oportunidades y la participación de todos los colaboradores de Chilexpress.

En 2022, establecimos esta Política con el propósito de fomentar un entorno laboral donde prevalezcan valores como el respeto y la tolerancia en todas las áreas de trabajo. El trato justo y la eliminación de la discriminación son aspectos fundamentales para el crecimiento sostenible de nuestro negocio. Nos esforzamos por crear un ambiente de trabajo donde el mérito de cada persona sea el principal impulsor de su desarrollo, dentro de un contexto de respeto, integridad, compromiso y responsabilidad.



### Diversidad

Chilexpress se compromete a proteger la diversidad en sus lugares de trabajo, estableciendo un ambiente laboral donde todos sus colaboradores se sientan valorados.



### Inclusión

Chilexpress se centrará en atraer, retener y lograr la participación activa de personas sobre la base de sus competencias, habilidades y aptitudes.



### No discriminación arbitraria

Chilexpress garantiza la promoción y defensa de un trato igualitario, rechazando categóricamente cualquier forma de discriminación arbitraria.

# Avances en Ciberseguridad

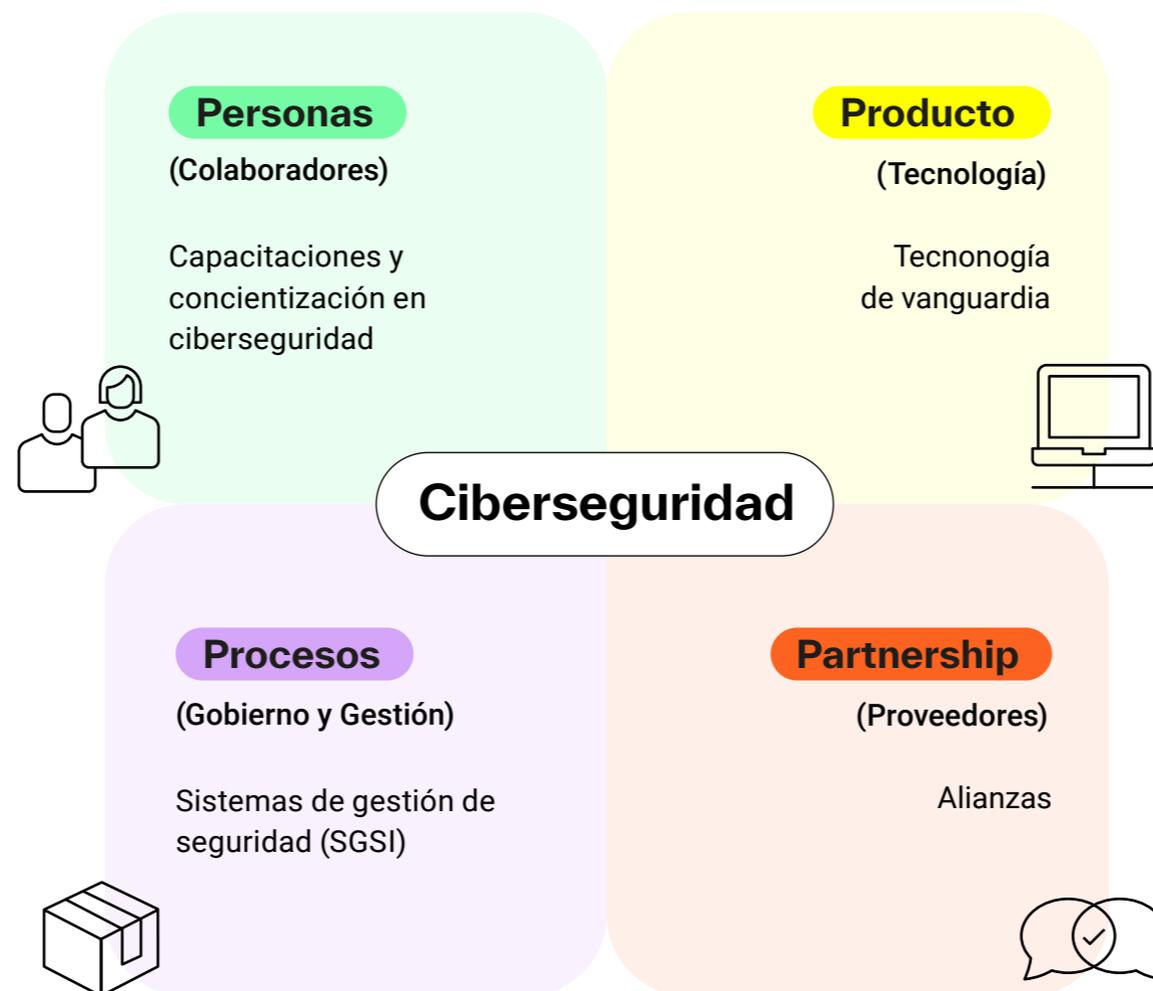
Como una empresa que ofrece servicios esenciales para el país y desempeña un papel crucial en la cadena logística de nuestros clientes, nos comprometemos a salvaguardar la integridad de nuestros sistemas y brindar entornos seguros a los clientes, garantizando la confidencialidad y privacidad de su información, al tiempo que protegemos los activos y datos de nuestra empresa contra las amenazas de ciberataques.

En esta línea, hemos establecido pilares fundamentales y hemos trazado una ruta para fortalecer la ciberseguridad en Chilexpress, logrando avances significativos en diversos aspectos.

**Durante 2023 no se registró ninguna reclamación relativa a violaciones de la privacidad de clientes, ni pérdida de sus datos.**



## Pilares de la Ciberseguridad en Chilexpress



Entendemos que la privacidad es un pilar fundamental para establecer una relación de confianza con nuestros grupos de interés. Es por esto que, durante el 2023, conformamos un equipo interno dedicado exclusivamente a la ciberseguridad, y que tienen la misión de prevenir y mitigar los riesgos relacionados con la pérdida de información o ataques cibernéticos.

Además, llevamos a cabo campañas internas y externas para concientizar sobre los riesgos actuales y alternativas de prevención.

# Salud y seguridad ocupacional

En Chilexpress priorizamos la seguridad, la salud y el bienestar de nuestros colaboradores. Para lograrlo, implementamos medidas proactivas de prevención de accidentes laborales y enfermedades profesionales, promovemos hábitos saludables y facilitamos el acceso a servicios médicos y de salud mental. Nuestro compromiso radica en crear un entorno laboral donde la salud y el bienestar de nuestro equipo sea prioritario, asegurándonos de que cada colaborador disponga de los recursos necesarios para cuidar su salud integral.

Nuestro sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo cumple con los estándares establecidos en la Ley N° 16.744 y en el D.S. N° 40. Esto nos habilita para planificar, organizar, ejecutar y supervisar actividades y medidas relacionadas con la prevención de riesgos laborales. Además, nos permite llevar a cabo acciones continuas para prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Con este fin, hemos llevado a cabo una serie de capacitaciones en seguridad que se ajustan a los protocolos y normativas de seguridad a nivel nacional. En la actualidad, tenemos 536 colaboradores debidamente capacitados en temas de seguridad.

En este contexto, hemos realizado las siguientes capacitaciones:

- Protocolos del Ministerio de Salud
- Procedimientos internos de seguridad vial
- Charlas de primeros auxilios psicológicos

En lo que respecta a la seguridad y salud ocupacional, nuestra tasa total de incidentes registrables (TRIR) para lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo en 2023 por cada 200 mil horas trabajadas tenemos un 1 accidente.

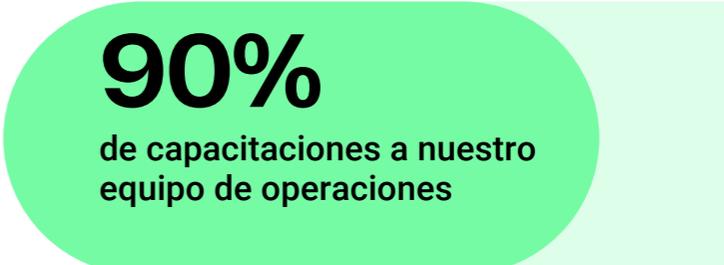
Además, mantenemos un registro de 0 en cuanto a la tasa de mortalidad por fallecimientos relacionados con el trabajo, lo que refleja nuestro compromiso inquebrantable con la seguridad y bienestar de nuestros colaboradores.

Es importante resaltar que, en la actualidad, nuestra principal métrica de referencia no es el estándar TRIR, sino el cumplimiento del D.S. N° 40. Este reglamento nos guía hacia la medición de la tasa de frecuencia y la tasa de gravedad, lo que nos permite evaluar de manera más precisa y específica la seguridad en nuestras operaciones.

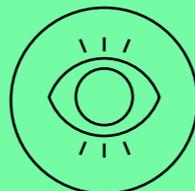


El alcance de la divulgación de incidentes relacionados con el trabajo se extiende a nivel nacional, desde Arica hasta Punta Arenas, cubriendo tanto a nuestros colaboradores directos como a aquellos con contrato. Aplicamos la metodología establecida por el D.S. N° 40 para calcular las tasas de frecuencia y gravedad del personal interno, garantizando así un enfoque integral en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Según el informe de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), mantenemos una de las tasas de accidentabilidad más bajas dentro del sector transporte y comunicaciones.



## Gestión de la seguridad de nuestros conductores



**Hemos identificado que los mayores riesgos están asociados a asaltos e incidentes vehiculares**

Nos comprometemos a evaluar, supervisar y reducir la exposición de nuestros conductores a diversos riesgos para la salud, tales como la fatiga, la privación del sueño, la obesidad, enfermedades asociadas, hipertensión y aspectos relacionados con la salud mental y emocional.

Hemos identificado que los mayores riesgos están asociados con asaltos e incidentes vehiculares en actividades de transporte interurbano.

Para mitigar estos riesgos, hemos capacitado constantemente a nuestros equipos en los protocolos de reacción y en el uso de tecnología avanzada de seguridad en nuestros vehículos:

La gestión de seguridad de los conductores incluye:

- Capacitación en condiciones de conducción.
- Mecanismos de resolución de situaciones complejas.
- Protocolos de reacción ante robos y asaltos.



### **Beneficios de cuidado emocional**

Hemos implementado un programa de salud mental que ofrece beneficios de atención por esta índole a costo \$0 para nuestros colaboradores, junto con servicios de salud física a precios preferenciales en colaboración con algunas instituciones de salud.

Además, realizamos anualmente una feria de salud, donde diversos proveedores ofrecen a nuestros equipos chequeos preventivos sin costo, como toma de presión, asesoría nutricional y chequeo oftalmológico. Mantenemos una difusión activa mediante comunicaciones internas a nivel nacional, asegurando que todos tengan acceso a estas iniciativas.



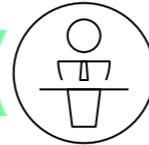
### Investigación de Incidentes y Mejora Continua

Disponemos de cuatro Comités Paritarios a nivel nacional, ubicados en nuestras principales instalaciones de trabajo en Enea - Pudahuel, Ciudad Empresarial, Valparaíso - Viña del Mar y Concepción.

Cada incidente laboral es investigado minuciosamente, y los resultados orientan la implementación de medidas correctivas y preventivas para fortalecer nuestra cultura de seguridad y promover la mejora continua.

## 4 Comités paritario a nivel nacional

### Funciones y responsabilidades



1

Asesorar e instruir a los colaboradores sobre el uso adecuado de los equipos de protección personal.

2

Supervisar el cumplimiento de las medidas de prevención, higiene y seguridad.

3

Investigar las causas de los accidentes laborales y las enfermedades profesionales.

4

Informar sobre la implementación de todas las medidas de higiene y seguridad destinadas a prevenir riesgos profesionales.

5

Cumplir las demás funciones o misiones que le encomiende el organismo administrador respectivo.

6

Promover la realización de cursos.



Junto con lo anterior, identificamos y evaluamos los riesgos asociados a nuestro entorno laboral para garantizar la seguridad de nuestros colaboradores. Para llevar a cabo este proceso, aplicamos la metodología de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER), que nos permite analizar actividades y tareas en todos nuestros procesos.

En primer lugar, identificamos los peligros presentes en cada área de trabajo, equipo o actividad. Luego, evaluamos la magnitud del riesgo considerando la probabilidad y las consecuencias, clasificándolos como aceptables, moderados o no aceptables. Las medidas implementadas, alineadas con la jerarquía de control de riesgos, tienen como objetivo eliminar o controlar los peligros, abarcando desde medidas de eliminación y sustitución hasta controles administrativos y el uso de elementos de protección personal.

### Alianza ACHS

En el año 2023 se cumplieron 5 años de nuestra alianza estratégica con la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), siendo nuestro foco principal, la disminución de la accidentabilidad y así, asegurar la continuidad operacional y bienestar de nuestros colaboradores en el 100% de nuestros centros de trabajo.



Hemos trabajado conjuntamente con los siguientes focos de trabajo:

- Trabajo preventivo, a través, de visitas periódicas del equipo de ACHS a todos nuestros centros de trabajo.
- Implementación cuestionario de Evaluación de Ambiente Laboral y Salud Mental (CEAL-SM).
- Realización ferias de salud y bienestar.

## Convenios colectivos

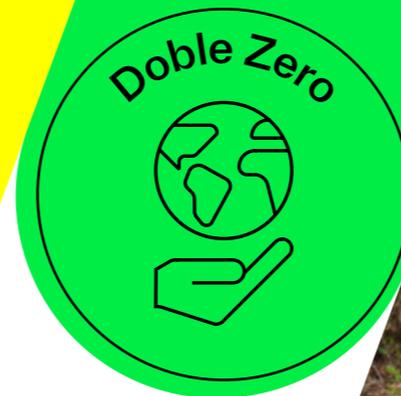
En 2023, en un ambiente de colaboración mutua, tal como es la tradición en este proceso, la compañía y sus tres sindicatos negociaron y acordaron tres nuevos convenios colectivos.

El trabajo con las organizaciones sindicales se lleva a cabo mediante reuniones mensuales, donde se abordan diversos temas, buscando soluciones y acuerdos oportunos.



# El futuro nos mueve

04



El futuro nos mueve



# El futuro nos mueve

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son 17 objetivos que surgen en la Cumbre de las Naciones Unidas, para enfrentar los desafíos sociales y ambientales a nivel mundial, poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que para el año 2030 todas las personas disfruten de paz y prosperidad.

Considerando los desafíos sociales y ambientales que estamos enfrentando a nivel mundial, nuestra Estrategia de Sostenibilidad está alineada a los ODS, que como empresa, podemos aportar de forma concreta.

Es así, como hemos creado una hoja de ruta con metas, objetivos y programas que nos permitan ir desarrollando nuestro negocio de manera sostenible y al mismo tiempo, ser un aporte positivo para el país y lugares donde operamos.

Dimensión ambiental



Dimensión social



Dimensión económica



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

[Conoce más ↗](#)



# El futuro nos mueve: Nuestra Estrategia de Sostenibilidad

“El futuro nos mueve” es la Estrategia de Sostenibilidad de Chilexpress, que surge en respuesta a los desafíos sociales y ambientales globales, impulsándonos a ser un actor que aporte valor en los tres pilares de sostenibilidad ambiental, social y de gobernanza.

Nuestra visión es conectar a las personas, al país y al mundo de manera cada vez más sostenible, expandiendo nuestro negocio y al mismo tiempo, siendo un actor que agregue valor en la sociedad y el entorno en el que operamos. Buscamos cultivar la empatía, la conexión, la flexibilidad y la participación como pilares fundamentales de esta desafiante estrategia.

Actualmente, “El futuro nos mueve” se encuentra en su segundo ciclo de implementación (2021-2035). La definición de ambiciones, compromisos y metas que hemos realizado en este marco, están orientadas a abordar, en conjunto con nuestros stakeholders, los desafíos sociales y ambientales que enfrentan el país y el mundo.

Este nuevo plan no solo representa un compromiso ético, sino también una oportunidad para aportar mayor valor en nuestro entorno desde el negocio. El desarrollo de esta estrategia impulsará nuevas formas de operar, innovar y relacionarnos con la sociedad y el medioambiente.

## PROPÓSITO

Nos mueve conectar a las personas de forma sostenible, ágil y confiable con Chile y el mundo.

## OBJETIVO

### ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

Conectar a las personas, al país y al mundo de forma cada vez más sostenible, desarrollando el negocio y al mismo tiempo, creando valor social, ambiental y económico en la sociedad y el entorno en el que operamos.

## Compromisos por dimensión de ESG

Ser una empresa con cero emisiones netas de carbono en 2035 y cero residuos a rellenos sanitarios en 2025

**Cambio climático**  
**Economía circular**

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

### Líneas Temáticas

**Emprendimiento**  
**Conectividad**  
**Colaboradores**

Ser una empresa que responda a la confianza que depositan en ella sus clientes y grupos de interés

**Transparencia**  
**Responsabilidad**  
**Empatía**



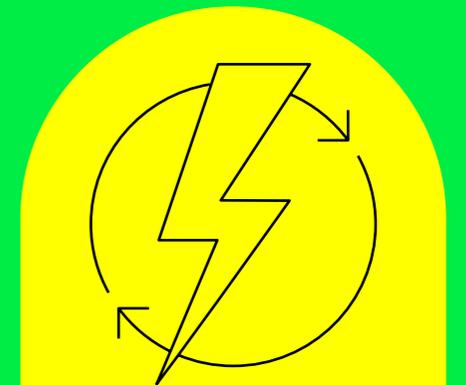
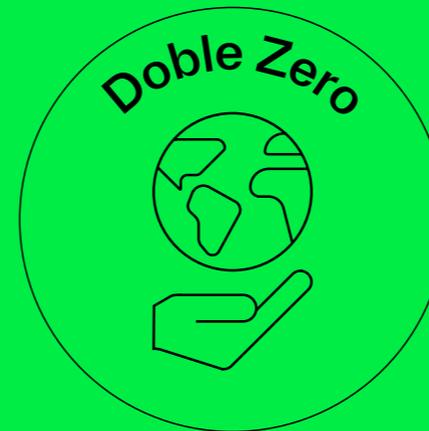
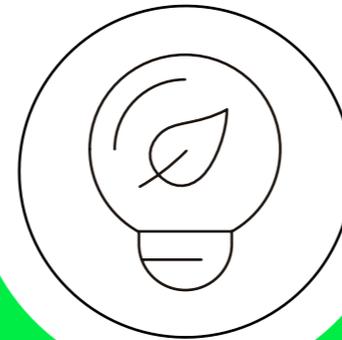
# Doble Zero

## Compromiso

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

Cero emisiones netas de carbono **2035**

Cero residuos a rellenos sanitarios **2025**





### Compromiso

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

### Líneas temáticas

En el contexto global actual, la urgencia de abordar desafíos ambientales como el Cambio Climático y la transición hacia una economía circular se ha vuelto más apremiante que nunca. El impacto devastador de fenómenos climáticos extremos, la escasez de recursos naturales y la acumulación de desechos han puesto de relieve la necesidad de adoptar prácticas sostenibles en todos los ámbitos de la sociedad.

En este capítulo, exploraremos cómo nos posicionamos en este panorama cambiante y cómo las iniciativas en torno a la economía circular y la reducción de emisiones de carbono están contribuyendo a mitigar los efectos del cambio climático y a impulsar una transformación hacia un futuro más sostenible.

La Estrategia de Sostenibilidad "El futuro nos mueve" refleja nuestro firme compromiso con una visión a largo plazo, delineando una hoja de ruta hasta 2035, con ambiciones y compromisos concretos. Buscamos no solo abordar los desafíos sociales y económicos actuales, sino que también ser un actor que aporte valor en términos ambientales.

Conectamos a las personas, al país y al mundo de manera cada vez más sostenible, desarrollando nuestro negocio con responsabilidad y generando un impacto positivo en la sociedad y el entorno que nos rodea. La dimensión ambiental de nuestra estrategia se centra en abordar temas cruciales como el cambio climático y la economía circular.



# Cambio Climático



## Medición huella de carbono

En nuestro firme compromiso hacia la carbono neutralidad para 2035, hace 10 años que medimos nuestra huella de carbono, considerando los alcances 1, 2 y 3.

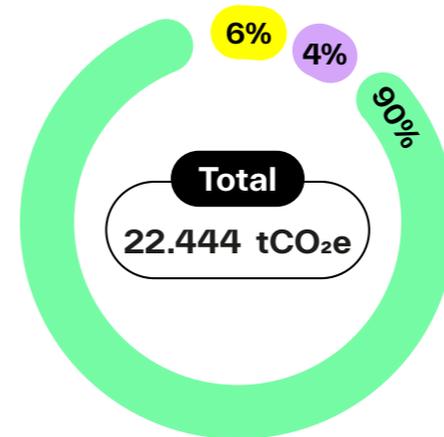
Este indicador desempeña un papel crucial al identificar y monitorear las acciones que implementamos para gestionar y reducir nuestra huella de carbono. Cada año, perfeccionamos meticulosamente nuestros procesos de medición, fortaleciendo metodologías y cumpliendo con los estándares internacionales más exigentes.

En línea con lo anterior, desde 2021 nuestra huella de carbono es verificada externamente, con el objetivo de garantizar que la información, los procedimientos y resultados del cálculo estén alineados con el protocolo GHG, considerando emisiones directas e indirectas bajo los alcances 1, 2 y 3.

En 2023 tuvimos una disminución de un 25% de emisiones de CO<sub>2</sub>e en alcances 1, 2 y 3 en comparación al 2022, la cual se explica principalmente por ajustes en la demanda respecto al periodo anterior y la integración de nuestros 120 vehículos eléctricos que están operando a nivel nacional.

tCO<sub>2</sub>e

## Resultados Huella de Carbono 2023



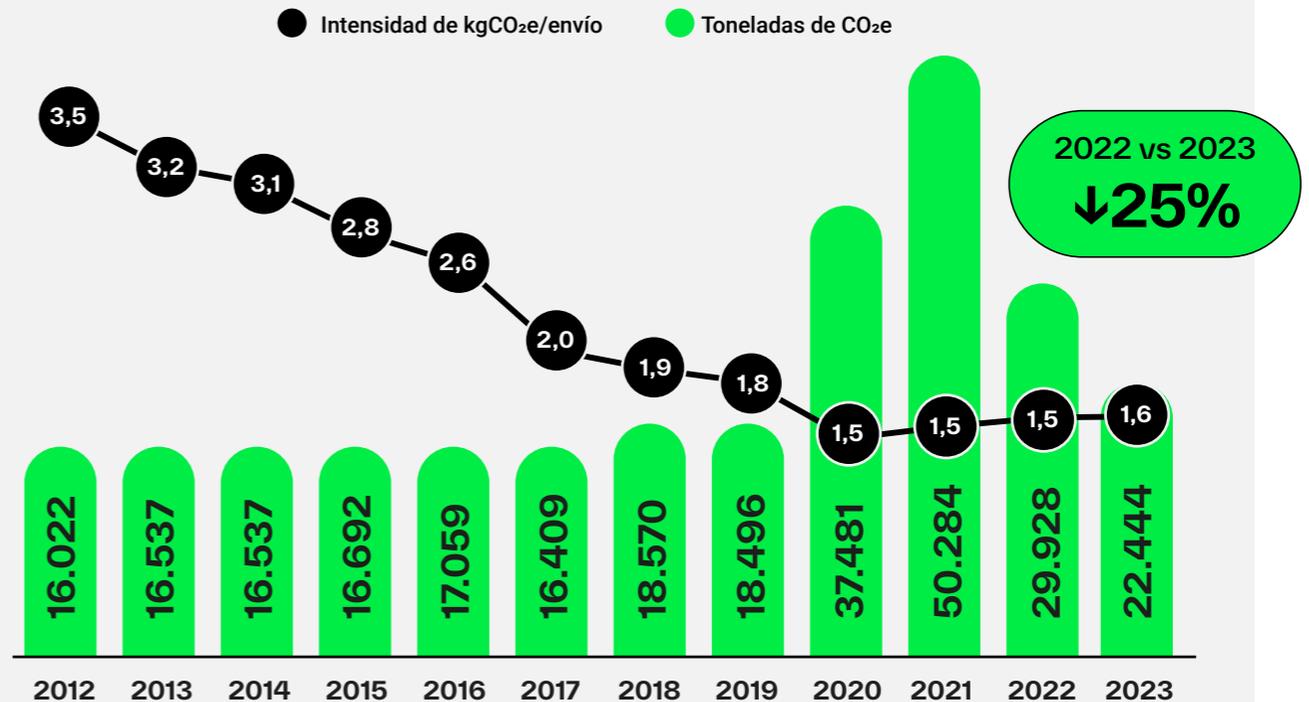
Alcance 1  
**912** tCO<sub>2</sub>e

Alcance 2  
**1.258** tCO<sub>2</sub>e

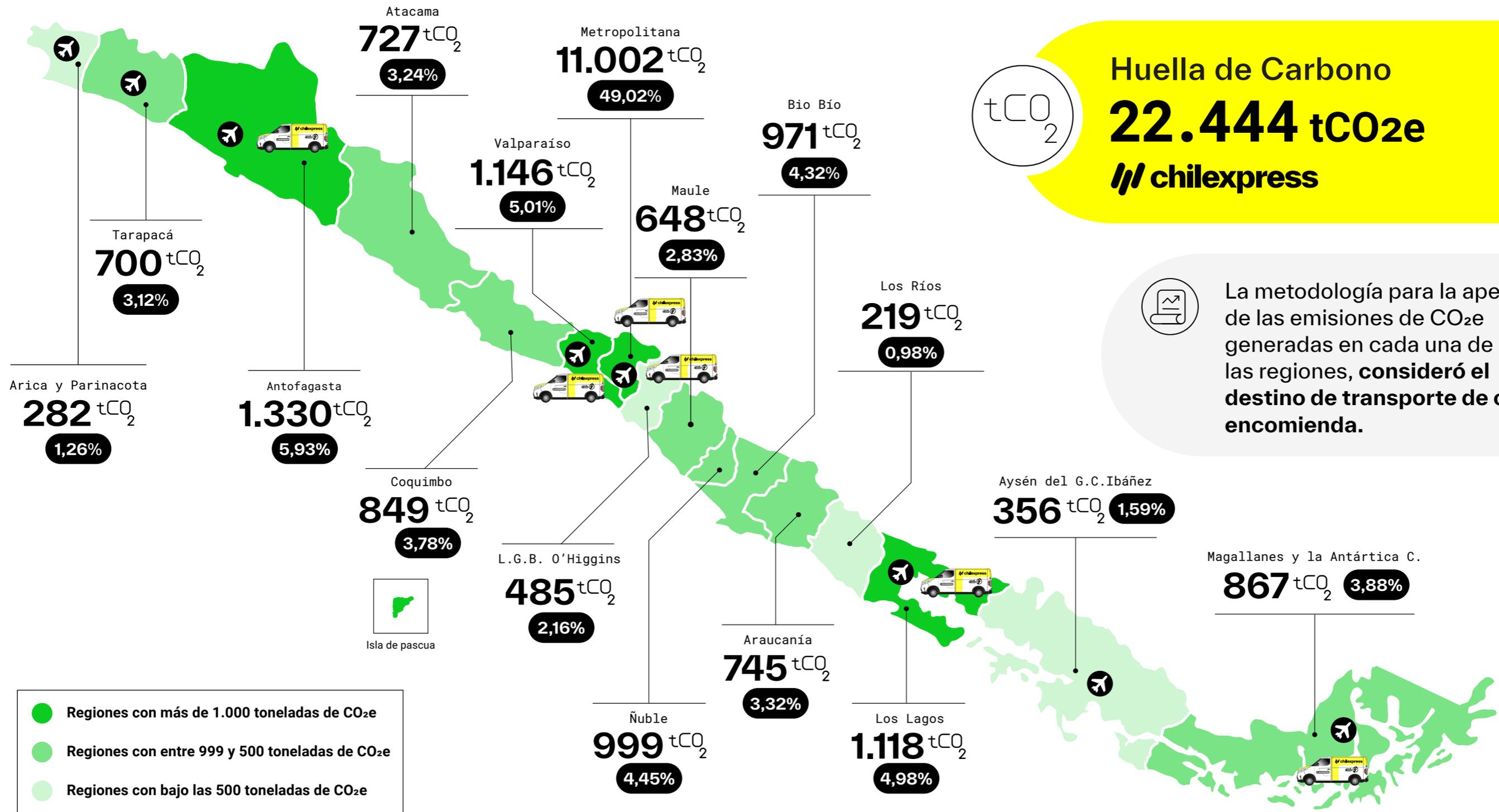
Alcance 3  
**20.274** tCO<sub>2</sub>e



## Tenemos 10 años de historia en medición de Huella de Carbono



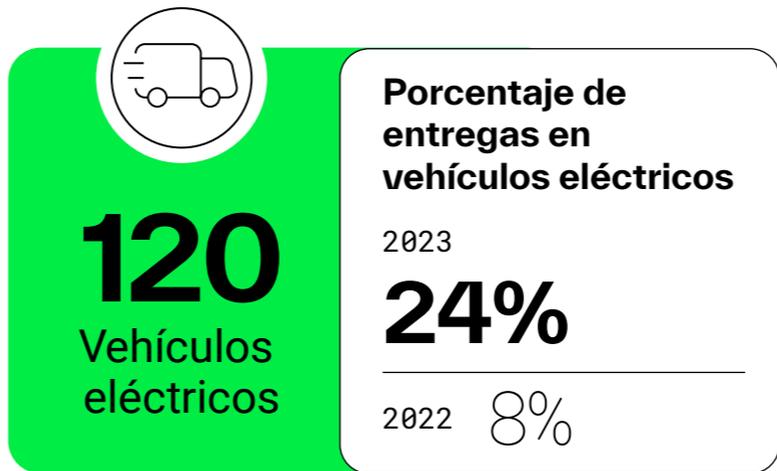
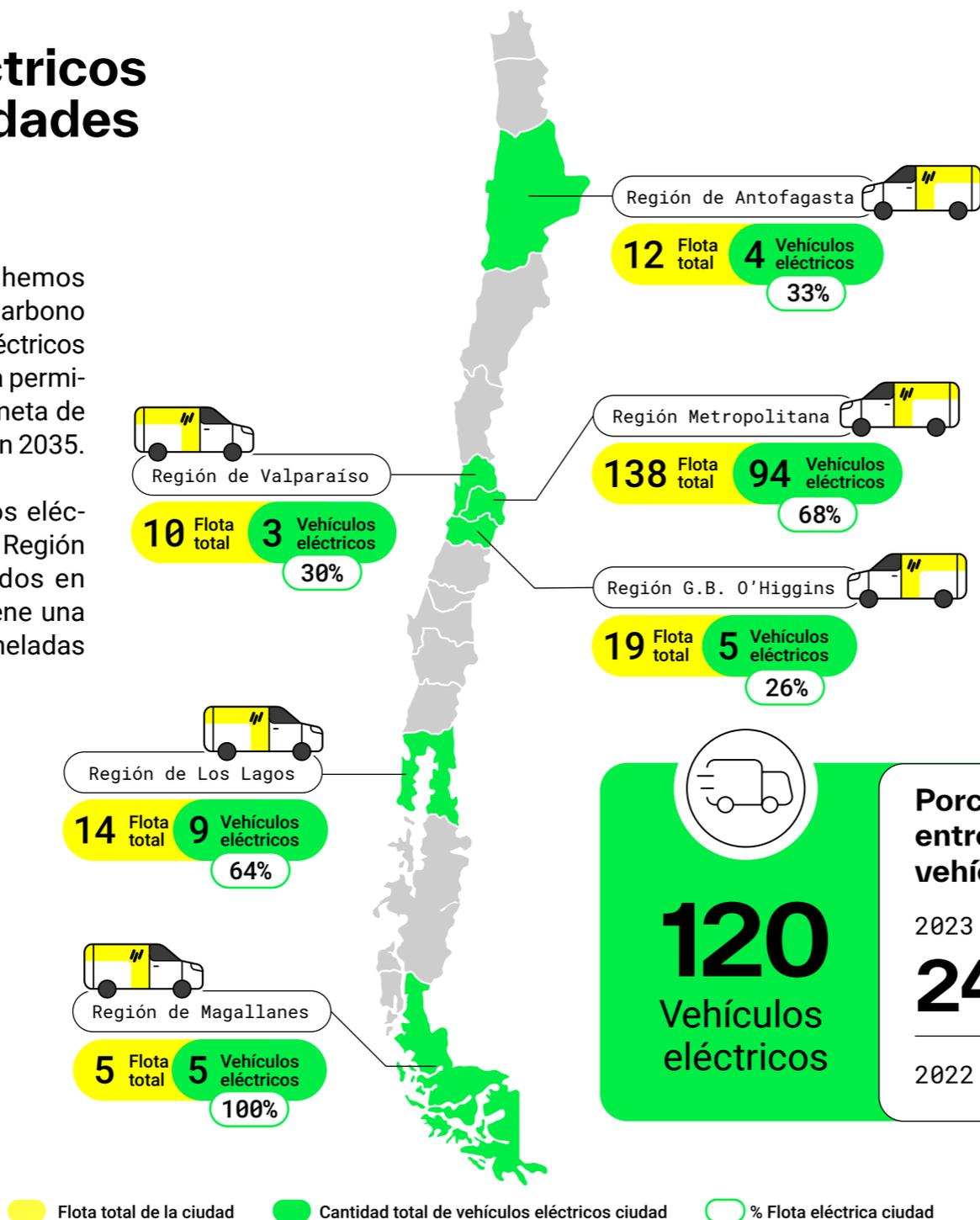
# Apertura de Huella de Carbono por Regiones



# 120 vehículos eléctricos operando en 7 ciudades del país

Una de las principales medidas que hemos ejecutado para reducir emisiones de carbono ha sido la operación de 120 vehículos eléctricos en seis regiones del país, lo cual nos ha permitido seguir avanzando hacia nuestra meta de ser cero emisiones netas de carbono en 2035.

En esta línea, de los los 120 vehículos eléctricos, 94 comenzaron a operar en la Región Metropolitana y 26 están desplegados en cinco regiones del país, los cuales tiene una capacidad de reducir más de 720 toneladas de CO<sub>2</sub>e cada año.



  
**80%**  
 de los envíos serán entregados por medio de vehículos bajos en emisiones para el 2030



Lanzamiento de la flota eléctrica en Punta Arenas, donde contamos con la presencia del Alcalde de la Municipalidad, Claudio Radonich y el Gerente General de Chilexpress, Alfonso Díaz.

Punta Arenas se convirtió en la primera ciudad en la que entregamos el **100% de nuestros envíos utilizando vehículos eléctricos**

# Hacia una operación con cero emisiones

En medio de la crisis climática a nivel global, hemos trazado una hoja de ruta metas para gestionar nuestras emisiones de CO<sub>2</sub>e, adhiriéndonos a Race to Zero y Science Based Targets, las iniciativas más grandes e importantes del mundo que impulsan la acción climática.

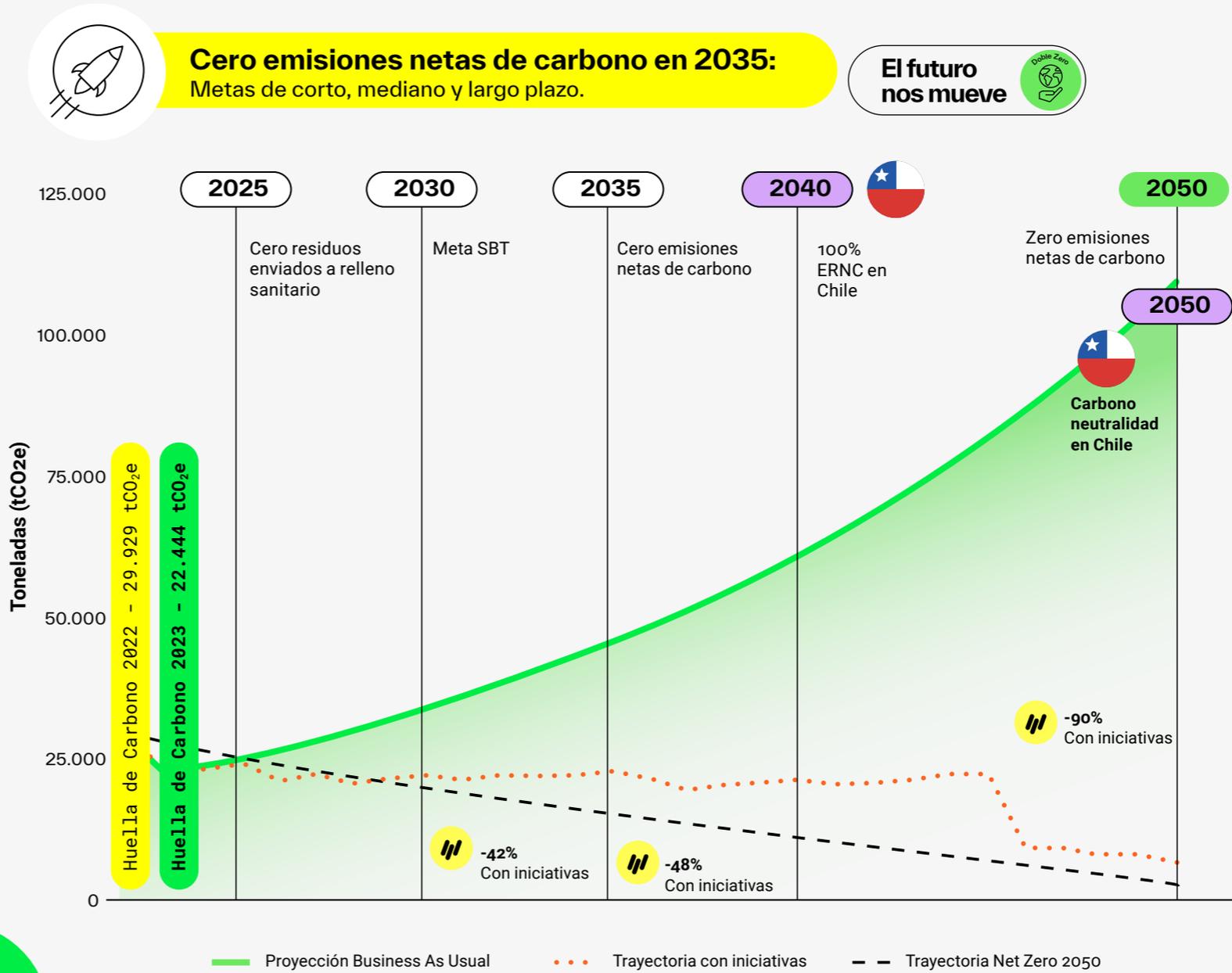
Estas iniciativas invitan a las empresas a establecer objetivos de reducción de emisiones, alineado al Acuerdo de París, que busca limitar el aumento de la temperatura a nivel mundial en 1,5 grados en comparación con los niveles preindustriales.

En esta línea, la propuesta de reducción de emisiones que se enviaron a Science Based Targets para aprobación, consideran metas de corto, mediano y largo plazo con un horizonte 2050.

El primer hito hacia la descarbonización de Chilexpress, consiste en la reducción de un 42% huella de carbono en 2030 y un 48% en el año 2035 en alcance 1, 2 y 3, en relación a la línea base fijada en 2022.



**Las metas presentadas a Science Based Targets fueron aprobadas en abril de 2024.**



## Envío Carbono Neutro



### Mecanismos de compensación

Como parte de nuestra estrategia, la neutralización de CO<sub>2</sub>e que emitimos como empresa es esencial para el desarrollo sostenible del negocio. En esta línea hemos funcionado bajo los llamados “bonos de carbono”, los cuales consisten en instrumentos definidos en el Protocolo de Kioto para la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. Cabe destacar que un bono de carbono equivale a una tonelada de CO<sub>2</sub>e que se deja de emitir a la atmósfera.

Mientras avanzamos en nuestra hoja de ruta hacia la carbono neutralidad y continuamos

innovando para reducir nuestras emisiones y ofrecer a nuestros clientes productos y servicios cada vez más sostenibles, lanzamos Envío Carbono Neutro, una alternativa para quienes quieren conocer la huella de carbono y compensarla mediante la compra de bonos de carbono de proyectos chilenos, y que mediante tecnología blockchain son descargados de mercados internacionales de carbono, de manera segura y trazable.

Los bonos de carbono utilizados durante el 2023 provienen de un proyecto eólico, ubicado en la Región de Coquimbo.

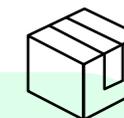


### Envío Carbono Neutro en 3 simples pasos

- 1 Medición de la huella unitaria de cada envío.
- 2 Compensación de emisiones por medio de bonos de carbono.
- 3 Emisión de certificado de compensaciones.

### Resultados de envíos compensados en 2023:

Total



**+500 tCO<sub>2</sub>e**  
compensadas

**+1,5 Millones**  
envíos compensados

# Consumo energético

Como parte de las iniciativas para gestionar nuestra huella de carbono, calculamos el consumo energético de todas nuestras instalaciones que cuenta Chilexpress a nivel nacional, que van desde sus centros de distribución hasta puntos de atención al cliente. Además, en esta medición se contempla el consumo energético de los 120 vehículos eléctricos.

En 2023, el consumo energético total a nivel nacional fue de 4.971.728 kWh un 1,8% menos que en 2022. En relación a las instalaciones de Chilexpress, disminuimos un 10% el consumo energético en comparación al 2022.

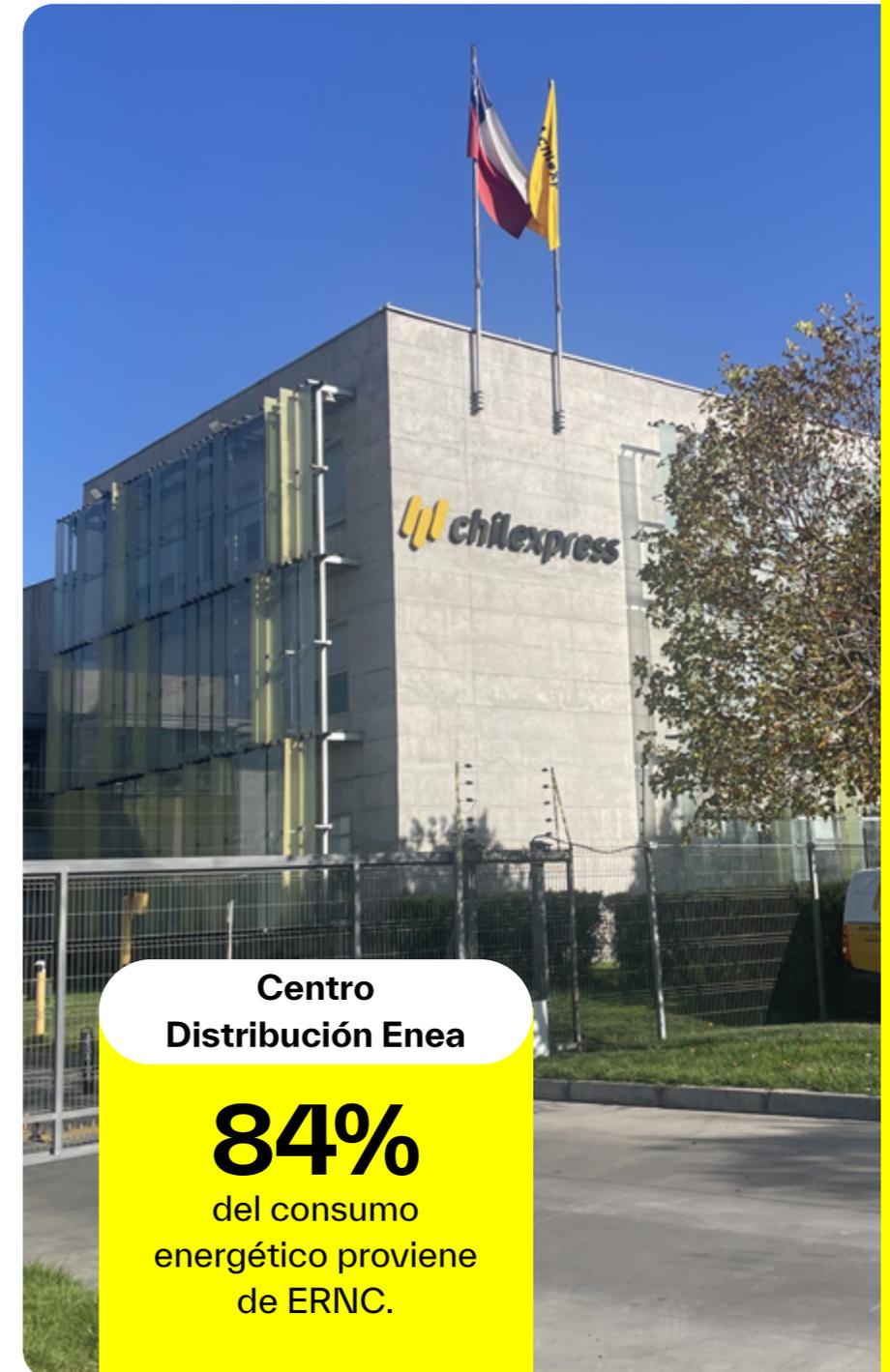
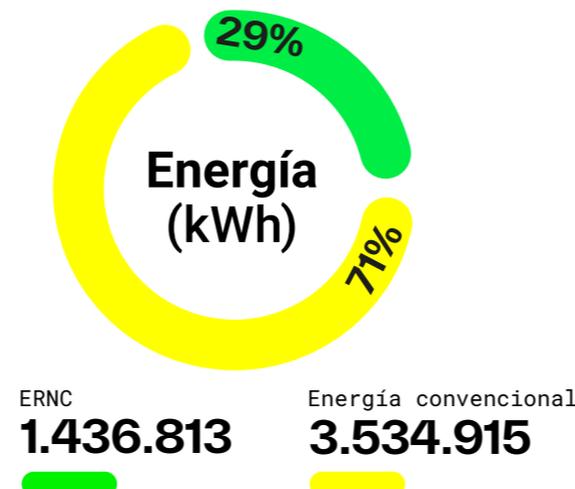
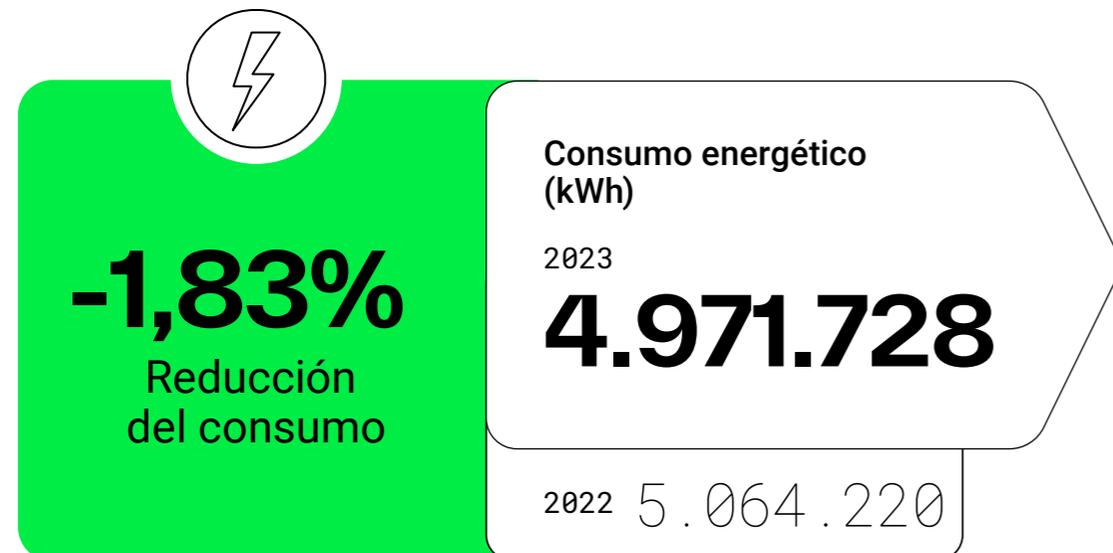
En el marco de continuar gestionando nuestro uso de energía de forma eficiente y seguir reduciendo nuestra huella de carbono, el 29%

del consumo energético provino de Energía Renovables No Convencionales.

## Metodología de obtención de datos

Para el cálculo de la intensidad energética consideramos el consumo total de energía en 2023 y la cantidad de instalaciones que reportaron consumo a nivel nacional: Centros de distribución, Centros de Reparto, Centros Operacionales, Oficinas Logísticas, Oficinas Propias, Franquicias y Oficinas Administrativas.

Además, la información del consumo energético se consolidó gracias al Reporte Efizity, Conversión de Calefacción con UCCCFs Unit Converter Tool y Conversión Refrigeración con SI.



# Gestión de riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático

En Chilexpress reconocemos la importancia de gestionar de manera proactiva los riesgos del cambio climático y las oportunidades que derivan de su gestión decidida y oportuna. Nos enfrentamos a riesgos físicos, como eventos climáticos extremos que podrían afectar nuestras operaciones y la infraestructura pública de conectividad. Así como a posibles cambios regulatorios, como disposiciones sobre emisiones de carbono y eficiencia energética.

Para abordar estos desafíos, buscamos oportunidades de eficiencia energética, incorporamos gradualmente una flota más sostenible y utilizando tecnologías avanzadas para optimizar las entregas.

Estamos comprometidos con la diferenciación en el mercado al ofrecer servicios de entrega bajo en emisiones de carbono, respondiendo así a la creciente demanda de opciones sostenibles por parte de nuestros clientes.

Reconocemos que los riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático pueden tener implicaciones financieras. Los riesgos podrían aumentar los costos operativos y de cumplimiento, mientras que las oportunidades pueden mejorar nuestra competitividad y reputación.

Para gestionar estos aspectos, desarrollamos planes de contingencia, invertimos en tecnologías sostenibles y monitoreamos continuamente el entorno regulatorio y climático. Aunque las acciones tomadas pueden conllevar costos iniciales, esperamos que generen beneficios a largo plazo en eficiencia y sostenibilidad, reforzando así nuestro compromiso con el desarrollo sostenible del país.



# Economía Circular



Para migrar hacia un modelo operacional circular, fijamos una hoja de ruta que establece metas, entre ellas la de enviar cero residuos a rellenos sanitarios en 2025.

En 2023, valorizamos el 64% de los residuos a nivel nacional, a través de acciones de reparación, reutilización, compostaje y reciclaje.

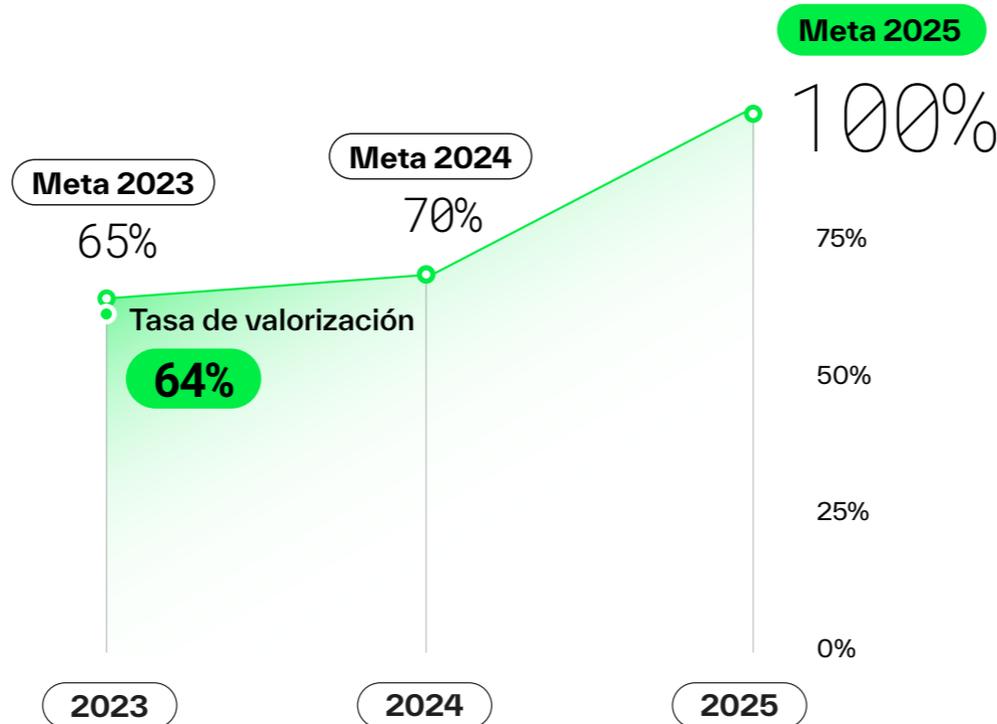
El consumo de insumos operacionales se vincula principalmente con la operación de los centros de distribución a nivel nacional y los materiales que utilizan para organizar, manipular y transportar la carga.

Además, en menor medida, gestionamos desechos electrónicos, metales, neumáticos y residuos peligrosos, como medicamentos y otros que están presente en los envíos dañados o rezagados.

Además, en nuestros edificios corporativos de ENEA y Ciudad Empresarial, gestionamos nuestros residuos gracias a la habilitación de 12 puntos limpios que se encuentran en distintos puntos donde se puede reciclar plástico, cartón, latas y vidrio.



## Meta de valorización de residuos a nivel nacional



## Acciones de reducción y reutilización de residuos

**Medidas tomadas para prevenir residuos en la fuente**

Disposición de contenedores para almacenamiento de residuos en la operación

**Medidas tomadas para prevenir residuos disposición final**

Reparación y reutilización de insumos logísticos

**Medidas tomadas para gestionar impactos de los residuos generados**

Capacitaciones para mejorar la segregación de residuos en contenedores

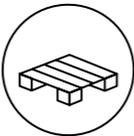
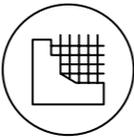
## Circularidad en los procesos de la operación

Durante el 2023, aumentamos nuestra tasa de circularidad, gracias al Acuerdo de Producción Limpia de Transición hacia la Economía Circular de Acción Empresas, donde trabajamos en tres proyectos: compostaje de pallets, compra de plástico de fibra reciclada y gestión de residuos en nuestros centros de distribución de regiones.

Estos proyectos se iniciaron con la definición de la línea base en relación a su tasa de circularidad, permitiéndonos aumentar de un 51% a un 89%.

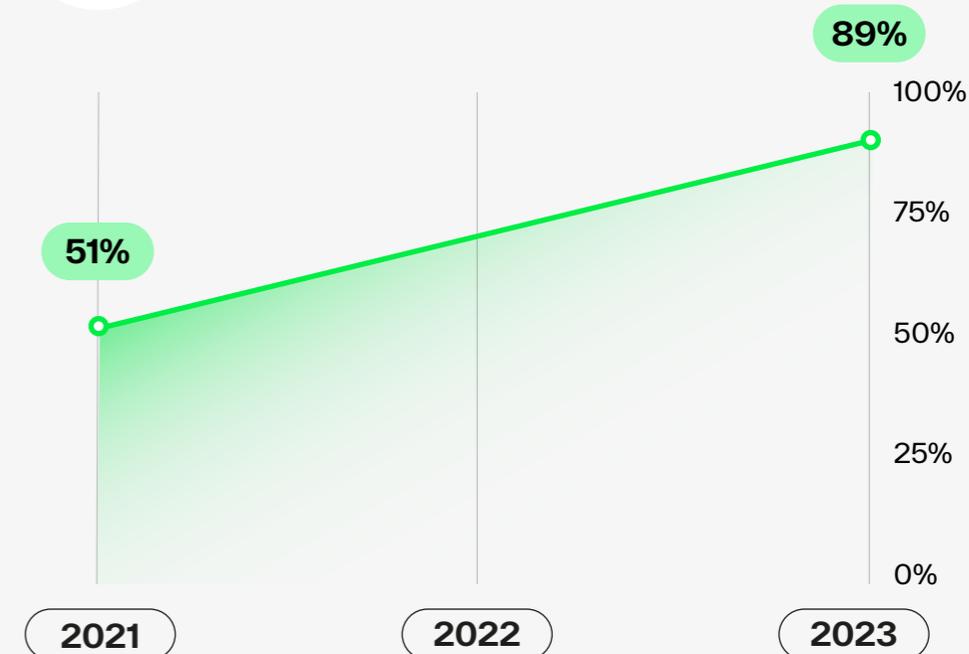


### Proyectos para aumentar la tasa de circularidad

- **1 Compostaje Pallets**  
Se compostaron más de 170 toneladas de madera provenientes de pallets.
- **2 Materialidad Film**  
Aseguramos que la materialidad del Film comprada sea en un 30% de fibra reciclada.
- **3 Recupero Residuos Regiones**  
Logramos recuperar un 86% de los insumos operacionales enviados a regiones el 2023 (Madera, Film y Conos de Film).



### Nuestra Tasa de circularidad



**30%**

del film que se compra para la operación es de material reciclado

**+170 ton**

de pallets compostados, que equivalen alrededor de 7.000 pallets

## Rediseñamos nuestra línea de embalajes

En 2023, rediseñamos nuestra línea de embalaje bajo criterios de economía circular, con el objetivo de ofrecer a nuestros clientes un packaging con menor impacto ambiental.

Esta innovación nos permitió también mejorar la funcionalidad de las cajas de cartón que ofrecemos a nuestros clientes, y además, incorporamos las siguientes acciones basados en economía circular.



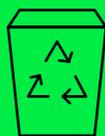
El nuevo diseño permitió **reducir en un 20% el cartón utilizado en comparación** al packaging que ofrecíamos en 2022.

**El 100% del cartón de la línea de embalajes es de fibras 100% recicladas**



Proyectamos que esta innovación permitirá ahorrar cada año más de **22 toneladas de cartón**, reduciendo más de **70 toneladas de CO<sub>2</sub>e** cada año





En 2023 instalamos **12 nuevos puntos limpios**

En total **21 mini puntos limpios**  
**16 puntos limpios**



## Puntos de reciclaje

Como parte de las acciones de 2023, instalamos 12 nuevos puntos limpios en las oficinas corporativas de Enea y Ciudad Empresarial, con el objetivo de valorizar más de 11 toneladas al año de plástico, cartón, vidrio y latas.

Además, en el centro de distribución Enea, el más grande de nuestra compañía, centralizamos y gestionamos los residuos operacionales generados a nivel nacional. En esta línea, hemos realizado gestiones de optimización de insumos operacionales, correspondientes principalmente a film, pallets y otros insumos logísticos.

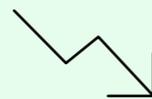
En el caso de los residuos domiciliarios, se han realizado campañas de concientización de envases de un solo uso, incentivando a su prevención, reducción y reutilización.

Para reducir nuestro impacto ambiental, planeamos disminuir cerca de un 60% el consumo de film en 2024, cambiando su uso por fundas reutilizables para pallets. Esto equivaldrá a más de 20.000 rollos de film menos al año, reduciendo 40 toneladas de este material.

Además, somos parte del Acuerdo de Producción Limpia de Transición hacia la Economía Circular (TEC) y del Acuerdo de Producción Limpia E-commerce, ambas iniciativas nacionales que buscan minimizar el uso de embalajes en el comercio electrónico y fomentar una mayor circularidad en los residuos en los procesos logísticos o en el transporte de encomiendas.



### Valorización de residuos

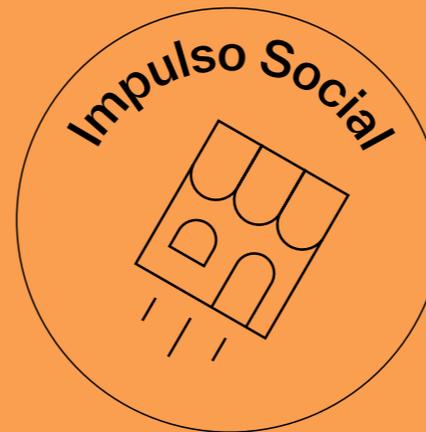
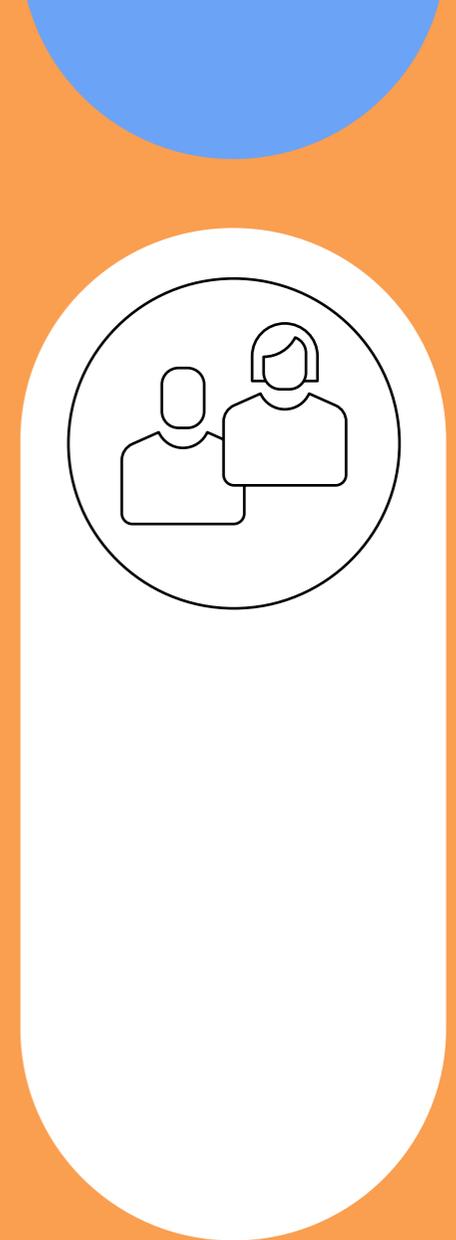
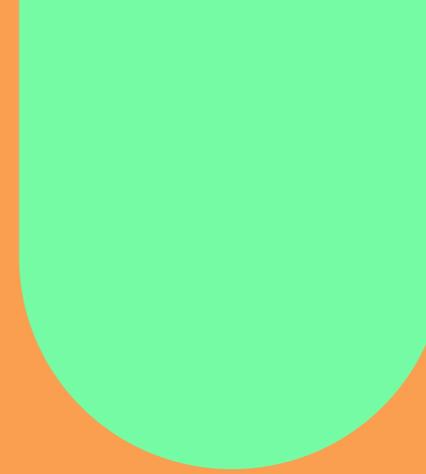


Planeamos disminuir un **60%** de consumo de film al 2024

# Impulso social

## Compromiso

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





### Compromiso

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

### Líneas temáticas

En Chilexpress estamos continuamente generando iniciativas, sinergias y programas para continuar generando valor compartido con colaboradores, clientes, emprendedores y empresas a lo largo del todo el país.

Queremos ser una empresa que impulse el crecimiento económico y genere un impacto positivo en las personas. Como un aliado clave, utilizamos nuestro conocimiento y liderazgo en el mercado para beneficiar a nuestros clientes, siempre guiados por el compromiso de mejorar constantemente la calidad de nuestro servicio.

Contamos con programas, iniciativas, productos y servicios que nos permiten seguir avanzando hacia la creación de valor compartido con todos nuestros grupos de interés.



# Emprendimiento

## Plataforma para emprendedores

### Una plataforma con beneficios y herramientas únicas

La "Plataforma Emprendedores" es un innovador canal digital diseñado especialmente para los emprendedores facilitando la gestión de sus envíos y entregas, permitiéndoles concentrarse en lo más importante: su negocio. Nuestro compromiso con el acompañamiento de emprendedores y pymes en todo Chile.

La plataforma permite que emprendedores y pymes gestionen sus operaciones logísticas de manera rápida y sencilla. La inscripción es simple, facilitando cotizaciones, gestión de envíos, solicitudes de retiros y pagos en línea para múltiples envíos simultáneamente, entre otras funciones esenciales.



Nos esforzamos por construir relaciones sólidas y duraderas con nuestros clientes emprendedores, contribuyendo así a su crecimiento y éxito a través de nuestra propuesta de valor en evolución constante.



**Envíos 100% protegidos**



**La mejor red de atención**



**Cobertura en el 100% de las comunas de país**

# Conectividad



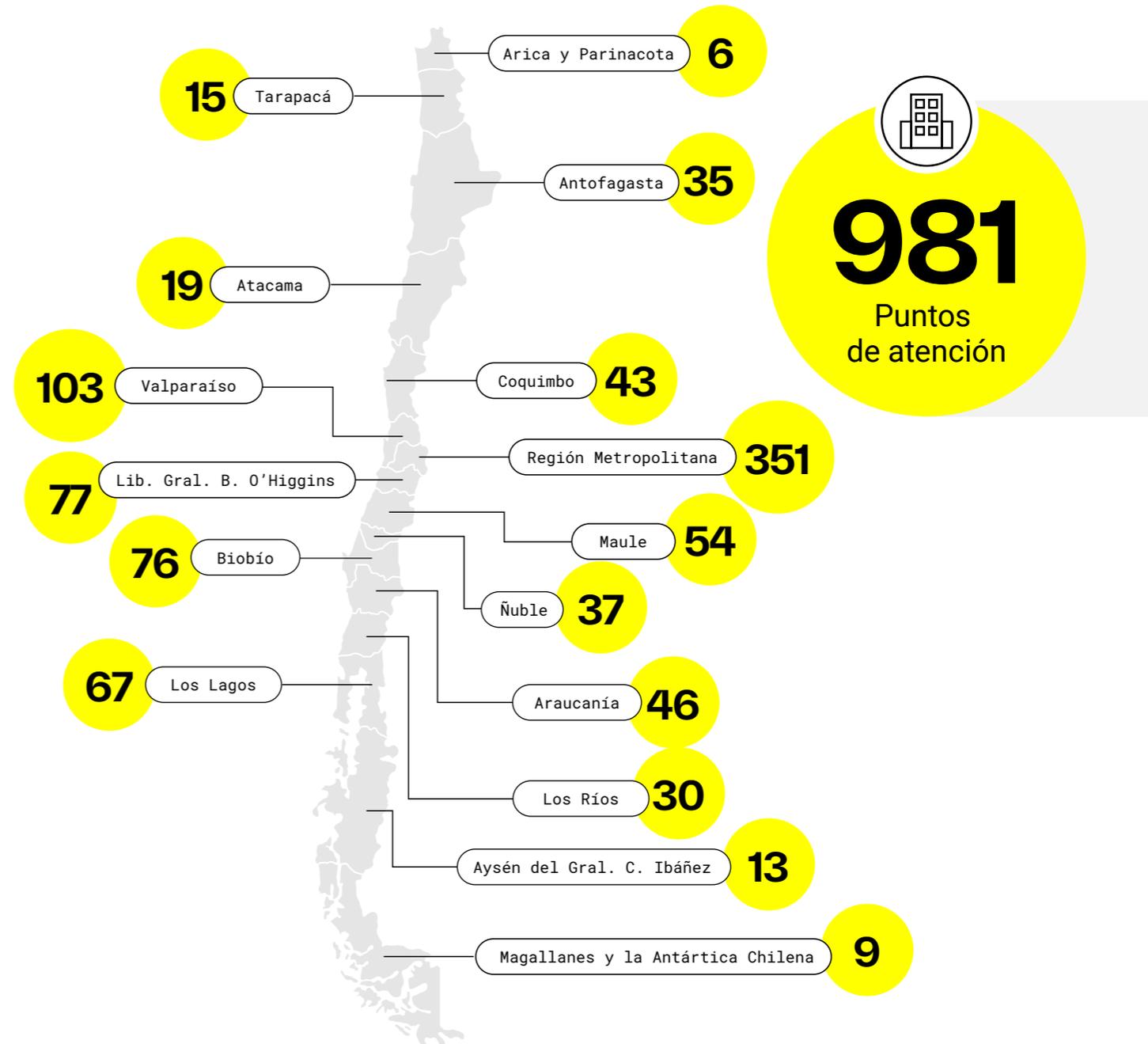
En Chilexpress tenemos el compromiso por impulsar el desarrollo y la mejora constante de nuestra extensa red de oficinas y canales de atención distribuidos en todo el país y así dar vida a nuestro propósito de conectar a las personas de forma sostenible, ágil y confiable con Chile y el mundo.

Entendemos que la proximidad es esencial para una conexión efectiva, y es por eso que nos

esforzamos por expandir y optimizar nuestra presencia en diversas localidades, desde centros urbanos hasta las zonas más remotas de Chile.

Durante 2023 seguimos ampliando nuestra red de cobertura a lo largo y ancho de Chile, para seguir conectando con quienes nos necesiten en su día a día.

## Nuestros puntos de atención





## App de envíos

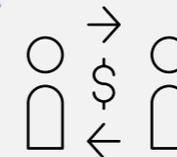
Además de nuestra extensa red de servicios en canales presenciales, contamos con diversas opciones digitales, tales como nuestra "App Chilexpress" que permite a los clientes reducir considerablemente el tiempo de la gestión que deben invertir en sus envíos, pues desde la aplicación pueden incorporar el medio de pago, solicitar el retiro de las encomiendas desde sus domicilios o prechequearlos para luego llevarlos a la sucursal, compensar la huella de carbono del envío, entre otros.



## App envío de dinero

Además de la extensa red de servicios presenciales, a través de nuestros servicios digitales, brindamos la posibilidad de enviar dinero a más de 200 destinos internacionales y de retirarlo en cualquier punto de la red de Western Union en todo el mundo. Esto permite realizar el pago de giros de dinero de forma 100% digital, directamente desde una cuenta vista o cuenta corriente.

Seguimos avanzando en la digitalización de nuestros servicios de envíos de dinero para proporcionar opciones de conectividad financiera más amplias y experiencias de servicio más simples y digitales.



# +2,8

Millones de envíos de dinero



En Chile hay más de 1,5 millones de extranjeros, que se conectan financieramente con sus familias y seres queridos, a través de remesas y envíos de dinero

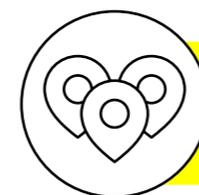


## Programa Envío Solidario

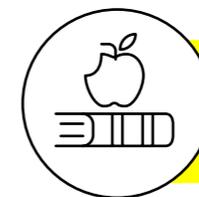
Ofrecer nuestra infraestructura y conectividad a causas que van al servicio de la comunidad, es parte también de nuestro rol y nuestra sostenibilidad.

Este compromiso lo concretamos gracias a nuestro Programa Envío Solidario, que a través de alianzas con fundaciones y organizaciones, se pone a disposición de la conectividad de nuestra red y servicios en apoyo de diversas causas.

En 2023, Envío Solidario en conjunto con la Fundación Colorearte, con quien tenemos una alianza hace más de 10 años, transportó útiles escolares con el objetivo de apoyar el proyecto educativo, Abejas y polinizadores naturales, llegando a más de 450 estudiantes de todo el país.



**16 Regiones**



**+450 estudiantes**



**+70 comunas**



**Desde hace más de 10 años, Chilexpress ha colaborado con Fundación Colorearte en la realización de 15 proyectos de educación**

# Colaboradores



## Juntos, Crecemos +

En 2023 lanzamos "Juntos, Crecemos +", el nuevo programa que nos permitirá continuar construyendo una relación de valor compartido, a través de acciones e iniciativas para seguir avanzando hacia una relación más cercana y colaborativa con nuestros equipos de licitados, franquiciados y agentes autorizados.

Este programa cuenta con diversas iniciativas que contemplan acciones de acompañamiento para maximizar el negocio de terceros, capacitaciones y beneficios, con el objetivo de entregar las herramientas necesarias para garantizar un trabajo en conjunto con ellos, y que nos permita ofrecer y cumplir con nuestra promesa de ofrecer un servicio sostenible, ágil y confiable.

Tenemos la responsabilidad de:

- 1 Escuchar y entender las necesidades de nuestros proveedores**
- 2 Crear las condiciones para que puedan desarrollar sus negocios, mientras nos apoyan con sus servicios**



**Juntos**

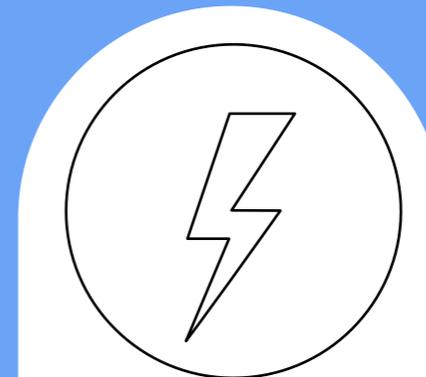
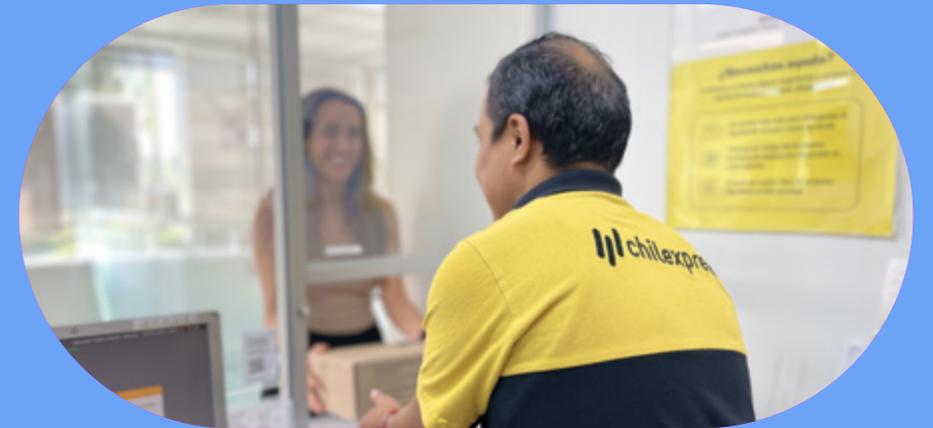
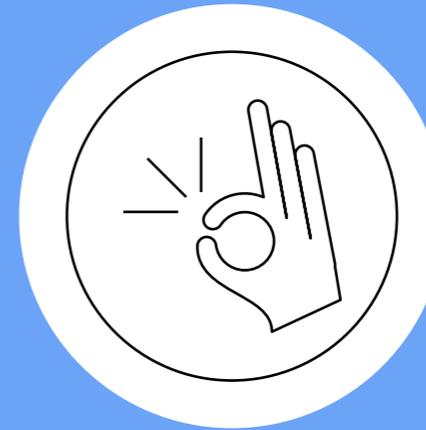
**Crecemos**



# Huella de confianza

## Compromiso

Ser una empresa que responda a la confianza que depositan en ella sus clientes y grupos de interés



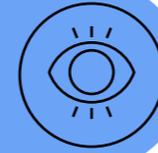


### Compromiso

Ser una empresa que responda a la confianza que depositan en ella sus clientes y grupos de interés

### Líneas temáticas

# Transparencia



## Transparencia, ética y cumplimiento

Entendemos que construir confianza es fundamental en nuestro día a día. Actuar con transparencia, responsabilidad y ética no solo es una elección, sino también una parte integral de cómo hemos conducido el negocio en nuestros más de 30 años de historia.

Valoramos la confianza depositada en nosotros por nuestros clientes, y nos esforzamos por ser una empresa que responda a sus expectativas.



Según Icreo elaborado por Almabrand, Chilexpress es la empresa de la industria que más confianza inspira a sus clientes.



## Conflicto de interés

En Chilexpress, como parte de nuestro Programa de Ética y Probidad, todos los colaboradores, asumimos la responsabilidad de informar cualquier conflicto de interés que pueda surgir. Para garantizar esta transparencia, contamos con la Política de Conflicto de Interés, que establece la obligación continua de declarar cualquier conflicto de interés, ya sea real o potencial. Como parte de este proceso, enviamos una encuesta semestral sobre conflictos de interés a todos los colaboradores, cuya respuesta es obligatoria.



**100%**  
de operaciones  
analizadas

## Manejo de riesgos en las operaciones

Gestionamos alrededor de 17 matrices de riesgo que detallan los riesgos del negocio. Cada matriz define los controles necesarios para mitigar estos riesgos, junto con un plan de capacitaciones y auditorías para fortalecer conductas y minimizar riesgos.





### Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

La comunicación y la capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción son de suma importancia para nosotros. Trabajamos por garantizar que cada miembro del equipo comprenda estas políticas y esté capacitado para identificar y prevenir cualquier conducta indebida. Esta comunicación y formación constantes, contribuyen a cultivar una cultura organizacional ética, promoviendo la transparencia y asegurando que todos participemos en un entorno de trabajo íntegro, en línea con nuestros principios.



### Capacitación en ética y prevención del delito

Horas de capacitación



2023

2.966

Nº de colaboradores capacitados



2023

1.483

% de colaboradores formados

2023

100%

Promedio de horas por colaborador

2023

2hrs

# Programa de Ética y Probidad

Como parte fundamental de nuestro Programa de Ética y Probidad, hemos implementado un robusto Modelo de Prevención de Delitos que abarca actividades que se desglosan en prevención, detección, respuesta y supervisión.

## Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS):

Este documento contiene las normas básicas que cada colaborador debe cumplir en el ejercicio de sus facultades.

**Políticas y Programas:** Conjunto de documentos que regulan de manera particular temáticas asociadas a la ética y probidad tales como conflicto de interés, relacionamiento con funcionarios públicos, diversidad e inclusión, entre otras.

## Dimensiones



### Código de Ética

Políticas claras y precisas que regulan nuestra relación con clientes, proveedores, colaboradores, socios comerciales y otros grupos de interés.



### Prevención de Delitos

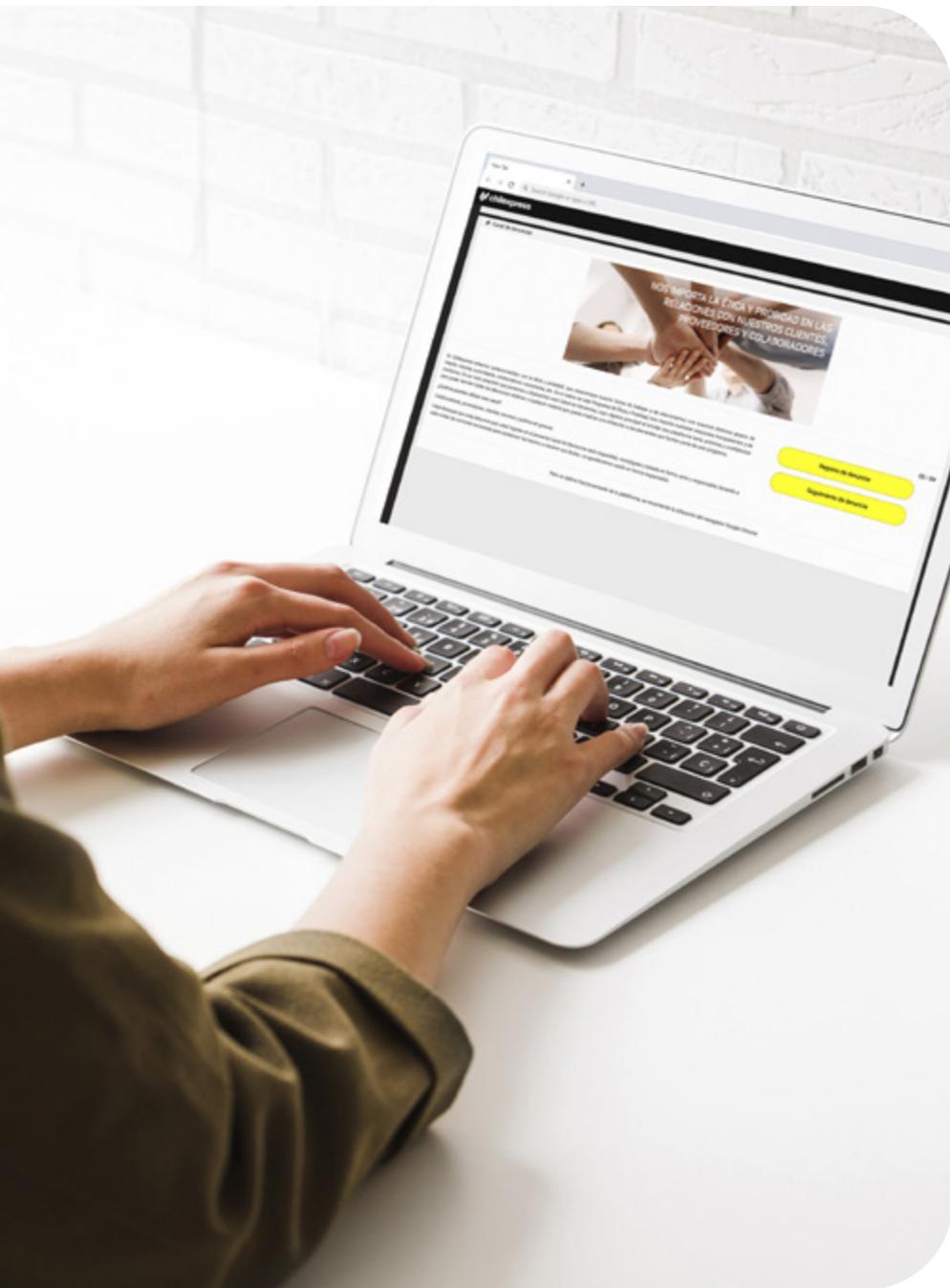
A través del Modelo de Prevención fijamos directrices para prevenir los delitos asociados a la Ley N°20.393.



### Canal de denuncias

Esta herramienta facilita que cualquier persona pueda reportar conductas que vayan en contra del Código de Ética, Modelo de Prevención u otras que parezcan inapropiadas.





## Canal de Denuncias

Hemos implementado un Canal de Denuncias que brinda la oportunidad a nuestros colaboradores, clientes, proveedores y público en general de informar de manera anónima y confidencial posibles violaciones al Código de Ética, al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, al Modelo de Prevención de Delitos u otros elementos contemplados en nuestro Programa de Ética y Probidad. Este canal opera bajo los principios de confidencialidad y no represalias ante denuncias realizadas de buena fe.

Cuando se recibe una denuncia, nuestro equipo de cumplimiento la clasifica según su naturaleza y gravedad, iniciando un proceso de investigación de manera proactiva, con plazos y actividades mínimas definidas.

Durante el 2023, se presentaron un total de 386 denuncias, de las cuales 30 fueron realizadas por colaboradores internos y 356 por personas externas a la compañía. La causa más frecuente fue el incumplimiento de normas, procedimientos y políticas internas, con 135 denuncias. Los meses con mayor cantidad de denuncias fueron marzo y junio.

Para acceder a nuestro Canal de Denuncias, pueden visitar nuestra página web en <https://chilexpress.eticaenlinea.cl>. Además de lo anterior, hemos establecido un canal directo con el Encargado de Prevención para la resolución de dudas y la recepción directa de denuncias, a través de [cumplimiento@chilexpress.cl](mailto:cumplimiento@chilexpress.cl).



Acceso al canal de denuncias a través de nuestra página web en <https://chilexpress.eticaenlinea.cl>



# 386

denuncias recibidas en 2023



**En Chilexpress contamos con un canal anónimo y confidencial para recibir denuncias**



# Gobierno Corporativo

## Directorio

Nuestro Gobierno Corporativo liderado por un Directorio compuesto por seis miembros, quienes además de constituir el órgano superior de la administración de la compañía, establecen los lineamientos estratégicos del negocio y los necesarios para asegurar el crecimiento y la sostenibilidad a corto, mediano y largo plazo.

De acuerdo con los estatutos de la sociedad, los directores cumplen sus funciones durante un período de tres años y tienen la posibilidad de ser reelegidos de manera indefinida.



**Director**  
Fernando Alcalde  
Saavedra

*Ingeniero civil*



**Director**  
Felipe Pérez Walker

*Abogado*



**Vicepresidente**  
Rafael Wilhelm  
Matthei

*Ingeniero civil*



**Presidente**  
Juan Eduardo  
Ibáñez Walker

*Abogado*



**Vicepresidente  
Ejecutivo**  
Juan Eduardo  
Ibáñez Barros

*Ingeniero comercial*



**Director**  
Andrés Jana  
Linetzky

*Abogado*



**Asesor**  
Armando Briceño  
Goycoolea

*Ingeniero civil*

## Equipo ejecutivo

El equipo ejecutivo de Chilexpress, encabezado por el Gerente General, tiene la responsabilidad de garantizar el cumplimiento de las definiciones, lineamientos y estrategia establecida por el Directorio.



### Gerente Negocio Distribución

Abel García-Huidobro Campos

*Ingeniero naval electrónico*



### Gerente Negocio Courier

Francisca Torres Malbrán

*Ingeniera civil*



### Gerente Negocio Retail

Juan Pablo Sepúlveda Bareyns

*Ingeniero comercial*



### Gerente General

Alfonso Díaz Ibáñez

*Ingeniero comercial*



### Gerente Corporativo Comercial y Desarrollo

José Pablo Berardi Ureta

*Ingeniero comercial*



### Gerente Corporativo Finanzas

Francisco Simón Álvarez

*Ingeniero comercial*



### Gerente Personas y Asuntos Corporativos

Cristóbal Lyon Labbé

*Abogado*

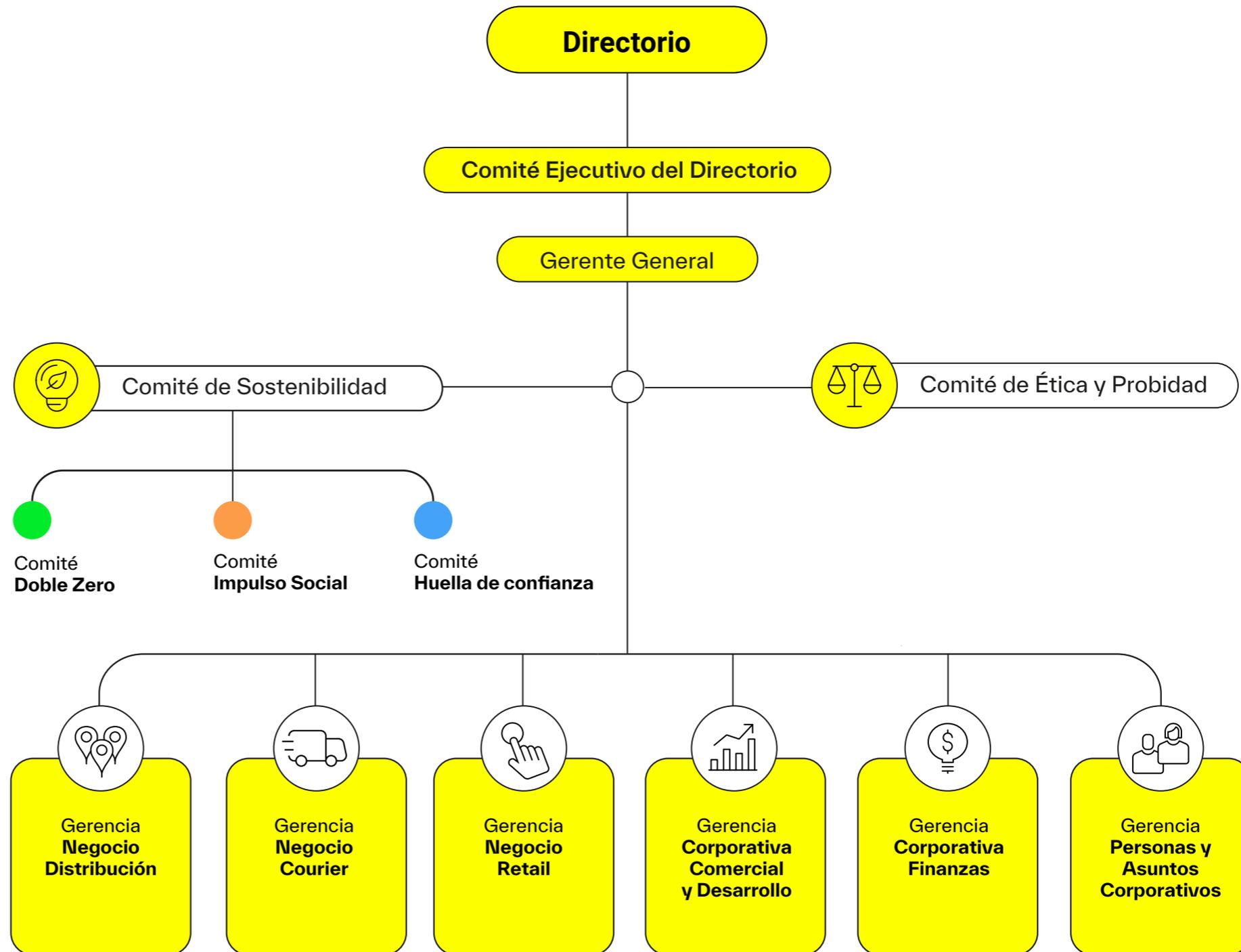


# Estructura de gobierno

Chilexpress es una sociedad anónima cerrada que constantemente revisa sus prácticas de Gobierno Corporativo con el fin de garantizar la sostenibilidad de la compañía.

## Comité de Sostenibilidad

Nuestro órgano principal de gobierno se involucra directamente en la gestión de impacto en los ámbitos económico, medioambiental y social a través de nuestro Comité de Sostenibilidad, integrado por tres comités específicos. Estos comités son liderados por el Gerente General y un equipo multidisciplinario.



# Responsabilidad



## Gestión de impactos

En Chilexpress, asumimos la responsabilidad de gestionar los impactos económicos a través de la Gerencia Corporativa de Finanzas. Este equipo especializado se encarga de evaluar, monitorear y gestionar los aspectos económicos críticos para la compañía.

Por otro lado, en lo que respecta a los impactos en el medioambiente y en las personas, estas áreas están a cargo de la Gerencia de Personas y Asuntos Corporativos. Su tarea principal es coordinar y ejecutar estrategias para abordar estos impactos.



# Empatía



## Compromiso y responsabilidad con clientes

La confianza y conexión entre quienes utilizan nuestros servicios es clave para nosotros, por lo que cumplir día a día con los compromisos y plazos de los envíos de encomiendas es un foco de atención constante.

A consecuencia de lo anterior contamos con las siguientes políticas para asegurar la calidad de nuestros servicios:



### Política de Envío Protegido

Nuestro objetivo es brindar la mejor experiencia posible a nuestros clientes. Por eso, hemos desarrollado la Política de Envío Protegido, una medida diseñada para garantizar la seguridad de los envíos que transportamos, en caso de pérdida, merma o daño en cualquier envío.



### Política de Devolución de Dinero

Nos esforzaremos al máximo para garantizar que los envíos de nuestros clientes lleguen dentro del plazo prometido. En caso contrario, ofreceremos aplicar una política de reembolso que considera hasta el 100% devolución del precio pagado.

Hemos evolucionado más allá de los contratos tradicionales, transformando nuestra experiencia de servicio para que sea comprensible y accesible desde la perspectiva de nuestros clientes. Este enfoque refuerza nuestro compromiso con la confianza y la satisfacción de nuestros clientes.

## Conoce más sobre nuestras normas de transporte

chilexpress

**iHola!**

Te damos la bienvenida a las

**Normas de Transporte**

En estas **Normas de Transporte** encontrarás las reglas que rigen nuestros servicios, las que ambas partes deberemos cumplir, tú como nuestro cliente y nosotros como el prestador del servicio.

**Términos y condiciones de Chilexpress**

Las Normas de Transporte forman parte de una serie de documentos relevantes que en su conjunto constituyen los términos y condiciones de los servicios de Chilexpress.



¿Quiénes son los **protagonistas** de nuestros servicios?



**El remitente:**

Es quien envía.



**El envío:**

Encomiendas, documentos y/o valijas.

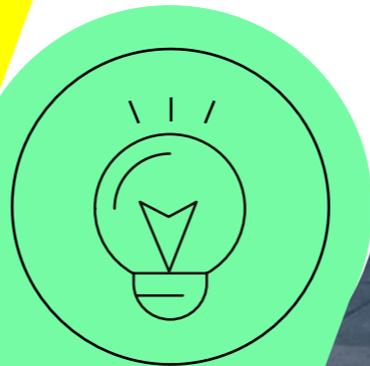


**El destinatario:**

Es quien recibe.

# Sobre este reporte

05





## Sobre este reporte

Estamos orgullosos de presentar esta nueva versión de nuestro reporte de sostenibilidad, que permite dar a conocer nuestra gestión de cara a los desafíos que enfrentamos, los principales aspectos de nuestra sostenibilidad, avances y desafíos que debemos seguir abordando a futuro.

Para esta edición 2023 se realizó una verificación limitada independiente de la Huella de Carbono Corporativa por parte de la empresa DEUMAN. El proceso metodológico implicó verificar que la información, los procedimientos y resultados del cálculo contenido en los documentos “Metodología de Medición Huella de Carbono Chilexpress 2023” y la hoja de cálculo “Doble Zero Emisiones 2023” estuvieran alineados con los lineamientos de GHG Protocol en relación a las emisiones directas e indirectas bajo los alcances 1, 2 y 3.

Este Reporte se ha elaborado en conformidad a los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI), con el apoyo de todos los equipos de Chilexpress.

En el último período de reporte, hemos realizado reexpresiones en la tasa de valorización de residuos, debido a un cambio metodológico. Este ajuste implica considerar la compra de insumos y materiales operacionales en la cantidad de residuos generados, ampliando así el universo para el cálculo de la tasa de valorización, residuos valorizados dividido por residuos generados. No se han producido cambios significativos en los procesos de cálculos de valorización de residuos ni en la temática transversal de la compañía que pudieran haber causado omisiones en este contenido.



# Temas materiales

Para el proceso de materialidad, en Chilexpress seguimos la metodología guiada por la Guía GRI 3: Temas Materiales para identificar los temas clave de sostenibilidad. El proceso comienza comprendiendo el contexto, mediante análisis de prensa, y la organización mediante entrevistas a ejecutivos. Luego, identifica impactos reales y potenciales, evaluando su importancia según criterios como severidad y alcance.

En la fase de priorización, se establece un umbral, se ordenan los impactos y se verifica la materialidad comparándola con estándares sectoriales y obteniendo retroalimentación externa. Finalmente, los temas materiales seleccionados se someten a la aprobación del equipo ejecutivo.

Este proceso garantiza que los temas seleccionados sean significativos, relevantes y alineados con estándares y expectativas, respaldando la transparencia y la rendición de cuentas en las prácticas de sostenibilidad de Chilexpress.

Como resultado de este estudio, la lista de temas materiales es la siguiente:



## Compromiso y responsabilidad con el cliente

La satisfacción y fidelidad del cliente son fundamentales para la reputación y el éxito a largo plazo de Chilexpress. La atención al cliente y el compromiso son aspectos críticos para mantener relaciones comerciales sólidas.



## Calidad del servicio

La calidad del servicio es esencial para la competitividad y la retención de clientes. Garantizar un servicio eficiente y confiable contribuye directamente a la satisfacción del cliente y al posicionamiento en el mercado.



## Ética, Cumplimiento y Gobernanza

Estos aspectos son materiales para Chilexpress ya que la ética y el cumplimiento normativo son fundamentales para operar de manera transparente y legal. La gobernanza efectiva respalda la toma de decisiones éticas y el cumplimiento de estándares.



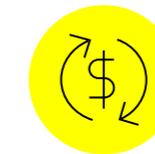
## Ciberseguridad y protección de datos

La ciberseguridad y la protección de datos son críticas debido a la creciente dependencia de la tecnología en las operaciones. Garantizar la seguridad de la información es esencial para proteger la confianza del cliente y la integridad de los datos.



## Carbono Neutralidad

Es un temamaterial porque abordar las emisiones de carbono es esencial para la sostenibilidad ambiental. La neutralidad de carbono demuestra el compromiso con la responsabilidad ambiental y la mitigación del cambio climático.



## Economía Circular

La economía circular es crucial ya que fomenta la eficiencia en el uso de recursos y minimiza los residuos. Adoptar prácticas de economía circular contribuye a la sostenibilidad ambiental y puede generar beneficios económicos.



### **Creación de valor sostenible e innovación**

Es un tema material porque la innovación y la creación de valor sostenible impulsan la diferenciación en el mercado, mejoran la eficiencia operativa y responden a las expectativas cambiantes de los clientes y la sociedad.



### **Gestión de comunidades y promoción del desarrollo local**

Este tema es material porque contribuye al desarrollo local y gestionar impactos sociales beneficia tanto a la empresa como a las comunidades en las que opera.



### **Desarrollo de negocios locales**

El desarrollo de negocios locales es importante ya que fortalece la economía en las áreas donde Chilexpress opera. Invertir y colaborar localmente puede generar beneficios mutuos y promover la sostenibilidad económica.



### **Gestión de talento**

La gestión de talento es fundamental para el éxito organizacional. Atraer, retener y desarrollar talento contribuye directamente a la productividad, la innovación y la capacidad de adaptarse a los cambios del mercado.



### **Sostenibilidad del negocio**

Es material porque la sostenibilidad a largo plazo del negocio se relaciona directamente con la gestión eficiente de los recursos, la adaptabilidad a cambios en el entorno empresarial y la capacidad de generar valor de manera sostenible.



### **Salud y seguridad ocupacional**

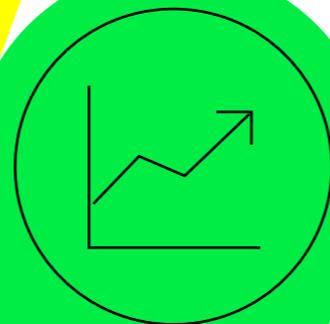
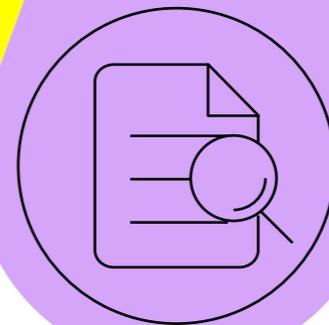
Es un tema material porque la salud y seguridad de los colaboradores son prioritarias. Garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable no solo cumple con las normativas, sino que también contribuye al bienestar y la productividad de los colaboradores.



### **Gestión de riesgos y continuidad operacional**

La gestión de riesgos y la continuidad operacional son cruciales para garantizar la estabilidad y la resiliencia del negocio. Identificar, evaluar y mitigar riesgos contribuye a mantener operaciones eficientes y a enfrentar desafíos inesperados.

# Anexos



 **chilexpress**





GRI 2-1 ; 2-3 ; 2-6 ; 301-3

## Detalles de la organización

Somos la empresa privada chilena líder en el mercado del courier y en los servicios de envíos expresos. En nuestros más de 30 años de historia, nos hemos adaptado a las necesidades y desafíos de nuestros clientes y del mercado para proveerles las mejores soluciones en servicios de distribución expreso, transporte logístico y comercio internacional, así como también en transferencias de dinero, recaudaciones y comercio electrónico. Nuestra motivación es brindar siempre un servicio de excelencia y con propuestas de valor segmentadas de acuerdo con las necesidades de nuestros clientes.

### Nombre legal

Chilexpress S.A.

### Naturaleza

Sociedad anónima cerrada

### Dirección

Av. José Joaquín Pérez N° 1376, Parque Industrial Enea, Pudahuel, Santiago, Región Metropolitana de Chile.

### Punto de contacto

Cristóbal Lyon  
Gerente de Personas y Asuntos Corporativos  
clyon@chilexpress.cl

### Período del informe

El presente Reporte considera información desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2023.



## GRI 2-7 Colaboradores

**c. Describa las metodologías y suposiciones utilizadas para compilar los datos, incluso si se informan los números:**

i. en head count, equivalente a tiempo completo (FTE), o usando otra metodología;

ii. al final del período sobre el que se informa, como un promedio a lo largo del período sobre el que se informa, o usando otra metodología;

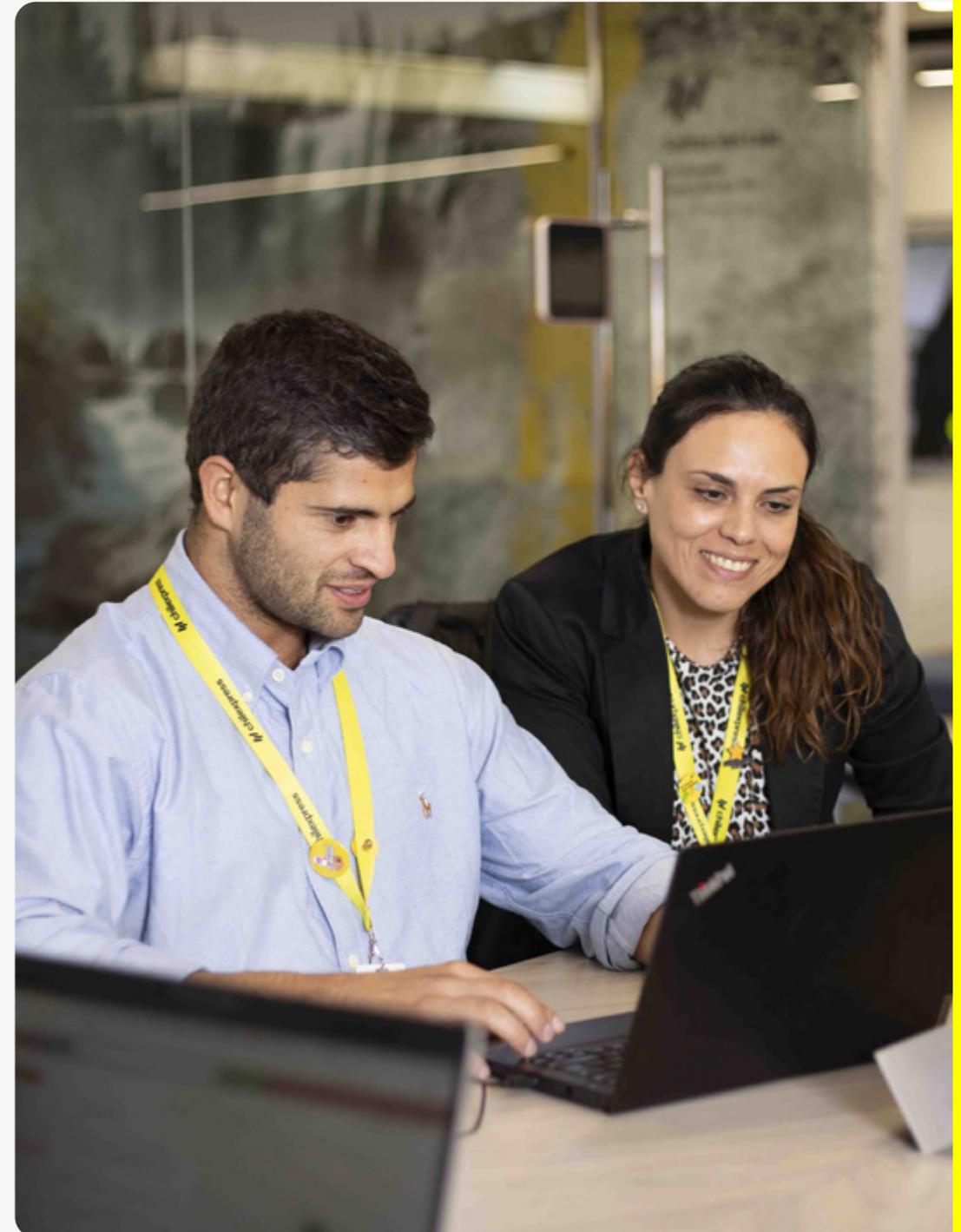
Se contabilizan únicamente los colaboradores internos. (No se incluyen subcontratistas o colaboradores de empresas de servicios temporales). Para el cálculo, se utiliza un recuento distintivo del RUT, y el período considerado es la dotación activa al 31 de diciembre de cada año.

**d. Reporte información contextual necesaria para comprender los datos reportados bajo 2-7-a y 2-7-b;**

Se lleva a cabo una clasificación por región, siguiendo la distribución geopolítica del país. En el caso de los colaboradores a tiempo parcial, aquellos que no cumplan con la política de la compañía de trabajar 42,5 horas serán considerados, mientras que para los colaboradores a tiempo completo, solo se considerarán aquellos que cumplan con esta norma. Respecto a los colaboradores temporales, se incluirán aquellos que estén activos al 31 de diciembre de cada año y tengan contrato a plazo fijo.

**e. Describa las fluctuaciones significativas en el número de colaboradores durante el período de informe y entre los períodos de informe.**

La cantidad de colaboradores varía significativamente de un año a otro debido a las modificaciones en la estructura de la compañía y las demandas productivas del negocio.



**GRI 2-7 Colaboradores internos**

**2023**

**2022**

	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>Total</b>	<b>321</b>	<b>532</b>	<b>853</b>	<b>390</b>	<b>664</b>	<b>1.054</b>

**GRI 404-1 Media de horas de formación al año por empleado**

Estamento	Colaboradores formados	Número de horas de formación	Promedio de horas de formación	Total dotación
Líder de Líderes	16	52	1,15	45
Líder de Equipos	124	516	2,77	186
Contribuidor Individual	134	1.171	6,09	192
Administrativo	185	165	1,01	163
Operador	256 (internos)	4.451	8 Horas por colaborador	256
<b>TOTAL</b>		<b>6.355</b>		<b>851</b>



**GRI 404-3** Porcentaje de colaboradores que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

Evaluación de desempeño	2023			Gerentes y Ejecutivos			Profesionales y técnicos			Operadores		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Total de colaboradores	321	530	851	68	162	230	183	173	356	70	195	265
N° de colaboradores evaluados	309	511	820	64	153	217	178	163	341	67	195	262
% respecto del total de colaboradores	96%	96%	96%	94%	94%	94%	97%	94%	96%	96%	100%	99%

Evaluación de desempeño	2022			Gerentes y Ejecutivos			Profesionales y técnicos			Operadores		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Total de colaboradores	395	677	1.072	82	208	290	215	198	413	98	271	369
N° de colaboradores evaluados	355	612	967	77	190	267	193	174	367	85	248	333
% respecto del total de colaboradores	90%	90%	90%	94%	91	92%	90%	88%	89%	87%	92%	90%

GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y colaboradores

2023

SEXO	ESTAMENTO	EDAD			Total
		Menos de 30 años	Más de 30 años y menos de 50 años	Más de 50 años	
Mujer	Ejecutivos y jefaturas	3	60	5	68
	Profesionales y Técnicos	18	149	16	183
	Colaboradores	13	46	11	70
<b>Subtotal mujeres</b>		<b>34</b>	<b>255</b>	<b>32</b>	<b>321</b>
Hombre	Ejecutivos y jefaturas	4	131	28	163
	Profesionales y Técnicos	41	114	17	172
	Colaboradores	35	102	58	195
<b>Subtotal hombres</b>		<b>80</b>	<b>347</b>	<b>103</b>	<b>530</b>
<b>Dotación propia total</b>		<b>114</b>	<b>602</b>	<b>135</b>	<b>851</b>

2022

SEXO	ESTAMENTO	EDAD			Total
		Menos de 30 años	Más de 30 años y menos de 50 años	Más de 50 años	
Mujer	Ejecutivos y jefaturas	2	66	14	82
	Profesionales y Técnicos	16	177	22	215
	Colaboradores	13	64	21	98
<b>Subtotal mujeres</b>		<b>31</b>	<b>307</b>	<b>57</b>	<b>395</b>
Hombre	Ejecutivos y jefaturas	4	159	45	208
	Profesionales y Técnicos	34	137	27	198
	Colaboradores	41	138	92	271
<b>Subtotal hombres</b>		<b>79</b>	<b>434</b>	<b>164</b>	<b>677</b>
<b>Dotación propia total</b>		<b>110</b>	<b>741</b>	<b>221</b>	<b>1.072</b>

GRI 401-1 Nuevas contrataciones de colaboradores y rotación de personal

2023

Nuevas contrataciones enero - diciembre

SEXO	Menos de 30 años	Más de 30 años y menos de 50 años	Más de 50 años	Total
Femenino	7	24	0	31
Masculino	12	45	3	60
<b>Total de nuevas contrataciones</b>	<b>19</b>	<b>69</b>	<b>3</b>	<b>91</b>
<b>Tasa de contratación</b>	<b>2,0%</b>	<b>7,3%</b>	<b>0,3%</b>	<b>9,6%</b>

2022

Nuevas contrataciones enero - diciembre

Menos de 30 años	Más de 30 y años menos de 50 años	Más de 50 años	Total
10	31	0	41
45	53	9	107
<b>55</b>	<b>84</b>	<b>9</b>	<b>148</b>
<b>4,4%</b>	<b>6,7%</b>	<b>0,7%</b>	<b>11,8%</b>





**GRI 403-9 Lesiones por accidente laboral**

Chilexpress	Tasas colaboradores
Fallecimiento por accidente laboral	0
Cantidad de lesiones por accidente laboral	8
Número de horas trabajadas	1.984.920
Factor de cantidad de horas	1.000.000
Tasa de lesiones por accidentes laborales	4,030389134
Número de días perdidos por lesiones	119
Tasa de absentismo por lesiones	0,0025
Índice de frecuencia	4,03
Índice de gravedad	59,95



GRI 401-1 Nuevas contrataciones de colaboradores y rotación de personal

2023

Nuevas contrataciones enero - diciembre

Cuenta de Empleado - RUT	Menos de 30 años	Más de 30 años y menos de 50 años	Más de 50 años	Total
Administración	11	130	22	163
Contribuidor Individual	39	133	20	192
Líder de Equipos	5	148	31	184
Líder de Líderes		36	11	47
Operador	45	146	74	265
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>593</b>	<b>158</b>	<b>851</b>

2022

Nuevas contrataciones enero - diciembre

Cuenta de Empleado - RUT	Menos de 30 años	Más de 30 y años menos de 50 años	Más de 50 años	Total
Administración	24	157	28	209
Contribuidor Individual	26	157	21	204
Líder de Equipos	6	185	45	236
Líder de Líderes		40	14	54
Operador	54	202	113	369
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>741</b>	<b>221</b>	<b>1.072</b>

**305-4 Intesidad de emisiones de GEI**

**Emisiones de GEI**

Planta y/o ubicación		Emisiones de GEI
Empresa	Alcance 1	912
	Alcance 2	1.258
	Alcance 3	20.274
<b>Total</b>		<b>22.444</b>
Metodologías de toma de datos		kgCO <sub>2</sub> e/Admisión

Planta y/o ubicación		Emisiones de GEI 2023	Emisiones de GEI año base (2022)	Reducción
Empresa	Alcance 1	912	2.765	-1.853
	Alcance 2	1.258	1.073	185
	Alcance 3	20.274	26.091	-5.817
<b>Total</b>		<b>22.444</b>	<b>29.929</b>	<b>-7.485</b>
Metodologías de toma de datos		kgCO <sub>2</sub> e/Admisión		

**305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono**

**Emisiones de SAO (CFC-11 equivalente)**

Planta y/o ubicación		Emisiones de SAO (CFC-11 equivalente)
Empresa	Alcance 1	912
	Alcance 2	1.258
	Alcance 3	20.274
<b>Total</b>		<b>22.444</b>
Metodologías de toma de datos		

## ÍNDICE GRI

CÓDIGO	NOMBRE CONTENIDO	PÁGINA	Ubicación	Omisión / Comentario
<b>Contenidos Generales</b>				
2-1	Detalles organizacionales	63	Detalles de la organización	
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	59	Sobre este reporte	<i>Este reporte no incorpora multiples empresas dentro de su alcance</i>
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	63	Detalles de la organización	
2-4	Actualización de la información	59	Sobre este reporte	
2-5	Verificación externa	59	Sobre este reporte	
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	63	Detalles de la organización	
2-7	Empleados	13, 64-65	Nuestra dotación Colaboradores	
2-8	Trabajadores que no son empleados			<i>La empresa, al igual que en entregas anteriores, se reserva el derecho de entregar esta información</i>
2-9	Estructura de gobernanza y composición	53	Gobierno Corporativo	
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	53	Gobierno Corporativo	
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	53	Gobierno Corporativo	
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	56	Responsabilidad	
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	56	Responsabilidad	
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	53	Gobierno Corporativo	
2-15	Conflictos de interés	49	Transparencia	
2-16	Comunicación de inquietudes críticas		Estructura de gobierno	
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		Responsabilidad	<i>No se reporta debido a que nosotros no manejamos la apertura de esta información</i>



## ÍNDICE GRI

CÓDIGO	NOMBRE CONTENIDO	PÁGINA	Ubicación	Omisión / Comentario
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno			<i>La empresa, al igual que en entregas anteriores, se reserva el derecho de entregar esta información</i>
2-19	Políticas de remuneración			<i>La empresa, al igual que en entregas anteriores, se reserva el derecho de entregar esta información</i>
2-20	Proceso para determinar la remuneración	17	Nuestras políticas Transparencia	
2-21	Ratio de compensación total anual			<i>La empresa, al igual que en entregas anteriores, se reserva el derecho de entregar esta información</i>
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	25	El futuro nos mueve	
2-23	Compromisos y políticas	17	Nuestras políticas	
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	17	Nuestras políticas	
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	52	Canal de Denuncias	
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	52	Canal de Denuncias	
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	52	Canal de Denuncias	
2-28	Afiliación a asociaciones	9	Nuestras alianzas	
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés			<i>La empresa, al igual que en entregas anteriores, se reserva el derecho de entregar esta información</i>
2-30	Convenios de negociación colectiva	23	Convenios colectivos	
<b>Temas Materiales</b>				
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	60	Temas materiales	
3-2	Lista de temas materiales	60	Temas materiales	
3-3	Gestión de los temas materiales	60	Nuestra red de atención Temas materiales	

## ÍNDICE GRI

CÓDIGO	NOMBRE CONTENIDO	PÁGINA	Ubicación	Omisión / Comentario
<b>Temas Materiales: Compromiso y responsabilidad con el cliente</b>				
416-1	Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad			<i>Chilexpress se reserva el derecho de entregar esta información</i>
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios			<i>Chilexpress se reserva el derecho de entregar esta información</i>
<b>Temas Materiales: Calidad del servicio</b>				
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	38	Rediseñamos nuestra línea de embalajes	
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	38	Rediseñamos nuestra línea de embalajes	
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	38	Rediseñamos nuestra línea de embalajes	
<b>Temas Materiales: Ética, Cumplimiento y Gobernanza</b>				
205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	49	Manejo de riesgos en las operaciones	
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	49	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas		Conflicto de interés	<i>Chilexpress se reserva el derecho de entregar esta información</i>
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	49	Conflicto de interés	
<b>Temas Materiales: Ciberseguridad y protección de datos</b>				
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	19	Avances en Ciberseguridad	
<b>Temas Materiales: Carbono Neutralidad</b>				
302-1	Consumo de energía dentro de la organización			<i>Chilexpress se reserva el derecho de entregar esta información</i>
302-2	Consumo de energía fuera de la organización			<i>Chilexpress se reserva el derecho de entregar esta información</i>
302-3	Intensidad energética			<i>Chilexpress se reserva el derecho de entregar esta información</i>

## ÍNDICE GRI

CÓDIGO	NOMBRE CONTENIDO	PÁGINA	Ubicación	Omisión / Comentario
302-4	Reducción del consumo energético			<i>Chilexpress se reserva el derecho de entregar esta información</i>
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios			<i>Chilexpress se reserva el derecho de entregar esta información</i>
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	29	Cambio Climático	
305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	29	Cambio Climático	
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	29	Cambio Climático	
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	71	Intensidad de emisiones de GEI	
305-5	Reducción de las emisiones de GEI			<i>Chilexpress se reserva el derecho de entregar esta información</i>
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)	29, 71	Cambio Climático Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono	
<b>Temas Materiales: Economía Circular</b>				
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen			<i>Chilexpress se reserva el derecho de entregar esta información</i>
301-2	Insumos reciclados utilizados			<i>Chilexpress se reserva el derecho de entregar esta información</i>
301-3	Productos y materiales de envasado recuperados	63	Durante este 2023 no se realizaron proyectos de recuperación y reutilización de cajas de nuestra línea de embalajes de cara a los clientes. Solo se recuperaron cajas de embalaje de cara a la operación.	
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	36	Economía Circular	
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	36	Economía Circular	
306-3	Residuos generados			<i>Chilexpress se reserva el derecho de entregar esta información</i>
306-4	Residuos no destinados a eliminación			<i>Chilexpress se reserva el derecho de entregar esta información</i>
306-5	Residuos destinados a eliminación			<i>Chilexpress se reserva el derecho de entregar esta información</i>

## ÍNDICE GRI

CÓDIGO	NOMBRE CONTENIDO	PÁGINA	Ubicación	Omisión / Comentario
<b>Temas Materiales: Creación de valor sostenible e innovación   Sostenibilidad del negocio</b>				
201-1	Valor económico directo generado y distribuido			<i>No reportamos información financiera de cara al público debido a que somos una Asociación Anónima Cerrada</i>
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	35	Gestión de riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático	
<b>Temas Materiales: Gestión de comunidades y promoción del desarrollo local   Desarrollo de negocios locales</b>				
413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo			<i>No se reporta debido a que nosotros no manejamos la apertura de esta información</i>
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales			<i>No se reporta debido a que nosotros no manejamos la apertura de esta información</i>
<b>Temas Materiales: Salud y seguridad ocupacional</b>				
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	20	Salud y seguridad ocupacional	
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	20	Salud y seguridad ocupacional	
403-3	Servicios de salud en el trabajo			<i>No se reporta debido a que nosotros no manejamos la apertura de esta información</i>
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	20	Salud y seguridad ocupacional	
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	20	Salud y seguridad ocupacional	
403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	20	Salud y seguridad ocupacional	
403-7	Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	20		<i>No se reporta debido a que nosotros no manejamos la apertura de esta información</i>
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	20		<i>No se reporta debido a que nosotros no manejamos la apertura de esta información</i>
403-9	Lesiones por accidente laboral	20, 69	Salud y seguridad ocupacional Lesiones por accidente laboral	
403-10	Las dolencias y enfermedades laborales	20	Salud y seguridad ocupacional	



## ÍNDICE GRI

CÓDIGO	NOMBRE CONTENIDO	PÁGINA	Ubicación	Omisión / Comentario
<b>Temas Materiales: Gestión de talento</b>				
401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	13, 68, 70	Nuestra dotación Nuevas contrataciones de colaboradores y rotación de personal	
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	16, 20	Beneficios Salud y seguridad ocupacional	
401-3	Permiso parental	16, 20	Beneficios Salud y seguridad ocupacional	
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales			a) Se suele dar aviso de cambios significativos aproximadamente son de 3 semanas, como mínimo. b) según lo ya estipulado los convenios colectivos no pueden ser modificados durante el periodo estimado para dichos beneficios
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	65	Gestión y desarrollo del talento Media de horas de formación al año por empleado	
404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	14	Gestión y desarrollo del talento	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	14, 66	Gestión y desarrollo del talento Porcentaje de colaboradores que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	67	Diversidad en órganos de gobierno y colaboradores	
405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres			No se reporta debido a que nosotros no manejamos la apertura de esta información
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	13	Nuestra dotación	
<b>Temas Materiales: Gestión de riesgos y continuidad operacional</b>				
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	52	Canal de Denuncias	
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	35	Gestión de riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático	

SECTOR	TEMA	CÓDIGO	NOMBRE CONTENIDO	PÁGINA	Ubicación	Omisión / Comentario
Transporte por Carretera	Emisión de gases de efecto invernadero	TR-R0-110a.1	Emisiones mundiales brutas de alcance 1	29	Cambio Climático	
		TR-R0-110a.2	Análisis de la estrategia o plan a largo y corto plazo para gestionar las emisiones de alcance 1, objetivos de reducción de emisiones y análisis de los resultados en relación con esos objetivos	28	Doble Zero	
		TR-R0-110a.3	Emisiones atmosféricas de los siguientes contaminantes: (1) NOx (excluyendo N2O), (2) SOx y (3) material particulado (PM10)	29	Cambio Climático	
	Calidad del aire	TR-R0-120a.1	Emisiones atmosféricas de los siguientes contaminantes: (1) NOx (excluyendo N2O), (2) SOx y (3) material particulado (PM1)	29	Cambio Climático	
	Condiciones de trabajo del conductor	TR-R0-320a.1	(1) Tasa total de incidentes registrables (TRIR) y (2) tasa de mortalidad para a) empleados directos y b) empleados con contrato	20	Salud y seguridad ocupacional Gestión de la seguridad de nuestros conductores	
		TR-R0-320a.2	Tasa de reemplazo (1) voluntaria e (2) involuntaria para todos los empleados			La empresa, al igual que en entregas anteriores, se reserva el derecho de entregar esta información.
		TR-R0-320a.3	Descripción del enfoque para la gestión de los riesgos a corto y largo plazo para la salud de los conductores	20, 21	Salud y seguridad ocupacional	
	Gestión de accidentes y seguridad	TR-R0-540a.1	Número de accidentes e incidentes de carretera			Durante el año 2023 no se registro ningun accidente e incidentes de trafico por vehiculos propios o que afectaran a trabajadores propios.
		TR-R0-540a.2	Percentiles BÁSICOS del sistema de medición de seguridad para: (1) Conducción temeraria, (2) cumplimiento de las horas de servicio, (3) aptitud para conducir, (4) sustancias controladas/alcohol, (5) mantenimiento de vehículos y (6) cumplimiento de los estándares sobre materiales peligrosos.			No nos regimos por la FMCSA sino por el ministerio de transporte del cual no nos solicita esta información.
		TR-R0-540a.3	(1) Número y (2) volumen total de vertidos y liberaciones al medioambiente			Los grupos de electrogenos y calderas generan de forma anual una declaración de emisiones en la ventanilla unica del ministerio del medio ambiente (F138).
Parámetros de actividad	TR-R0-000.A	Ingresos por tonelada/milla (RTM)			Actualmente este indicador no se mide. En caso de ser requerido se puede generar la solicitud para darle seguimiento.	
	TR-R0-000.B	Factor de carga			La empresa, al igual que en entregas anteriores, se reserva el derecho de entregar esta información.	

Santiago, 9 de mayo de 2024

### Estimado equipo de Chilexpress S.A.

#### Presente

Conforme a su solicitud, DEUMAN ha realizado una verificación limitada independiente de la Huella de Carbono Corporativa del año 2023 efectuada por Chilexpress S.A.

La determinación de dicha Huella de Carbono ha sido reportada en una Hoja de Cálculo cuya elaboración es responsabilidad de Chilexpress S.A. . La responsabilidad de DEUMAN es la de emitir conclusiones sobre la consistencia y fiabilidad de la información recibida.

#### Alcance

La verificación de la Huella de Carbono Corporativa incluye las actividades realizadas en las instalaciones bajo el control y responsabilidad de Chilexpress S.A. , así como también el consumo de energía eléctrica, transporte de productos vía terrestre y aérea, transporte de empleados y viajes de negocio. La cuantificación corresponde al periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

#### Proceso de Verificación

El objetivo del proceso fue verificar que la información, los procedimientos y resultados del cálculo contenidos en el documento "Metodología de Medición Huella de Carbono Chilexpress 2023" y la hoja de cálculo "Doble Zero Emisiones 2023" de la empresa Chilexpress S.A. estén alineados con los lineamientos de GHG protocol, considerando emisiones directas e indirectas bajo los alcances 1, 2 y 3 establecidos en GHG protocol.

En ese sentido, para la verificación de la Huella de Carbono Corporativa de Chilexpress fueron incluidas las siguientes categorías:

#### Alcance 1. Emisiones directas de GEI

- Emisiones derivadas de la combustión en fuentes móviles: aplicable a los vehículos propios utilizados en el transporte local y troncal, que emplean gasolina o diésel.
- Emisiones derivadas de la combustión en fuentes fijas: aplicable a los generadores a base de diésel y sistemas de calefacción que utilizan GLP.
- Emisiones fugitivas: asociadas a las emisiones debido a las fugas de refrigerante para los sistemas de climatización utilizados en las instalaciones de Chilexpress.

#### Alcance 2. Emisiones indirectas de GEI por energía eléctrica consumida:

- Energía eléctrica consumida: Se refiere a la electricidad importada del Sistema Eléctrico Nacional (SEN), Sistema Eléctrico Mediano Ayzén y el Sistema Eléctrico Mediano de Magallanes.

#### Alcance 3. Otras emisiones indirectas

- Categoría 1. Bienes y servicios adquiridos: emisiones indirectas relacionadas a la compra de insumos y servicios adquiridos por Chilexpress.
- Categoría 2. Bienes Capitales: emisiones indirectas relacionadas a la adquisición de los bienes capitales de Chilexpress como maquinaria, equipos y mobiliario.
- Categoría 3. Actividades relacionadas al combustible y energía: referidas a las emisiones derivadas de las actividades de la producción de combustibles y la generación y distribución de la energía eléctrica adquirida y consumida por Chilexpress.
- Categoría 4. Transporte y distribución aguas arriba: emisiones de los servicios de transporte y distribución tercerizados en vehículos (terrestres o aéreos) incluyendo logística interna (recepción y transporte y distribución a almacenes e instalaciones internas) como logística de salida (entrega de productos vendidos).
- Categoría 5. Residuos generados en las operaciones: emisiones relacionadas al transporte y tratamiento o disposición final de los residuos sólidos generados como parte de las operaciones de Chilexpress.
- Categoría 6. Viajes de negocios: el cual se refiere a las emisiones asociadas al transporte de trabajadores en vehículos que no son propiedad de Chilexpress ni posee control operacional en ellos, con fines de realizar actividades contribuyentes a la organización.
- Categoría 7. Traslado de trabajadores: emisiones relacionadas al transporte de empleados desde y hacia el lugar de trabajo, por medio de distintos vehículos, considerando las horas de virtualidad y presencialidad según su modalidad de trabajo.
- Categoría 12. Fin de vida de productos vendidos: en esta categoría se consideraron las emisiones de fin de vida de empaques entregados por Chilexpress.

La metodología de verificación consistió en las siguientes actividades:

- La revisión de las fuentes de emisión existentes a través del análisis de los procesos realizados por la empresa.
- La revisión de la metodología del cálculo.



- La comprobación de congruencia entre la información contenida de las hojas de cálculo y los documentos de respaldo otorgados por los encargados.
- La revisión de las fórmulas y los criterios de estimación.
- Análisis de pertinencia de los factores de emisión utilizados y las fuentes de información citadas.

**Descargo de responsabilidad y Declaración de no conflicto de interés:** Deuman no se hace responsable de la veracidad de la información provista por terceros a Chilexpress S.A. . Como verificadora, consideramos que ésta ha sido proporcionada según el principio de la buena fe, habiendo aclarado las inconsistencias identificadas. En base a ello, realizamos la presente declaración de verificación independiente, para la cual expresamos no poseer conflicto de interés alguno vinculado al proceso de verificación o sus resultados finales con la empresa en cuestión.

#### Conclusiones

De acuerdo con los alcances y límites mencionados, y en base al proceso de verificación descrito, no se ha identificado ningún aspecto que evidencie discrepancias en las afirmaciones de la empresa Chilexpress S.A. respecto a que la Huella de Carbono Corporativa correspondiente al año 2023, adjunto al presente documento, cumpla con los requerimientos del Estándar de GHG protocol.

#### Emisiones totales de Chilexpress S.A. por alcance [ton CO<sub>2</sub>e] verificada

Alcances GHG protocol	Chilexpress S.A
Alcance 1 (ton CO <sub>2</sub> e)	912,00
Alcance 2 (ton CO <sub>2</sub> e)	1.258,00
Alcance 3 (ton CO <sub>2</sub> e)	20.274,00
<b>Emisiones totales (ton CO<sub>2</sub>e)</b>	<b>22.444,00</b>

**Rodrigo Valenzuela**

Gerente General de Sostenibilidad y Cambio  
Climático  
Servicios de Ingeniería Deuman SpA.



Chile | Perú | Paraguay | Ecuador | Visítanos en [www.deuman.com](http://www.deuman.com)



**||| chilexpress**