04

GESTIÓN DE PERSONAS

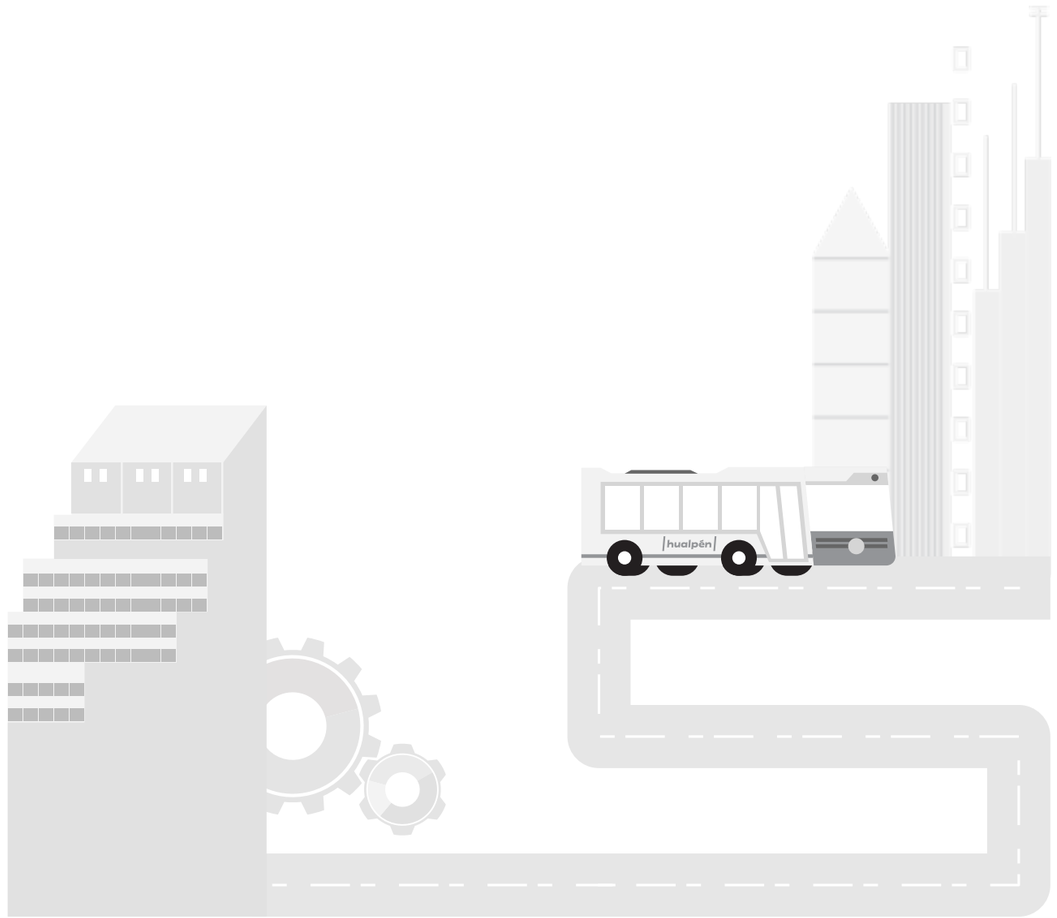
*“En los últimos años, Hualpén ha contratado en promedio entre **500** a **800** personas por año.*

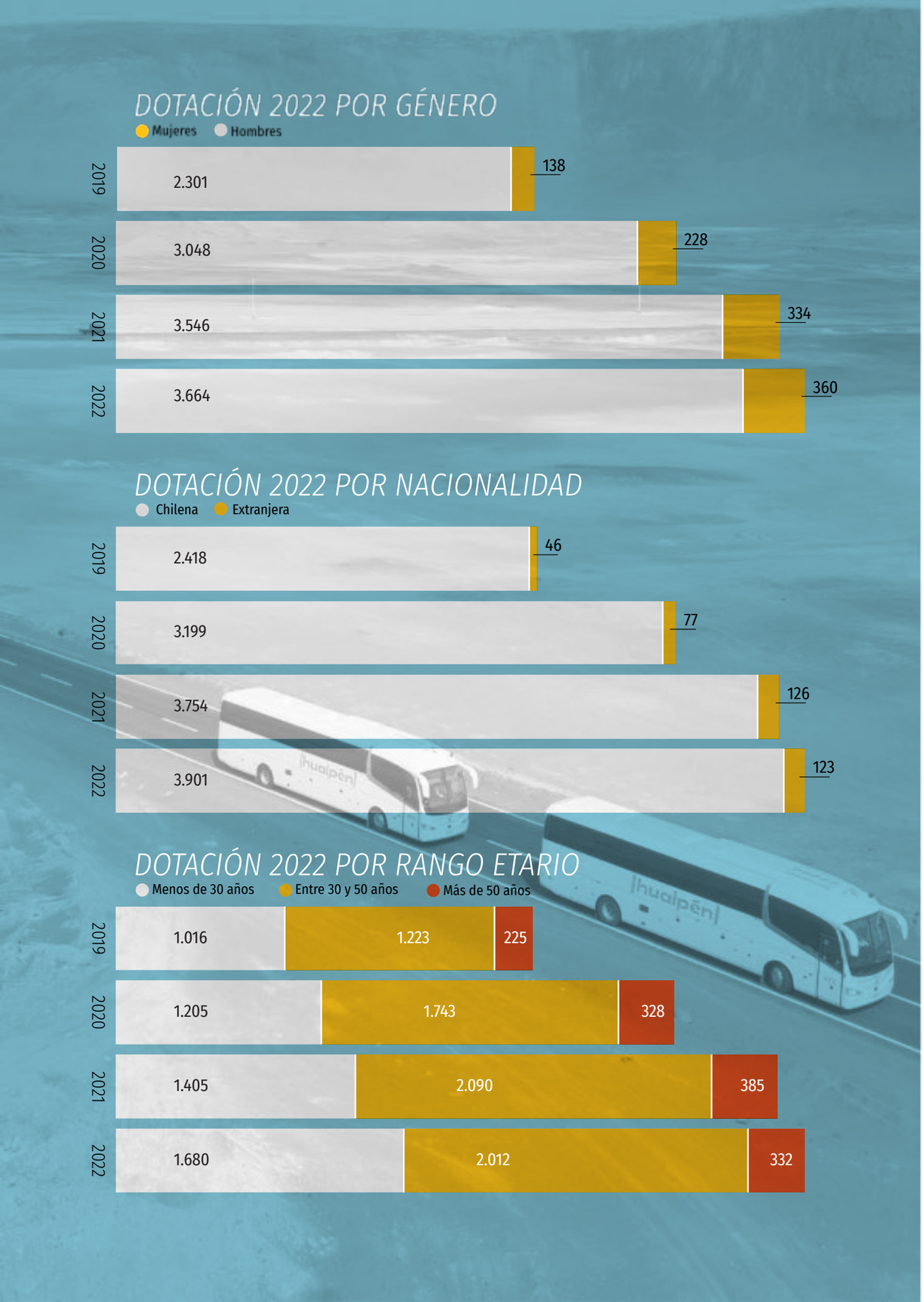
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 2022

GRI 404-3

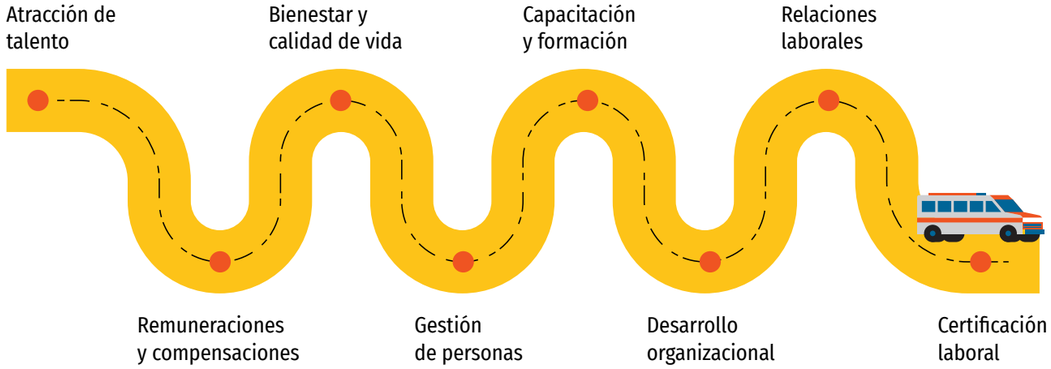
GRI 2-7, 401-1, 405-1

La Gestión de Personas de Excelencia es un pilar central en la sostenibilidad de Hualpén. La empresa reconoce que la calidad de su servicio depende del compromiso y competencias de sus líderes y equipos. Al cierre de ese año 4.024 personas trabajaron en Hualpén



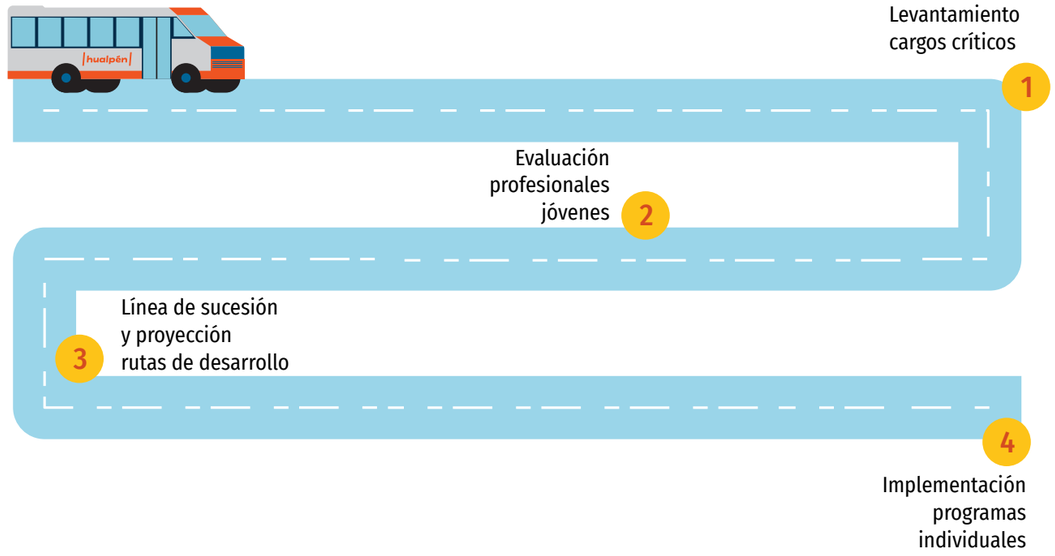


CICLO DE VIDA LABORAL



DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y CULTURA PARA EL ALTO DESEMPEÑO

En 2022 esta unidad se estructuró como subgerencia con el propósito de contribuir al crecimiento sostenible de Hualpén, liderando procesos con foco en el desarrollo de las personas, y una cultura que promueva entornos positivos que garanticen la satisfacción laboral, bienestar y calidad de vida.



CLIMA LABORAL

En 2022 se realizó una encuesta de clima laboral, con un 78% de respuesta de un universo de 3.050 personas. De modalidad 100% online, contempló 60 afirmaciones, 12 distribuciones demográficas, 2 preguntas de selección y 2 preguntas abiertas.

Resultados globales Encuesta de Clima	2019	2020	2022
Área	70	76	73
Corporativa	60	67	68
Promedio	65	71	71

El resultado fue de 71 puntos, similar al año 2020. Y se definieron acciones concretas en torno a:

Liderazgo:

Capacitación a líderes en gestión de clima a fin de involucrarlos activamente en la gestión de sus equipos y plan de seguimiento respecto a la implementación de los planes de acción. Desafío 2023 es un mayor protagonismo en la gestión de equipos, ya que esa gestión repercute positivamente en el clima laboral.

Evaluación de Desempeño:

Este proceso se llevó a cabo el 2022 involucrando activamente a los líderes en el proceso de feedback. Se conformó un comité de calibración a fin de verificar y consensuar la evaluación de un colaborador, así como definir la recomendación de acción más adecuada para cada uno de los evaluados, considerando su trayectoria en la empresa.

Comunicación:

Todo líder debe ser un buen comunicador y desde ese punto de vista se trazó un plan de comunicación activa y efectiva para las jefaturas, acompañado del fortalecimiento de los canales internos de comunicación a través de la plataforma Buk.

Reconocimiento:

En 2022 se rediseñó el programa de reconocimiento vinculándolo a los valores de la empresa y promoviendo la activa participación de los pares y equipos en reconocer a compañeros que representen fielmente esos valores.

- Seguridad, siempre en primer lugar.
- Cercanía, cuidamos a las personas.
- Integridad, actuamos éticamente.
- Excelencia, nos apasiona hacer las cosas bien.
- Colaboración, trabajamos en equipo.
- Innovación, tenemos compromiso con el futuro.

El propósito principal es hacer que los equipos y personas vivan los valores en el día a día, así como también vincularlos a este programa para gatillar un clima e instancia de valoración de los equipos a las personas.

Resultados:

619 personas reconocidas, la mayoría conductores, mecánicos y personas relacionadas a seguridad, salud, medioambiente y comunidad. El desafío para 2023 será incluir a toda la organización.

MES	Nº de reconocidos
Julio	158
Septiembre	128
Octubre	123
Noviembre	96
Diciembre	114
TOTAL	619

COMPENSACIONES

Durante 2022 se reforzó y fortaleció el trabajo de esta área a fin de generar un lenguaje común y transversalizar prácticas a toda la organización. En conjunto con distintos expertos en la materia se levantaron organigramas dinámicos, bandas salariales, perfiles de cargos y se generaron estudios de compensaciones para medir la competitividad externa y revisar constantemente la consistencia interna.

CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN

GRI 404-2

ACADEMIA HUALPÉN

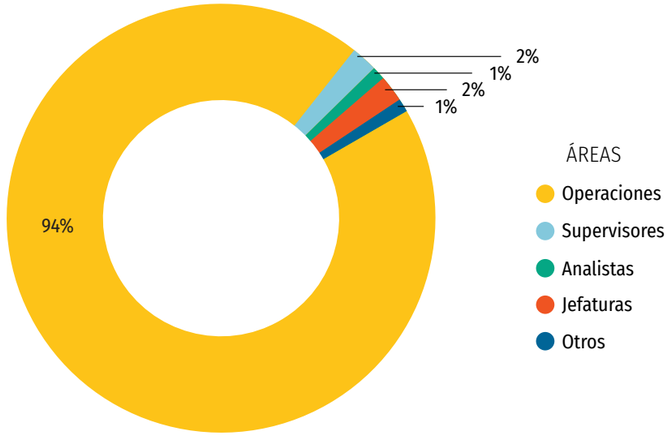
Hualpén cuenta con una academia cuyo objetivo central es lograr un mayor desempeño profesional de sus conductores, entregándole a sus estudiantes las herramientas para mejorar su calidad de vida y dar inicio a una carrera laboral en la empresa.

En 2022, se impartieron 209.011 horas de capacitación, 98% gestionadas con OTEC Hualpén y la Academia Hualpén, donde quedó en evidencia el potencial de desarrollo que existe para quienes parten con un minibús hasta lograr conducir un vehículo de dos pisos. A su vez, se fortaleció el Perfil Ocupacional del Conductor (POC), programa que ha cuadriplicado número de certificados, junto con generar la propuesta para lanzar el Perfil Ocupacional del Mantenedor (POM).

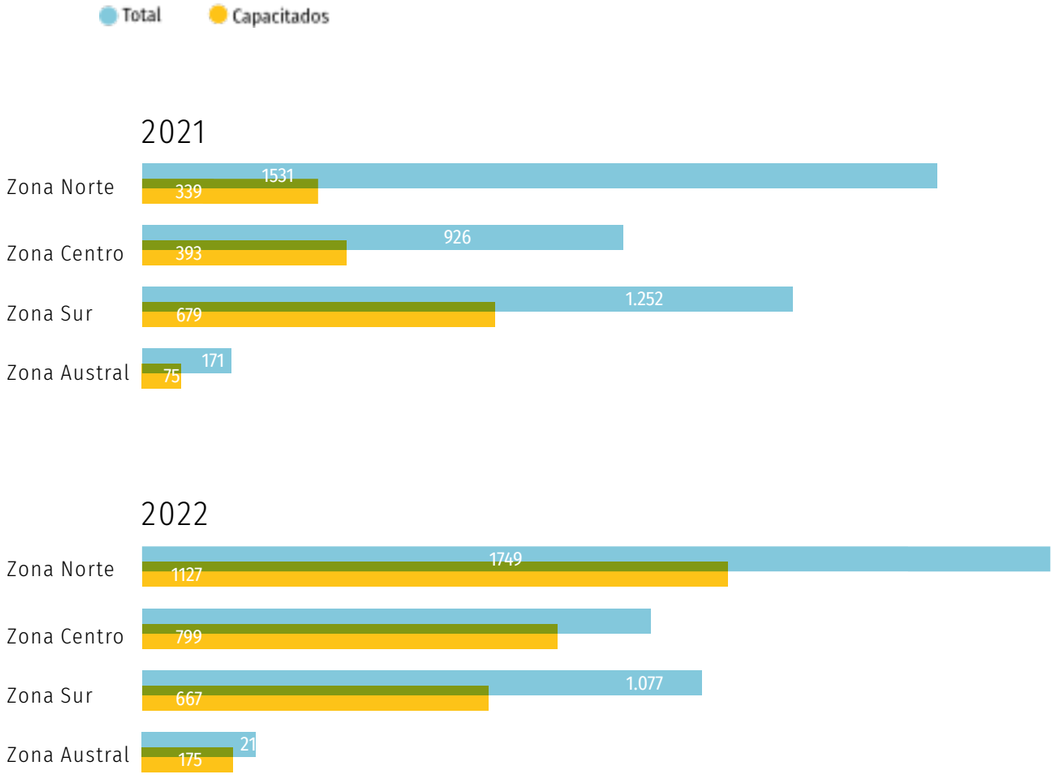
NÚMERO DE TRABAJADORES CAPACITADOS 2022

GÉNERO	2020	2021	2022
Hombre	3.048	3.546	2.598
Mujer	228	334	170

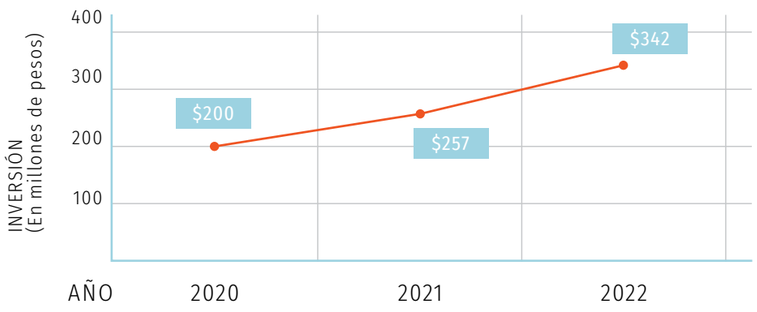
*PORCENTAJE DE PERSONAS CAPACITADAS POR TIPO DE CARGO EN **2022***



TRABAJADORES CAPACITADOS POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA

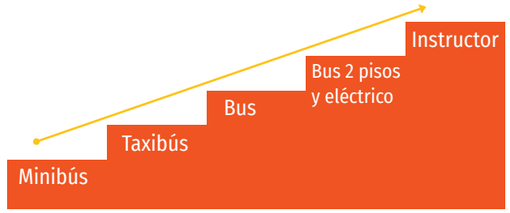


RECURSOS ECONÓMICOS DESTINADOS A CAPACITACIÓN EN **2022**



Un total de 26 conductores pasaron a conducir un bus en 2022. Corresponden a igual número de planes formativos programados que permitieron encontrar internamente un busero, los cuales son muy escasos en el mercado laboral nacional. En cuanto a nuevos ingresos, se registraron 24 en total. Son personas que no tenían la experiencia suficiente para iniciarse en la conducción y que fueron preparadas por la empresa a través de su Academia Hualpén.

DESARROLLO CONDUCTOR HUALPÉN



Creada a fines de 2021 es un espacio de formación para los conductores que sin eso ingresan a la compañía a manejar minibuses y, al mismo tiempo, representa una oportunidad de desarrollo y movilidad interna para aquellos que deseen perfeccionarse en la operación de taxibuses y buses.

Su objetivo principal es normar el proceso de entrenamiento para conductores, asegurando un correcto proceso de aprendizaje teórico y práctico que permita generar las competencias necesarias para prestar un servicio seguro, confortable y puntual

El desafío es preparar a mujeres como conductoras para buses, ya que hoy los clientes están solicitando dotación femenina de conductores mediante cuotas de género y también por tipo de vehículos. En 2022 el número de conductoras alcanzó un total de 168.

RED NACIONAL DE INSTRUCTORES

Otro de los grandes logros de Hualpén es contar con un grupo de más de 20 instructores internos repartidos en las distintas bases que tenemos de Arica a Punta Arenas. Son personas con mucha experiencia, que han llegado a la cúspide de la carrera de conductor con más de 20 y 30 años detrás del volante, y con un rango etario superior a los de 55-60 años en algunos casos. Son seleccionados y preparados específicamente para esas labores y son personas altamente entrenadas en el servicio de transporte privado de pasajeros, quienes tienen una valiosa experiencia que traspasar a los más jóvenes.

En diciembre de 2022 alcanzamos el hito de un total de 2.000 conductores certificados de acuerdo al Perfil Ocupacional del Conductor (POC), que es un proceso de formación y de certificación basado en el modelo de competencias establecidos por ChileValora para el transporte seguro de personas.

CÍRCULO DE GESTIÓN DE PERSONAS

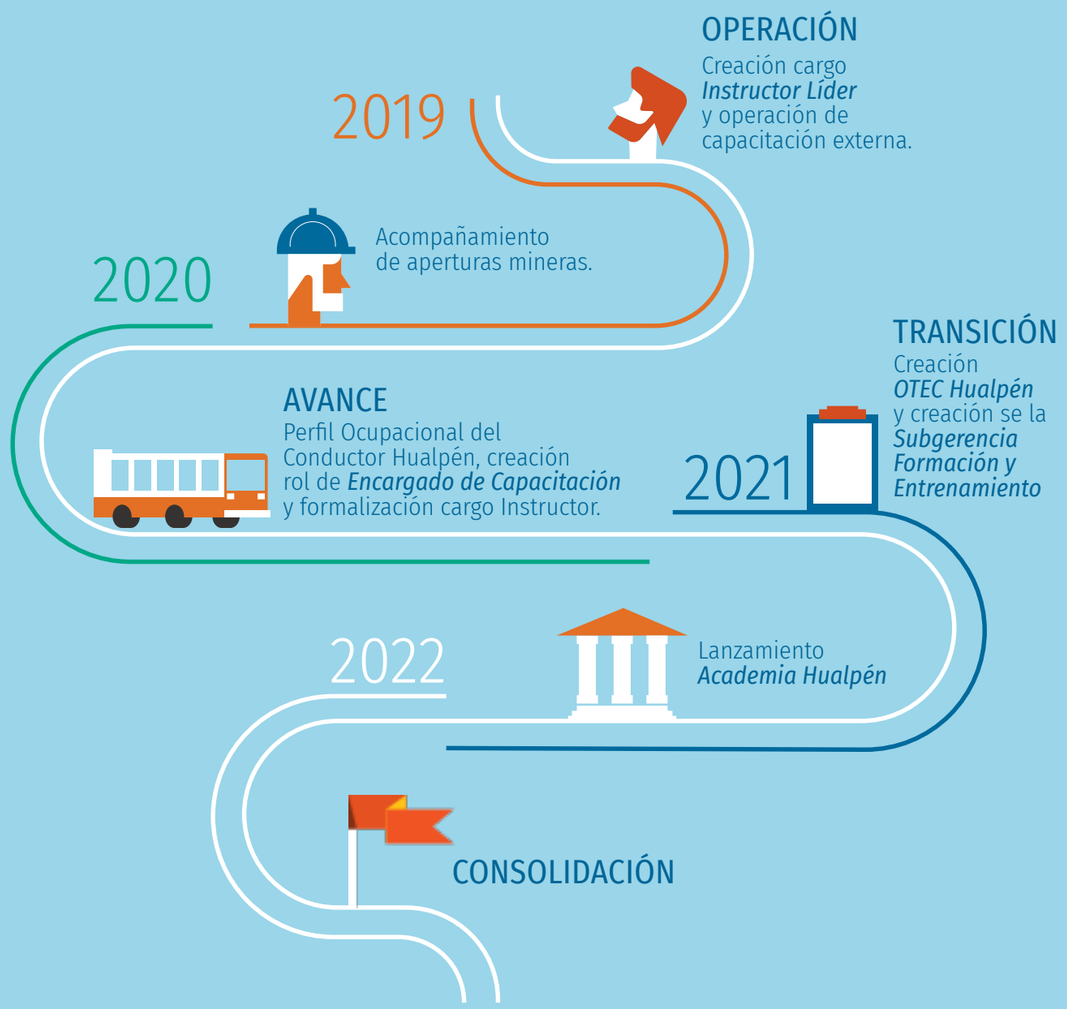
La gerencia de Personas cuenta con el Círculo de Personas, que es un comité específico a cargo del cumplimiento del pilar estratégico Gestión de Personas de Excelencia. Este Círculo es el encargado de implementar las acciones para avanzar en los objetivos del plan estratégico y cuenta con un sponsor y un equipo de trabajo orientados al desarrollo de los siguientes objetivos:

- Compromiso de los trabajadores
- Gestión del desempeño
- Desarrollo del Capital Humano
- Mejoras en clima laboral
- Modelo de comunicaciones internas

HUALPÉN E INACAP FORMARON A ALUMNOS DE LICEOS TÉCNICOS COMO FUTUROS ESPECIALISTAS EN ELECTROMOVILIDAD

Un total de 40 estudiantes de liceos técnicos de Talcahuano e Iquique formaron parte de una alianza público-privada que conformaron Hualpén, Inacap y ambos municipios, para entregar conceptos básicos de electromovilidad a alumnos de la especialidad de mecánica automotriz y ampliar la oferta a nuevos profesionales de la industria.

RUTA DE MEJORA CONTINUA EN FORMACIÓN



RELACIONES LABORALES

GRI 2-29, 407-1

Contribuir a la creación de valor del negocio a través de la mantención de relaciones laborales basadas en el respeto y beneficio mutuo, que anticipen y resuelvan situaciones en el marco operacional y de los objetivos estratégicos de la compañía.

Los trabajadores de Hualpén ejercen su derecho a dialogar con la empresa a través de sus sindicatos. En 2022 la tasa de sindicalización llegó a 83,5%, muy superior al 22% que alcanza la tasa en Chile.

Para garantizar estas relaciones laborales, la compañía cuenta con una estructura organizacional centralizada en una Gerencia de Relaciones Laborales, subgerentes zonales y jefaturas, donde se priorizan reuniones y agendas de trabajo periódicas y de comunicación permanente con las 15 organizaciones sindicales a lo largo del país, con las que prioriza negociaciones colectivas anticipadas.

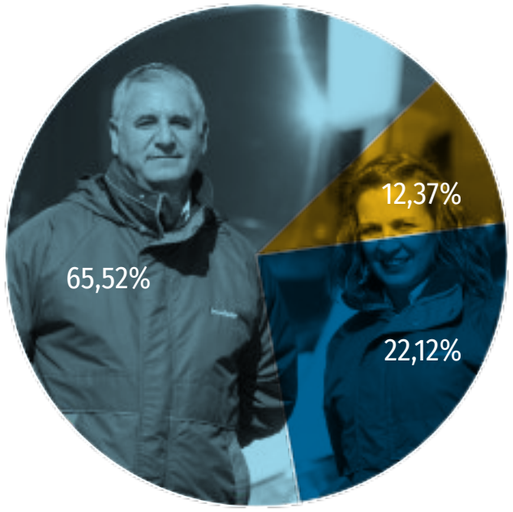
En 2022, se realizaron 330 reuniones con sindicatos y 6 negociaciones colectivas, todas anticipadas. Se informaron dos potenciales paralizaciones sin afección al servicio o a la continuidad operacional del cliente.

- Preparación de negociaciones.
- Elaboración de adendum y ajustes a convenios colectivos.
- Elaboración de acuerdos y mesas de trabajo.

PILARES DE LA ESTRATEGIA DE RELACIONES LABORALES

DESCENTRALIZACIÓN	SOSTENIBILDIAD	PERSONAS EN EL CENTRO	ANTICIPACIÓN
Mantener relaciones colaborativas y de nivel profesional con organizaciones sindicales, centralizadas en las Unidades de Negocios.	Resguardar facultades de administración de la compañía e independencia en la toma de decisiones del negocio.	Asegurar condiciones higiénicas de las personas (contrato, remuneraciones, jornadas, dotaciones, instrumentos colectivos), estricto cumplimiento agenda sindical.	Mantener simetría de la información con organizaciones sindicales y clientes, anticipando escenarios probables de conflicto.

TRABAJADORES SINDICALIZADOS Y NO SINDICALIZADOS 2022

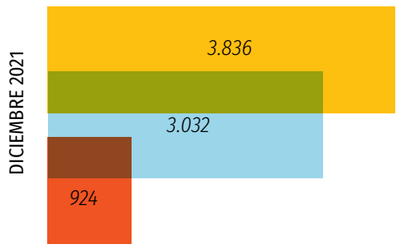


Con extensión *Con convenio* *Sin convenio*

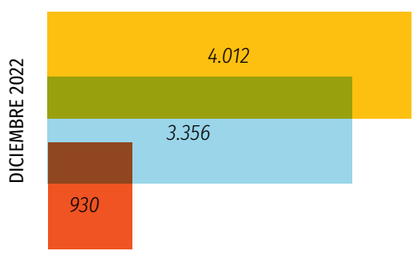
CANT.	*SINDICATO.*	*TIPO*
1.062	*SINDICATO 1*	*Interempresa*
524	*SIND. SECOP (Iquique)*	*Empresa*
349	*SIND. HUALPEN ANTOFAGASTA*	*Empresa*
264	*HUALPEN ANGLO*	*Establecimiento*
233	*SIND. LOGISTICA*	*Interempresa*
147	*SIND. HUALPEN CALAMA*	*Establecimiento*
173	*SIND. INT. ENEA*	*Interempresa*
104	*SIND. SINATREM (Iquique)*	*Interempresa*
115	*SIND. SUPERVISORES CALAMA*	*Establecimiento*
65	*SIND. SINTRAHUALCO*	*Interempresa*
62	*SIND. HUALPEN HORCONES*	*Establecimiento*
48	*SIND. PUNTA ARENAS*	*Establecimiento*
46	*SIND. SECHEA*	*Establecimiento*
64	*SIND. NACIONAL*	*Interempresa*
24	*SOLDADO*	*Grupo negociador*
24	*CHAGRES*	*Grupo negociador*
56	*HUALPEN ANGLO 2*	
664	*SIN SINDICATO*	
4.024	*TOTAL GENERAL*	
83,5%	*SINDICALIZACIÓN %*	

TRABAJADORES TOTALES
TASA DE SINDICALIZACIÓN

Totales *Sindicalizados* *Otros cargos*



Tasa sindicalización 79,04%



Tasa sindicalización 83,65%

NÚMERO DE DIRIGENTES DICIEMBRE 2022

Sindicatos base *Intersindicales*

59
de sindicados de base

3
Interempresas

SINDICATOS BASE

A diciembre 2021, 16 organizaciones sindicales.
A diciembre 2022 18 organizaciones sindicales (16 sindicatos y 2 grupos negociadores).

SINDICATOS INTEREMPRESAS

Sindicatos de interempresas:
Sindicato Transporte Hualpén S.A Transhualpén. (Santiago, 1)
Sindicato Nacional Interempresa del Transporte Transantiago y Afines. (Iquique, 2)

CULTURA DE INCLUSIÓN, DIVERSIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO

La Gerencia de Personas a través de los departamentos se ocupa de implementar iniciativas y normas para avanzar en una cultura de la equidad de género, inclusión y diversidad en la compañía. Según los lineamientos de la Ley 21.015 cuenta con un Programa de Inclusión Laboral cuyos objetivos son reforzar la Responsabilidad Social Corporativa y fortalecer el clima laboral.

DESAFÍOS EN DIVERSIDAD, INCLUSIÓN Y EQUIDAD DE GÉNERO

GRI 405-1

POLÍTICA

Institucionalizar a través de una política de empresa los lineamientos que ya existen en Hualpén frente a la diversidad, más allá de los exigidos por la ley.

ACCESIBILIDAD

- Verificar la implementación de adaptaciones o modificaciones al puesto de trabajo y las dependencias de la empresa.
- Incorporar en la toma de decisiones de compras o adquisiciones las necesidades de las personas con discapacidad.

GESTIÓN

- Designar un facilitador/a que acompañe al nuevo trabajador/a en su incorporación a la organización.
- Fomentar la ejecución de procedimientos adaptados y accesibles en el proceso de reclutamiento, selección, mantención y la promoción en el empleo de personas con discapacidad.

MANEJO DE RIESGOS

- Crear procedimientos inclusivos tanto de acceso como de evacuación.
- Asignar apoyo y acompañamiento de personas con discapacidad ante contingencias o emergencia.

CULTURA DE INCLUSIÓN

- Crear comités de diversidad e inclusión en cada una de las bases y fomentar la cultura inclusiva.
- Capacitar a trabajadores y jefaturas de la organización para que las políticas y las prácticas reflejen la diversidad de personas en la organización.
- Formar gestores de inclusión laboral internos que participen en los comités.
- Promover el acceso de personas con discapacidad a puestos de trabajo directivos o de alta responsabilidad en la organización.

Para asegurar el éxito de estos desafíos, la Gerencia de Gestión Personas ya cuenta con un Plan de Inclusión Hualpén, que será apoyado por la Fundación Descúbreme. El objetivo a corto plazo es lograr el 100% en la gestión de la inclusión y certificarse con el sello de Chile Inclusivo.

BIENESTAR Y BENEFICIOS PARA LOS TRABAJADORES

GRI 401-2

Las actividades de celebración y camaradería contribuyen a una buena salud psicológica y emocional de los trabajadores, y asimismo fomentan la cohesión grupal y sentido de pertenencia. Para el cuidado integral de los colaboradores, el área de Bienestar de Hualpén proporciona una red de beneficios y programas orientados a mejorar la calidad de vida del trabajador y su grupo familiar.

BENEFICIOS PARA LOS EMPLEADOS A TIEMPO COMPLETO (401-2)

- Salud
- Seguro Complementario
- Seguro Complementario para padres
- Seguro Catastrófico
- Seguro de Vida
- Telemedicina

SOPORTE ECONÓMICO

Préstamos sin interés para cubrir necesidades urgentes en ámbitos habitacionales, educacionales y salud.

CAJA DE COMPENSACIÓN

- Beneficios para todos los trabajadores

CELEBRACIONES

- Día de la Mujer
- Pascua de Resurrección
- Día del Trabajador
- Día de la Madre
- Día del Padre
- Cumpleaños
- Celebración Fiestas Patrias
- Fiesta de Navidad
- Cena de fin de año

CONCURSOS

Concurso día del amor y la amistad
Concursos fotográficos temáticos.

PROGRAMAS DE ORIENTACIÓN

- Programa de educación financiera
- Promoción de la vivienda
- Programa Pre pensionados
- Plan de retiro voluntario

ACOMPAÑAMIENTO

- Defunción familiar cercano
- Nacimientos

Según la realidad e intereses de los colaboradores de cada zona, el área de Bienestar implementa convenios de descuentos y facilidades de pago, a nivel zonal y nacional, con universidades, clínicas, CESFAM, gimnasios, ópticas, centros de spa, empresa distribuidora de gas, librerías, convenios de ventanilla única con importantes clínicas del país, entre otros.

FUNDACIÓN DESCÚBREME FIRMA CONVENIO DE COLABORACIÓN PARA POTENCIAR POLÍTICAS DE INCLUSIÓN LABORAL

Esta alianza busca desarrollar acciones en conjunto con el objetivo de promover la inclusión social y laboral de las personas con discapacidad cognitiva. Fundación Descúbreme ofrecerá charlas de concientización a los colaboradores, apoyo para proceso de levantamiento de puestos de trabajos y construcción del perfil del candidato o candidata, además de dar acompañamiento anual al proceso de inclusión.

APOYO A LA MATERNIDAD

Para aportar a la maternidad de sus trabajadoras la empresa provee de dos instancias para garantizar el cuidado de los hijos por terceros.

Bono Compensatorio Sala Cuna, monto que se asigna a aquellas madres que confían el cuidado de sus hijos (as) a terceras personas y/o presentan problemas de salud certificados medicamente, hasta que el (la) menor cumpla los 2 años de edad.

Pago de Sala Cuna, matrícula y la mensualidad del establecimiento si cumple los requisitos establecidos en la normativa. La empresa entrega las facilidades para que la madre pueda elegir el lugar de acuerdo con su evaluación o conveniencia, hasta los 2 años de edad del menor.

PERMISO MATERNAL

Durante 2022 iniciaron el uso de su permiso maternal 17 mujeres trabajadoras de Hualpén.

BUSES HUALPÉN PARTICIPÓ EN FERIAS LABORALES DE CALAMA, CHILLÁN, HUALPÉN Y PUERTO MONTT

Nuestra empresa sigue sumando participaciones en las diferentes ferias laborales del país, organizadas por los Municipios, para buscar atracción de talento en personas que deseen y cumplan los requisitos para ser parte de Hualpén. Ejemplo de ello fue nuestra presencia en las ferias de Calama, Chillán, Hualpén y Puerto Montt.

ALCANCE

GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-6, 2-14, 3-1, 3-2, 3-3

El presente Reporte de Sostenibilidad es el tercero que realiza Hualpén para dar cuenta de la gestión de sus impactos en los ámbitos ambiental, social, económico y de gobernanza. La información contenida incluye las operaciones de la empresa durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022, y registra todas las actividades ligadas al ciclo del negocio.

Hualpén es una empresa sostenible, sus 46 años en el servicio del transporte privado de pasajeros dan cuenta de ello. Aun cuando las personas y el entorno han cambiado en el tiempo la compañía ha mantenido inalterable su compromiso de brindar un servicio de calidad a todos sus clientes.

La presentación de este Tercer Reporte de Sostenibilidad forma parte de la coherencia con que Hualpén está viviendo los cambios externos e internos, dentro de un periodo de profundas transformaciones sociales y ambientales. La empresa a través de la reportabilidad ha generado un espacio clave para revisar su gestión y desempeño, entendiendo que hacerlo tiene valor interno y para todos sus grupos de interés.

El Primer Reporte de Sostenibilidad de Hualpén se publicó en 2021 y se realizó en el contexto de su adhesión al Pacto Global, de acuerdo a los principios de este y bajo el formato de Communication On Progress, COP.

METODOLOGÍA REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2022

Este documento –que se actualiza de forma anual– está elaborado en base a la opción “en conformidad” del estándar Global Reporting Initiative (GRI), considerando la versión actualizada en 2022. Además, como forma de contribuir a la comparabilidad de la información entre las distintas empresas del rubro en el mundo, también se tomaron en consideración las recomendaciones del World Economic Forum (WEF), que señalan tres aspectos base que hoy deben considerar las empresas: pasar del costo a la inversión, centrarse en la creación de valor a largo plazo y colaborar a escala en toda la cadena de valor.

MATERIALIDAD

La materialidad de este reporte fue realizada a fines de 2022 a fin de actualizar la efectuada en 2021. Para este proceso se consideraron las etapas sugeridas en la metodología de GRI y la Guía de la OCDE de Debida Diligencia para una Conducta Responsable.
En un paso inicial –y a modo de entender el contexto de la organización e identificar los impactos más recurrentes de las compañías de transporte privado de pasajeros– se analizaron documentos, redes sociales, informes de prensa, estándares internacionales, página web de la empresa y otras, además de reportes anteriores propios y de otras instituciones del mercado.

Para conocer cómo la sostenibilidad permea al interior de los equipos se conversó con 6 líderes de la empresa.

Para la identificación de los grupos de interés se consideraron aquellos levantados por la empresa y que incluyen:

- Accionistas
- Trabajadores
- Clientes
- Consumidores
- Comunidades
- Medioambiente
- Autoridades
- Organismos reguladores

Los documentos y sitios consultados fueron los siguientes:

1. Páginas web
- Hualpén
- Pullman Bus
- Viggo

2. Revisión de prensa en buscadores y redes sociales de la empresa.
3. Reportes internos Hualpén
4. Informes
5. Boletines informativos (Conectados en Ruta)
6. Entrevistas internas

RESULTADOS DE MATERIALIDAD

Como resultado de todo este proceso se identificaron once temas relevantes relacionados a los impactos de la operación, los que fueron determinados listando aquellos mencionados en las fuentes considerando, además, el contexto de la organización.

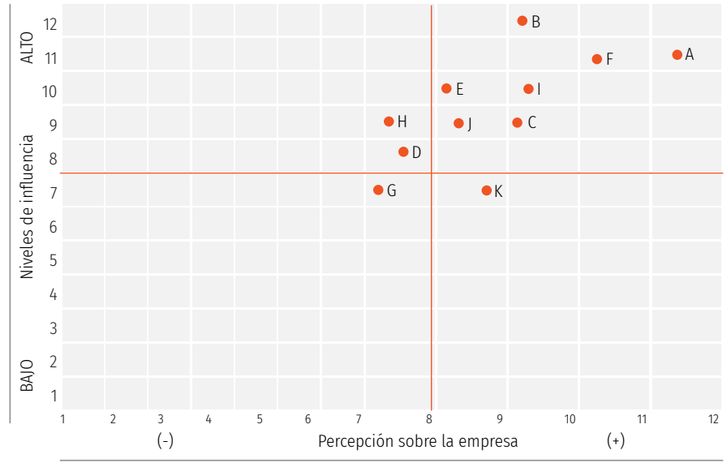
Para priorizar los aspectos relevantes y obtener los temas materiales, se asignó un puntaje a cada uno de los primeros según la importancia para grupos externos e internos de la organización y se le asignó una puntuación a cada ítem siguiendo la Guía de la OCDE de Debida Diligencia para una Consulta Responsable respecto a la gestión de impactos.

TEMAS MATERIALES 2022

Tres son los temas materiales irrenunciables dada su alta relevancia para la empresa: Salud y Seguridad Operacional, Desempeño Ambiental y Gestión Clientes.

RESUMEN DE GESTIÓN DE TEMAS MATERIALES

A. Gestión Clientes
B. Seguridad Operacional
C. Desempeño Ambiental
D. Electromovilidad
E. Continuidad Operacional
F. Gestión Personas
G. Comunicación Interna y Externa
H. Vinculación con la comunidad
I. Cambio Climático
J. Crecimiento Económico
K. Hualpén Digital



TEMA MATERIAL	DESCRIPCIÓN	IMPACTO GI
GESTIÓN DE CLIENTES	Información y relación de la compañía con sus clientes para asegurar la satisfacción de éstos frente a sus servicios.	Interno y externo
SALUD Y SEGURIDAD OPERACIONAL	Aquellas medidas y procesos destinados a proteger la salud y a reducir el número de accidentes e incidentes derivados de la operación.	Interno y externo
DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL	Gestión y desempeño de los impactos de las operaciones sobre el medioambiente.	Interno y externo
ELECTROMOVILIDAD	Compromiso de la compañía con el medioambiente al incorporar a la flota vehículos eléctricos para disminuir la emisión de CO2 y avanzar en el uso de energías renovables no contaminantes.	Interno y externo
HUALPÉN DIGITAL	Transformación digital de la compañía para incrementar la seguridad y calidad del servicio a sus clientes, a través de la distinción de brechas y oportunidades de mejora a la compañía; a la vez que estandariza procesos que facilitan el control de gestión dada la dispersión geográfica.	Interno y externo
CONTINUIDAD OPERACIONAL	Cumplimiento de la continuidad del servicio de transporte de pasajeros y el adecuado manejo de las contingencias.	Interno y externo
GESTIÓN DE PERSONAS	Gestión de planes e instancias de desarrollo de las personas que integran la compañía, potenciando la calidad de vida y clima laboral.	Interno y externo
COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Gestión de la organización en relación a las personas y grupos de interés.	Interno y externo
VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD	Actividades de la compañía en su relacionamiento con la comunidad y la gestión de impactos derivados de su operación.	Interno y externo
CAMBIO CLIMÁTICO	Compromiso de la compañía por avanzar en el conocimiento sobre los impactos reales y potenciales de los riesgos relacionados con el clima y las oportunidades en los negocios, la estrategia y la planificación financiera de la compañía.	Interno y externo
CRECIMIENTO ECONÓMICO	Gestión y desempeño para aumentar ingresos operacionales a través de una gestión estratégica global en el área comercial, operacional, inversiones y la redefinición y actualización de cargos gerenciales y jefatura.	Interno y externo

hualpén