

The image shows the cover of a sustainability report. It features a black and white photograph of a man and a woman sitting in the front seats of a vehicle, both wearing safety harnesses and high-visibility vests. The man is on the left, and the woman is on the right. They are both smiling at the camera. The background shows a landscape through the vehicle's windows. A vertical orange stripe runs down the center of the image, partially overlapping the photo. In the top left corner, the company name 'hualpén' is written in a bold, lowercase font, flanked by vertical bars. Below the name, the text 'REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2022' is displayed in a smaller, uppercase font, with '2022' in orange.

**hualpén**

REPORTE DE  
SOSTENIBILIDAD  
**2022**



## IDENTIFICACIÓN DE LA COMPAÑÍA

GRI 2-1, 2-2, 2-3

**Razón Social:** Inversiones Hualpén S.A.

**Giro:** Transporte de personas

**Tipo de Sociedad:** Sociedad de Responsabilidad Ltda.

**Domicilio Legal:** Arteaga Alemparte 8983,  
Hualpén, Región del Biobío

**Teléfono:** 41-2193300

**Sitio web:** [www.buseshualpen.cl](http://www.buseshualpen.cl)

**Marcas registradas:** Buses Hualpén, Flota Hualpén,  
Logística Hualpén, Mantenimiento y  
Servicios Buses Hualpén SPA

## ELABORACIÓN DEL REPORTE

Este reporte considera el año fiscal entre  
el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022.

**Dirección General:** Área de Sostenibilidad

Este reporte se realizó siguiendo lineamientos del  
estándar del Global Reporting Initiative (GRI).

**Materialidad, desarrollo de contenidos y uso  
de estándar GRI:** [www.soulcomunica.cl](http://www.soulcomunica.cl)

**Diseño y diagramación:** [www.tresdoblescestudio.cl](http://www.tresdoblescestudio.cl)

**Fotografías:** Banco de fotos Hualpén

Contacto para temas relacionados con  
sostenibilidad y reportabilidad  
Patricia Lagos, Jefa de Sostenibilidad,  
[correo plagos@buseshualpen.cl](mailto:correo plagos@buseshualpen.cl)



# TABLA DE CONTENIDOS



- (12) Gobierno corporativo
- (23) Estrategia de negocios Hualpén
- (26) Desempeño económico 2022



- (30) Ruta de excelencia comercial
- (30) Claves del modelo de gestión Hualpén
- (31) Servicio al cliente
- (32) Hitos 2022



- (46) Principios de Hualpén
- (48) Estrategia de sostenibilidad
- (51) Gestión grupos de interés



- (59) Evaluación del desempeño 2022
- (63) Capacitación y formación
- (67) Relaciones laborales
- (69) Cultura de inclusión, diversidad y equidad de género



- (75) Desempeño 2022
- (76) Cultura de la seguridad
- (78) Sistema de gestión
- (80) Hitos 2022
- (82) Tecnología al servicio de la seguridad



- (87) Hitos 2022
- (88) Indicadores medioambientales



- (92) Información general

# MENSAJE DE BIENVENIDA

GRI 2-22



Estimados colaboradores, clientes y público en general:

Queremos invitarlos a conocer nuestro tercer reporte de sostenibilidad 2022 con la satisfacción de haber recorrido otro año más siendo fieles a los objetivos que como empresa nos planteamos en 2018. En ese entonces, decidimos que una mirada moderna y de futuro, debía contemplar una ruta clara y ceñida a los principios globales de la

sostenibilidad, entendiendo que Hualpén ha realizado esfuerzos importantes por contribuir al medio ambiente, a la calidad de vida de las comunidades en las que realiza sus operaciones y por cierto al bienestar de todos quienes componen el extraordinario grupo humano de nuestra compañía.

En este informe queremos compartir con ustedes los avances que hemos logrado en materia de sostenibilidad, así como los retos que aún enfrentamos. En nuestro compromiso por generar un impacto positivo en la sociedad y nuestra cadena de valor, hemos trabajado arduamente para implementar prácticas sostenibles en todas nuestras operaciones. Queremos agradecer especialmente a todos nuestros colaboradores que trabajaron con dedicación y compromiso para alcanzar estos objetivos de sostenibilidad. Sin su esfuerzo, nada de esto habría sido posible.

Durante 2022 nos enfocamos en reducir nuestra huella de carbono mediante la materialización de importantes contratos que nos han permitido consolidarnos en la era de la electromovilidad,

mejorar la eficiencia energética y fomentar una cultura de consumo responsable en nuestros trabajadores y clientes. Gracias al trabajo en equipo, hemos logrado ampliar nuestras zonas de operaciones, aumentar recorridos, extender distancias y elevar el número de trayectos y pasajeros transportados en alianza con algunas de las empresas más importantes del país y de los rubros más gravitantes para nuestra economía nacional.

Lo hemos hecho con la conciencia de que gracias a nuestras operaciones son miles de automóviles particulares y vehículos comerciales los que permanecen en sus hogares y bases, favoreciendo así la reducción de emisiones y la descongestión de nuestras ciudades y carreteras. Y lo realizamos procurando brindar siempre las mejores condiciones a aquellos que nos han confiado algo tan rutinario y esencial como el traslado desde los hogares, hacia los puntos de trabajo y viceversa. Estos avances no sólo nos permiten contribuir a la lucha contra el cambio climático, sino que también nos ayudan a fortalecer nuestra posición en el mercado, alineándonos con las demandas y

expectativas de nuestros clientes modernos y exigentes.

Sin embargo, sabemos que aún hay mucho por hacer. Nos enfrentamos a desafíos como la gestión responsable de los recursos energéticos, la eliminación de residuos y la mejora de la cadena de suministro. Estamos comprometidos en seguir trabajando en estos temas, para poder generar un impacto aún mayor en el futuro.

En este informe, encontrarán un detallado análisis de nuestras iniciativas de sostenibilidad, así como nuestras metas y objetivos a corto y largo plazo. Esperamos que este reporte sea una herramienta útil para que ustedes puedan conocer nuestro compromiso con la sostenibilidad y para que juntos podamos construir un futuro más responsable y sostenible.

Agradecemos su atención y esperamos contar con su apoyo en esta importante misión.

**Daniel González Moisan,**  
Gerente General



# HUALPÉN, UNA COMPAÑÍA SÓLIDA



Estimadas y estimados clientes, colaboradores y amigos,

Tengo la satisfacción de presentarles nuestro tercer Reporte de Sostenibilidad, reflejo de un año excepcional en la trayectoria de Hualpén.

Durante el año 2022, hemos consolidado aún más nuestra posición como líderes en nuestra industria de transporte privado de pasajeros y hemos logrado importantes avances en todas las áreas de nuestro negocio. Nuestro compromiso con la excelencia, la innovación y la adaptabilidad ha sido fundamental para superar los desafíos y capitalizar las oportunidades que se nos presentaron.

La innovación ha sido una fuerza impulsora en nuestro éxito en un proceso de transformación continuo, invirtiendo tiempo, inteligencia y recursos en tecnologías y en transformación digital del conjunto de nuestros servicios, lo que nos ha brindado una mayor eficiencia operativa y nos ha posicionado para liderar en un entorno empresarial cada vez más digitalizado.

Hualpén es una compañía sólida porque se compromete con sus clientes con los más altos estándares de seguridad y confortabilidad, para alcanzar el más importante objetivo; que los pasajeros que transportamos cada día lleguen no solo a tiempo y seguros a su trabajo, sino que lo hagan con un alto grado de tranquilidad y descanso. Asimismo, trabajamos para que cuando

vuelvan a su hogar, puedan encontrarse con su familia y disfrutar con ellos, pues han viajado seguros, tranquilos y contentos.

En nuestro desempeño, además de robustos sistemas digitales de gestión de las operaciones, hemos reafirmado nuestro compromiso con la sostenibilidad, avanzando en nuevas implementaciones para reducir nuestro impacto ambiental, especialmente en los procesos de recuperación y reciclaje de baterías, neumáticos, agua y otros desechos. Tan importante como lo anterior son nuestros esfuerzos en aplicar con más ahínco políticas de diversidad e inclusión.

Me gustaría aprovechar esta oportunidad para expresar mi sincero agradecimiento a todo nuestro talentoso equipo y colaboradores dedicados. Su pasión, compromiso y arduo trabajo han sido fundamentales para nuestro éxito y crecimiento continuo.

En este reporte, encontrarán un análisis detallado de nuestro desempeño en todas las áreas, los hitos clave y los proyectos estratégicos.

Como presidenta del directorio, quiero reafirmar nuestro compromiso de seguir creando valor para todos nuestros clientes. Continuaremos impulsando la excelencia en el conjunto de Hualpén, la innovación y la sostenibilidad en todas nuestras actividades, siempre con un enfoque en la ética empresarial y la creación de un futuro mejor.

Agradezco su continua confianza en nuestra empresa y espero con entusiasmo el próximo año, con nuevos desafíos y oportunidades para todos.

Atentamente,

**Mónica Alvarez**  
*Presidenta del directorio*

“”

Hualpén es una  
compañía sólida  
porque se compromete  
con sus clientes  
con los más altos estándares  
de seguridad y confortabilidad

Para Hualpén la **sostenibilidad** es un pilar esencial en el desarrollo de cada una de sus operaciones. Y en este camino trazado a partir de 2018 definió la base de su trabajo en materia social, medioambiental, económica y de gobierno corporativo.

En 2022 se cerró esta primera etapa y gracias al compromiso del Directorio, gerencias, trabajadores, colaboradores y clientes, hoy la Sostenibilidad es transversal y ha hecho de **Hualpén la principal empresa de transporte privado del país.**

## CAMINO A LA SOSTENIBILIDAD



### ¿Qué hicimos estos 4 años de trabajo en los temas ESG?

- **AMBIENTAL**  
Economía circular  
Gestión residuos baterías/ aceites /neumáticos
- **GOBERNANZA**  
Política de Sostenibilidad  
Propósito, visión y valores  
Manual anticorrupción y política anticorrupción  
Manual Prevención del Delito (segunda etapa)  
Canal de denuncias
- **SOCIAL**  
Plan de remuneraciones  
Plan de reconocimiento  
Perfil de cargo  
Proceso de inducción  
Evaluación del desempeño  
Subgerencia Capacitación y de Desarrollo Organizacional  
Procedimiento comunicaciones / Plan de crisis  
Medición de clima  
Vinculación con la comunidad  
Definición de grupos de interés

## HUALPÉN EN CIFRAS



\* Accidentes con responsabilidad directa de la compañía

# 01 SOMOS HUALPÉN





## SOBRE BUSES HUALPÉN: CIFRAS E HITOS 2022

*Hualpén: “Quien mira a su entorno” (en mapudungun)*

GRI 2-1, 2-2, 2,7, 2-9, 2-10, 2-11

### QUIÉNES SOMOS

Con 46 años de trayectoria, Hualpén es hoy la principal compañía de transporte privado de personas en Chile, con operaciones en 11 regiones del país y presencia en diferentes áreas de la economía. Somos un actor relevante en el desarrollo local y un eslabón clave en la cadena productiva de nuestros más de 200 clientes.

### QUÉ HACEMOS

Prestamos servicios de transporte de pasajeros a empresas, instituciones y diversas organizaciones. Este servicio es un desafío diario para nuestra compañía porque movilizamos y conectamos a las personas entre su hogar y trabajo. En este camino, la prioridad es y será siempre la seguridad, comodidad y bienestar de cada una de ellas, ya que con su trabajo contribuyen al crecimiento y desarrollo del país.

### NUESTRO ORIGEN

Nacimos en 1976, en Concepción, Región del Biobío. Cinco exoperarios de Enap crearon una empresa de transporte de pasajeros para entregar servicios a esa entidad. Desde sus inicios, la compañía tuvo claro su objetivo: brindar seguridad, confianza y comodidad a

sus usuarios. En una primera etapa su foco fue el área industrial del Biobío. Luego, los requerimientos comenzaron a multiplicarse hasta cubrir desde Arica a Punta Arenas en distintas áreas de la economía.

### REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2022

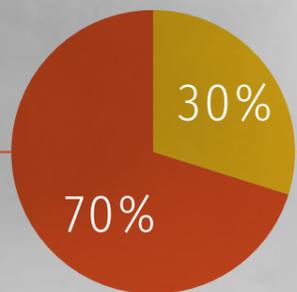
Para Hualpén la sostenibilidad es el pilar fundamental del negocio. Y desde ese punto de vista, desde 2018 nos hemos ido preparando y desafiando para que nuestras operaciones sean ambientalmente protectoras de la naturaleza; socialmente beneficiosas para las personas y comunidades y económicamente viables.

De esta forma buscamos enfrentar los próximos años como un actor que aporta en el desarrollo de ciudades sostenibles. No solo apoyamos a nuestros clientes con el transporte de sus personas, sino que buscamos ser parte de la solución a sus desafíos para un desarrollo sostenible.

Este es el tercer Reporte de Sostenibilidad que hacemos de forma voluntaria y queremos que sea una herramienta para dar cuenta de nuestra gestión y visión de largo plazo.

“”

Hualpén conecta  
a las personas  
que mueven al país  
entre los lugares  
más importantes  
de su vida.



Flota dispuesta a nivel nacional

Flota ubicada en el Biobío (Cuna de Hualpén)

 4.024  
Trabajadores/as

+2000   
contratos

1.757   
Vehículos operativos

94.077.748   
Kilómetros al año

+100 mil   
pasajeros diarios

9%   
de mujeres en la dotación

3.583   
servicios diarios



# HUALPÉN EN CIFRAS

Hualpén desarrolló los sistemas para contar con un Centro de Control Operacional (CCO) en Santiago, que alerta de cualquier desviación en cada uno de los servicios en ruta.

El CCO cuenta con todas las herramientas tecnológicas necesarias para una supervisión eficiente y oportuna.

### NUESTROS SERVICIOS

<p><b>Traslado a faenas industriales</b> Personal administrativo. Personal operativo y turnos.</p>	<p><b>Traslados internos</b> Interplantas. Subterráneos. A rajo minero.</p>
<p><b>Traslados interurbanos</b> Subidas/bajadas interurbanas a diferentes destinos, locales, provinciales o nacionales. Subidas/bajadas a aeropuertos.</p>	<p><b>Servicios especiales</b> Viajes empresariales. Viaje de estudios. Turismo. Eventos particulares.</p>

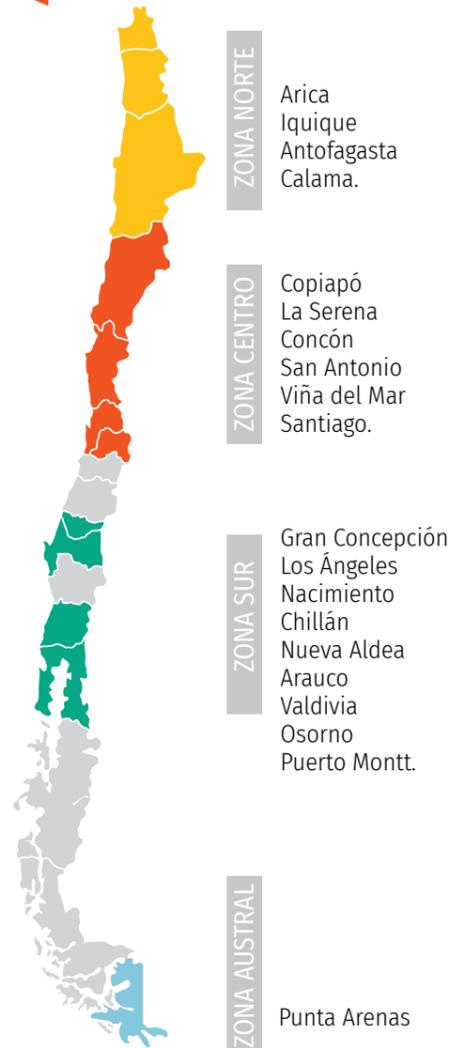
### ESTRUCTURA OPERATIVA

Cada unidad de negocio tiene un Centro de Operaciones con su respectivo equipo de gestión en el que opera una oficina de tráfico y los talleres de mantenimiento de los equipos. La oficina de tráfico realiza el monitoreo permanente de la flota en ruta a través de sistemas georreferenciados, y con ello provee y canaliza información sobre:

- ▶ Programación y asignación de servicios.
- ▶ Control y monitoreo en ruta.
- ▶ Servicios especiales.
- ▶ Novedades para conductores.
- ▶ Coordinaciones para ingreso mantenimiento.
- ▶ Retroalimentación del servicio.
- ▶ Planificación de nuevos requerimientos.

La infraestructura de la base es abastecida y acondicionada para otorgar al equipo de mantenimiento un **ambiente seguro y saludable**. Los talleres proveen mantención preventiva y/o correctiva y sus tamaños corresponden al servicio proyectado en cada unidad.

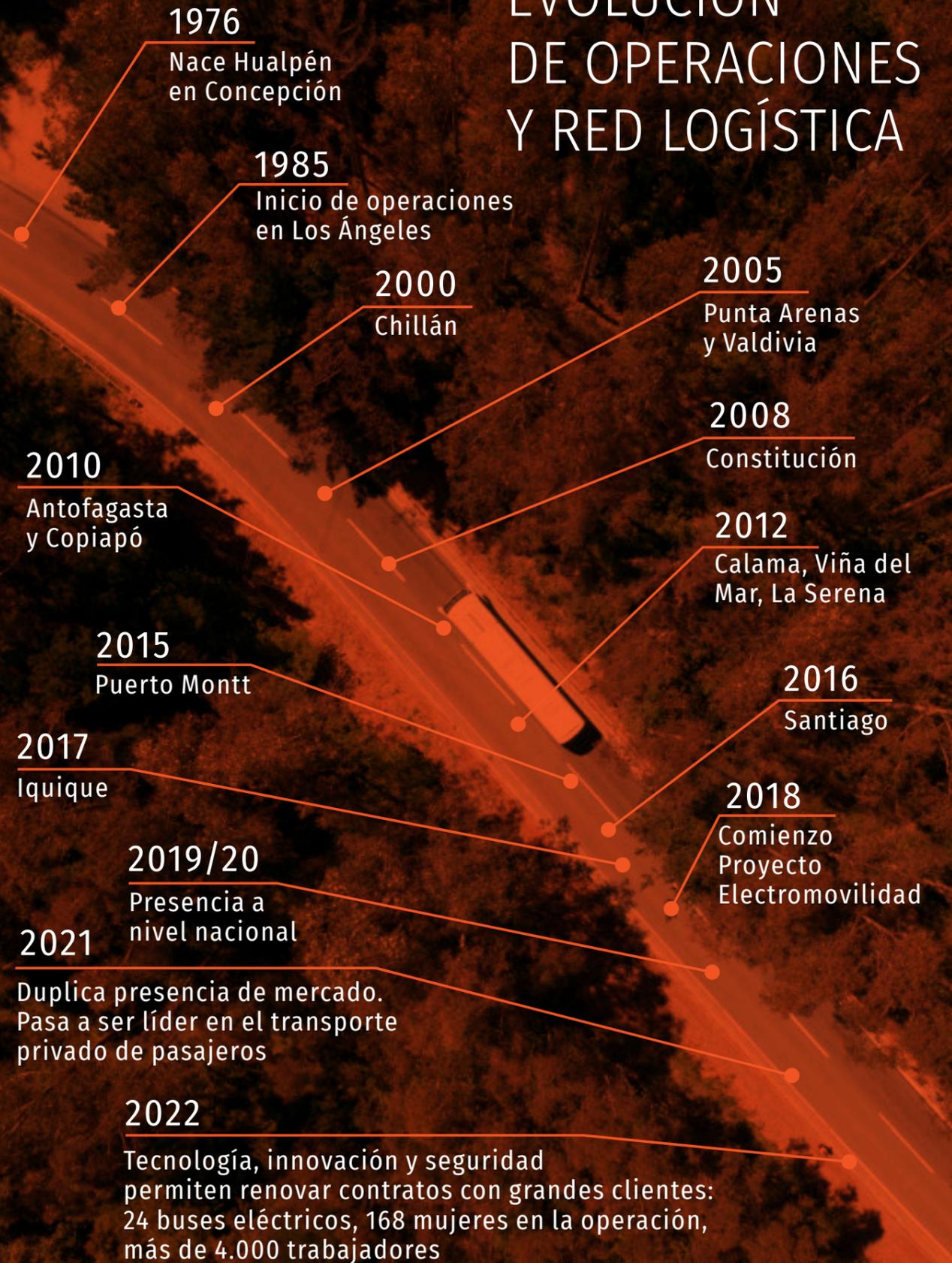
### UBICACIÓN DE LAS OPERACIONES



### CADENA DE SUMINISTROS GRI 2-6



# EVOLUCIÓN DE OPERACIONES Y RED LOGÍSTICA



# ESTRUCTURA DE PROPIEDAD

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-17, 205-2

## PROPIEDAD

Hualpén está conformada por una Sociedad de Responsabilidad Limitada que fue constituida por escritura pública en 1977. Actualmente la componen ocho socios, siendo el controlador principal Rentas Hermanos Alvarez Pérez Limitada, con el 94.50%.

La administración corresponde a la compañía Administradora Las Guaitecas SpA., que actúa por medio de sus propios administradores, de apoderados generales o de mandatarios especialmente designados para tales efectos.

## GESTIÓN Y GOBERNANZA

Para planificar su trabajo y distribuir sus responsabilidades, Hualpén ha concebido una estructura funcional, descentralizada y por áreas de procesos específicos. Paralelamente, cuenta con una estructura de gestión que le permite actuar bajo criterios de responsabilidad y control de tareas.

En 2022 la empresa comenzó un proceso de reestructuración societaria, cuyo objetivo fue ordenar el Gobierno Corporativo, quedando una razón social a la cabeza, como matriz y las demás filiales reportando hacia esa entidad.

La compañía tiene un directorio, que es el máximo órgano, compuesto por cinco miembros, tres que representan a la sociedad, dos externos, una asesora y un secretario.

**60% de los integrantes del Directorio son mujeres**

## DIRECTORIO



El Comité de Ejecutivos cuenta con un Mapa Estratégico para el periodo 2020-2023, alineado con la Política de Sostenibilidad, Política del Sistema de Gestión y los objetivos de calidad, salud y seguridad ocupacional y medioambiente.

Para abordar los temas y planes de trabajo existen los comités de Gerentes, Operaciones, Confiabilidad, Desarrollo, Comercial, Personas y Finanzas, que se reúnen quincenalmente y /o mensualmente, según es requerido.

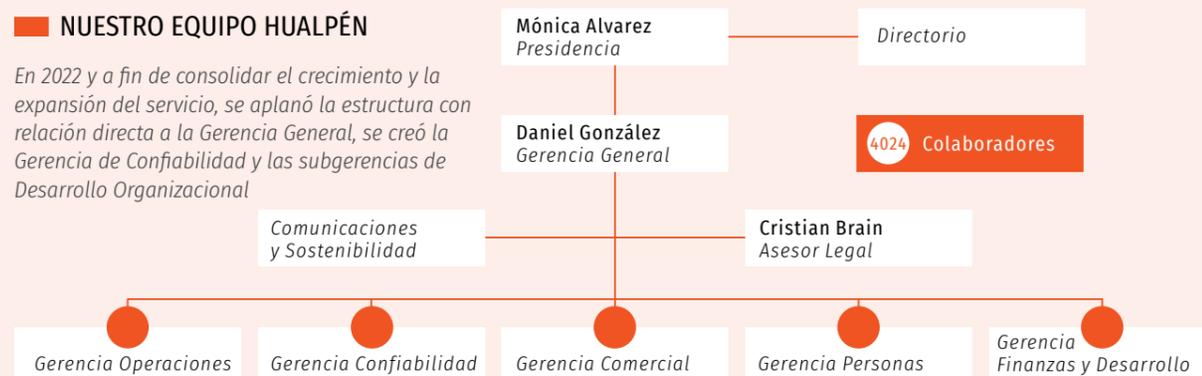
El Directorio propone y hace seguimiento, junto con la administración, de la estrategia de la empresa, velando por su sostenibilidad; así como movilizar a la organización de un sentido trascendente.

El Gerente General, Daniel González Moisan da cuenta mensual al Directorio sobre la marcha de la compañía con énfasis en los avances en Seguridad y Sostenibilidad.

# ESTRUCTURA EJECUTIVA

## NUUESTRO EQUIPO HUALPÉN

En 2022 y a fin de consolidar el crecimiento y la expansión del servicio, se aplanó la estructura con relación directa a la Gerencia General, se creó la Gerencia de Confiabilidad y las subgerencias de Desarrollo Organizacional



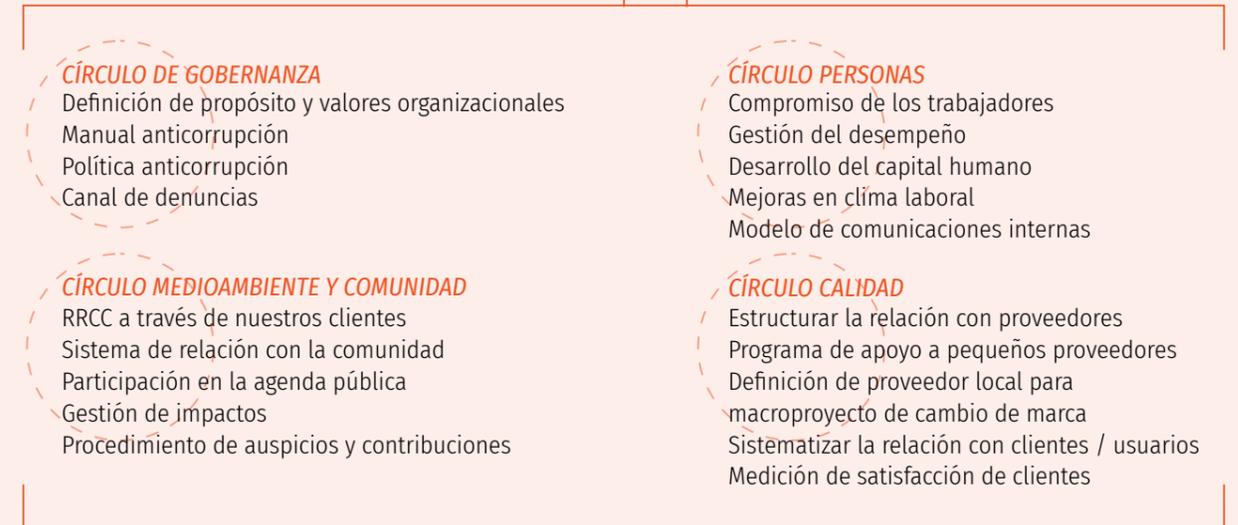
## CÍRCULOS DE TRABAJO

Como una forma de permear la sostenibilidad al interior de toda la organización, Hualpén desarrolló un modelo de en torno a mesas de trabajo y escucha activa que ha

permitido implementar exitosamente una forma de operar al interior de las áreas de trabajo basada en la sostenibilidad y activo involucramiento de la Gerencia Corporativa.

Cada círculo cuenta con un sponsor y un equipo de trabajo cuyo ámbito de acción corresponde a un pilar estratégico.

Cada círculo distingue sus objetivos, su grupo de interés, plan de acción y registro de avances.



# CUMPLIMIENTO NORMATIVO

GRI 2-15, 2-26, 205-1, 205-3

## MARCO LEGAL

El transporte privado remunerado de pasajeros es regulado por el Decreto Supremo Nº 80 del año 2014. Esta norma especifica las condiciones de operación, fiscalizaciones y sanciones, y otras disposiciones varias. Otras normas complementarias son:

- ▶ Decreto 138/2005 del Ministerio de Salud, que obliga a las empresas de transporte declarar sus emisiones.
- ▶ Ley 20.327/2021 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que regula las condiciones de trabajo con el propósito de renovar y actualizar los sistemas de gestión, fiscalización y mediación, además de dar atención especializada a las micro, pequeñas y medianas empresas.

**En 2022 hubo 100% de cumplimiento legal.**

## GESTIÓN ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN

Hualpén vela para que cada persona que forma parte de la empresa tenga un actuar ético y transparente. A fin de resguardar esta conducta, la compañía cuenta con:

- ▶ Manual de Prevención del Delito
- ▶ Política Anticorrupción
- ▶ Política de Sostenibilidad
- ▶ Procedimiento para la debida utilización del Canal de Denuncias.

## PRINCIPIOS ANTICORRUPCIÓN



### CANAL DE DENUNCIAS

El Canal de Denuncias es una plataforma en línea, de libre acceso, abierto a los grupos de interés con la finalidad de consultar o denunciar hechos relevantes de forma pública o anónima.

Durante 2022 hubo un alza de 20% de las denuncias, concentrando el 59% las relacionadas a Leyes de Tránsito no ingresadas a tribunales: conductas indebidas u ofensas de parte de los conductores en la ruta.

CATEGORÍA	2021	2022
Acoso Sexual	1	1
Administración Desleal	7	4
Consumo, Compra o Venta de Alcohol y/o Drogas	6	1
Discriminación o Acoso Laboral	5	8
Fraude / Robo / Hurto Apropiación Indevida	5	7
Infracción a la Libre Competencia	1	2
Ley Tránsito	76	102
Negociación Incompatible (Conflicto de Intereses)	1	4
Salud, Seguridad y Medio Ambiente en comunidades	42	43
Uso / Divulgación de Información Confidencial	1	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>145</b>	<b>174</b>

### MODELO DE PREVENCIÓN DEL DELITO

En 2022 se avanzó en la actualización del Modelo de Prevención del Delito (MPD) para que se ajuste a las necesidades reales y culturales de la Compañía. Con asesoría externa y el liderazgo de la gerencia corporativa de Personas se redactaron las siguientes políticas:

- Política Corporativa de Conflicto de Intereses
- Política Corporativa de Compra y Adquisiciones
- Política Corporativa de Prevención de Delitos
- Política Corporativa de Relacionamiento con funcionarios públicos
- Política Corporativa de Regalos y Atenciones

### COMUNICACIÓN DE POLÍTICAS ANTICORRUPCIÓN

Desde que las personas nuevas ingresan a la empresa, Hualpén les informa y capacita sobre el estricto comportamiento ético y cumplimiento a la normativa

existente. En esta inducción se les entrega material sobre las políticas a cumplir, acceso a intranet donde se alojan en el apartado biblioteca las carpetas debidamente rotuladas y los documentos que resguardan estos aspectos.

### COMITÉ DE COMPLIANCE

Junto con la creación de un procedimiento de denuncias, investigación y sanción de conductas constitutivas de acoso sexual y laboral, entró en vigencia el Comité de Compliance, el cual sesiona ordinariamente una vez al mes y de forma extraordinaria cuando alguna denuncia lo amerite. El objetivo del Comité dice relación con la designación de investigador y posterior resolución de todos aquellos casos que sean puestos a su conocimiento y que cumplan con los requisitos mínimos de admisibilidad.

El Comité Compliance se rige por el mismo procedimiento que lo creó, el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad y la normativa legal vigente.

## METODOLOGÍA PARA RESOLVER DENUNCIAS



En 2016 Hualpén concentraba el 80% de sus operaciones en la Zona Centro-Sur.

En 2022, la Zona Norte concentró el 39% de la flota.



## ESTRATEGIA DE NEGOCIOS HUALPÉN

Hualpén alcanzó un crecimiento histórico en 2022, que es el resultado de una estrategia sólida 2016-2023 basada en la sostenibilidad, la innovación y la alta productividad. Ello se complementó además con una adecuada fortaleza financiera, cuyo objetivo central es generar nuevos negocios y ser competitivos.

PARA LOGRAR ESTOS NUEVOS DESAFÍOS

LA ESTRATEGIA 2020-2023 DISTINGUE CUATRO FOCOS ESTRATÉGICOS



### 1 Gobierno Corporativo

Transición a una estructura robusta de gestión operacional y comercial.

### 2 Hualpén Digital

Integración de procesos en una plataforma digital que garantiza control y monitoreo (cambio cultural).

### 3 Gestión de Personas

Fortalecimiento de las áreas que dan soporte a la formación, salud y seguridad y desarrollo profesional de todos los trabajadores y trabajadoras.

### 4 Sostenibilidad

El diseño de una ruta a un Hualpén Sostenible, distinguiendo en la innovación y tecnología una estrategia base de la gestión y control del conjunto de las operaciones. La principal meta ha sido la mitigación de emisiones a través de un mayor control del desempeño ambiental, aumentar las certificaciones, innovar en el uso de buses eléctricos y la capacitación en electromovilidad para trabajadores y clientes.

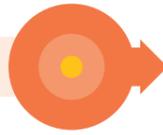
### ¿QUÉ ESTAMOS HACIENDO?



Para avanzar en la estrategia, la compañía cuenta con planes y programas específicos, sin perder la mirada de proceso, relevando aspectos que deben avanzar simultáneamente:

- ▶ Estrategias de productividad
- ▶ Estructura organizacional
- ▶ Flota y mantenimiento
- ▶ Comunicación y diálogo

### ¿CÓMO ESTAMOS AVANZANDO?



- ▶ Liderazgo
- ▶ Planes de ejecución
- ▶ Integración de procesos
- ▶ Control de gestión, telemetría
- ▶ Innovación y tecnología
- ▶ Calidad y eficiencia

### ATENTOS AL ENTORNO



La sostenibilidad estratégica de Hualpén obedece a su lectura del entorno y la sintonía con sus diversos públicos.

### ANÁLISIS INTERNO



La gestión y el desempeño también son fundamentales, y para ello Hualpén pone foco en aspectos operacionales que son clave:

- ▶ Calidad
- ▶ Salud y Seguridad
- ▶ Medioambiente
- ▶ Seguridad Vial
- ▶ Estructura organizacional
- ▶ Mapas de proceso
- ▶ Infraestructura
- ▶ Cultura organizacional

### ANÁLISIS DE MERCADO



- ▶ Análisis de Mercado
- ▶ Expectativas de los clientes
- ▶ Tendencias en seguridad vial
- ▶ Normativas legales y reglamentarias
- ▶ Entorno político y económico
- ▶ Entorno social y cultural
- ▶ Desarrollo tecnológico
- ▶ Entorno medioambiental.

## LAS MATRICES DE RIESGO ESTÁN ORIENTADAS EN TRES ÁMBITOS

GRI 2-25, 2-26, 2-27, 205-1, 205-2, 205-3

#### MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES

Establece una identificación de los cuerpos legales aplicables a la compañía. Esta matriz es elaborada por el área legal de la empresa, la cual además es revisada semestralmente y auditada anualmente por una empresa certificadora externa.

#### MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

En este proceso se evalúan riesgos operacionales, administrativos y de mantenimiento que afectan a la seguridad y salud de todas las personas, pasajeros y trabajadores. Se identifican los riesgos y se establecen medidas de control para operación de equipos y trabajos de mantenimiento.

#### MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL

Se identifican potenciales impactos de las operaciones de Hualpén en el medioambiente, se establecen medidas preventivas y de mitigación, se identifican impactos derivados de la operación y del mantenimiento de los equipos. En concordancia con el Sistema Integrado de Gestión, la evaluación de riesgos se revisa en forma semestral y cada vez que ocurre un evento. De forma adicional se realizan revisiones en auditorías anuales de las normas ISO.





## DESEMPEÑO ECONÓMICO 2022

Hualpén ha modificado su estructura organizacional y con ello su modelo comercial al definir sus Unidades de Negocios de acuerdo a su cobertura en **diversas zonas geográficas** a lo largo del país.

La gestión general depende del Gerente Corporativo de Operaciones, y a la vez, son las propias unidades las que tienen una relación directa con las subgerencias y jefaturas de Operaciones, Gestión de Personas, HSEC, Administración y bodegas y Mantenimiento.

## INVERSIONES 2020—22

### HUALPÉN DIGITAL

Proyecto que en el que la inversión principal ha sido el diseño de sistemas (software y hardware) de telemetría que automatizan los procesos y el control de cada uno de los servicios. Hoy la compañía cuenta con un **40% de la flota con telemetría** y en 2023 debiese llegar al 100%. En este tiempo también se deberá avanzar en implementar sistemas que le permitan procesar la big data, para que el sistema sea virtuoso y se utilice toda la información recibida.

### INFRAESTRUCTURA

Construcción de edificio de 1.300 m<sup>2</sup> en Santiago en un terreno de 30 mil m<sup>2</sup> con tecnología de última generación y la incorporación de paneles solares.

Se avanzó en la implementación de un **estándar único de infraestructura** para todas las zonas del país. Estas inversiones son fundamentales para que las bases, donde se cargan y mantienen los vehículos, cuenten con el equipamiento adecuado y los trabajadores puedan operar en óptimas condiciones.

Otras inversiones principales contemplaron máquinas de lavado, cambio de fibra óptica, oficinas y salas de control, salas de tráfico y una zona de descanso.

## GESTIÓN DE PROVEEDORES

GRI 204-1

Los principales proveedores de Hualpén le proporcionan los diversos vehículos de pasajeros, motores y/o chasis, neumáticos, repuestos y combustible. A estos se han sumado, dado el avance tecnológico, equipamiento para los vehículos y sistemas de monitoreo digitales.

Durante 2022 Hualpén incorporó nuevos proveedores evaluados y seleccionados con criterios ambientales. En el proceso de selección de proveedores de Hualpén se incluyen criterios de salud y seguridad operacional, comerciales y de calidad y medioambiente, tanto para proveedores de servicios como de materiales. Adicionalmente, de acuerdo al Procedimiento de

Evaluación de Proveedores, una vez al año se evalúan aquellos proveedores históricos y/o nuevos que se incluyan en listado general de proveedores.

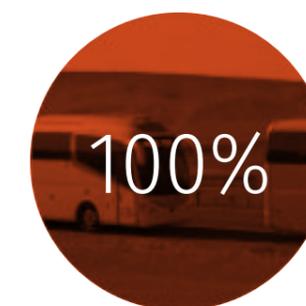
En 2021 se evaluó a 48 proveedores, que corresponden a los más representativos de la compañía. Del total no se identificó ninguno con impactos reales o potenciales ambientales negativos. Dentro de los impactos negativos se consideran la disposición final de neumáticos, de sustancias y residuos peligrosos, y de envoltorios y embalajes.

## EVALUACIÓN DE PROVEEDORES 2022



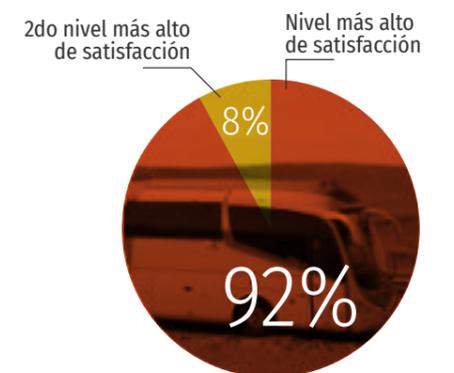
CUMPLIMIENTO DE  
ESTÁNDARES DE  
**SEGURIDAD**

La evaluación de proveedores distingue criterios de venta y postventa, de gestión y administración, seguridad y salud, y medioambiente. Hasta la fecha Hualpén no ha incorporado criterios sociales para su evaluación de proveedores.



CUMPLIMIENTO DE  
**OFERTA** PACTADA

En este mismo periodo la compañía desarrolló mejoras a su proceso de abastecimiento, generando una nueva matriz que permite la aprobación en línea de la solicitud de pedidos, de órdenes de compra y la recepción universal (HES; Hoja Entrada de Servicios) y bodegas virtuales.



**SATISFACCIÓN** DEL  
CLIENTE FRENTE AL  
DESEMPEÑO



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.

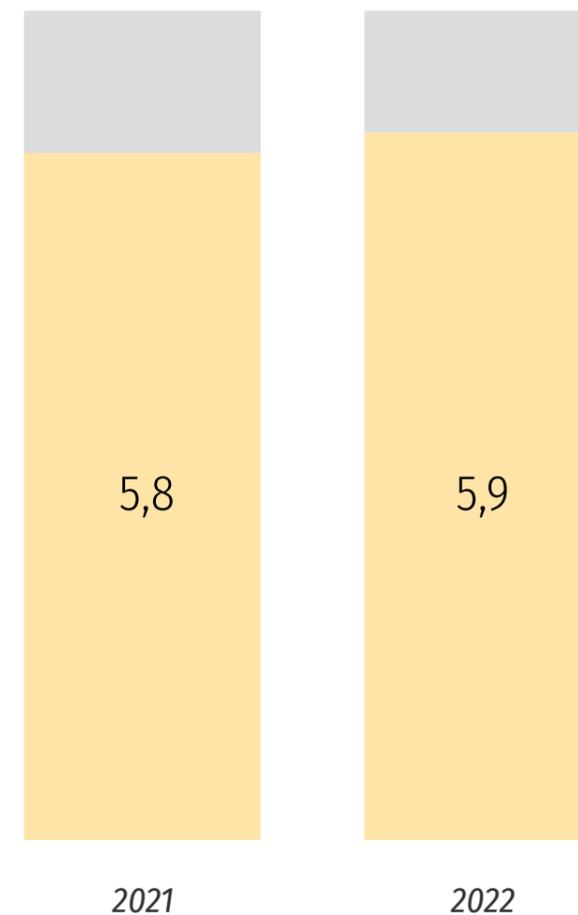
### INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

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
<b>Satisfacción</b>	<b>5,79</b>	<b>5,94</b>

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

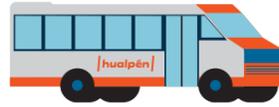
GRI 2-6

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



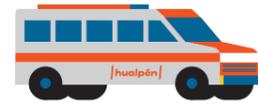
## BUSES

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
<b>TOTAL</b>	<b>1.631</b>	<b>1.759</b>



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



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.

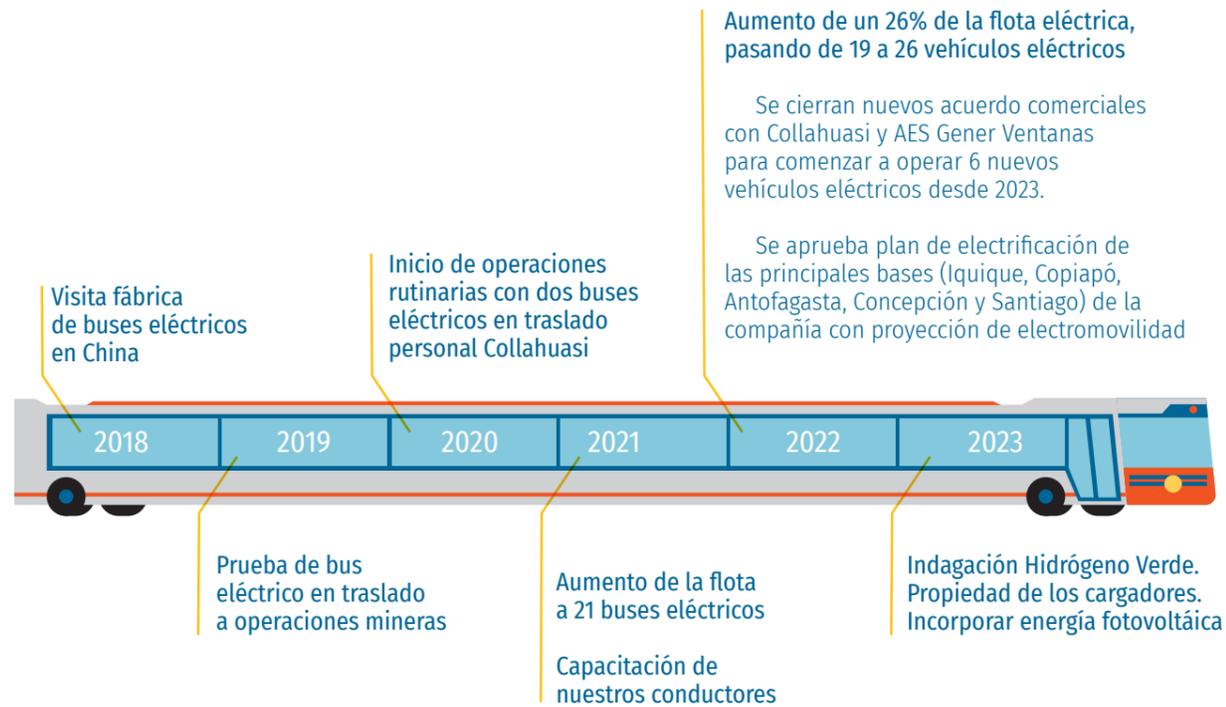
### COMPROMISO CON EL PAÍS

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.



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

### 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.



03

COMPROMISO CON EL  
DESARROLLO SOSTENIBLE





# PRINCIPIOS HUALPÉN

GRI 2-22, 2-29

La Política de Sostenibilidad de Hualpén aplica a todas las áreas de la compañía y es responsabilidad de todos los trabajadores dar cumplimiento a ella. Entre sus principios básicos considera cumplir con la legislación, con los compromisos de la empresa, establecer relaciones de confianza y respetar los derechos humanos de los distintos grupos de interés con los que se relaciona: Trabajadores, Comunidad y Sociedad, Inversionistas, Clientes, Proveedores y Contratistas.

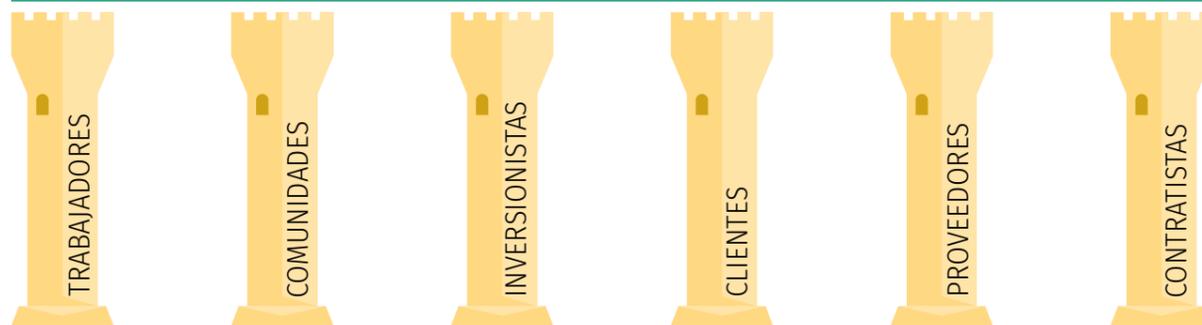
## PROPÓSITO

“Conectamos a las personas que mueven al país entre los lugares más importantes de su vida”.

## MISIÓN

“Transportamos personas en forma segura, puntual y confortable, para contribuir a su calidad de vida y ser un aporte al desarrollo sostenible del país”.

## GRUPOS DE INTERÉS



## VALORES HUALPÉN



## BASE IQUIQUE: CONDUCTORA Y EQUIPO HSEC SE CAPACITAN EN ELECTROMOVILIDAD

La conductora Gabriela Moreno junto a las prevencionistas de riesgo, Evelyn Miranda, Valeska Maso y Paulina Bruna de la Base Iquique, formaron parte del curso de Capacitación sobre Electromovilidad que tuvo como contenido una introducción, componentes del bus y cargadores, junto a la seguridad y riesgos asociados.





# ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

GRI 2-22, 2-23

Hualpén ha definido su camino sostenible entendiendo que toda empresa impacta a las personas y en el medioambiente donde opera. Para garantizar el impacto positivo de su servicio, Hualpén ha fijado claras directrices a través de su Política de Sostenibilidad a través de la cual explicita el compromiso de su

operación con el desarrollo de Chile. La empresa influye en la calidad de vida cotidiana de sus trabajadores y de las personas que transporta, y por ello busca ser el mejor aliado de las empresas a través de un transporte seguro, puntual y confortable, asegurando las operaciones continuas de sus clientes.



## UN GLOBAL COMPACT PACTO GLOBAL

Desde 2018 Hualpén es socio de Pacto Global y con ello se ha comprometido a incorporar sus principios como parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de la compañía, así como involucrarse en

proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

*Son diez los principios fundamentales que difunde el Pacto Global y la empresa adhiere a ellos tanto desde sus políticas y valores, como desde sus planes y acciones.*

### PRINCIPIO (Derechos Humanos)

- 1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- 2 Las empresas deben asegurarse de que sus socios y colaboradores no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

### COMPROMISOS Y ACCIONES HUALPÉN

- ▶ Protección de la salud y seguridad de sus trabajadores.
- ▶ Formación y capacitación de sus trabajadores.
- ▶ Creación de Academia Hualpén.
- ▶ Aporte al desarrollo social mediante la generación de empleo.
- ▶ Continuidad y acción de su Círculo de Calidad.
- ▶ Cumplimiento a la legislación y normas del trabajo chilenas vigentes.
- ▶ Adhesión al ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico.

### PRINCIPIO (Normas laborales)

- 3 Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- 4 Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5 Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6 Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

### COMPROMISOS Y ACCIONES HUALPÉN

- ▶ Política de informar, dialogar y negociar con trabajadores y sus sindicatos.
- ▶ Definición de contratos y convenios que establecen explícitamente su vigencia.
- ▶ Apoyo a los dirigentes sindicales para acceder a cargos de representación.
- ▶ Continuidad y acción de su Círculo de Personas.
- ▶ Cumplimiento de la legislación y normas del trabajo chilenas vigentes.
- ▶ Respeto a la Política de salud y seguridad.
- ▶ Reglamento interno establece explícitamente la no incorporación de cualquier trabajo forzoso o bajo coacción.
- ▶ Actualización de todas las Políticas internas.
- ▶ Cumplimiento de la legislación y normas del trabajo chilenas vigentes.
- ▶ Continuidad y acción del Círculo de Gobernanza.
- ▶ Reglamento interno establece explícitamente la no incorporación de menores en cualquier tipo de operación de Hualpén.
- ▶ Continuidad y acción del Círculo de Personas.
- ▶ Adhesión al ODS 5 Igualdad de género y ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico.
- ▶ Política de inclusión.
- ▶ Política comercial de incluir un mínimo del 25% de colaboradores de género femenino en contratos.

**PRINCIPIO (Medio Ambiente)**

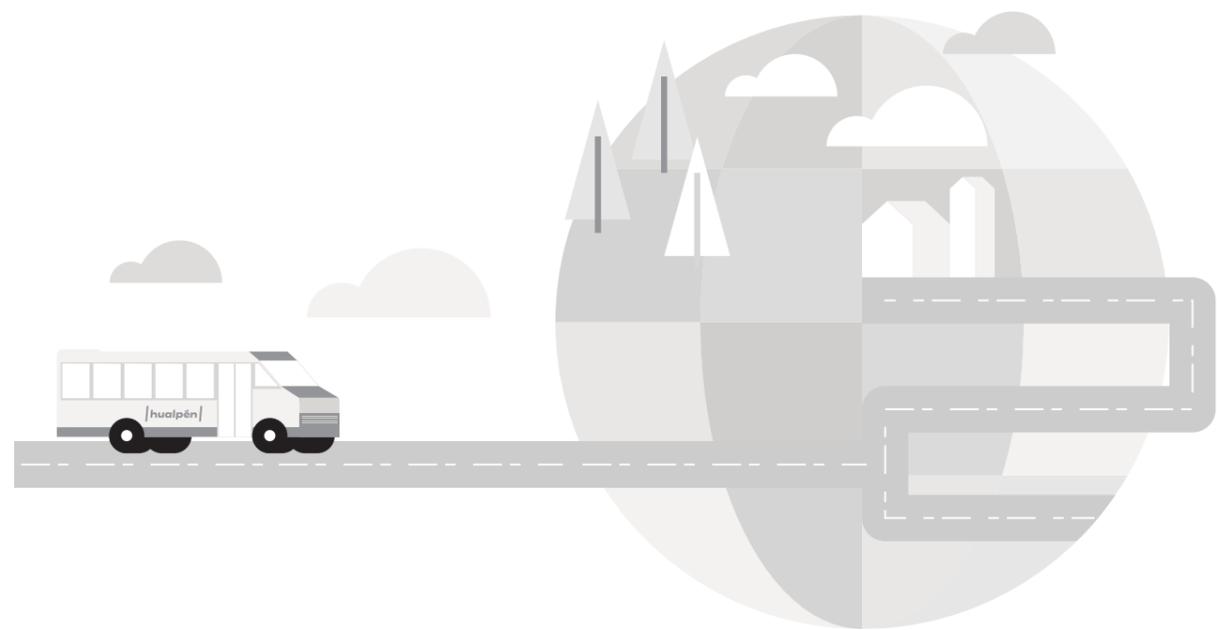
- 7** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- 8** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.

**PRINCIPIO (Lucha contra la corrupción)**

- 10** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

**COMPROMISOS Y ACCIONES HUALPÉN**

- ▶ Continuidad y acción de su Círculo de Medioambiente y Comunidad.
- ▶ Adhesión al ODS 7 Energía asequible y no contaminante y ODS 13 Acción sobre el Clima.
- ▶ Estudios de uso de energía fotovoltaica e hidrógeno verde.
- ▶ Continuidad y acción de su Círculo de medioambiente y comunidad.
- ▶ Procedimiento Integrado de Gestión medioambiental.
- ▶ Matriz de evaluación de impacto ambiental.
- ▶ Inclusión a la flota de buses 100% eléctricos.
- ▶ Medición de consumo energético.
- ▶ Indicadores de residuos.
- ▶ Acciones de reciclaje.
- ▶ Estrategia y Política de Sostenibilidad.
- ▶ Continuidad y acción de su Círculo de Medioambiente y comunidad.
- ▶ Aumento de 3 a 9 ODS con los que Hualpén se compromete públicamente a adherir a través de acciones claras y medibles.
- ▶ Promoción en los clientes del uso del transporte eléctrico.
- ▶ Definición y capacitación de los principios éticos que inspiran a la compañía.
- ▶ Elaboración del Código de Ética.
- ▶ Continuidad y acción de su Círculo de Gobernanza.
- ▶ Implementación de un Sistema de gestión Ética que cuente con un Manual de Prevención de la Corrupción, Política Anticorrupción y Canal de Denuncias.
- ▶ Medición y monitoreo del Canal de Denuncias.



**GESTIÓN GRUPOS DE INTERÉS**  
GRI 2-29

La sostenibilidad es transversal en la empresa. En Hualpén es liderada desde la Gerencia General, con el apoyo del Comité de Sostenibilidad y es transversal para todos los equipos de la compañía.

Cada pilar de la Estrategia de Sostenibilidad cuenta con círculos de trabajo, integrados por un sponsor y equipo, que se reúnen periódicamente para avanzar en la consolidación de la gestión de personas y ambiental que cada día impone mayores desafíos.

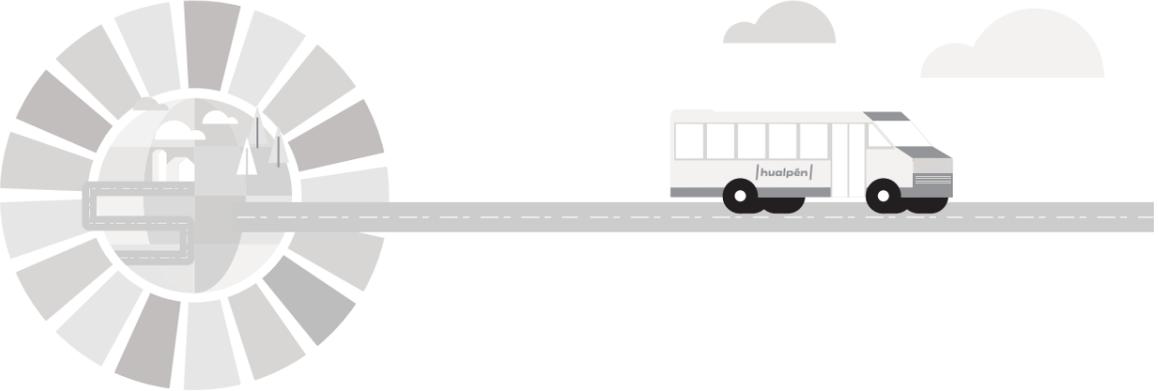
**GRUPOS DE INTERÉS**

La compañía valora la relación con las personas y particularmente con sus públicos. Para gestionar esta relación de manera oportuna y eficaz se han mapeado los grupos de interés o stakeholders y cada gerencia es responsable de mantener y afianzar el vínculo con sus grupos cercanos.

**OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



# ADHESIÓN A LOS ODS

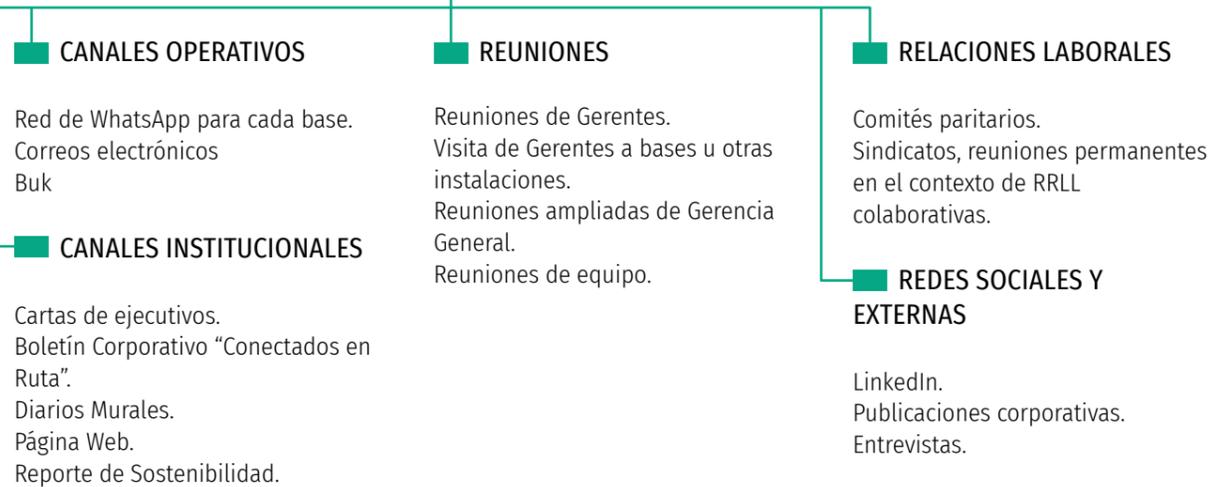
TEMAS	METAS	PROGRAMAS Y ACCIONES 2022	TEMAS	METAS	PROGRAMAS Y ACCIONES 2022
 <p><b>3</b> SALUD Y BIENESTAR</p>	<p><b>3.d</b> Reforzar la capacidad de todos los países, en particular los países en desarrollo, en materia de alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ferias de beneficios zonales que incluyen <i>Operativos dentales, oftalmológicos e inoculación para dar cumplimiento a las políticas públicas.</i></li> <li><i>Batería de exámenes preventivos.</i></li> </ul>	 <p><b>11</b> CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p>	<p><b>11.2</b> De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Aumento progresivo electromovilidad.</li> <li>▶ Auspicios y donaciones de transporte.</li> </ul>
 <p><b>5</b> IGUALDAD DE GÉNERO</p>	<p><b>5.5</b> Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.</p> <p><b>5.c</b> Aprobar y fortalecer políticas acertadas y leyes aplicables para promover la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y las niñas a todos los niveles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Constitución del Comité de Diversidad e Inclusión corporativo.</li> <li>▶ Incorporación a Red Mujeres, asociación colaborativa para el desarrollo de liderazgos ciudadanos desde la diversidad.</li> <li>▶ Implementación de Plan de Inclusión.</li> </ul>	 <p><b>12</b> PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>	<p><b>12.3</b> De aquí a 2030, reducir a la mitad el desperdicio de alimentos per cápita mundial en la venta al por menor y a nivel de los consumidores y reducir las pérdidas de alimentos en las cadenas de producción y suministro, incluidas las pérdidas posteriores a la cosecha.</p> <p><b>12.5</b> De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Cuantificación de residuos peligrosos y no peligrosos en las diversas bases.</li> <li>▶ Continuidad en el reciclaje de neumáticos.</li> </ul>
 <p><b>7</b> ENERGÍA LIMPIA Y ACCESIBLE</p>	<p><b>7.2</b> De aquí a 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Aumento progresivo de buses eléctricos.</li> <li>▶ Estudios sobre uso de energía fotovoltaica e hidrógeno verde.</li> </ul>	 <p><b>13</b> ACCIÓN POR EL CLIMA</p>	<p><b>13.2</b> Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Sostenibilidad de la flota eléctrica: fomentar el recambio de máquinas diésel por eléctricas, con el objetivo de disminuir la huella de carbono.</li> <li>▶ Ampliación de la gestión de reciclaje de materiales y mejoramiento de disposición de elementos descartables.</li> </ul>
 <p><b>8</b> TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	<p><b>8.2</b> Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.</p> <p><b>8.5</b> De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Adopción de tecnología que permite obtener información de calidad para la toma de decisiones, tanto de la ruta y su zona territorial, como del monitoreo de los aspectos internos del equipo.</li> <li>▶ Aplicación de Encuesta de Discapacidad y levantamiento de información interno.</li> <li>▶ Firma de convenio con las instituciones</li> <li>▶ Fundación Avanza Inclusión y Fundación Descúbreme.</li> </ul>	 <p><b>17</b> ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>	<p><b>17.16</b> Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, particularmente los países en Desarrollo</p> <p><b>17.17</b> Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Participación activa de ejecutivos en las diversas asociaciones y membresías.</li> <li>▶ Aumento en la diversificación de las asociaciones:</li> <li>▶ Academia y Género.</li> </ul>
 <p><b>9</b> INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>	<p><b>9.2</b> Promover una industrialización inclusiva y sostenible y, de aquí a 2030, aumentar significativamente la contribución de la industria al empleo y al producto interno bruto, de acuerdo con las circunstancias nacionales, y duplicar esa contribución en los países menos adelantados.</p> <p><b>9.4</b> De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Desde el 2019 hemos materializado proyectos de I+D que relacionan un sistema de dispositivos interconectados (CAN, cámaras, GPS etc.) capturando información de telemetría con alcance a nivel nacional.</li> <li>▶ Con ello se establecen procesos de control de alertas, calidad de la conducción, uso eficiente de recursos, etc., generando de esta forma indicadores que mejoran la seguridad de los pasajeros antes y durante la entrega del servicio.</li> </ul>			

# COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Hualpén cuenta con diversos mecanismos para la participación y consulta para los trabajadores tanto para temas generales, como para los de seguridad. Además de los soportes digitales como WhatsApp y boletines

informativos, la organización obtiene información a través de encuestas de clima laboral y temáticas contingentes.

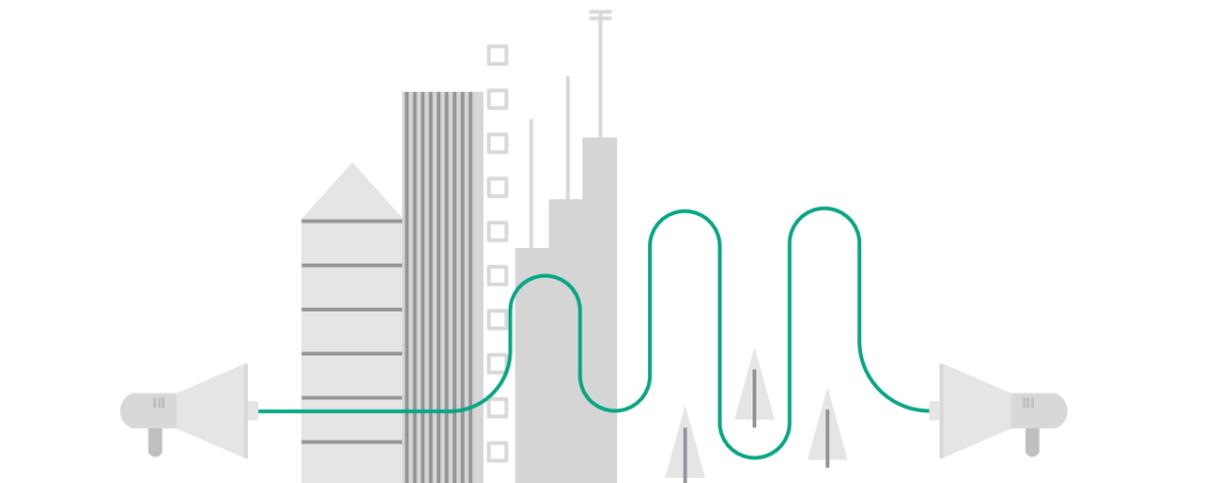
## CANALES DE COMUNICACIÓN



## APORTES A LA COMUNIDAD

Hualpén es un miembro activo de las localidades donde pertenece, interesado en apoyar servicios o acciones públicas o privadas que favorezcan la integración y el conocimiento, tales como actividades sociales, deportivas, educativas, científicas y culturales de interés general.

La empresa a través de la subgerencia de Asuntos Corporativos, canaliza las solicitudes que recibe. Sus principales aportes son auspicios, donaciones o contribuciones debidamente documentadas y de acuerdo a los criterios regulados por ley.



# MEMBRESÍAS Y ASOCIACIONES

GRI 2-28

## PACTO GLOBAL

Iniciativa de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en la que participan más de 13.000 empresas en todo el mundo habiéndose convertido así en la primera organización internacional abocada a examinar los temas críticos relacionados con la Sostenibilidad, en el mundo.

## INSTITUTO REGIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (IRADE)

Corporación de derecho privado sin fines de lucro, que agrupa a las principales empresas productivas y de servicios de la Región del Biobío.

## CORPORACIÓN DE LA MADERA (CORMA)

Asociación gremial chilena que reúne a más de 150 actores del sector forestal, la industria basada en recursos renovables más importante del país.

## CÁMARA DE LA PRODUCCIÓN Y DEL COMERCIO (CPC BIOBÍO)

Asociación gremial cuyo propósito es contribuir para que en la sociedad exista un ambiente y marco institucional que, fomente y reconozca la propiedad privada, el derecho a emprender, y las políticas y acciones que refuercen y apoyen el accionar de la empresa como centro del desarrollo sustentable de la Región del Biobío.

## ASOCIACIÓN DE INDUSTRIALES ANTOFAGASTA

Gremio empresarial que impulsa la estrategia de clúster minero y así alcanzar el desarrollo sustentable de la Región de Antofagasta.

## ASOCIACIÓN DE INDUSTRIALES IQUIQUE

Gremio que representa los intereses de los sectores productivos de la Región de Tarapacá, además de fomentar el crecimiento y desarrollo empresarial, a través de la generación y articulación de redes virtuosas.

## ASOCIACIÓN DE PROVEEDORES INDUSTRIALES DE LA MINERÍA (APRIMIN)

Asociación que tiene como objetivo fundacional promover la racionalización, desarrollo, protección, progreso, perfeccionamiento e información de la industria proveedora de la minería.

## FEDERACIÓN GREMIAL NACIONAL DEL TRANSPORTE DE PASAJEROS RURAL, INTERURBANO, INTERREGIONAL E INTERNACIONAL DE CHILE (FENABUS)

Esta asociación gremial busca unir al mayor número de empresas del rubro para trabajar por una movilidad segura y sostenible.

## CORPORACIÓN INDUSTRIAL PARA EL DESARROLLO REGIONAL DEL BIO BÍO (CIDERE BIOBÍO)

Corporación de derecho privado, sin fines de lucro, cuya finalidad es promover en forma integral, y en todos sus aspectos, el desarrollo de la zona geográfica formada por las provincias de Arauco, Biobío, Concepción, Malleco y Ñuble.

## LOS RÍOS CONVENTION BUREAU

Es una corporación sin fines de lucro que busca promover el desarrollo del turismo en Valdivia y Región de Los Ríos a través del crecimiento de la industria.

## UNIVERSIDAD DEL DESARROLLO

Alianza estratégica de la facultad de economía y negocios UDD. Juntos buscamos generar alianzas a través de una contundente agenda de trabajo en conjunto y diferentes instancias de vinculación como: charlas en Pregrado y Postgrado, visitas, acceso al Programa de Honor (los 120 mejores alumnos ICO), desafíos, pasantías, etc.

## RED ACTIVA

Una comunidad de empresas convocadas y articuladas por ChileMujeres y La Tercera - PULSO, en colaboración con PwC- Chile, comprometidas con la equidad de género y las políticas inclusivas, buscando una mejora continua.

04

GESTIÓN  
DE PERSONAS



“”

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

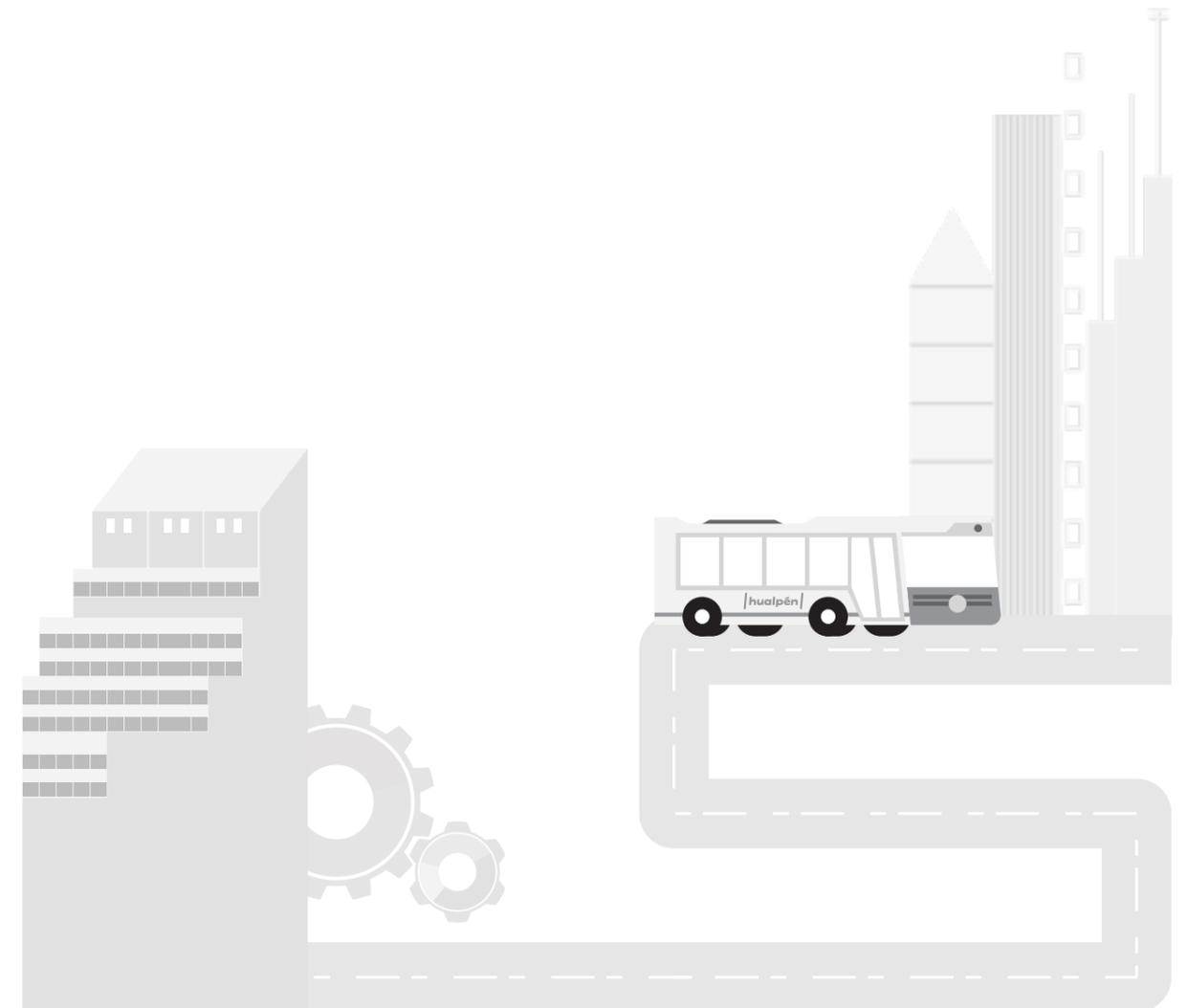


## EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 2022

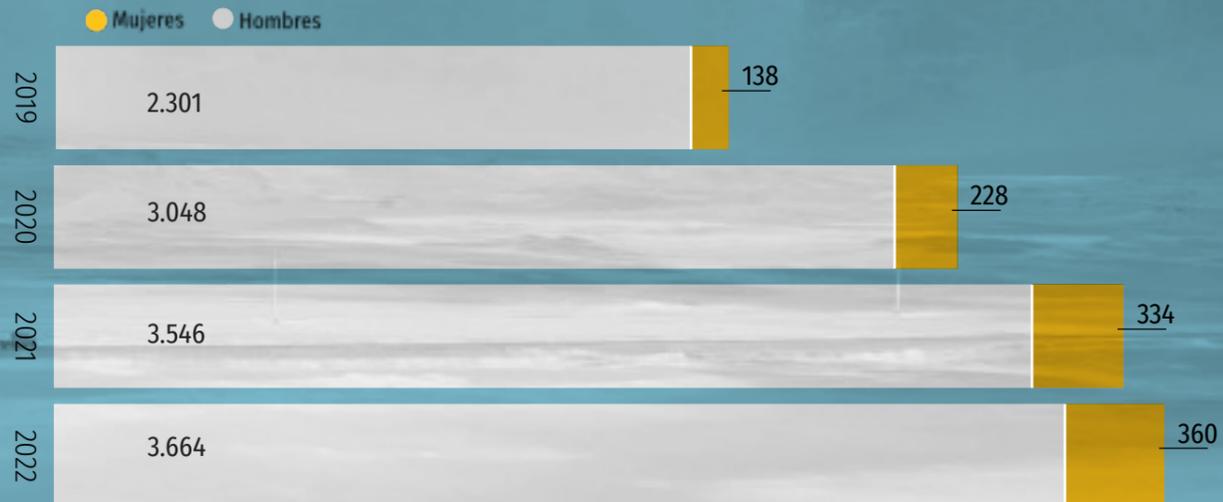
GRI 404-3

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



### DOTACIÓN 2022 POR GÉNERO



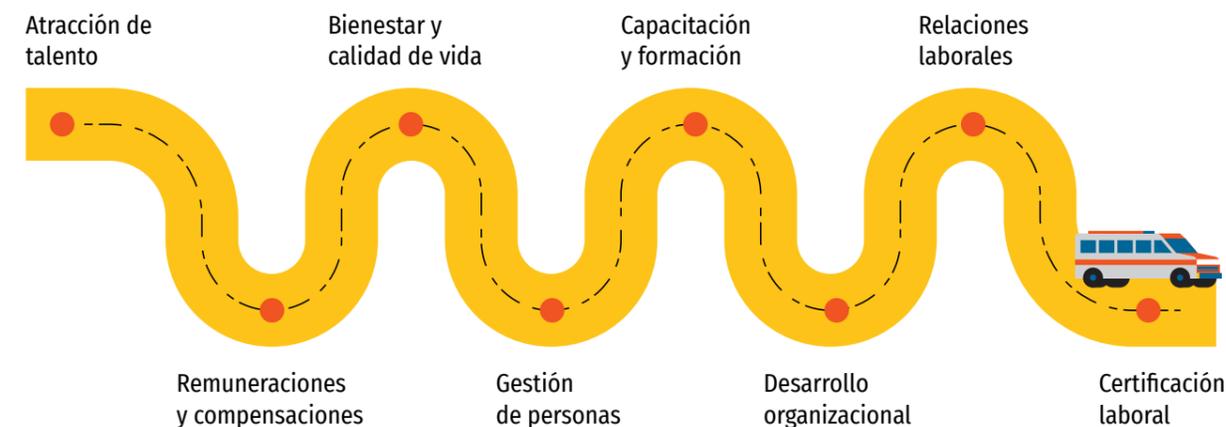
### DOTACIÓN 2022 POR NACIONALIDAD



### DOTACIÓN 2022 POR RANGO ETARIO

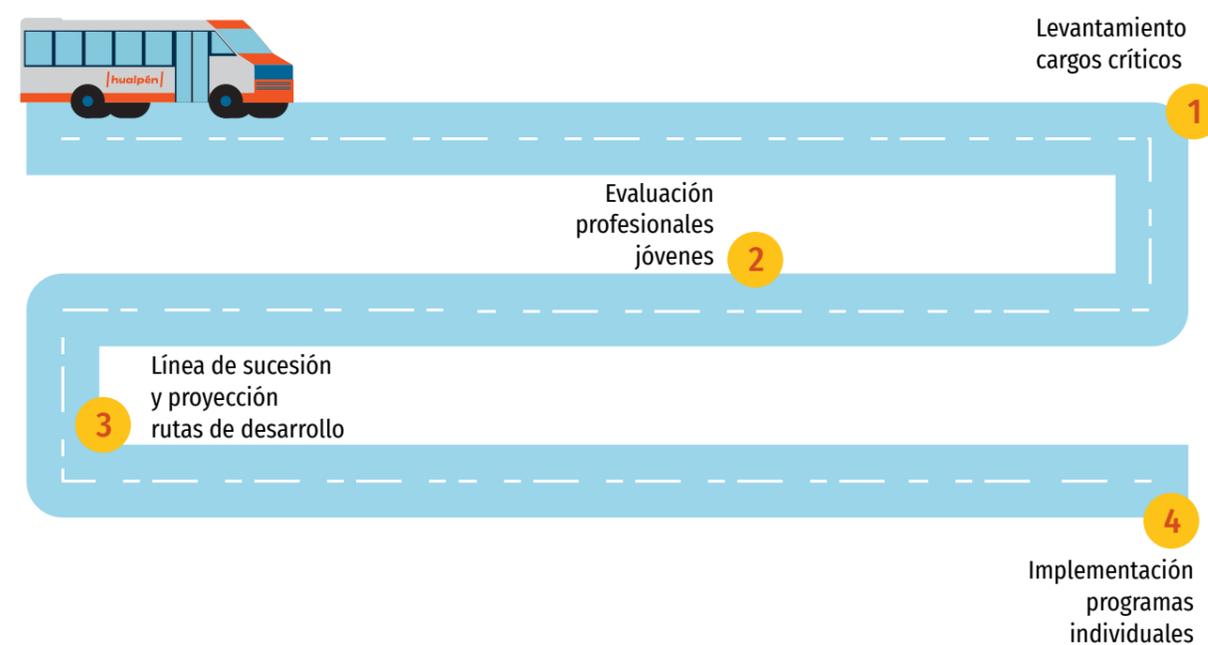


## CICLO DE VIDA LABORAL



## 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.



## 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.

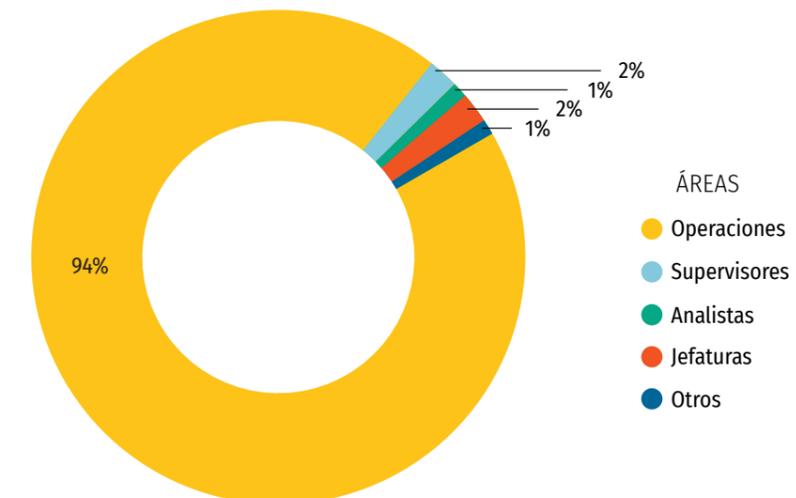
En 2022, se impartieron 209.011 horas de capacitación, 98% gestionadas con OTEC Hualpén y la Academia Hualpén, donde quedó en evidencia el potencial de desarrollo que existe para quienes parten con un minibús hasta lograr conducir un vehículo de dos pisos. A su vez, se fortaleció el Perfil Ocupacional del

Conductor (POC), programa que ha cuadruplicado número de certificados, junto con generar la propuesta para lanzar el Perfil Ocupacional del Mantenedor (POM).

### NÚMERO DE TRABAJADORES CAPACITADOS 2022

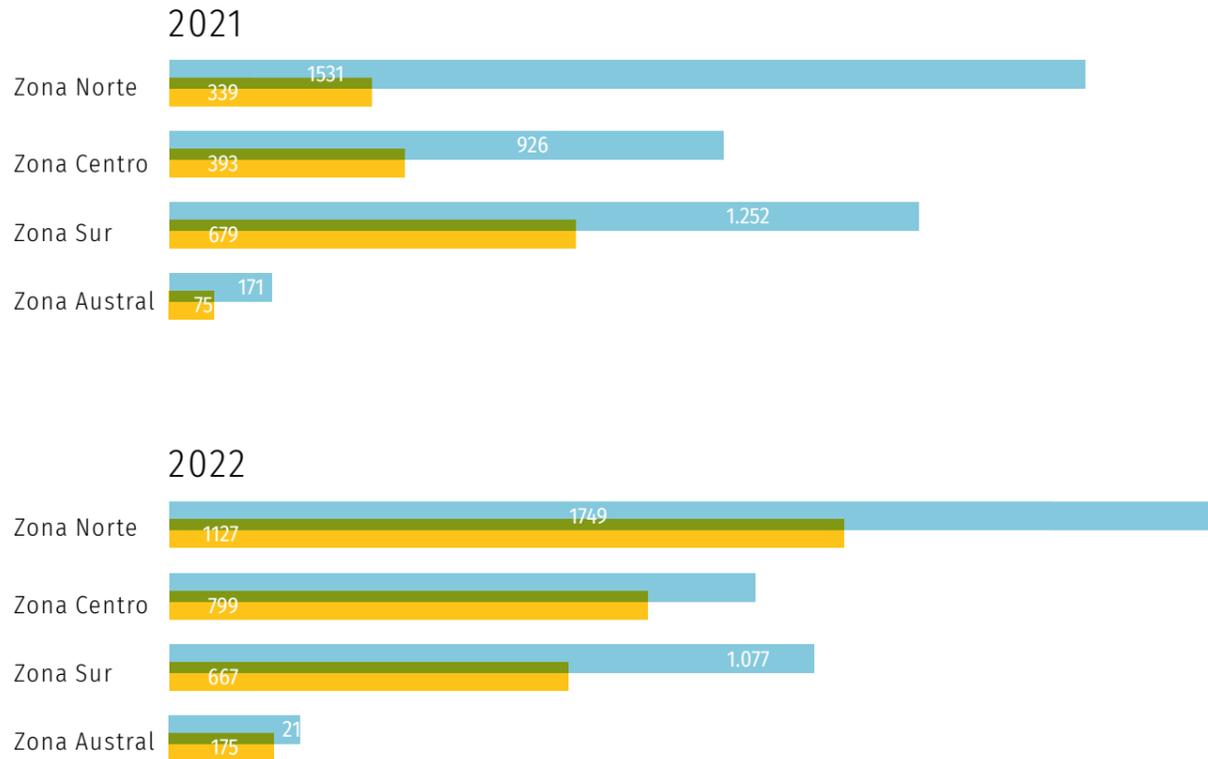
GÉNERO	2020	2021	2022
Hombre	3.048	3.546	2.598
Mujer	228	334	170

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

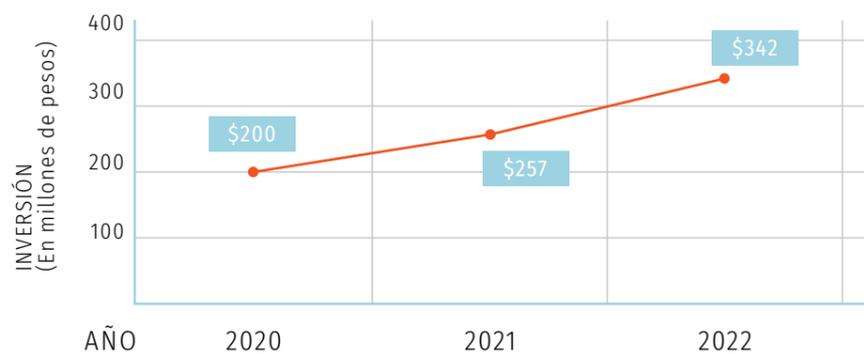


## TRABAJADORES CAPACITADOS POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Total Capacitados

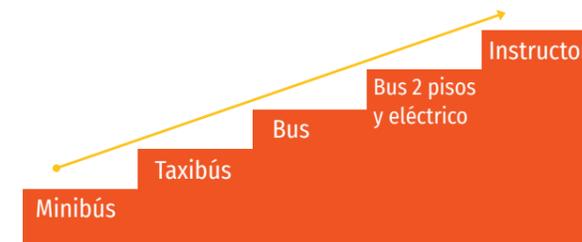


## RECURSOS ECONÓMICOS DESTINADOS A CAPACITACIÓN EN 2022



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.

### 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.

### 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.

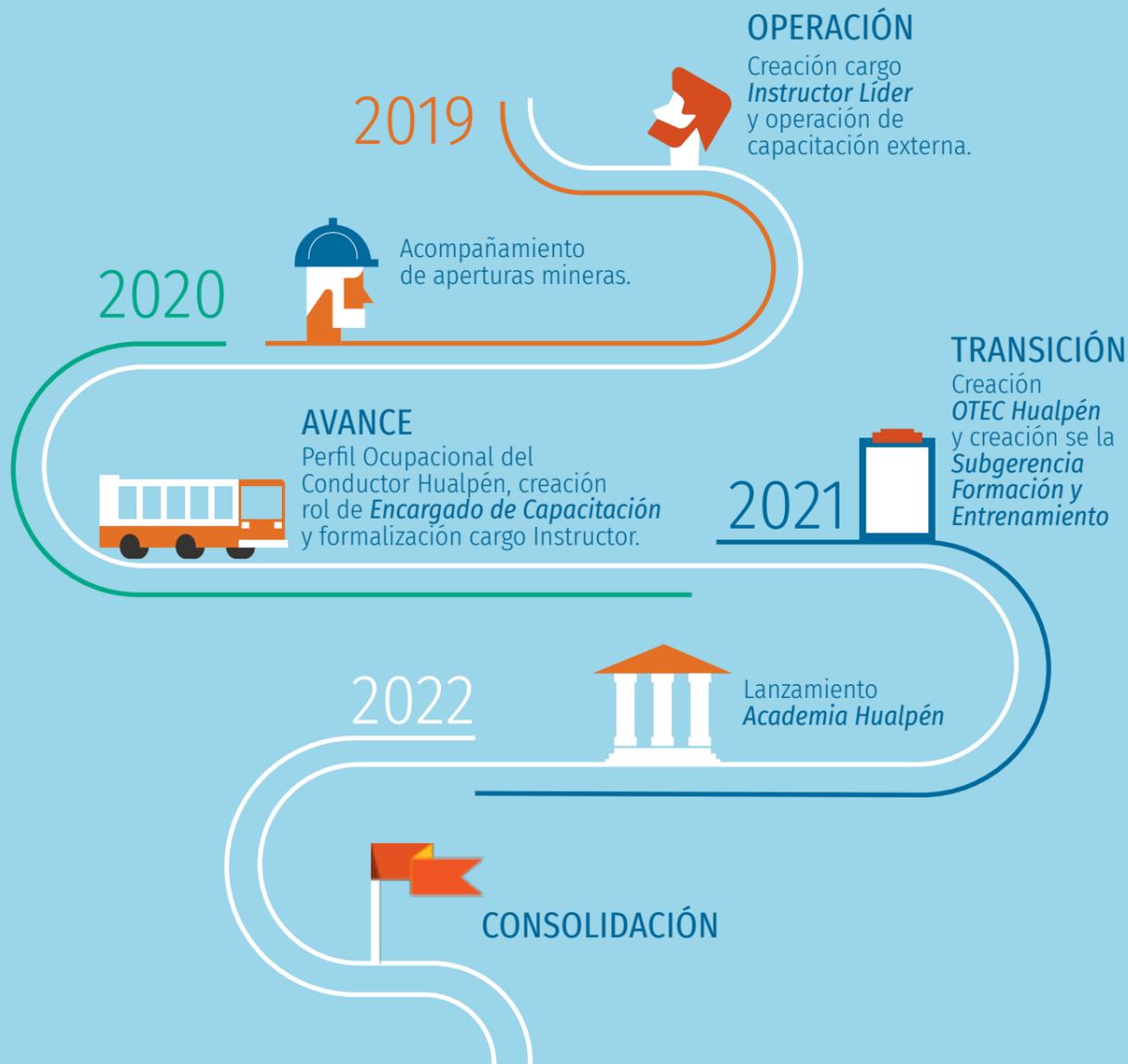
### CÍRCULO DE GESTIÓN DE PERSONAS

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



## 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.

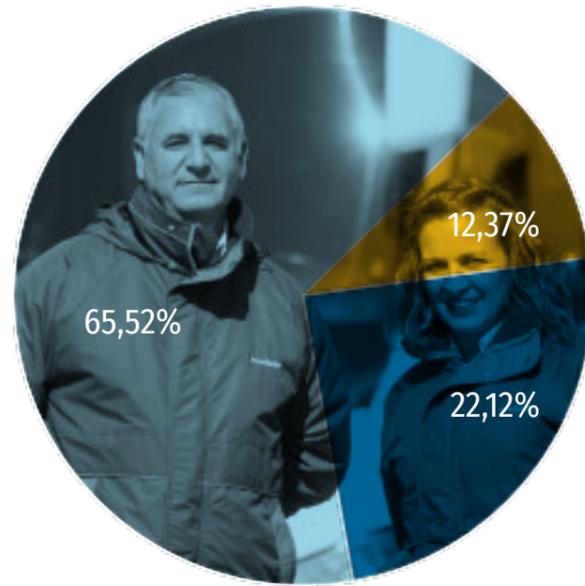
En 2022, se realizaron 330 reuniones con sindicatos y 6 negociaciones colectivas, todas anticipadas. Se informaron dos potenciales paralizaciones sin afición al servicio o a la continuidad operacional del cliente.

- 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	SOSTENIBILIDAD	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

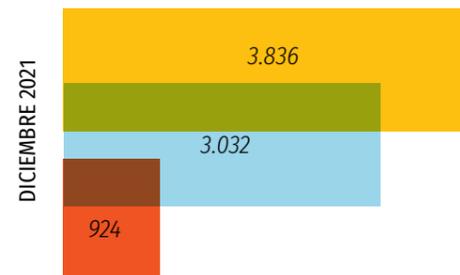


● Con extensión ● Con convenio ● Sin convenio

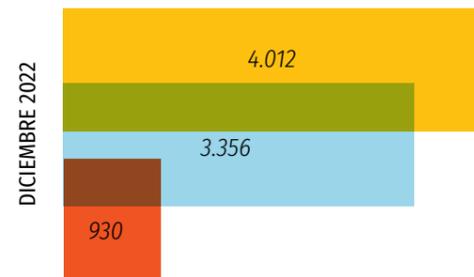
CANT.	SINDICATO.	TIPO
1.062	SINDICATO 1	Interempresa
524	SIND. SECOP (Iquique)	Empresa
349	SIND. HUALPEN ANTOFAGASTA	Empresa
264	HUALPEN ANGLO	Establecimiento
233	SIND. LOGISTICA	Interempresa
147	SIND. HUALPEN CALAMA	Establecimiento
173	SIND. INT. ENEA	Interempresa
104	SIND. SINATREM (Iquique)	Interempresa
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 sindicatos 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)



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.

# 05

## SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL



# OBJETIVOS

## OBJETIVO

La Seguridad es el primer valor de la compañía. Buscamos que los colaboradores y contratistas sean impecables en la ejecución de sus labores diarias cumpliendo en todo momento con la iniciativa estratégica de Hualpén, sus estándares y procedimientos de SSO. De esta forma, entregamos un servicio seguro, oportuno y garantizamos la operación de la empresa.

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Realizar un trabajo seguro y productivo.
- Desarrollar una cultura interna de seguridad.

## ¿CÓMO SE IMPLEMENTA?

- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente.
- Involucramiento de trabajadores/as.
- Levantamiento oportuno de riesgos.
- Cuidado de la salud de las personas.



*Durante 2022 Hualpén recorrió más de 94 millones de kilómetros registrando 0 accidente fatal y una tasa de accidentabilidad de 0,2%, cifra menor al rubro transporte del país.*



## DESEMPEÑO 2022

GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6-403-8, 403-9, 403-10

Benchmarks		
Clasificación	Índice de Frecuencia	Índice de Gravedad
World Class	$0 \leq IF \leq 1$	$0 \leq IG \leq 10$
Superior	$1,1 \leq IF \leq 10$	$10,1 \leq IG \leq 100$
Estándar	$10,1 \leq IF \leq 20$	$100,1 \leq IG \leq 500$
Alerta	$20,1 \leq IF \leq 100$	$500,1 \leq IG \leq 1000$
No aceptable	$100,1 \leq IF \leq y \text{ más}$	$1000,1 \leq IG \leq y \text{ más}$

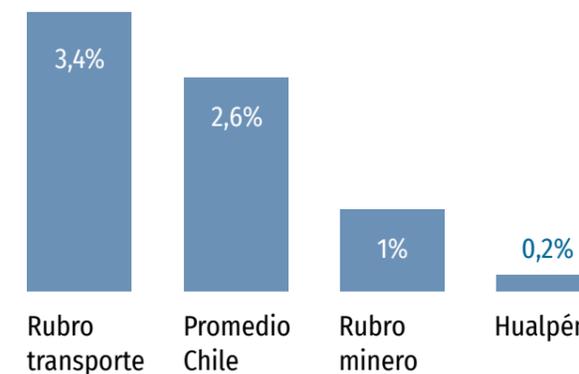
Fuente: Modelo de Seguridad Dupont

En 2022 el Índice de frecuencia fue de 0,92 cifra que sitúa a Hualpén en un nivel World Class. Esta gestión abre desafíos permanentes para seguir haciendo de la Seguridad una mejora continua de los procesos y la base de una cultura organizacional.

El objetivo de la compañía es el cero daño a las personas. En los últimos años ha habido una tendencia a la baja en los resultados de seguridad, lo que se refleja en una menor tasa de cotización por trabajador a mutualidades.

En 2022, la tasa de accidentabilidad fue de 0,23%, menor al 0,37% registrado el año anterior y un total de 8 accidentes laborales, con 168 días perdidos.

### TASA DE ACCIDENTABILIDAD CHILE 2022\*



\* Tasa de accidentabilidad Hualpén calculada el 31 de diciembre de 2022

### RESULTADOS DE SEGURIDAD

Categoría	2020	2021	2022
Nº de accidentes	14	14	8
Días perdidos	235	147	168
Tasa de accidentabilidad	0,48%	0,37%	0,23%
Tasa de siniestralidad	8,33%	9,11%	9,42%

En Chile durante 2022 se registraron 84.731 accidentes de tránsito, 5% más que el año anterior y 1.738 fallecidos.



# CULTURA DE LA SEGURIDAD

En Hualpén la seguridad es el eslabón principal de toda su gestión. El objetivo permanente es fortalecer una cultura propia que dé cuenta de un trabajo bien hecho y donde la seguridad y productividad sean parte de un todo. La compañía busca que cada trabajador y contratista sea protagonista de su cuidado, del cuidado del compañero y del desafío de dejarse cuidar.

Para avanzar en esta cultura, la empresa cuenta con un Estándar de Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente que define y contiene la Política de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, la Política de Sostenibilidad y las leyes, normas, protocolos y procedimiento que aplican a todas las personas de Empresas Hualpén, visitas y proveedores que asisten a sus instalaciones y a todos los contratos y servicios en ejecución en todas las faenas, industrias y carreteras del país.

Este documento permite tener una gestión transversal para todo el actuar en seguridad independiente del tipo de clientes.

En este contexto, Hualpén trabajó en 2022 en siete focos de controles críticos para evitar el daño a terceros y el entorno y son intransables para todos quienes trabajan en la empresa:

- › Aptitud de salud y competencia
- › Plan de tránsito y emergencia en ruta
- › Control de velocidad
- › Control de alcohol
- › Confiabilidad del mantenimiento
- › Control de fatiga y somnolencia
- › Verificación de las condiciones del equipo

## HUALPÉN DIGITAL:

## EN BASE IQUIQUE SE LANZÓ PILAR SEGURIDAD

## Y CONTROLES CRÍTICOS

La Base Iquique dio el punto de partida al realizar, en el marco de Hualpén Digital, el lanzamiento del Pilar de Seguridad y Controles Críticos, iniciativa que tuvo como objetivo generar un mayor conocimiento y adherencia a este proyecto.





La empresa posee un Sistema de Gestión Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente (SSOMA) bajo el cual se ejecutan las obligaciones legales y los distintos requisitos propios de la compañía. A través de éste se coordinan los procesos de gestión preventiva y su objetivo principal es la seguridad y salud de las personas. Así como evitar daños a la propiedad de la empresa, clientes y medioambiente, dando cumplimiento a los requisitos legales, normativas internas y estándares establecidos.

Este sistema integrado de gestión en la seguridad involucra el transporte privado de pasajeros y el mantenimiento de flota y sus servicios.

En 2022 abarcó al 100% de toda la dotación de la compañía.

El SSOMA está certificado bajo los estándares ISO 39001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 9001 entregadas por una empresa especialista externa.

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001	ISO 39001
Gestión de calidad	Gestión ambiental	Gestión de la seguridad	Gestión de la seguridad vial

Con las auditorías externas se generan oportunidades de mejora y no conformidades menores, siendo estas últimas debidamente tratadas y cerradas otorgando renovación anual a Sistema de Gestión Hualpén.

Norma	2020			2021			2022		
	Nº conformidad mayor	Nº conformidad menor	Oportunidad de mejora	Nº conformidad mayor	Nº conformidad menor	Oportunidad de mejora	Nº conformidad mayor	Nº conformidad menor	Oportunidad de mejora
ISO 45001	0	0	2	0	0	0	-	-	3
ISO 39001	-	-	-	0	0	1	-	2	6
ISO 14001	0	0	1	0	0	1	-	-	-
ISO 9001	0	0	0	0	0	1	-	-	3

### GESTIÓN DE RIESGOS

En un contexto preventivo la compañía establece variadas formas de identificación y evaluación de riesgo:

- Matriz de identificación y Evaluación de peligros, la cual categoriza y establece medidas para su mitigación.
- Plan de tránsito, documento técnico que identifica

riesgos en la ruta y entrega recomendaciones para el manejo seguro.

- Rutagrama, documento técnico digital que establece los parámetros de seguridad vial y técnicas de conducción efectivas al recorrer ruta.
- Procesos de auditoría internos y externos las evaluaciones de riesgos pertinentes para garantizar la calidad de la operación.

Además, prepara y capacita de forma permanente a los profesionales que participan de estos procesos, las revisiones de matriz y otros documentos y la preparación del personal están establecidos en el Estándar de SSOMA de Hualpén.

Todos los resultados de evaluación de riesgos e investigación de accidentes son analizados en la perspectiva de las lecciones aprendidas, las cuales son difundidas en la organización, la Subgerencia HSEC (Norte y Sur) se encarga de incorporar estas mejoras en procedimientos o estándares internos de la organización.

### GESTIÓN DE MEJORAS EN SEGURIDAD

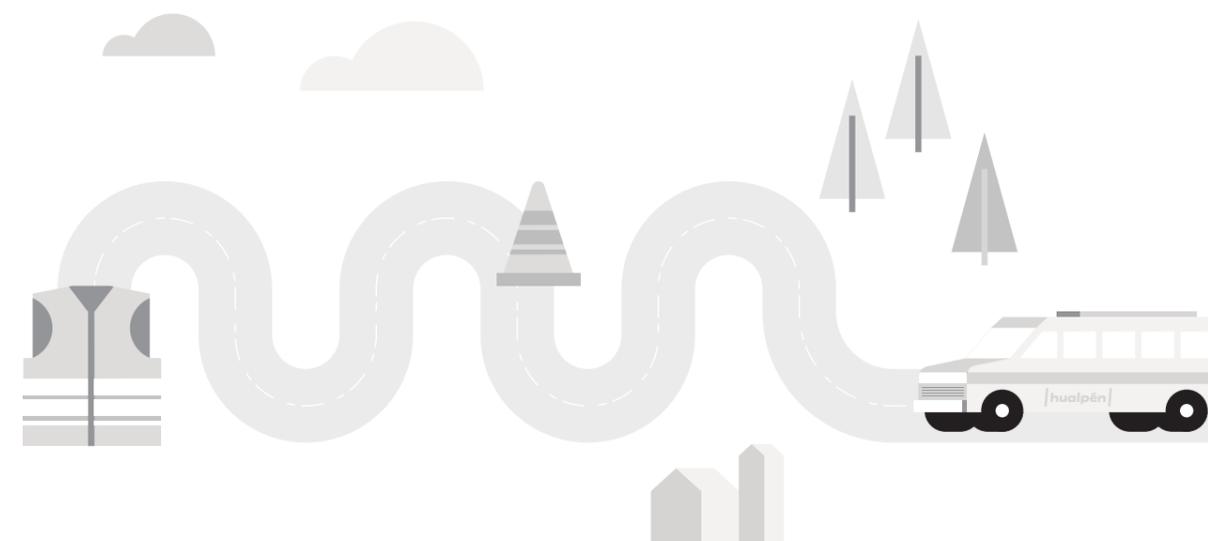
En la empresa todos los trabajadores tienen la posibilidad de indicar riesgos o situaciones de peligro laboral, a través de distintas herramientas de participación:

- Canal de Denuncias
- Denuncia electrónica
- Levantamiento de riesgos de ruta
- Participación para elaborar procedimientos de trabajo.
- Feedback de reglamento interno
- Directamente con sus jefaturas

- Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, sindicatos
- Canal de comunicaciones internas.
- Paralelamente, la Subgerencia de Desarrollo Organizacional cuenta con un equipo especialista de psicólogas y asistentes sociales que conversan diariamente con los trabajadores.
- Expertos en prevención de riesgos en todos sus contratos y operaciones con la finalidad que los trabajadores puedan informar situaciones que pueden afectar la salud y seguridad. La protección de los trabajadores está resguardada expresamente en el Reglamento Interno y se cuenta con un procedimiento escrito para la investigación de incidentes.

Ningún trabajador se verá enfrentado a represalias si denuncia este tipo de situaciones.

De esta forma Hualpén garantiza el establecimiento imparcial de los hechos ocurridos, el análisis de causa raíz y la determinación de implementar medidas de control para eliminar riesgo y establecer medidas de mejora. Este proceso de investigación es participativo por cuanto involucra la participación de trabajadores y comités paritarios.





# HITOS 2022

- Trabajo en seguridad vial bajo cuatro aspectos: factor humano, de vehículo, de la vía y aspectos organizacionales.
- Selección, capacitación y entrenamiento a conductores y mecánicos.
- Revisión de controles críticos: chequeo de fatiga y somnolencia, de equipos y de alcohol y drogas.
- Gestión de la seguridad ocupacional

## PLANES DE SEGURIDAD

Como la esencia del negocio de Hualpén son sus clientes, en todas las operaciones y/o contratos a nivel nacional se desarrolla un Plan de Seguridad y Salud Ocupacional por la administración del contrato y la unidad de negocios, en conjunto con el área de prevención de riesgos. Cada área también genera una matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos a fin de prevenir, mitigar y/o remediar cualquier aspecto que afecte la seguridad y salud de las personas.

## CAMPAÑA 2022

El foco del año estuvo en la gestión de seguridad vial a través de campañas de seguridad en torno a:

- Entrenamiento de conductores. El programa POC, Perfil Ocupacional del Conductor, es un proceso de formación y de certificación de competencias internas de todos los conductores Hualpén, el cual se basa en el modelo de competencias establecidos por ChileValora para esta categoría laboral. Consta de 4 módulos de capacitación y al cierre se certifica en conjunto con la mutual. En 2022, un total de **2.300 conductores** renovaron u obtuvieron su certificación.

- El diseño e implementación del Perfil Ocupacional del Conductor, POC ha sido fuertemente valorado por los clientes de Hualpén. Algunos han solicitado formar sus propios conductores en la Academia Hualpén reconociendo su calidad y rigurosidad.

- Mantenimiento preventivo de los equipos.
- Inspección preoperacional.
- Renovación de equipamiento de seguridad.
- Charlas de sensibilización sobre distintos temas según los requerimientos de las áreas y acompañados con instituciones externas a la empresa como Bomberos, Carabineros de Chile, Mutual de Seguridad y Senda.

- El **100% de conductores** se sometieron a control de alcohol y drogas: Durante el año se puso en marcha un plan comunicacional y de control con los conductores para la prevención del consumo a través de la entrega de información y sensibilización sobre el impacto para la salud y para terceros del uso de estas sustancias. El objetivo fue visibilizar controles críticos del servicio mejorando la capacidad de respuesta de los distintos actores del proceso y asegurando que el servicio se ejecute de manera segura.



# GESTIÓN DE SEGURIDAD VIAL





## TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LA SEGURIDAD

Hualpén ofrece permanente innovación y uso intensivo de tecnologías orientadas a mejorar el desempeño y control de seguridad en sus servicios. La empresa 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.

### ENTRE ESOS SISTEMAS ESTÁN:

- 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)
- Alarma de uso para el cinturón de seguridad
- GPS en vehículos
- Sistemas de frenada de emergencia
- Dirección asistida o ABS
- Limitadores de velocidad
- Sistemas de alerta por alcance
- Sistema de reconocimiento de señales de tránsito, luces adaptativas
- Programación de modos de conducción

A los conductores, en tanto, se les brinda servicios en torno a:



### PROGRAMA DE CONTROL DE SOMNOLENCIA

- Higiene de sueño
- Dispositivo de alarma de sueño
- Ejercicio Físico Guiado

### APOYO PSICOLÓGICO PARA CONTROL DE ESTRÉS Y EMOCIONES

- Alcotest 100% de los servicios.
- Examen interno teórico y práctico.
- Capacitación y certificación de competencias.

### PROGRAMA ERIC

Hualpén cuenta con una alianza con la Mutual de Seguridad para contener psicológicamente a sus trabajadores frente a un incidente traumático en su jornada laboral. De esta manera, se busca prevenir la aparición de estrés post traumático en quienes hayan presenciado un evento crítico, asalto o accidente con resultado fatal, estableciendo medidas de intervención precoz. También, se intenta evitar el desarrollo de fobias, a través de la incorporación precoz del trabajador a su actividad laboral habitual y disminuir el número de días perdidos por enfermedad mental secundaria.

## GESTIÓN DE RIESGO SALUD OCUPACIONAL

- + Programas de salud y seguridad
- + Higiene ocupacional (protocolos Minsal)
- + Evaluación de riesgos psicosociales
- + Ergonomía ocupacional
- + Asesoría médica
- + Campañas de salud



*En 2022 se realizaron ferias de salud y beneficios, operativos de salud en terreno, evaluaciones de ruido, vacunación preventiva.*

06

GESTIÓN  
AMBIENTAL



La empresa cuenta con un Sistema de Gestión Integrado que incorpora el desempeño medioambiental. Para liderar el avance de esta área el Comité de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad tiene los siguientes lineamientos:

- › Mantener el liderazgo y compromiso de todos los equipos con la gestión medioambiental.
- › Analizar y monitorear permanentemente la relación de Hualpén con su entorno, en todas las zonas donde opera.
- › Distinguir las necesidades y expectativas de los diversos grupos de interés que confluyen.

- › Definir acciones que aborden los riesgos y oportunidades para un óptimo desempeño.
- › Asegurar el cumplimiento legal y reglamentario nacional.
- › Controlar los riesgos medioambientales.
- › Inscripción de bases de Hualpén en Sistema de Ventanilla Única.
- › Actualización permanente de normativas ambientales.
- › Regularización de permisos sectoriales.
- › Reportabilidad permanente en Sistema de Ventanilla Única del Ministerio de Medio Ambiente.



*Desde 2020 Hualpén entrega su información por Ventanilla Única al Registro de Emisiones y Transferencias de Contaminantes (RETC), del Ministerio del Medio Ambiente de acuerdo a ley.*



Reforzamiento de la unidad de Medioambiente con la contratación de un especialista a objeto de unificar los criterios de medición para todas las unidades de negocios a lo largo del país, de forma de contar con una estandarización de procesos, que permita generar líneas de base reales con las cuales definir metas.



Definición de protocolos corporativos transversales de manejo de residuos.



Cumplimiento irrestricto a las normativas.



Preparar a la empresa para la medición de la Huella de Carbono.



Instalaciones de procesos para reutilizar agua del lavado de buses y vehículos. En 2022, 80% del agua se reutilizó.



Uso de detergentes biodegradables.

# GESTIÓN DE RESIDUOS

Durante 2022 se aumentó el monitoreo de los residuos, para ampliar la gestión de reciclaje de materiales y mejorar la disposición de aquellos que no pueden tener otra utilidad.

## GESTIÓN DE RESIDUOS 2022

TIPO DE RESIDUO	ZONA NORTE	ZONA CENTRO	ZONA SUR	ZONA AUSTRAL
Aguas contaminadas con aceites o lubricantes	0	69.660	5.980	0
Aserrín contaminado con aceites o lubricantes	710	225	1.485	0
Baterías de plomo	11.647	2.185	12.077	0
Cartones y papeles contaminados con hidrocarburos	0	0	0	0
Cartuchos tóner impresoras	0	0	0	0
Envases contaminados con aceites o lubricantes	1.324	0	854	0
Envases contaminados con pintura	0	35	152	0
Filtros de aceite	11.601	1.094	1.297	240
Mangueras y gomas contaminadas con hidrocarburos	0	0	0	0
Petróleo contaminado con agua o hidrocarburo	0	0	0	0
Plásticos contaminados con hidrocarburos	0	0	98	0
Residuos de aceites y lubricantes (excepto las emulsiones)	8.753	16.515	17.200	2.000
Trapos o paños contaminados con aceites o lubricantes	3.074	0	2.175	0
Tubos fluorescentes	0	0	0	0
Material contaminado con hidrocarburos	2.199	1.795	544	0

## GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS

Para avanzar con la cuantificación de materiales y definir las posibilidades de reciclaje o reutilización, Hualpén inició en 2021 su control en casa matriz.

Durante 2022 se aumentó el monitoreo de los residuos para ampliar la gestión de reciclaje de materiales y mejorar la disposición de aquellos que no pueden tener otra utilidad.

En un esfuerzo que integra todas las áreas de la empresa, y siempre con el propósito de cumplir los lineamientos de la Economía Circular, en 2022 Hualpén dio importantes pasos en lo que respecta al **reciclaje total de baterías, plásticos, papeles y cartones**. Paralelamente, y en anticipación a la entrada en vigencia de la Ley REP, se contrataron también los servicios de una empresa dedicada al **reciclaje de todos los neumáticos desechados** y que no tenían posibilidad de reventa.

## DESTINO DE RESIDUOS PELIGROSOS 2022 (EN KG)

DESTINO	ZONA NORTE	ZONA CENTRO	ZONA SUR	ZONA AUSTRAL	TOTAL
Vertedero	18.908	3.149	6.605	240	28.902
Reciclaje baterías	11.647	2.185	12.077	0	25.909
Recuperación de aceite	8.753	16.515	17.200	2.000	44.468
Reciclaje de agua con hidrocarburos	0	69.660	5.980	0	75.640

## DESTINO DE RESIDUOS INDUSTRIALES NO PELIGROSOS 2022 (EN KG)

TIPO DE RESIDUO	DESTINO	ZONA NORTE	ZONA CENTRO	ZONA SUR	ZONA AUSTRAL	TOTAL
Neumáticos	Empresa recicladora	4.871	4.870	4.871	4.870	19.482
Papel y cartón	Empresa recicladora	0	0	2.232	0	2.232
Plástico	Empresa recicladora	0	0	142	0	142
Excedentes metálicos	Empresa recicladora	6.640	0	11.699	0	18.339



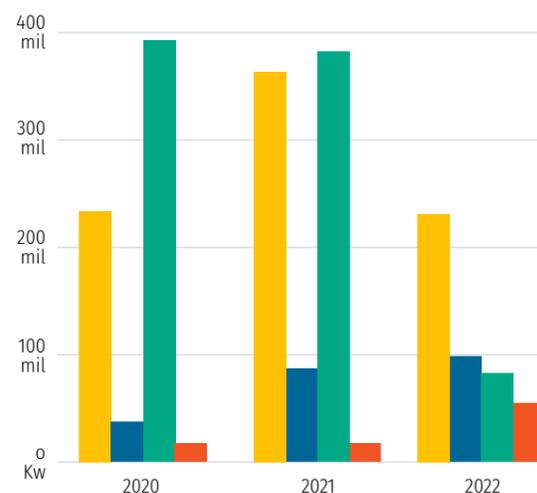
# INDICADORES MEDIOAMBIENTALES

GRI 302-1,303-5, 306-3

## CONSUMO ENERGÉTICO EN KW

Zona Norte Zona Centro Zona Sur Zona Austral

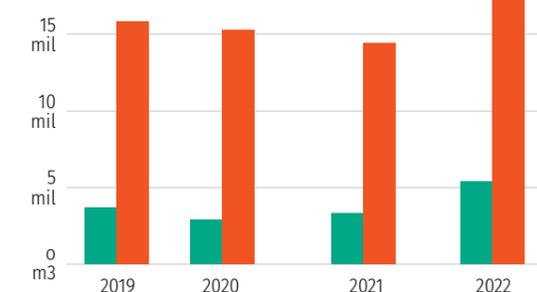
UBICACIÓN	2020	2021	2022
Zona Norte	233.180	363.393	230.553
Zona Centro (Santiago)	34.200	83.573	98.362
Zona Sur	391.810	381.573	70.829
Zona Austral	17.319	17.162	54.346



## CONSUMO DE GAS EN M³

Zona Sur Zona Austral

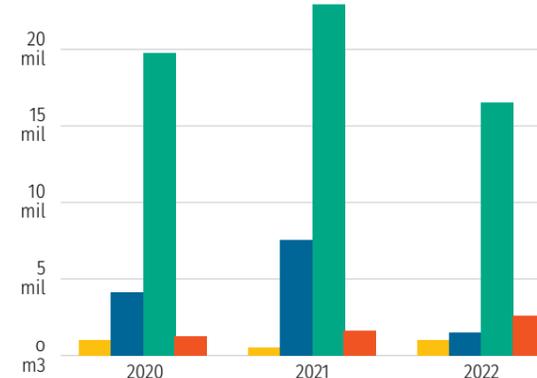
UBICACIÓN	2019	2020	2021	2022
Zona Sur	3.700	2.900	3.300	5.434
Zona Austral	15.838	15.333	14.440	17.364



## CONSUMO AGUA EN M³

Zona Norte Zona Centro Zona Sur Zona Austral

UBICACIÓN	2020	2021	2022
Zona Norte	998	500	979
Zona Centro (Santiago)	4.132	7.554	1.469
Zona Sur	19.795	22.958	16.497
Zona Austral	1.225	1.636	2.583



# DESAFÍOS 2023

## LEY REP

A pesar de que la Ley 20.920 que corresponde al Reciclaje y Responsabilidad Extendida del Productor (REP) empezará a regir en 2023, como Hualpén, adquirimos el compromiso del reciclaje de productos prioritarios desde el año 2022, apoyando la economía circular de los residuos tales como baterías, excedentes metálicos, neumáticos y comenzando en algunas bases con reciclaje de productos de embalaje (plástico, papel y cartón), todo esto mientras se activa la gestión del retiro y responsabilidad de los productores.

## HUELLA DE CARBONO

Hualpén tiene considerado como proyecto de sustentabilidad, realizar la huella de carbono a nivel nacional. El inicio es la cuantificación de los indicadores ambientales relevantes y la trazabilidad que existe en el reporte es clave para este proceso.



# 07

## INFORMACIÓN GENERAL



**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.

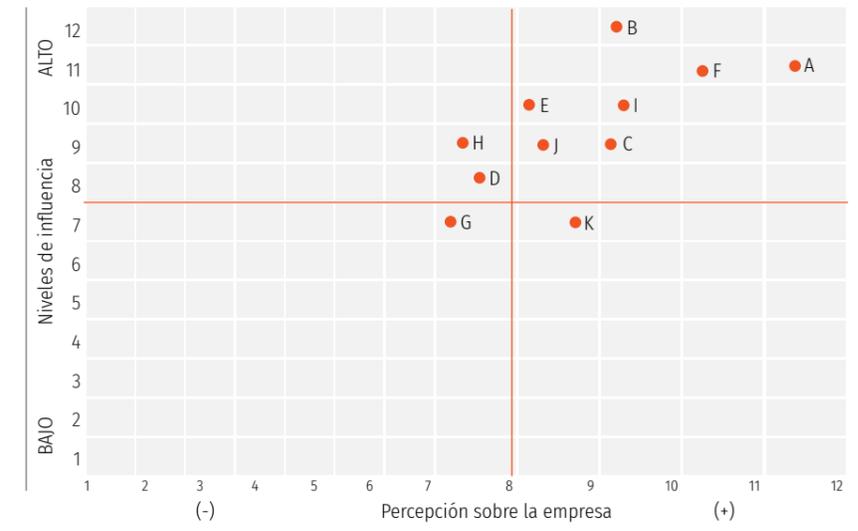
Para priorizar los aspectos relevantes y obtener los temas materiales, se asignó un puntaje a cada uno de los primeros según la importancia para grupos externos e internos de la organización y se le asignó una puntuación a cada ítem siguiendo la Guía de la OCDE de Debida Diligencia para una Consulta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