

02

CLIENTES:
EXCELENCIA COMERCIAL

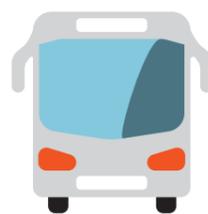




- ▶ RUTA DE EXCELENCIA COMERCIAL
- ▶ CLAVES EN EL MODELO DE GESTIÓN
- ▶ SERVICIO AL CLIENTE

RUTA DE EXCELENCIA COMERCIAL

El relacionamiento con los clientes es el punto de inicio de la vida comercial de Hualpén. Desde el primer acercamiento se inicia la ruta de la excelencia comercial: evaluación de las necesidades de los clientes, propuesta de servicio a la medida, operación segura, confortable y de calidad. De esta forma, expandimos nuestra propuesta de valor siempre pensando en que vinculamos lo más preciado de los clientes: sus trabajadores con su hogar.



Hualpén realiza
+3.500
servicios diarios

CLAVES DEL MODELO DE GESTIÓN HUALPÉN

VOCACIÓN DE SERVICIO

Atendemos a nuestros clientes brindando seguridad, confort y bienestar.

SOCIO ESTRATÉGICO

Crecemos junto a nuestros clientes. La complicidad y la confianza nos permiten establecer una relación transparente y sólida.

EJES DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Contamos con un equipo humano de excelencia y un área comercial consolidada. Basamos nuestras

relaciones comerciales en los principales atributos de Hualpén:

Seguridad: Compromiso permanente con la seguridad de los pasajeros.

Puntualidad: Programación y monitoreo en línea de la flota para asegurar el cumplimiento de horarios comprometidos.

Confort: Flota moderna y cómoda que asegure el descanso de los pasajeros.

Tecnología: Entregar un servicio de calidad.

Innovación: A la vanguardia en equipamiento e infraestructura.

Medioambiente: Estricto apego al cumplimiento de normas que protegen en el entorno y buscar herramientas que permitan disminuir impacto al planeta.

SERVICIO AL CLIENTE

Hualpén trabaja diariamente en cuatro ejes a través de los cuales procura entregar la máxima satisfacción a cada una de las instituciones y empresas con las cuales tenemos contratos vigentes.

ATENCIÓN PERSONALIZADA

Cada uno de nuestros clientes tiene exigencias específicas que nos esmeramos en abordar y cumplir a cabalidad de acuerdo a sus requerimientos.

ASESORÍA Y EXPERIENCIA CONTINUA

Nuestras relaciones comerciales perdurables nos permiten innovar nuestros servicios e incorporar nuevas tecnologías para entregar un mejor servicio.

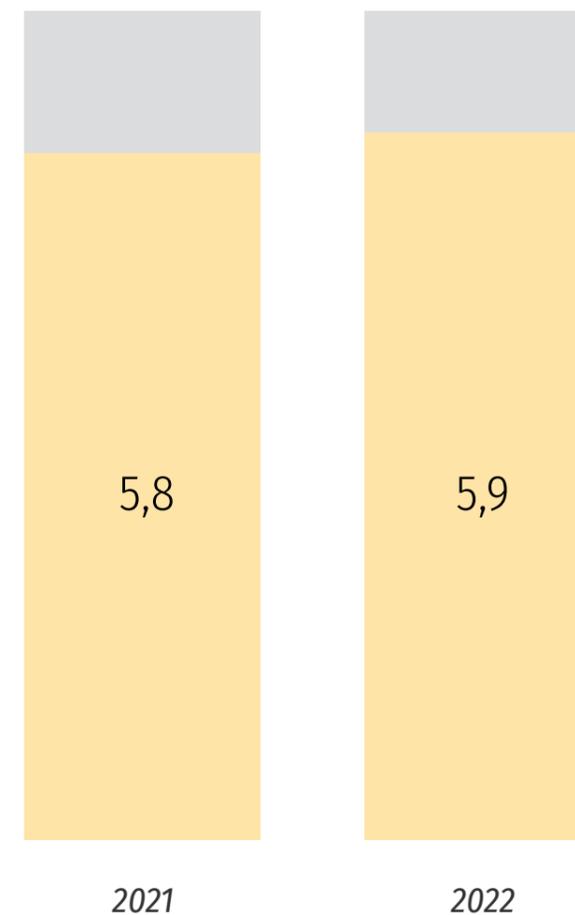
INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

La confianza y el diálogo directo con nuestros clientes nos da la oportunidad de revisar procedimientos y aplicar las mejoras que puedan abordarse de manera consensuada.

RESPUESTAS OPORTUNAS

El tiempo es un factor vital en cada uno de nuestros servicios y transportes. Nuestro equipo ejecutivo del Área Clientes vela diariamente por la atención oportuna de los contratos y la gestión permanente y eficaz de nuestra flota.

La evaluación de nuestros clientes nos enorgullece. Esta encuesta —que califica de 1 a 7— aborda principalmente los asuntos de Seguridad, Calidad, Confort, Medioambiente y Gestión Comercial.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2022 — Escala 1-7

ÁREA	2021	2022
Seguridad	5,95	5,93
Calidad	5,94	6,05
Confort	5,75	5,93
Medioambiente	5,92	6,04
Comercial	5,41	5,76
Satisfacción	5,79	5,94

En 2022 aumentaron todas las categorías de la encuesta, en especial, la gestión comercial.



HITOS 2022

HUALPÉN CRECE, INNOVA Y SE REINVENTA

INCREMENTO DE ELECTROMOVILIDAD

Iniciamos una operación inédita a nivel mundial, **operando buses eléctricos a más de 4.500 metros sobre el nivel del mar**. Esto implica un gran desafío para los fabricantes de los buses, para Hualpén como operadores y también para quienes proveen los servicios de carga eléctrica en esas condiciones geográficas, con temperaturas que a veces superan los 15° bajo cero.

AUMENTO DE LA PARTICIPACIÓN DE MERCADO

Cerrando **contratos con importantes clientes mineros** de la zona norte y centro. Entre ellos, Teck en Quebrada Blanca, y Anglo American en sus cuatro faenas en la Región Metropolitana, cumpliendo con la clave de la gestión de maximizar el servicio al requerimiento del cliente.

CONSOLIDAMOS UNA CARTERA ACTUAL DE MÁS DE 200 CLIENTES

Lo que refleja la confianza y durabilidad de las relaciones comerciales con las empresas e instituciones a cuyos trabajadores y colaboradores que realiza la empresa diariamente.



Operamos buses eléctricos a más de 4.500 metros sobre el nivel del mar con temperaturas que a veces superan los 15° bajo cero.



BENEFICIOS SERVICIOS A CLIENTES



PERSONAS SEGURAS

Nuestro compromiso es que los trabajadores que transportamos lleguen seguros a sus hogares y a sus trabajos.



EQUIPOS A LA HORA

Profesionalismo y tecnología a disposición de los miles de trabajadores que son transportados a diario con el objetivo de que lleguen puntuales a sus faenas y hogares.



PROFESIONALIZACIÓN Y ALTO ESTÁNDAR

Entendemos las altas exigencias de nuestros clientes y por eso nos adaptamos a cada una de ellas, entregando servicios a la medida de cada desafío.



BIENESTAR PARA LOS TRABAJADORES

Un trato cordial, buses cómodos y limpios, conducción profesional son parte del espíritu de Hualpén que busca entregar la mejor experiencia en cada viaje.

FLOTA DE VEHÍCULOS HUALPÉN

MARCAS

Los vehículos de Hualpén provienen de las marcas más prestigiosas del mercado:



CAPACIDAD

Cada bus cuenta con asientos para **48 pasajeros** y 40 piezas de equipaje. Los taxibuses cuentan con asientos para un máximo de **32 pasajeros** y 8 piezas de equipaje. Los minibuses tienen una capacidad de **20 pasajeros** máximo.



EQUIPAMIENTO

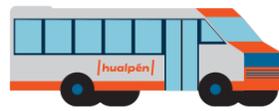
GRI 2-6

Los vehículos están equipados para dar el mejor servicio, ya que cuentan con un equipamiento completo.



BUSES

- Sistema de climatización.
- Butacas ergonómicas reclinables.
- Baño central.
- Cinturón de seguridad de tres puntas en todos los asientos.
- Sistema de entretenimiento a bordo.
- Monitoreo de GPS y telemetría.
- Micrófono.
- Suspensión neumática.
- Ventanas con protección UV.
- Ventanas panorámicas.
- Conexión USB en los asientos.



TAXIBUSES

- Sistema de climatización.
- Butacas reclinables.
- Sistema de entretenimiento a bordo.
- Cinturón de seguridad.
- Frenos ABS.
- Tercer ojo.
- Monitoreo de GPS y telemetría.
- Ventanas con protección UV.
- Ventanas panorámicas.



MINIBUSES

- Sistema de climatización.
- Butacas reclinables.
- Sistema de entretenimiento a bordo.
- Cinturón de seguridad.
- Frenos ABS.
- Tercer ojo.
- Monitoreo de GPS y telemetría.
- Ventanas con protección UV.
- Ventanas panorámicas.

SISTEMAS DE CONTROL Y MONITOREO

La tecnología se ha puesto a disposición de la seguridad y monitoreo del transporte de pasajeros. Hualpén cuenta con diversos dispositivos y mecanismos que permiten tener cada vez mayor información sobre lo que sucede en el vehículo y en su entorno próximo.

- ▶ Sistema de asistencia a la conducción (Mobileye).
- ▶ Sistema de telemetría.
- ▶ Sistema de control de tráfico.
- ▶ Control de pasajeros.
- ▶ Control de somnolencia.
- ▶ Control de equipos digitales (checklist).

Plataforma de GPS Cursor, herramienta que permite el monitoreo constante de la flota. Entre sus funciones se encuentran la creación de servicios, agendamiento de servicios y disponibilidad y confirmación de servicios.

EQUIPOS OPERATIVOS

Durante 2022 aumentó la disponibilidad de minibuses y taxibuses, en gran medida explicado como una forma de acercar a los pasajeros a puntos modales de combinación y evitar el paso del bus por la ciudad debido al impacto visual y vial.

FLOTA HUALPÉN

TIPO DE BUS	2021	2022
Bus	798	766
Bus eléctrico	20	26
Camioneta	41	24
Minibus	349	478
Taxibus	423	465
TOTAL	1.631	1.759



50% de la flota es del año 2019 en adelante.



PROYECTOS DE ALTO IMPACTO

ELECTROMOVILIDAD

Hualpén opera con buses eléctricos marca King Long, fabricados en China, de alto desempeño y tecnología de vanguardia. Su autonomía es de aproximadamente 250 kilómetros y constituye la flota más grande operando a 4.500 metros de altura en pleno sector cordillerano.

CONDUCTORES CAPACITADOS



Teck

Hualpén lidera en Chile la electromovilidad en la industria del transporte de personal en alianza con sus clientes y proveedores. El cambio climático ha transformado el mercado del transporte y se espera que en los próximos 20 años el 65% de los buses operando sean eléctricos.

Para diseñar e implementar este avance tecnológico se creó la Subgerencia de Electromovilidad, que depende directamente de la Gerencia General.

La Subgerencia de Electromovilidad tiene a su cargo la factibilidad de rutas para que los clientes incorporen movilidad eléctrica a su operación. Entre los aspectos primordiales para este servicio se distinguen: la autonomía de los vehículos eléctricos, lugar y tipo de carga, buscando en lo posible una ubicación estratégica.

CAPACITACIÓN DE CONDUCTORES

Los conductores y mecánicos de Hualpén son capacitados en dos etapas.

1.- Reciben una capacitación especializada y una certificación del fabricante del bus.

2.- Reciben una capacitación en la Academia Hualpén, focalizada en los aspectos técnicos y operativos con los estándares propios de la empresa.

MANTENCIÓN DE EQUIPOS

La mantención de los equipos eléctricos está garantizada por los fabricantes con nuevas tecnologías que requieren un adecuado y oportuno soporte. En las ciudades donde actualmente operan los buses eléctricos Hualpén cuenta con diferentes modalidades de carga. En el caso de Iquique cuenta en la base con dos cargadores, uno corriente continua y otro corriente alterna. También existe la posibilidad de licitar la carga por el cliente o por la empresa. Existen además cargadores portátiles. La aspiración de la empresa es a corto plazo poder entregar el servicio integral.

En 2022 la empresa marcó un hito al transformarse en la **flota más grande que opera buses eléctricos en la minería con 20 buses para dos faenas de la Minera Anglo American con recorridos de alrededor de 300 Kms diarios.**

EXPERIENCIA

Desde agosto de 2019, Hualpén ha operado exitosamente 4 contratos de electromovilidad en distintos lugares del país. El proyecto piloto fue para Codelco, división Chuquicamata, en la cual uno de los buses (B678) efectuaba un recorrido total diario de 120 kms. Sobre superficie asfaltada entre la ciudad de Calama y la mina Chuquicamata.

En contratos actuales, el área de electromovilidad de Hualpén funciona como articulador entre los distintos actores externos relacionados con la operación de los buses eléctricos, resguardando los mantenimientos preventivos y correctivos tanto para los buses como para los centros de carga. Entre otros objetivos, también debe monitorear los buses eléctricos, analizar tanto la operación como la estrategia de carga de los distintos contratos, y buscar la mejora continua de acuerdo a los datos de la operación obtenidos por telemetría.

FACTIBILIDAD DE SERVICIO

Para aportar a la sostenibilidad y a los clientes de Hualpén la Subgerencia revisa en términos técnicos y de ingeniería, la factibilidad de rutas aptas para que los clientes incorporen movilidad eléctrica a su operación. Considera aspectos fundamentales para ellos como: la autonomía de los vehículos eléctricos, definición de un lugar estratégico para realizar la carga y la planificación de la misma.

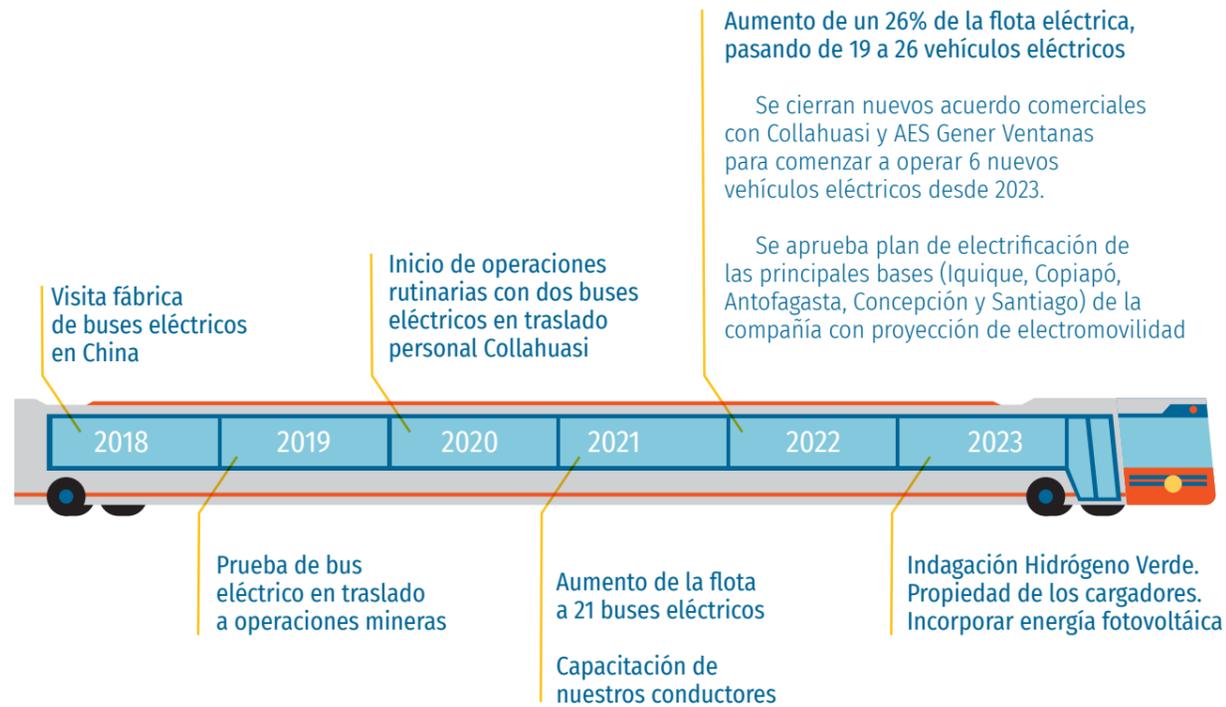
COMPROMISO CON EL PAÍS

Hualpén suscribió los compromisos del acuerdo público-privado de fomento de electromovilidad.

AVANCES EN ELECTROMOVILIDAD

Hualpén junto a Teck QB inauguran flota de Buses 100% Eléctricos

En el marco del compromiso con la electromovilidad y la promoción de energías limpias, Teck Quebrada Blanca y Hualpén inauguraron una nueva flota de buses eléctricos para el transporte de personal de la compañía minera desde Alto Hospicio e Iquique con destino a la operación Puerto Patache, ubicada a 55 kilómetros al sur de Iquique. El servicio cuenta con una flota de buses 100% eléctricos.



VENTAJAS DE LA ELECTROMOVILIDAD

2,5 hrs.

De tiempo máximo de carga

42

Asientos reclinables

250 Km

De autonomía

Paqueteras

Con iluminación individual y puertos USB en cada asiento

100 Km/h

Velocidad máxima autolimitada

Sistema

Automático contra incendios

70%

De reducción esperada de costos de operación respecto al diésel

0%

Emisiones de gases (CO2 y gases efecto invernadero)

375%

Más de cobre promedio utilizado comparado con un bus a combustión

0%

Consumo de diésel



30%

Más de potencia respecto a un bus equivalente diésel (460Hp vs 360 Hp)



BENEFICIOS USUARIOS: Menor ruido interno.



BENEFICIOS MEDIOAMBIENTE: Menor contaminación acústica.

Cada bus eléctrico reduce una emisión de uno convencional en 3t CO2 al año.

HUALPÉN SUSCRIBE COMPROMISOS DE ELECTROMOVILIDAD ANTE EL MINISTERIO DE ENERGÍA

La empresa suscribió los compromisos del acuerdo público-privado de fomento de electromovilidad. En concreto, propuso como acciones el diseño y confección de un manual de buenas prácticas para el transporte privado junto con impulsar la electromovilidad contando con un servicio integral para sus contratos. Los ejes se relacionan con difusión, infraestructura, desarrollo de habilidades profesionales y contar con una flota o catálogo de buses eléctricos para nuestros clientes.



PROYECTOS DE ALTO IMPACTO HUALPÉN DIGITAL

Este proyecto se inició en 2018 como parte de la estrategia de transformación digital de la compañía. Su objetivo es integrar en una sola plataforma digital varios sistemas independientes que gestionen las diversas áreas de la empresa. Esta digitalización y automatización permitirá agregar valor a los procesos en eficiencia y seguridad.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Transformar la forma de trabajar a un entorno digital.
2. Gestionar los KPI críticos en tiempo real para optimizar la toma de decisiones.
3. Desarrollar e instalar sistemas que integren los procesos.
4. Obtener y disponer información para sistematizarla e interpretar.
5. Transformar la cultura organizacional mejorando la comunicación y las prácticas cotidianas.

AVANCE HUALPÉN DIGITAL

2018—2019 Diseño	2020—2021 Implementación	2022—2023 Consolidación
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Desarrollo software (plataforma operacional, mantenedores) ▶ Desarrollo de apps ▶ Desarrollo hardware ▶ Implementación de software BUK 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Gobierno y coordinación proyectos ▶ Identificación roles claves ▶ Diseño modelo de captura de valor ▶ Plan de comunicación ▶ Implementación técnica (instalación - norte) 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Master plan portafolio de proyectos ▶ Ensamblar los sistemas, desarrollar las capacidades y conectar la inteligencia que prevé nuestra operación.



| hualpén |