chilexpress

INFORME DE AVANCE SOSTENIBILIDAD 2016

NUESTRO CONVENCIMIENTO ES QUE EL DESARROLLO Y CRECIMIENTO VAN DE LA MANO DE UNA PERSPECTIVA DE SOSTENIBILIDAD A LARGO PLAZO.

INFORME DE AVANCE SOSTENIBILIDAD **2016**

chilexpress

Firmes en nuestro compromiso

A comienzos de 2016 lanzamos nuestro segundo Reporte de Sostenibilidad correspondiente a la gestión 2014 -2015, en el que registramos significativos avances en nuestra estrategia de sostenibilidad, medidos sobre la base de las pautas de la guía de Global Reporting Iniciative (GRI) en su versión G4.

Considerando nuestra disciplina de reportes bianuales, en los años en que no publiquemos un reporte detallado, continuaremos al igual que en 2014 emitiendo un Informe de Avance que resumirá el trabajo realizado durante el año anterior y la evolución que han tenido nuestros principales indicadores.

¿Por qué?

Nuestro propósito

AYUDAR A NUESTROS CLIENTES A TENER ÉXITO EN SUS NEGOCIOS Y A ALCANZAR SUS METAS.

¿Cómo?

Nuestra diferencia

ENTREGAMOS UNA EXPERIENCIA DE SERVICIO QUE RESPONDE A LAS NECESIDADES DE CADA CLIENTE. LO HACEMOS RÁPIDO, EN FORMA SEGURA Y CONFIABLE.

¿Qué?

Nuestro negocio

DISTRIBUIMOS ENCOMIENDAS Y DOCUMENTOS PARA PERSONAS, EMPRESAS E INSTITUCIONES.

¿Dónde?

Nuestro alcance

ESTAMOS PRESENTES EN LAS 15 REGIONES DEL PAÍS, DONDE VIVE EL 98% DE LA POBLACIÓN. CONTAMOS CON:

348 **sucursales**

75 **centros de operacion**

alcance global a través de alianzas internacionales

Claves para nuestra sostenibilidad

Los temas más relevantes para la sostenibilidad de nuestra compañía son:

Calidad de servicio

Operación sostenible

Prácticas laborales

Contribución al desarrollo

01.

Calidad de servicio

NUESTROS CLIENTES ESTÁN AL CENTRO DE TODO LO QUE HACEMOS Y QUEREMOS MEJORAR SISTEMÁTICAMENTE SU EXPERIENCIA DE SERVICIO. NUESTRO DESAFÍO ES CONOCERLOS PROFUNDAMENTE Y OFRECERLES PROPUESTAS DE VALOR SEGMENTADAS DE ACUERDO A SUS NECESIDADES, POTENCIÁNDOLAS MEDIANTE SERVICIOS Y ESTRATEGIAS QUE LES PERMITAN SER EXITOSOS.

77%

satisfacción total clientes empresas. Estudio GfK Adimark 2016

Nº1

ranking de Reputación Corporativa categoría Courier

Lanzamiento App Chilexpress

En 2016 lanzamos la aplicación "Chilexpress" para teléfonos inteligentes, que permite cotizar y realizar seguimiento a los envíos. La aplicación se encuentra disponible para dispositivos iOs y Android y puede ser descargada en forma gratuita.

Premio ProCalidad 2016 categoría Courier

Reconocimiento entregado en forma conjunta por la Universidad Adolfo Ibáñez y Praxis Customer Engagement, sobre la base del Índice Nacional de Satisfacción de Clientes, que considera la opinión de más de 35 mil consumidores frente a 135 marcas agrupadas en 25 sectores.

Nº1

categoría Courier

Nº14

ranking general entre 135 empresas

Ranking de Reputación Corporativa

Por sexto año consecutivo, en 2016 nos consolidamos como líderes en la categoría Courier en el estudio que anualmente realiza Hill + Knowlton Strategies Chile y GfK Adimark. Destacamos en las dimensiones productos y servicios, así como en gestión y liderazgo.

15 años REPUTACIÓN CORPORATIVA 2016
Escuchando a los consumidores

02.

Operación sostenible

LA INCORPORACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS Y LA EFICIENCIA DE PROCESOS EN EL MARCO DEL PROGRAMA **"EL FUTURO NOS MUEVE"** NOS HA PERMITIDO UN IMPORTANTE AVANCE EN NUESTRO DESAFÍO DE CRECER Y, AL MISMO TIEMPO, DISMINUIR EL IMPACTO DE NUESTRAS OPERACIONES EN EL ENTORNO.

Nuestras Metas al 2020

30% **reducción de la intensidad de la Huella de Carbono por pieza enviada**

Contaminación Atmosférica:
Reducir en un 90% las emisiones de material particulado de flota de distribución.

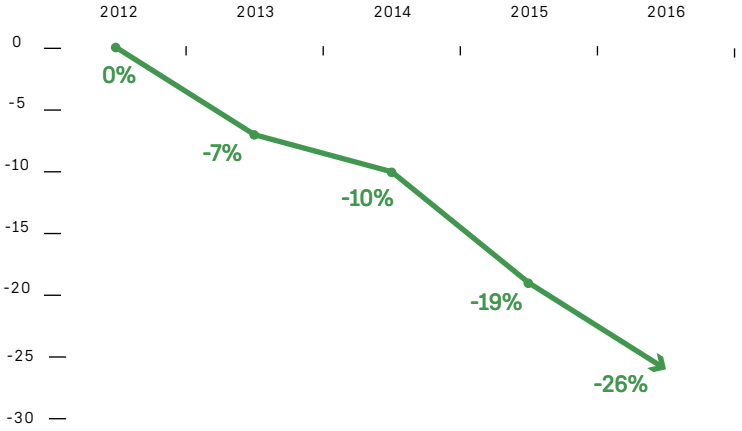
Eficiencia Energética:
Reducir intensidad energética en un 30% o reemplazarlo por fuentes de energías renovables no convencionales (ERNC).

Gestión de Residuos:
Disminuir el envío de residuos a vertederos en un 90% y alcanzar un 55% de reciclaje de residuos.

Abastecimiento Sostenible:
100% de proveedores clasificados de acuerdo a criterios de sostenibilidad.

Huella de Carbono

Disminución de la Intensidad de las emisiones GEI



↓26%

hemos reducido nuestra intensidad de Huella de Carbono, en comparación a la línea base 2012

2012 2020

86%

de nuestra meta al 2020 ya está cumplida

Contaminación Atmosférica

Nuestros avances hacia una movilidad limpia:

27 bicicletas eléctricas alimentadas con energía de paneles fotovoltaicos

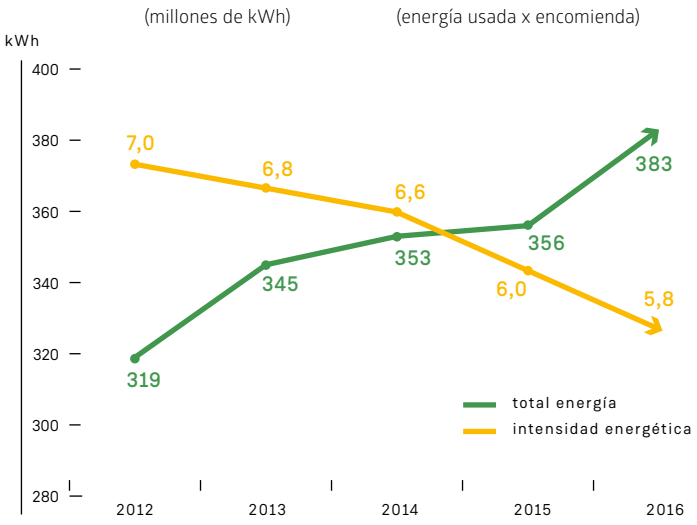
3 camionetas a gas natural que emiten 40% menos CO2 que las camionetas diésel

83 camionetas bajo estándar Euro V y Euro VI (100% de la flota propia)

100% de la flota troncal ya cuenta con dispositivos aerodinámicos

Eficiencia Energética

Consumo de Energía e Intensidad Energética



↓16,9%

disminuyó en 2016 la intensidad energética por encomienda transportada

14%

mejoramos en relación con el año 2015

2012 2020

56%

de la meta establecida para 2020 está cumplida

Plataforma de monitoreo en línea

Contamos con una plataforma de monitoreo en línea del consumo energético de nuestras sucursales, instalaciones y flota, con la que gestionamos adecuadamente los consumos de electricidad y combustible, lo que nos permite evaluar las decisiones operativas y el diseño de nuestras instalaciones.

Eficiencia en ruta

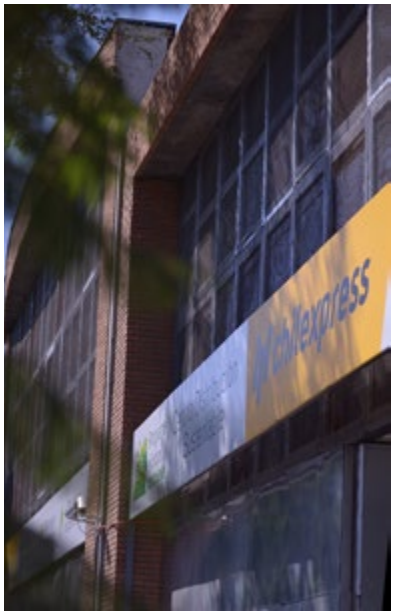
En 2016 concluimos la instalación de nuevos y mejores dispositivos aerodinámicos en el 100% de nuestra flota troncal. A ello se suman capacitaciones a nuestros conductores para una conducción eficiente, el control de presión de neumáticos y el monitoreo del consumo de combustible.

↓770,2

fue la reducción de tCO_2 en el año, producto de las medidas adoptadas

Centros de Operación Verde

Contamos con 6 centros de operación verde, ubicados en Santiago, Osorno, Temuco y Viña del Mar. El propósito de estos centros es lograr un consumo eficiente de energía, con aporte de energías renovables que ayuden a sustentar sus consumos de agua y electricidad, además de promover el reciclaje y el cuidado del medio ambiente entre los colaboradores.



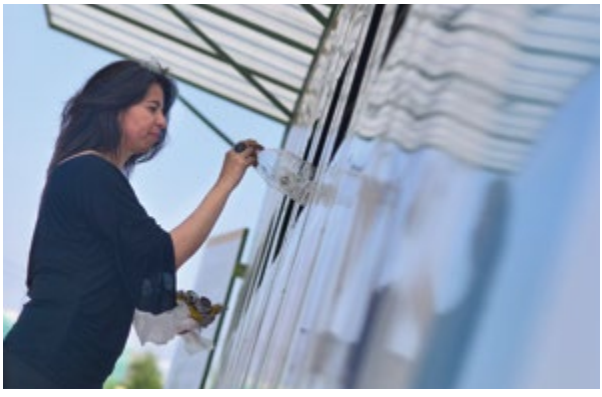
10 **centros de operación verde, proyectamos al 2020**

Gestión de Residuos

A 2020 queremos reducir en 90% los residuos enviados a rellenos sanitarios y alcanzar un 55% de reciclaje a nivel nacional.

Durante 2016, Chilexpress entregó a empresas especializadas en gestión de residuos un total de 41,5 toneladas de materiales reciclables, equivalentes al 45% del total de residuos generados por la compañía en sus instalaciones operativas principales de la Región Metropolitana, lo que equivale a un 54,2% de reciclaje.

La compañía se encuentra desarrollando su plan de gestión de residuos en regiones, con lo que se espera concretar la meta proyectada para el año 2020.



03.

Prácticas laborales

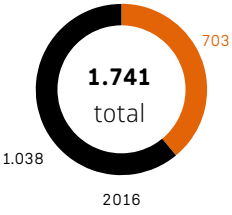
NUESTRO OBJETIVO ES RETENER Y ATRAER A LOS MEJORES COLABORADORES, COMPROMETIDOS CON LA EXCELENCIA Y CON LOS CLIENTES, Y OFRECERLES OPORTUNIDADES DE DESARROLLO, CRECIMIENTO Y RECONOCIMIENTO.

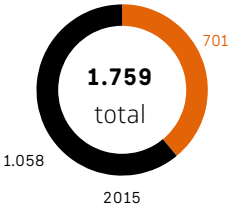
1.741
colaboradores internos

981
colaboradores externos

224
colaboradores ingresaron a la compañía durante 2016

→ Total Trabajadores





→ Contrato Indefinido

→ Plazo Fijo

Evaluación de Desempeño

En 2016, tal como en años anteriores, se realizó la evaluación de desempeño al 100% de los colaboradores. En función de los resultados, se elaboran los planes de acción, orientados a reducir brechas y reconocer a los mejores evaluados.

100%

de los trabajadores con contrato indefinido y antigüedad superior a 6 meses han sido evaluados en los últimos 3 años

Capacitación

El mejoramiento continuo es fundamental para nuestra compañía. Por ello, además de los programas de capacitación corporativos, existen programas enfocados en objetivos específicos como, por ejemplo, cambios de procedimientos o materias como Salud y Seguridad Ocupacional.

40

cursos se realizaron durante 2016

Becas de Estudio

Durante 2016, Chilexpress continuó con la ejecución de la beca "Continuidad de Estudios", que consiste en el pago del 100% del arancel de un año de carrera profesional o técnica.

Además, la compañía siguió financiando estudios de especialización, con el otorgamiento de becas de post-grado, consistentes en el financiamiento del 60% del costo del programa.

10 **becas fueron entregadas en 2016**

Salud y Seguridad

El área de Seguridad y Salud Ocupacional trabaja en conjunto con 20 comités paritarios a lo largo de todo el país, con el apoyo de la Mutual de Seguridad.

Indicadores de Seguridad en el Trabajo

	2016	2015
Tasa de accidentabilidad	3,34	5,99
Tasa de siniestralidad	57,37	37,84
Tasa de gravedad	281,24	194,7
Índice de frecuencia	16,39	30,97

↓44%

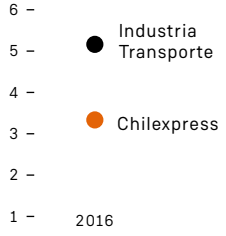
de reducción en comparación con 2015

3,34 **tasa de accidentabilidad Chilexpress**

v/s

5,01 **tasa de accidentabilidad industria**

Tasa de accidentabilidad 2016



33,3%

menor que la industria

Relaciones Laborales

En el año 2016 se llevaron a cabo procesos de Negociación Colectiva con los tres Sindicatos de la compañía, los que concluyeron dentro de los plazos legales con la suscripción de Contratos Colectivos que estarán vigentes por un plazo de tres años.

Los procesos se dieron en un marco de confianza y respeto, lo que respalda y refuerza la política de permanente comunicación y trabajo entre la compañía y sus Sindicatos.

04.

Contribución al desarrollo

AYUDAMOS A EMPRESAS DE TODOS LOS TAMAÑOS A VENDER SUS PRODUCTOS POR INTERNET, PERMITIÉNDOLES ACCEDER A MERCADOS DISPERSOS Y DISTANTES, OFRECIENDO SUS PRODUCTOS EN TIEMPO REAL, CON ENTREGAS DEDICADAS Y CONSCIENTES DE LAS NECESIDADES DEL E-COMMERCE.

Facilitadores del E-commerce

Ofrecemos a nuestros clientes y todos aquellos vendedores dispersos por el territorio nacional una serie de servicios especialmente diseñados para operar en el ecosistema del E-commerce, facilitando el ingreso al mercado digital y solucionando sus necesidades logísticas.

Nuestros servicios para el E-commerce:
- → Distribución a domicilio
- → Distribución a sucursales
- → Envíos por pagar
- → Logística de reversa
- → Fulfillment

25%

de los consumidores chilenos (4,5 millones) realizó compras por internet en 2016, según la Cámara de Comercio de Santiago

Fulfillment

A través de su unidad de Fulfillment, la compañía se integra a la cadena logística de sus clientes, al ofrecer servicios de almacenamiento temporal de productos, preparación de pedidos, embalaje y despacho al consumidor final. Además, incluye la logística de devolución, que permite la gestión de cambios de productos.

Este servicio permite a las empresas:

- Aumentar su productividad sin invertir en infraestructura.
- Administrar de forma ordenada sus inventarios.
- Reducir costos de operación.
- Gestionar su negocio con mayor flexibilidad de acuerdo a la demanda, que suele ser variable.

Conectividad

Nos mueve conectar a todo Chile, y por ello estamos constantemente reforzando nuestra red de distribución y sucursales que se extiende desde Arica a Porvenir, a través del transporte aéreo, terrestre y marítimo.

98%

de la población es atendida por nuestra red

Emprendimientos

Por medio de distintas iniciativas realizadas por Chilexpress hoy contamos con 435 emprendimientos particulares organizados como empresas pequeñas a EIRL que por medio de sus servicios, colaboran activamente en la prestación de nuestros servicios.

435

pequeños empresarios, colaboran a Chilexpress con servicios de transporte u operación de sucursales

EN LA MEDIDA QUE GESTIONAMOS NUESTRO NEGOCIO CON EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD, LOGRAMOS IMPACTOS POSITIVOS EN EL ENTORNO.

Programa
el futuro
nos mueve

Diseño:
Negro.cl

Impresión:
Ograma Digital