

# Reporte Sostenibilidad 2020



# Carta Gerente General

Estimados y estimadas,

El empuje de todos aquellos que forman parte de nuestra organización hace posible que sigamos creciendo dentro de un mercado tremadamente competitivo, lo cual queda plenamente demostrado con los resultados obtenidos.

A pesar de un término de año como fue el 2019, con su impacto social al final del periodo, iniciamos el 2020 con una estrategia de diversificación del negocio siguiendo la línea de crecimiento global con un plan de apoyo para los negocios del ecommerce.

Nos concentraremos en formar un equipo interdisciplinario apoyado con profesionales externos, que hizo posible conocer e implementar el negocio de la última milla, evaluando todos los aspectos técnico-económicos y principalmente su impacto en la huella de carbono.

Como Gerente quiero reiterar la importancia que cada uno de ustedes tuvo en el crecimiento de PostalChile, lo cual ya había sido demostrado entre los periodos 2017 al 2019, ajustándose al plan de trabajo, con una estrategia e iniciativas claras, nos permitió seguir adelante y alcanzar nuestras expectativas de crecimiento, sin perder de vista nuestra relación con el ecosistema.

Agradezco a nuestros clientes por confiar en nuestra empresa, así como también a nuestros trabajadores y trabajadoras, quienes en todo momento durante este 2020, han mostrado un real compromiso para hacer de PostalChile una empresa experta en distribución y logística, moderna, ágil y acorde a los grandes desafíos de Chile.

**Javier Campan**  
**Gerente General PostalChile**



# Tabla contenidos

01

Información general de la empresa

02

Estrategia Sostenibilidad

03

Gobernanza para un Negocio Sostenible

04

Crecimiento con valor

05

Aliados que conectan

06

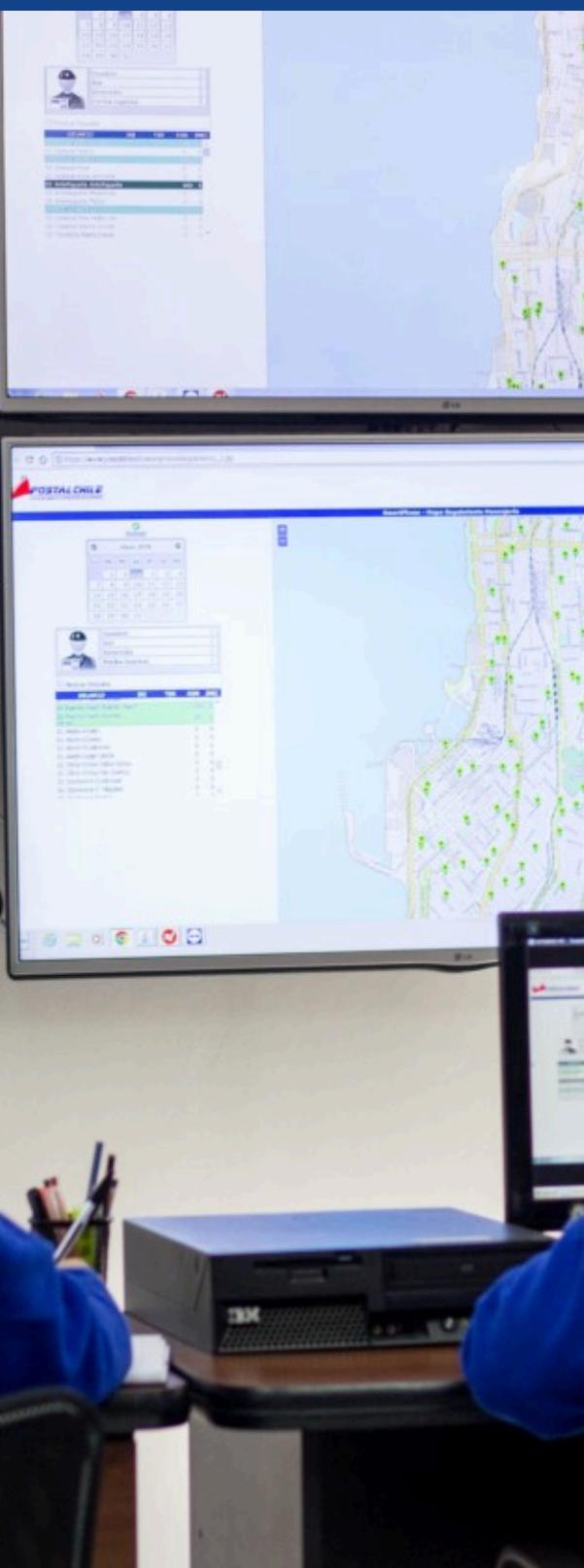
Excelencia en la experiencia del cliente

07

Personas que Impulsan la Operación

# Información de la empresa

# Información general de la empresa



**PostalChile** es una empresa chilena dedicada a la distribución y logística de mensajería, tanto en formato electrónico como físico, orientada principalmente al manejo y gestión de correspondencia corporativa. Fundada en el año 2005, la compañía cuenta con más de 15 años de experiencia operando en el mercado nacional, consolidándose como un actor relevante en su rubro.

La empresa ha desarrollado un sistema de distribución especializado, enfocado en entregar soluciones eficientes y seguras para la gestión de correspondencia de empresas de distintos sectores, adaptándose a las necesidades operativas y tecnológicas de sus clientes.

En términos de capital humano, PostalChile cuenta con una dotación de 32 trabajadores directos y más de 400 colaboradores subcontratados, quienes cumplen un rol clave en la operación logística y en la continuidad de los servicios prestados a lo largo del país.

# Información general de la empresa



## SERVICIOS

-  **Distribución simple**
-  **Distribución Registrada**
-  **Distribución Certificada**
-  **Mensajería Express**
-  **Mailing**
-  **Verificación a domicilio**
-  **Impresión y Mecanizado**

# Estrategia de Sostenibilidad



# CONTRIBUCIÓN A LOS ODS



OBJETIVOS  
DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) constituyen una agenda global impulsada por Naciones Unidas en 2015, **orientada a promover un desarrollo de las personas, por las personas y para las personas.**

En este contexto, **PostalChile ha definido su compromiso con los ODS 8 y 12**, los cuales se relacionan directamente con su quehacer y con los impactos más relevantes de su operación.

## 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



**El ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico**, guía las acciones orientadas al bienestar, la seguridad y el desarrollo de las personas, así como a una gestión responsable del crecimiento del negocio.

Por su parte, el **ODS 12: Producción y consumo responsables**, impulsa la adopción de prácticas más eficientes en el uso de recursos, la gestión de residuos y el desarrollo de soluciones de menor impacto ambiental.

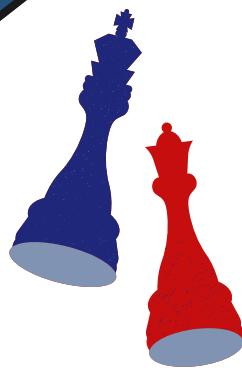
## 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



A través de este Reporte de Sostenibilidad, PostalChile busca transparentar sus avances, iniciativas y desafíos, dando cuenta de una gestión orientada a generar valor económico, social y ambiental, y contribuyendo activamente al desarrollo sostenible.

# Estrategia de Sostenibilidad

La estrategia de sostenibilidad de PostalChile **se estructura en cinco pilares estratégicos**, basados en los resultados del análisis de materialidad realizado, los cuales orientan la gestión de la empresa y permiten integrar criterios ESG en la toma de decisiones, asegurando **la creación de valor a largo plazo** para la organización y sus grupos de interés.



# Levantamiento Materialidad

Escuchamos a nuestros grupos de interés para enfocar lo que realmente importa

Con el objetivo de enfocar su gestión de sostenibilidad en los temas que generan mayor impacto, PostalChile desarrolló un primer aproximamiento al análisis de materialidad que considera tanto **la visión interna de la organización como las expectativas de algunos de sus grupos de interés.**

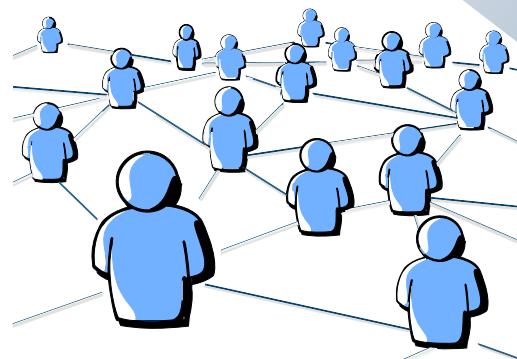
Este proceso permitió identificar algunos aspectos y temas relevantes para la organización

Este primer levantamiento evidenció que **la satisfacción del cliente, el desempeño económico, el clima laboral y el orgullo de pertenencia** son los temas más relevantes para PostalChile, al ser altamente valorados tanto por la empresa como por sus grupos de interés.

Junto a estos, se destacan aspectos como **la gestión de las empresas distribuidoras, y la capacitación de los colaboradores**, los cuales resultan fundamentales para asegurar una operación eficiente y de calidad en el tiempo.

Asimismo, **la competencia leal** se reconoce como un elemento clave para fortalecer una gestión basada en la ética, la transparencia y la confianza.

Importante destacar que como fue un primer levantamiento de información no se ha desarrollado el análisis de materialidad pertinente para priorizar y visualizar los temas relevantes de la organización. Esto se hará en un compromiso al mediano largo plazo por parte de PostalChile



# Gobernanza para un negocio sostenible



# Gobernanza para un negocio sostenible

*En el marco de su pilar de Gobernanza, PostalChile ha definido una serie de iniciativas orientadas a fortalecer una gestión responsable, transparente y alineada con criterios de sostenibilidad.*

*Estas acciones buscan integrar la sostenibilidad en la toma de decisiones y en la gestión cotidiana de la empresa.*



Entre las principales iniciativas, se realizó la **medición anual de la huella de carbono**, incorporando además el **levantamiento de emisiones asociadas al teletrabajo**, con el objetivo de comprender y gestionar de mejor manera los impactos ambientales de la operación.

Adicionalmente, PostalChile avanzará en la implementación de una **política de teletrabajo sostenible**, que permita promover prácticas responsables y eficientes, y en la **publicación anual de su reporte de sostenibilidad**, reforzando su compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas frente a sus grupos de interés.



# Gobernanza para un negocio sostenible

## Medición huella de carbono 2020

En 2020, PostalChile realizó por primera vez la medición de su huella de carbono, incorporando desde este primer ejercicio los alcances 1, 2 y 3. El resultado total alcanzó **1.624,32 tCO<sub>2</sub>e**, donde el Alcance 3 concentró la mayor parte de las emisiones.

Esta medición establece una línea base para la gestión y seguimiento de las emisiones de la empresa.



Alcance	2020 Emisiones anuales (tCO <sub>2</sub> e)
Alcance 1	11,07
Alcance 2	29,33
Alcance 3	1.583,92
<b>TOTAL</b>	<b>1.624,32</b>

Este ejercicio constituye una línea base fundamental para la definición de futuras acciones de gestión y reducción de emisiones, así como para el seguimiento de compromisos ambientales en los próximos años.

El cálculo se hizo mediante la metodología GHG Protocol

**12** PRODUCCIÓN  
Y CONSUMO  
RESPONSABLES



Contribuye a la meta 12.6: adopción de prácticas sostenibles e integración de información ambiental en la gestión empresarial.

# Gobernanza para un negocio sostenible

## Sistemas de gestión, continuidad operacional y seguridad de la información

Desde 2019, PostalChile ha venido fortaleciendo sus prácticas de gobernanza y control interno, con el objetivo de asegurar la continuidad operacional, la calidad de sus servicios y la protección de la información.

Durante el mismo periodo 2019, la empresa **inició un proceso de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015**, el cual avanzó hasta una etapa intermedia. Sin embargo, debido al contexto del estallido social y posteriormente a la pandemia, el proyecto debió ser suspendido. Actualmente, **PostalChile cuenta con los antecedentes y soportes que acreditan el estado de avance alcanzado y ha definido retomar este proceso durante el año 2026**, como parte de su hoja de ruta de mejora continua.



En materia de continuidad operacional, PostalChile **dispone desde 2019 de un Plan de Contingencia**, orientado a **mitigar riesgos y asegurar la operación frente a eventos críticos**. Este plan se complementa con un programa anual de ejecución y pruebas, lo que permite evaluar su efectividad y mantenerlo actualizado frente a posibles escenarios de riesgo.

Asimismo, desde 2019 la empresa cuenta con una **Política General de Seguridad de la Información**, que establece lineamientos para el resguardo, uso responsable y protección de la información, tanto interna como de clientes, **reforzando así prácticas de gestión responsable y confianza en sus procesos**.



# Crecimiento con valor



# Crecimiento con valor

En el marco del pilar Crecimiento con Valor, PostalChile impulsa iniciativas orientadas a **mejorar la eficiencia de sus operaciones, reducir impactos ambientales y generar ahorros asociados al uso responsable de los recursos**, contribuyendo así a un crecimiento sostenible del negocio.

PostalChile ya cuenta con prácticas consolidadas, **gestionando el 100% del papel adquirido por PostalChile**, así como un total de **82 toneladas** de papel provenientes tanto de su operación como de correspondencia de clientes que no logra ser entregada es destinada a reciclaje.



El papel se recicla con SOREPA

**Las 82 toneladas de papel reciclado con proveedor externo, equivalen a:**

**-2.150 Plántulas de árboles cultivadas durante 10 años**



**o también a:**

- 10.510.081 teléfonos inteligentes cargados**



Los tónners de impresoras se reciclan con Empresa Recicladora Planeta Limpio SPA

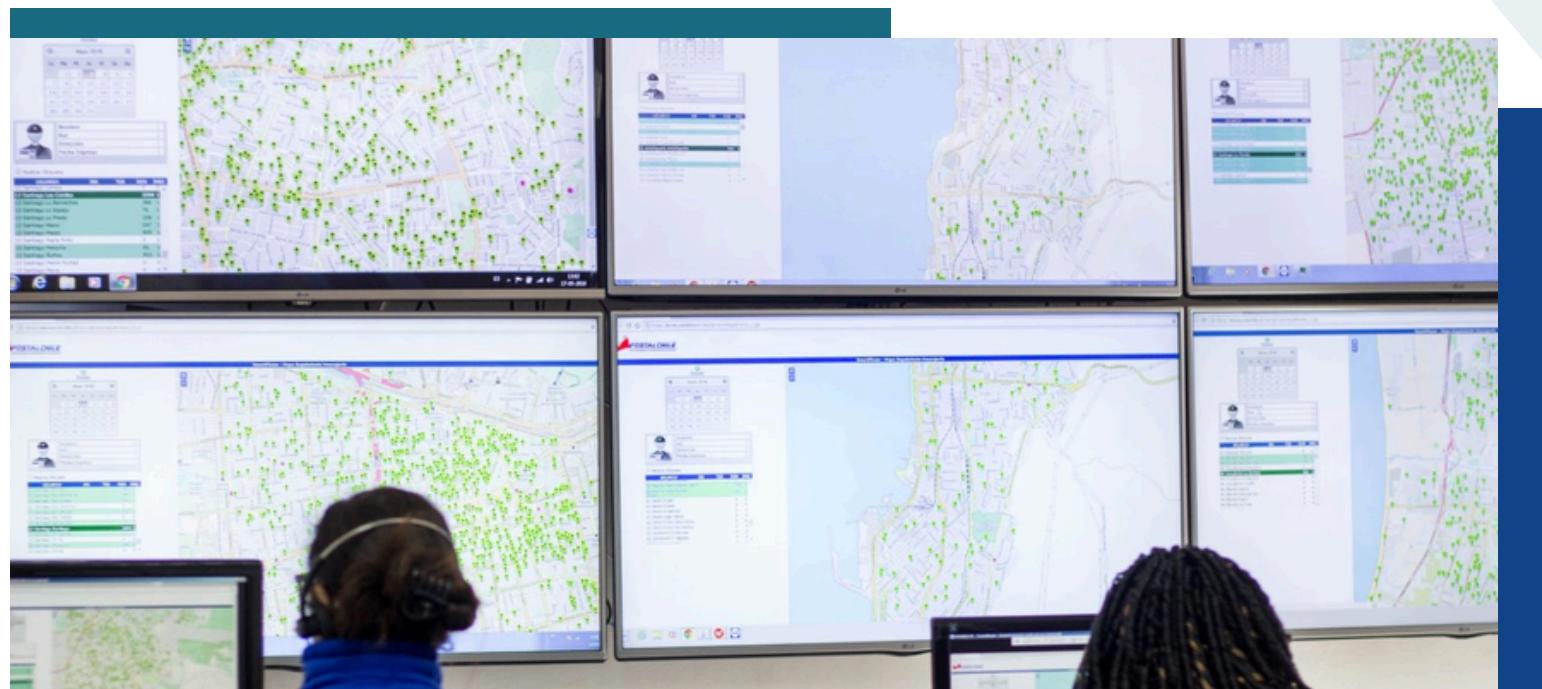
# Crecimiento con valor



*En cuanto a eficiencia energética, PostalChile se encuentra en un proceso de transición hacia iluminación LED, lo que permite una disminución progresiva del consumo eléctrico en sus instalaciones.*

*Asimismo, la empresa evalúa la sustitución de luminarias por tecnología LED con sensores, así como la implementación de paneles fotovoltaicos, con el objetivo de seguir avanzando en el uso de energías más eficientes y limpias.*

*Complementariamente, la compañía proyecta iniciativas orientadas a la optimización del uso de las oficinas, incluyendo el establecimiento de una política de apagado total de equipos y la implementación de un programa de eficiencia en oficinas, acciones que buscan promover una cultura de uso responsable de la energía entre los colaboradores.*



Aliados que  
conectan



# Aliados que conectan

A través del pilar Aliados que Conectan, PostalChile busca **fortalecer el trabajo colaborativo con sus aliados estratégicos y proveedores**, promoviendo prácticas responsables que contribuyan a una operación más sostenible a lo largo de su cadena de valor.

En este contexto, la empresa se encuentra evaluando la **implementación de iniciativas orientadas a compartir buenas prácticas de teletrabajo sostenible con sus aliados**, con el objetivo de fomentar un uso más eficiente de los recursos y reducir impactos asociados a la operación remota.

Asimismo, se están analizando **programas de eficiencia energética y mecanismos de compensación colectiva**, que permitan avanzar de manera conjunta en la reducción de impactos ambientales y en el fortalecimiento de una cultura de sostenibilidad compartida.

Finalmente, PostalChile **evalúa la integración de criterios ESG en la gestión de proveedores**, con el propósito de incorporar consideraciones ambientales, sociales y de gobernanza en los procesos de evaluación y relacionamiento, fortaleciendo relaciones de largo plazo basadas en la confianza y la responsabilidad.



**Excelencia en  
la experiencia  
del cliente**



# Excelencia en la experiencia del cliente

A través del pilar Excelencia en la Experiencia del Cliente, PostalChile busca **fortalecer la relación con sus clientes incorporando progresivamente criterios de sostenibilidad en sus servicios y en la forma en que comunica su desempeño, con una mirada de mediano y largo plazo.**

Como parte de este proceso, PostalChile comenzará a **comunicar su desempeño en sostenibilidad a sus clientes**, a partir de la **publicación de su primer reporte de sostenibilidad de acceso público**, fortaleciendo la transparencia y la confianza en la relación con sus grupos de interés.



En un horizonte de 3 a 5 años, la empresa proyecta **integrar criterios de sostenibilidad en su propuesta de valor**, avanzando hacia servicios que consideren no solo la eficiencia operativa, sino también sus impactos ambientales y sociales.

En este mismo período, se contempla la **medición de la satisfacción del cliente con un enfoque ESG**, incorporando variables asociadas a sostenibilidad, transparencia y responsabilidad corporativa.

Asimismo, la empresa evaluará el desarrollo de **soluciones de menor impacto ambiental**, orientadas a responder a las nuevas expectativas del mercado, y la **implementación de un canal de retroalimentación ESG para clientes**, que permita recoger percepciones y oportunidades de mejora en esta materia.

# Excelencia en la experiencia del cliente

PostalChile acompaña a sus clientes en la reducción de su impacto ambiental

## Digitalización de Correspondencia y Reducción de Envíos Físicos

Desde el año 2017, PostalChile **implementa un modelo de envío digital de correspondencia**, en acuerdo con determinados clientes, **reemplazando el despacho físico de cartas por mailing electrónico**. Esta iniciativa ha permitido reducir de forma significativa el uso de papel y los impactos ambientales asociados a su producción y distribución.

Durante 2020, la digitalización de la correspondencia permitió **evitar el uso de más de 3,5 millones de hojas**, lo que equivale a una **reducción estimada de 17,98 tCO<sub>2</sub>e**.



-Equivale a **1.588 vehículos de pasajeros eléctricos conducidos por un año.**

-Equivale al consumo eléctrico anual de **3,7 hogares**.



Esta iniciativa refleja el compromiso de PostalChile por **desarrollar soluciones de menor impacto ambiental, integrando la sostenibilidad en su propuesta de valor y acompañando a sus clientes en la transición hacia procesos más eficientes y responsables**.

**12** PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



Contribuye a las metas 12.2 y 12.6, promoviendo un uso más eficiente de los recursos y prácticas empresariales sostenibles.

# Personas que impulsan la operación



# Personas que impulsan la operación

A través del pilar Personas que Impulsan la Operación, PostalChile pone en el centro a sus colaboradores, **reconociendo su rol fundamental en la continuidad y calidad del servicio**, y promoviendo un entorno de trabajo basado en el bienestar, el desarrollo de capacidades y la participación.

En este ámbito, la empresa **proyecta el establecimiento de un canal de retroalimentación**, que permita fortalecer la comunicación interna y recoger de manera sistemática las opiniones y sugerencias de los colaboradores.

Asimismo, se contempla **la capacitación en materias ESG**, con el objetivo de fortalecer el conocimiento y la comprensión de la sostenibilidad dentro de la organización.

Adicionalmente, PostalChile **implementará instancias de capacitación en hábitos sostenibles asociados al teletrabajo y en uso eficiente de la energía**, orientadas a promover prácticas responsables tanto en el entorno laboral como personal.

En materia de bienestar, la empresa cuenta con un **programa anual de vacunación contra la influenza**, el cual se ha mantenido de forma sostenida en el tiempo, alcanzando al **100% de la dotación interna**. De manera complementaria, durante el período de pandemia, PostalChile implementó la **entrega de canastas básicas de alimentación para cada colaborador y sus familias**, como una medida de apoyo frente al contexto sanitario y social.



# Personas que impulsan la operación



## CAPACITACIONES



Durante 2020, PostalChile desarrolló capacitaciones orientadas a reforzar la seguridad y el cuidado de las personas, especialmente en el contexto sanitario del período.

En primer lugar, se realizó **una capacitación en uso de extintores, dirigida al 100% de la dotación interna, con asistencia total**, fortaleciendo la preparación de los equipos ante situaciones de emergencia.

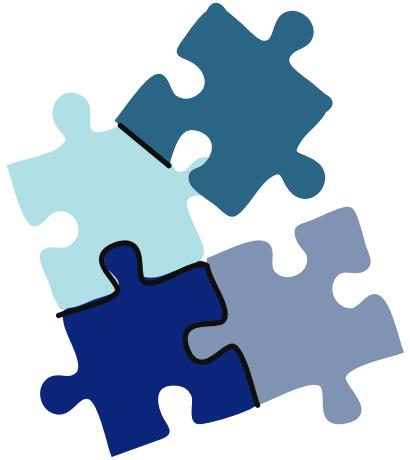
Adicionalmente, y en el marco de la pandemia por COVID-19, la empresa **llevó a cabo una capacitación presencial sobre el uso de elementos de protección personal, enfocada en medidas de prevención y autocuidado**. Esta instancia también contó con la **participación del 100% de los colaboradores**, asegurando la correcta aplicación de los protocolos sanitarios en la operación diaria.



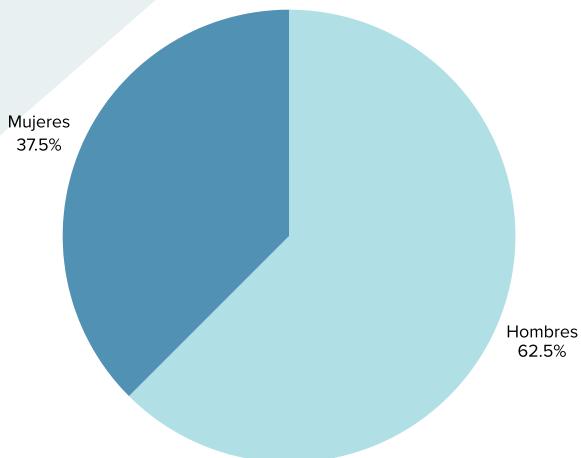
# Personas que impulsan la operación

## DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

8 TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO

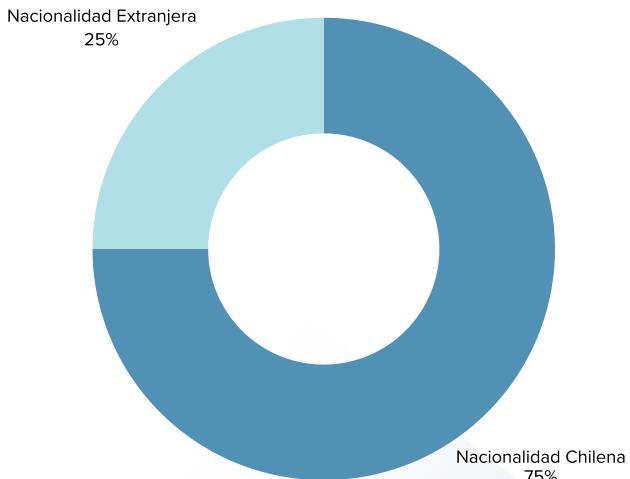


Durante el año 2020, PostalChile contó con una dotación total de 32 personas, compuesta por colaboradores de distintas áreas operativas, administrativas y de liderazgo.



En términos de género, la dotación estuvo conformada por un 62,5% de hombres (20 personas) y un 37,5% de mujeres (12 personas). No se registraron personas que se identificaran con otros géneros durante el período reportado.

Respecto a la nacionalidad, el 75% de la dotación fue de nacionalidad chilena (24 personas), mientras que el **25% correspondió a personas de nacionalidad extranjera** (8 personas), incluyendo colaboradoras y colaboradores de origen haitiano, venezolano, colombiano, ecuatoriano y brasileño, **lo que refleja un entorno laboral diverso e inclusivo.**

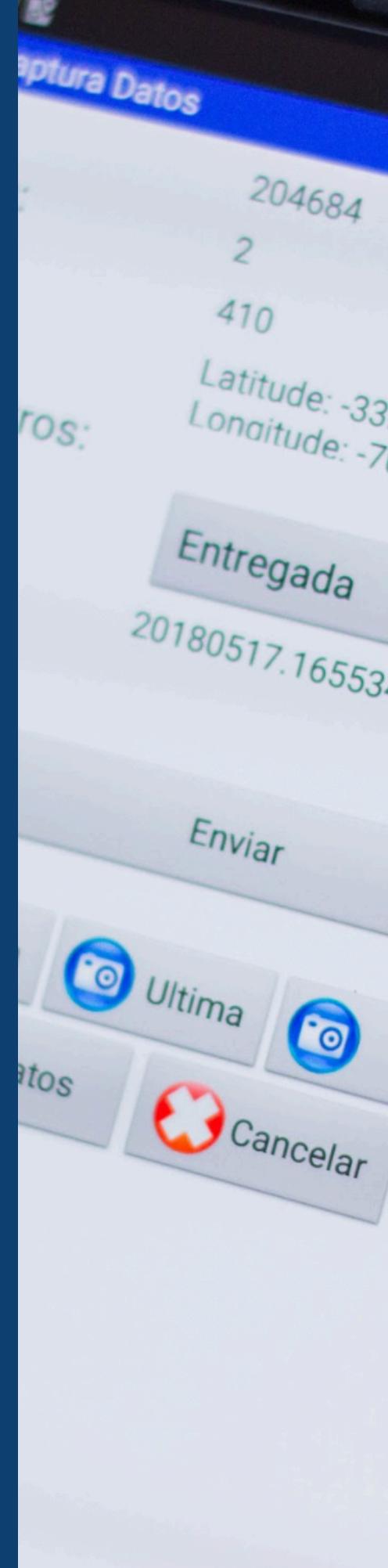


En materia de inclusión de personas con discapacidad, PostalChile contó en 2020 con 1 colaborador/a en situación de discapacidad, lo que representa un 3,1% de la dotación total, reafirmando **el compromiso de la empresa con la diversidad y la equidad de oportunidades.**

A nivel de cargos de liderazgo (gerencia general, gerencias y subgerencias), la dotación estuvo compuesta por 3 personas, todas de género masculino, **identificándose este aspecto como un desafío relevante para avanzar hacia una mayor equidad en posiciones de toma de decisión.**

# Disclaimer

PostalChile reconoce que este reporte constituye un primer avance en su proceso de reporte de sostenibilidad. Por ello, la empresa asume el compromiso de mejorar progresivamente la calidad, alcance y profundidad de la información reportada, fortaleciendo sus prácticas de medición, gestión y transparencia en los próximos períodos.





## Contacto

[www.postalchile.cl](http://www.postalchile.cl)

MARTINEZ DE ROZAS 3.600  
Quinta Normal

(+562) 2540 8800

