



**| hualpén |**

**REPORTE DE  
SOSTENIBILIDAD  
2020**





**Mónica Álvarez,  
Directora  
Buses Hualpén.**

## **UNA EMPRESA FAMILIAR**

Tenemos la satisfacción de presentarles el primer Reporte de Sostenibilidad de Hualpén, una empresa familiar que nació hace 46 años, fundada por nuestro padre Eladio Álvarez, como un pequeño emprendimiento de transporte privado de personal en la región del Biobío, y ha llegado a transformarse en una de las empresas líderes con presencia en todo Chile. Hualpén es hoy día una empresa profesional de alto performance que presta sus servicios para muy diversas industrias y empresas a lo largo de todo el país, conectando a las personas entre los lugares más importantes de su vida, el hogar y el trabajo.

A lo largo de estos 46 años, desde el esfuerzo de un pequeño grupo familiar durante varias décadas, hasta el actual equipo profesional de gestión; nos hemos guiado siempre por las ansias de construir una organización centrada en entregar el mejor servicio disponible a cada uno de nuestros clientes.

Somos una compañía centrada en sus clientes y en nuestro propósito de conectar a las personas, y los pilares para alcanzar logros sobresalientes son nuestros colaboradores, nuestros valores y nuestra promesa de servicio, siempre y todos los días. Nuestra capacidad para entregar un servicio seguro y de alta calidad, con más de

3000 viajes al día, se sustenta en el compromiso de cada uno de los que se desempeñan en Hualpén. Todas y cada uno de nosotros está siempre consciente de la importancia vital de nuestra tarea diaria, asegurando que los pasajeros puedan llegar a sus trabajos y volver a su hogar de manera segura a tiempo y confortable.

Vivimos tiempos muy difíciles, pero también cargados de esperanza, no sólo en que superaremos la pandemia, sino que los aprendizajes de este tiempo nos ayudarán a ser organizaciones en que con mucho mayor vigor integramos los desafíos actuales. Trabajamos hoy para asumir la digitalización y automatización en nuestros procesos, simplificando y haciendo más segura

las tareas de nuestros colaboradores. Iniciamos hace unos años la integración de vehículos cero emisiones a nuestra flota. Se trata de un esfuerzo ineludible de responsabilidad frente al cambio climático.

La calidad de vida de nuestros colaboradores ha estado siempre en el centro de las preocupaciones, sin embargo, la pandemia nos enfrenta al reto de la salud mental, que experimenta hoy un desafío mucho mayor que en el pasado en Hualpén, igual que desde nuestra fundación, nos comprometemos con el futuro de nuestros colaboradores, de nuestros pasajeros y de nuestros clientes.





**Daniel González,  
Gerente General  
Buses Hualpén.**

## **UNA EMPRESA FAMILIAR**

El reporte de sustentabilidad que tienen en sus manos es un nuevo hito en la Ruta Hualpén, que fortalece el devenir y desarrollo de la empresa; y, por supuesto es una instancia que nos llena de orgullo y satisfacción.

Hualpén ha alcanzado distintas metas en su ya larga historia, sin embargo, es necesario relevar que en los últimos años ha tenido un crecimiento sostenido que nos ha llevado a ser una de las compañías líderes en la industria de Transporte Privado de Personas a nivel nacional.

Contamos con presencia en todo Chile y en todas las industrias, minería, forestal, combustibles, pesca, servicios industriales, puertos y otras muy diversas. Nuestros más de 1000 conductores realizan algo más de 3000 servicios al día, conectando a los colaboradores de las empresas entre los lugares más importantes de su vida, su hogar y su trabajo. Nuestro principal objetivo es consolidar la sustentabilidad de largo plazo de Hualpén con vistas a los próximos diez años. Es así, como nos enfocamos en fortalecer nuestras capacidades, tanto desde el punto de vista operacional, comercial, tecnológico y financiero; pero el principal énfasis ha estado en nuestros equipos y personas.

En los últimos años, Hualpén ha más que duplicado sus ventas y servicios y nuestro plan estratégico supone volver a duplicar estos logros en los próximos cinco años. Estas metas no se logran sin el cumplimiento en alta calidad de las expectativas de nuestros clientes y de nuestros estándares operacionales, de procesos y capacidades propias de mantención, de seguridad y salud; todos ellos certificados con las más altas exigencias internacionales. Estas capacidades son el soporte de nuestra promesa de seguridad, confort y puntualidad. Estos resultados se encuentran apalancados en un fuerte proceso de consolidación que se inició con la puesta en valor de nuestro propósito, valores y promesa de servicio, y en la renovación de nuestra imagen corporativa. Como bien sabemos, estas no son meras declaraciones en la medida que se transforman en una cultura arraigada en toda la organización.

Sabemos que eso toma tiempo por lo que ya estamos en camino y son nuestras personas las que adoptan esta visión como cultura propia. Los dos años anteriores, 2019 y 2020, han sido por lejos los más desafiantes en nuestra historia.

La pandemia y sus consecuencias supuso grados inéditos de adaptación a circunstancias desconocidas y con altos grados de incertidumbre. Para enfrentar los inéditos desafíos de estas circunstancias nuestro enfoque fue apoyarnos en la valiosa historia de Hualpén, de cercanía y trabajo conjunto con nuestros colaboradores y sus representantes sindicales. Este esfuerzo colaborativo nos ha permitido sortear las dificultades. Hoy en Hualpén somos una organización más unida, más colaborativa y con nuevas capacidades construidas al calor de nuestros servicios y del cuidado de todos.

En esta oportunidad quiero destacar tres muy importantes logros e iniciativas que marcan nuestro liderazgo.

Por una parte, nuestra fortaleza financiera, un bien que apreciamos en toda su valía y que cuidamos con esmero porque nos dota de las capacidades de inversión adecuadas al mercado chileno en toda su amplitud.

En el ámbito del desarrollo tecnológico, nos encontramos en pleno despliegue de Hualpén Digital. Proyecto de transformación de toda la cadena de valor, digitalizando y automatizando los procesos operacionales, de mantención, de personas, de administración y otras áreas relevantes. Es un proyecto ambicionado por años, que supone cambios significativos para nuestras personas y para la experiencia de nuestros clientes. El seguimiento en línea de nuestros móviles y todos sus parámetros de confiabilidad operativa, con comunicaciones bidireccionales permanentes, así como su visualización y reporte online en nuestro

Centro de Control Operacional, les permitirá a nuestros clientes un nivel de información y transparencia de cada uno de los detalles de sus personas en traslado.

Hualpén Digital está transformando nuestra empresa en una fábrica inteligente de servicios de transporte y no cabe duda de que este proyecto refuerza nuestra alianza estratégica con los clientes proveyéndolos de un nuevo valor.

A partir de reconocer la importancia de colaborar en la mitigación de los efectos del cambio climático y alineados con las estrategias de sustentabilidad de nuestros clientes, decidimos hace un par de años, iniciar la integración de Buses Cero Emisiones en los procesos de renovación de flota.

A esta fecha, operamos con buses 100% eléctricos y nuestra meta es integrar al menos el 10% de buses de este tipo. A la vez, estamos expectantes de otras tecnologías de combustión limpia, en particular de hidrógeno verde. Como ven Hualpén es una empresa en marcha firme tras de sus objetivos de desarrollo, sostenidos en nuestra historia, nuestras personas y nuestra promesa a los clientes

Finalmente, este informe nos permite dar cuenta de nuestro desempeño a todos nuestros grupos de interés, en el ámbito de los Derechos Humanos, Anticorrupción, Relaciones Laborales y Medioambiente, según los principios del Pacto Global a través de un Reporte COP (Communication On Progress).



Capítulo

01

# NUESTRO SERVICIO





**UN SERVICIO QUE  
CRECE Y DESAFÍA  
EL PASO DEL  
TIEMPO**

Han pasado 46 años desde el nacimiento de Hualpén en la Región del Biobío. En este tiempo no solo se ha expandido al norte, centro y sur del país, sino que lo ha hecho adaptándose a las exigencias de sus clientes y a un entorno cada vez más desafiante.

Hualpén, es una empresa de transporte privado de personas con operaciones a lo largo del país y presencia en diferentes sectores de la economía, constituyéndose en una de las más importantes en este segmento del mercado nacional.

## / TRASLADOS:



### FAENAS E INDUSTRIAS

- Personal administrativo
- Personal operativo y turnos



### INTERNOS

- Interplantas
- Subterráneos
- A rajo minero



### INTERURBANOS

- Subidas – bajadas interurbanas a diferentes destinos.
- Subidas – bajadas a aeropuertos.



### SERVICIOS ESPECIALES

- Viajes empresariales
- Viajes de estudios
- Turismo
- Eventos particulares

## COBERTURA

Hualpén tiene presencia en distintos sectores en las zonas norte, centro y sur del país.



## HUALPÉN EN CIFRAS

COLABORADORES	3.276
VEHÍCULOS	+ DE 1.500
CONTRATOS	220
PASAJEROS	120.000
SERVICIOS DIARIOS	3.000
KILÓMETROS RECORRIDOS	60 millones al año



## | NUESTRA FLOTA

Nuestros vehículos provienen de las marcas más prestigiosas del mercado: Mercedes-Benz, Scania, Irizar, Yutong, Volvo, Marcopolo y King Long.

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

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

- Sistema de climatización
- Butacas ergonómicas reclinables
- Baño central
- Cinturón de seguridad de 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



## VISIÓN GLOBAL DE HUALPÉN

- Empresa de origen familiar, consolidada.
- Empresa dinámica, en pleno proceso de expansión y crecimiento.
- Cultura basada en la ética del trabajo, desafiada por nuevas generaciones.
- Traje a la medida para los clientes.
- Estructura organizacional adaptándose a los cambios actuales.

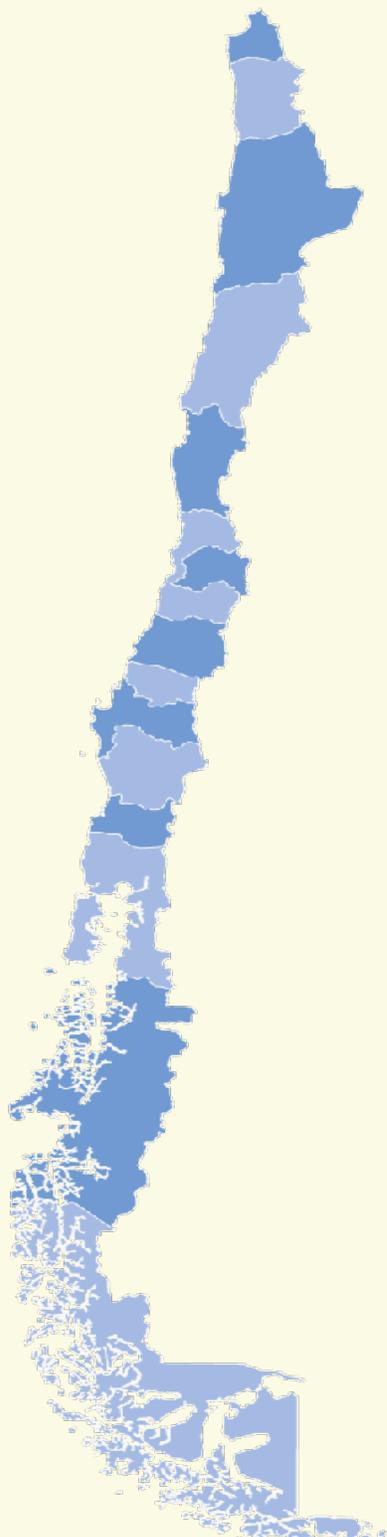


## HISTORIA

Hualpén es la principal y más prestigiosa empresa de transporte privado de personas del sur del país y una de las más importantes en la zona centro y norte a nivel nacional.

La empresa fue fundada en 1976, y desde un principio su objetivo ha sido satisfacer las necesidades, expectativas y requerimientos de sus clientes, a través de sus servicios de transporte privado de pasajeros. Esta labor la realizamos de forma segura, puntual y confortable con un fuerte énfasis en las Personas. Este sello nos permite desde hace 44 años conectar con nuestros clientes y usuarios a lo largo de todo el país.

# EVOLUCIÓN DE LAS OPERACIONES Y RED LOGÍSTICA



**1976**

Nace Hualpén Concepción.

Inicio de operaciones en Los Angeles.

**1985**

**2000**

Inicio de operaciones en Chillán.

Inicio de operaciones en Punta Arenas y Valdivia.

**2005**

**2008**

Inicio de operaciones en Constitución.

Inicio de operaciones en Antofagasta y Copiapó.

**2010**

**2012**

Nace Hualpé Calama, Viña del Mar y la Serena.

Inicio de operaciones en Puerto Montt.

**2015**

**2016**

Inicio de operaciones en el Gran Santiago Urbano.

Inicio de operaciones en Iquique.

**2017**

**2019-2020**

Presencia nacional en industria.

# ESENCIA DE NUESTRA MARCA

1

## SOCIOS ESTRATÉGICOS DE NUESTROS CLIENTES

Conocemos a fondo la realidad de las distintas industrias y organizaciones con las que trabajamos. Desde el entendimiento de sus desafíos, buscamos contribuir a sus objetivos, convirtiéndonos en sus aliados.

2

## SERIEDAD

Trabajamos con industrias de alta exigencia y eso nos motiva a exigirnos constantemente. Para ello, contamos con un gran equipo (profesionales, técnicos, conductores y administrativos), comprometido y altamente capacitado. La trayectoria de más de 40 años avala nuestra solvencia y seriedad.

4

## COBERTURA NACIONAL

Somos hoy una de las empresas de transporte de pasajeros más grandes de Chile con más de 3.000 servicios al día en las zonas norte, centro y sur del país. Lo tomamos con humildad y agradecimiento por la confianza depositada en nosotros, lo asumimos también como un desafío para seguir mejorando y creciendo.

3

## ADAPTACIÓN Y FLEXIBILIDAD

Cada organización es una realidad particular y nos ajustamos con flexibilidad a la necesidad de nuestros clientes, con el compromiso de cumplir con excelencia los requerimientos de cada contrato.

5

## VISIÓN DE FUTURO

Nos anticipamos a las necesidades de nuestros clientes. Desde siempre nos proyectamos a largo plazo hacia nuevas rutas, que nos permitan seguir avanzando hacia nuestro propósito.

## BENEFICIOS A NUESTROS CLIENTES



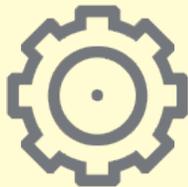
### PERSONAS SEGURAS

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



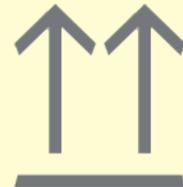
### EQUIPOS A LA HORA

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.



### BIENESTAR PARA LOS TRABAJADORES

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



### PROFESIONALIZACIÓN Y ALTO ESTÁNDAR

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

Capítulo

02

# ENFOQUE ESTRATÉGICO





## CUMPLIMOS LAS EXPECTATIVAS DE NUESTROS CLIENTES

Al igual que su flota, Hualpén tiene su hoja de ruta trazada para los próximos años: incrementar su valor como compañía para agregar valor a sus clientes. Para lograr ser socio estratégico de sus clientes pone la tecnología al servicio de las personas.

## EN 2020, HUALPÉN ACTUALIZÓ SU ESTRATEGIA DEFINIENDO 5 GRANDES PILARES EN TORNO A SUS CLIENTES:



# PRINCIPIOS DE HUALPÉN

## 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”.

## 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 un compromiso con el futuro

## OBJETIVOS 2020 - 2023

En coherencia con su propósito y visión, Hualpén se ha impuesto como principal objetivo crecer e incrementar su valor como compañía. De esta forma cumplirá su promesa de agregar valor al negocio de sus clientes.

Para conseguir crecimiento y productividad la empresa ha definido 6 objetivos específicos para los próximos 3 años:

- Ser una oferta competitiva que cumple con las expectativas del cliente.
- Lograr un alto desempeño en puntualidad, confort, seguridad.
- Fortalecer su imagen de marca, la innovación y la tecnología.
- Crecer en ingresos.
- Generar una rotación de activos.
- Lograr eficiencia operacional.





## PARA LOGRAR ESTOS DESAFÍOS HUALPÉN HA DEFINIDO DOS ESTRATEGIAS CLAVES:

### PONER LA TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LAS PERSONAS:

- Tecnologías de seguridad de viaje.
- Electromovilidad.
- Equipamiento de avanzada y alta confortabilidad.
- Sistemas integrados de confiabilidad.

### SER SOCIO ESTRATÉGICO DE SUS CLIENTES:

- Dirección ejecutiva con visión estratégica de largo plazo.
- Integración de sistemas para el seguimiento y control.
- Alta calificación, capacitación continua y certificaciones.
- Gestión preventiva.

# GESTIÓN DEL RIESGO

Las matrices de riesgo de Hualpén están orientadas en tres ámbitos:

- **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 por una empresa certificadora externa de forma anual.

- **MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS**

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

- **MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL**

En ella se identifican posibles impactos de las operaciones de Hualpén en el medioambiente, se establecen medidas preventivas y de mitigación, se identifican impactos derivados de la operación del transporte de pasajeros y del mantenimiento de los equipos respectivos.

De acuerdo al Sistema Integrado de Gestión las evaluaciones de riesgos realizadas en las matrices se evalúan en forma semestral y cada vez que ocurre un evento. De esta forma se verifica si el riesgo estaba identificado y si las medidas de control son suficientes. De forma adicional los procesos de evaluación de riesgos están sujetos a revisión anual en auditorías realizadas por empresas externas las cuales determinan la conformidad del proceso de acuerdo a las normas ISO 45.001, 14.001 y 9001.

Las evaluaciones de riesgo durante este último año variaron como consecuencia de la contingencia social vivida en Chile y luego de la pandemia del virus COVID-19. La crisis social llevó a la incorporación de temas relacionados con el vandalismo y continuidad operacional previendo la toma de carreteras. La situación sanitaria ha llevado a adoptar medidas para el control del contagio entre colaboradores incorporando medidas sanitarias y administrativas como el teletrabajo y distanciamiento físico.



## PROYECTO HUALPÉN DIGITAL

En 2020 la empresa comenzó una transformación digital Proyecto Hualpén Digital con el objetivo de conseguir trabajar de una forma más simple, eficiente y segura. Para ello definió 4 propósitos fundamentales:

- Transformar la forma de trabajar, simplificando y digitalizando los procesos.
- Desarrollar e instalar sistemas que integren los procesos y sus transacciones, con los grados más altos de automatización. Obtener y disponibilizar información que antes no se podía sistematizar ni interpretar.
- Gestionar los KPI críticos en tiempo real y tomar decisiones con la mejor información.
- Este proyecto significa un cambio organizacional que intenta transformar la cultura organizacional mejorando la comunicación y las prácticas cotidianas. Para asegurar el éxito se cuenta con un soporte robusto con integración de plataformas y tecnología en los procedimientos.

El desafío en los próximos años es pasar de varios sistemas independientes a una sola plataforma integrada que gestione las diversas áreas de la compañía:



Si bien algunos procesos de cada área han sido ejecutados, otros aún están en desarrollo para culminar en 2021.

Capítulo

03

# GOBIERNO CORPORATIVO



## **ESTRUCTURA DE GESTIÓN RESPONSABLE Y DESCENTRALIZADA**

Hualpén es gestionada de acuerdo a una estructura funcional y procesos definidos. Estos se revisan periódicamente considerando el entorno altamente cambiante.



La compañía 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, en conformidad a los estatutos, a la compañía Administradora Las Guaitecas SpA., la que actúa por medio de sus propios administradores, de apoderados generales o de mandatarios especialmente designados al efecto.



## DATOS DE LA EMPRESA

Razón social: Empresa de Buses Hualpén Limitada

Rut: 84.794.200-2

Tipo de sociedad: Sociedad de Responsabilidad Ltda

Domicilio legal: Arteaga Alemparte 8983, Hualpén

Teléfono: 41-2193300

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

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



## ESTRUCTURA DEL GOBIERNO CORPORATIVO

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.

## GESTIÓN DEL GOBIERNO CORPORATIVO

La compañía posee una estructura de gestión compuesta por un Directorio, que es el máximo órgano, compuesto por cinco miembros con representación de la sociedad. Sus facultades de administración pueden ser delegadas en otras personas como gerentes o personas naturales que designen.





### DIRECTORIO

- Eladio Alvarez B., Presidente.
- Javier Alvarez P., Director.
- Mónica Alvarez P., Directora.
- Carolina Alvarez P., Directora.
- Carlos Marin O., Asesor de Directorio.
- Marisol Vidal P., Asesora de Directorio.



### PRINCIPALES EJECUTIVOS

- La Gerencia General cuenta con 2 Comités: Ejecutivo y de Gerentes.
- Vicepresidencia de Finanzas y Desarrollo.
- Vicepresidencia de Operaciones.



### 6 COMITÉS ESPECÍFICOS:

- Operaciones
- Comercial
- Confiabilidad
- Personas
- Desarrollo
- Finanzas.

# ORGANIGRAMA



COMITÉ DE  
GERENTES

Gerente General  
DANIEL GONZÁLEZ

COMITÉ  
EJECUTIVO

VP Finanzas  
y Desarrollo  
ANTONIO MOMARES

AACC  
Gerencia HSEC  
Gerencia Confiabilidad  
Gerencia Personas  
Gerencia Comercial

VP Operaciones  
FERNANDO DÍAZ



## **NUESTROS PRINCIPIOS CLAROS GUÍAN LAS ACCIONES DE TODOS LOS QUE TRABAJAMOS EN HUALPÉN**

El crecimiento continuo de la compañía ha requerido fortalecer sus mecanismos de transparencia y anticorrupción brindándole a sus colaboradores un marco de actuación ético y procedimientos adecuados.



## GESTIÓN ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN

Para fortalecer el Gobierno Corporativo, Hualpén cuenta con propósito y valores definidos que guían sus acciones. Para velar por el cumplimiento del actuar ético y transparente de los colaboradores se ha definido como un objetivo estratégico crear un Sistema de Gestión Ético. Este se compone de un Manual de Prevención de la Corrupción, Política Anticorrupción y un Canal de denuncias.

Hualpén mantiene un compromiso firme y decidido en la lucha contra cualquier forma de corrupción y cuenta con una política clara y explícita. En su Código de Valores y Ética establece los principios de ética de negocios que deben seguir todas las entidades, empleados y directores. Los principales principios son la competencia justa, políticas antimonopolio, antisoborno y anticorrupción, lavado de dinero y conflictos de interés.

Durante 2019 se elaboró el Manual de Prevención de la Corrupción, aplicable a todas las unidades que componen el Grupo de Empresas Hualpén en el país.

Este manual está fundamentado en los valores de la Compañía y alineado con sus políticas internas, con el objetivo de guiar a los trabajadores frente a situaciones que puedan desencadenar riesgos de cohecho o corrupción.



Frente a cualquier sospecha o indicio de corrupción los colaboradores deben informar a sus gerentes inmediatos o superiores, o a través del Canal de Denuncias alojado en la web de Hualpén.

Cualquier violación detectada de la política o leyes y normas públicas sobre corrupción y soborno motivarán acciones disciplinarias adecuadas para la violación, incluyendo el cese del empleo. También puede tener como resultado multas o sanciones por las cuales se puede responsabilizar al empleado individual.

El monitoreo y seguimiento del cumplimiento de la Política Anticorrupción, incluye autoevaluaciones, auditorías internas y externas y seguimiento rutinario de todos los asuntos informados.

# POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

Si bien Hualpén cuenta con un Código de Ética, durante 2020 se consideró necesario continuar desarrollando los principios éticos y de conducta apropiada de los colaboradores, principalmente los relacionados con corrupción, conflicto de interés y entretenimiento y regalos. Para ello se elaboró una Política Anticorrupción cuyo cumplimiento estricto es exigible a todo el Grupo Hualpén.

## PRINCIPALES PRINCIPIOS RECOGIDOS EN LA POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN:

1

### TOLERANCIA CERO

Se establece una tolerancia cero con respecto a cualquier tipo de soborno, incentivos u otros beneficios inapropiados que vayan en contra de las normas de la compañía, leyes y normas locales, estándares de la industria o códigos de ética en los lugares en que operan.

2

### SIGNIFICADO DE SOBORNO O CORRUPCIÓN

La política aclara que la corrupción se entenderá como cualquier acto que pretenda otorgar, ofrecer o prometer beneficios inapropiados o cualquier cosa de valor para inducir el abuso del poder otorgado a alguien para obtener un beneficio o ventaja ilegítima individual o grupal. Este concepto incluye una variedad de comportamientos como soborno, conflictos de interés y uso inapropiado de bienes de la empresa.

# 3

## DÁDIVAS O REGALOS

Se informa que determinados tipos de regalos y entretenimientos relacionados con negocios pueden ser necesarios y aceptables de acuerdo con costumbres locales, siempre que se encuentren dentro de los límites de las normas aceptadas por Hualpén, leyes y normas locales y que se hagan de buena fe. Los beneficios aceptables son aquellos que se dan abiertamente, cuando el beneficio es limitado y no uno que normalmente se consideraría podría influenciar el proceso de toma de decisiones.

# 4

## APLICACIÓN A RELACIONES CON TERCEROS

La Política declara que la empresa hará todos los esfuerzos razonables para incluir los principios de la presente política en acuerdos con todo tipo de asociaciones y otras relaciones de negocios o para asegurar de otro modo que los principios del Código y de la presente política se apliquen a todas las relaciones en que esté involucrado el Grupo Hualpén. Se tendrá especial cuidado en la selección y manejo de agentes externos y representantes.

# 5

## VALORACIÓN DEL RIESGO

La normativa designa como responsabilidad de los Gerentes evaluar continuamente el riesgo de que cualquier colaborador de Hualpén se vea involucrado en algún tipo de comportamiento corrupto, comunicar dichos riesgos en la organización, y adoptar las medidas adecuadas para evitar que suceda.

Además de aclarar estos conceptos la Política responsabiliza a los Gerentes de la información y capacitación de los colaboradores en el cumplimiento de los principios consignados. La misma norma indica que el monitoreo y cumplimiento incluye autoevaluaciones, auditorías internas y externas y seguimiento de todos los asuntos informados.

## CANAL DE DENUNCIAS

El Canal de Denuncias implementado por Hualpén es una plataforma en línea disponible en el link: <http://denunciasbuseshualpen.mandrildigital.cl> al que un colaborador, cliente, proveedor, u otro puede acceder desde cualquier computador, interno o externo a Hualpén. Su principal función es ser un espacio de comunicación entre el colaborador y la compañía para hacer una consulta o denuncia de forma segura, anónima y confidencial. Para la comprensión de cada paso en su uso la empresa ha puesto a disposición de los colaboradores un Procedimiento del Canal de Denuncias en el que se detalla paso a paso el proceso de denuncia y está disponible para todos.



## EL CANAL DE DENUNCIAS CUENTA CON UNA ESTRUCTURA OPERATIVA COMPUESTA POR:

### DIRECTORIO DE REPORTE

Integrado por el Gerente General, Gerente de Asuntos Corporativos y Gerente de Personas ve la por la imparcialidad y correcto funcionamiento del canal. Sus funciones principales son la revisión de los casos para distinguir tendencias en los hechos denunciados con el propósito de proponer soluciones como información, capacitación y sensibilización de temas recurrentes.

### ADMINISTRADOR

Es el responsable de canalizar la investigación de los hechos denunciados y coordinar el funcionamiento del sistema. También debe informar al Directorio de Reporte del seguimiento de consultas y sugerir medidas para salvaguardar la integridad de la empresa.

### CONSEJERO

Es el primer contacto entre colaboradores y el Canal de denuncias, provee asistencia frente a inquietudes e investiga las denuncias o inquietudes ingresadas al Canal. Esta investigación consiste en levantar antecedentes y pruebas y en caso necesario solicitar apoyo del Administrador.

**El Canal de denuncias cuenta con plazos breves que van de los 2 a los 10 días de manera de dar un curso expedito a las denuncias e inquietudes de los colaboradores.**

# ESTRATEGIA SOSTENIBLE





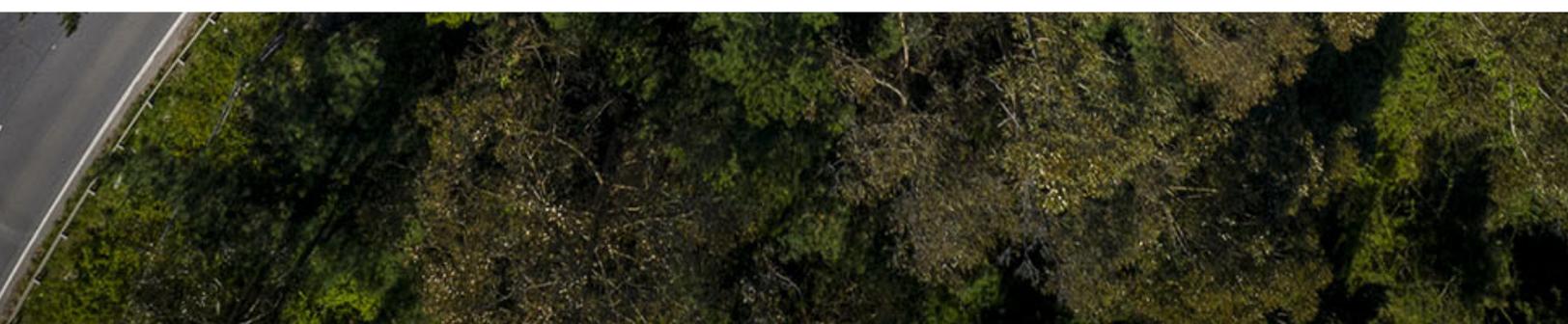
## POLÍTICA SOSTENIBILIDAD HUALPÉN

En su Política de Sostenibilidad Hualpén explicita su compromiso con el desarrollo de Chile, de sus clientes y de sus colaboradores. Hualpén reconoce que su servicio es importante para la calidad de vida de las personas que transporta y que por ello quiere ser el mejor aliado de las empresas del país a través de un transporte seguro, puntual y confortable.



**ACEPTAMOS EL  
DESAFÍO DE SER  
UNA EMPRESA  
SOSTENIBLE**

La trayectoria de Hualpén da cuenta de su sostenibilidad en el tiempo. Sin embargo, las personas y el entorno exigen cambios y nuevos compromisos que han llevado a la empresa a hacerse cargo del impacto que genera y a minimizarlos.





La trayectoria y crecimiento en el tiempo de Hualpén revelan su capacidad de adaptación al cambio y nuevos escenarios. Dentro de estos últimos, el impacto de la actividad de la compañía en las personas y el medio ambiente ha sido un tema relevante del que la empresa ha querido hacerse cargo más allá de lo que hoy la legislación establece.

Con el objetivo de apalancar sus distintas iniciativas sostenibles durante 2018 Hualpén solicitó a una consultora externa un diagnóstico de Sostenibilidad. Este ejercicio de análisis de procedimientos y prácticas, junto a un

exhaustivo análisis interno, se centró en las dimensiones: Derechos Humanos, Gobernanza de la organización, Prácticas de operación, Prácticas Laborales, Desarrollo de la comunidad, Medio Ambiente y Consumidores.

A partir de los hallazgos y recomendaciones del diagnóstico la compañía definió una Estrategia de Sostenibilidad. Esta estrategia se estableció como una hoja de ruta para avanzar en la definición de pilares estratégicos, la formulación de una Política de Sostenibilidad y la creación de una estructura de gobernanza.

# PILARES ESTRATÉGICOS HUALPÉN



## GOBIERNO CORPORATIVO

Velamos porque cada uno de quienes forman nuestra empresa tengan un actuar ético y transparente.



## GESTIÓN DE PERSONAS DE EXCELENCIA

Entendemos que la calidad de nuestro servicio depende de nuestros colaboradores. Para esto, contamos con líderes eficaces, equipos competentes y comprometidos.



## SERVICIO DE CALIDAD

Somos una organización que trabaja para entregar un servicio puntual, seguro y de calidad. Orientamos el servicio a las necesidades del cliente, y generamos instancias constantes de comunicación y retroalimentación.



## GESTIÓN DE IMPACTOS SOCIOAMBIENTALES

Somos una organización consciente de los impactos que genera, por tal motivo desarrollamos mecanismos de mitigación, innovación y nuevas tecnologías que permitan minimizarlos.

# HOJA DE RUTA



## ESTRATEGIA SOSTENIBILIDAD HUALPÉN

Somos una **organización con propósito y valores** que guían nuestro actuar en cada una de las acciones que desarrollamos. Velamos por que cada uno de quienes forman nuestra empresa tengan un **actuar ético y transparente**.

Entendemos que la calidad de nuestro servicio depende de las personas que trabajan con nosotros. Para esto, contamos con **líderes eficaces, equipos competentes y comprometidos**. Aseguramos un trabajo de calidad para nuestros trabajadores.

Somos una organización que trabaja por entregar un servicio puntual, seguro y de calidad. Esto se logra **orientando el servicio** a los requerimientos del cliente, y generando **instancias constantes de comunicación y retroalimentación**.

Somos una organización que **comprende los impactos** que genera, desarrollando **mecanismo de mitigación**, innovación y nuevas tecnologías que permitan minimizarlos.



## COMPROMETIDOS CON EL DESARROLLO DE CHILE

Comprometidos con el desarrollo de Chile, conectamos a las personas y las empresas que mueven nuestra economía. Y los más de 40 años de trayectoria nos desafían a buscar nuevos caminos para hacer del transporte de pasajeros sostenible en el tiempo.

# ESTRATEGIA SOSTENIBILIDAD HUALPÉN

1

Con nuestros más de 3.000 servicios diarios, nos sentimos un eslabón fundamental de la cadena productiva de nuestros clientes: las principales industrias que mueven a Chile. Entendemos sus desafíos, y contribuimos a sus objetivos, convirtiéndonos en sus aliados y socios estratégicos.

2

Agradecemos el compromiso de nuestros 2.000 trabajadores, cuya labor es fundamental para dar vida a nuestros pilares de servicio. Para ellos, buscamos contar de manera permanente con nuevos espacios de desarrollo profesional, reconocimiento y acciones que contribuyan a mantener buenas condiciones materiales y emocionales para el desempeño de su trabajo.

3

Buscamos constantemente oportunidades de desarrollo y valor compartido en las comunidades vecinas; en las que muchas veces encontramos a nuestros proveedores con los cuales promovemos relaciones de confianza, cooperación e intercambio de buenas prácticas.

4

Contamos con un Gobierno Corporativo que guía la organización y representa los valores que definen a nuestra compañía: seguridad, cercanía, integridad, excelencia, colaboración e innovación.

5

Respetamos a todas las personas, nuestro entorno y procuramos ser parte del desarrollo sostenible de nuestro país en cada una de nuestras operaciones.



## GOBERNANZA DE LA SOSTENIBILIDAD

A nivel estratégico Hualpén cuenta con un Comité de Sostenibilidad y Círculos de trabajo para el ámbito operativo. Estos son coordinados por la Gerencia de Asuntos Corporativos y RSE, y sus principales funciones son la implementación de la Estrategia de sostenibilidad y hacer un seguimiento permanente de los acuerdos y acciones establecidos.

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.

### **Círculo Gobernanza**

- Definición de Propósito y valores organizacionales
- Manual Anticorrupción
- Política anticorrupción
- Canal de denuncias

### **Círculo Personas**

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

### **Círculo Medioambiente y Comunidad**

- RRCC a través de nuestros clientes
- Sistema de relación con la comunidad
- Participación en la agenda pública
- Gestión de impactos
- Procedimiento de auspicios y contribuciones

### **Círculo Calidad**

- Estructurar la relación con proveedores
- Programa de apoyo a pequeños proveedores
- Definición de proveedor local para macroproyecto de cambio de marca
- Sistematizar la relación con clientes / usuarios
- Medición de satisfacción de clientes



### GOBIERNO CORPORATIVO

Nuestro Gobierno Corporativo lidera y promueve prácticas que contribuyen al desarrollo sostenible de la organización, actuando con transparencia y probidad, es decir, de manera íntegra y ética.



### COMUNICACIÓN EFECTIVA

Queremos establecer relaciones de comunicación fluida, confianza y beneficio mutuo con nuestros grupos de interés, donde el diálogo y la visión colaborativa estén siempre presentes.



### TRABAJADORES

Nuestros Colaboradores son el motor principal de nuestro esfuerzo y una de nuestras mayores fuentes de orgullo. Por eso, buscamos generar espacios de desarrollo profesional, fortaleciendo el liderazgo, el reconocimiento y el compromiso de nuestro equipo y generando acciones que permitan asegurar un buen clima laboral.



### CLIENTES

Nuestros clientes son el comienzo y el fin de lo que hacemos, por eso les entregamos un servicio de la más alta calidad, tanto en las condiciones iniciales del servicio como en los requerimientos de post venta. Del mismo modo, queremos que nuestros usuarios, los trabajadores que trasladamos día a día entre sus hogares y su lugar de trabajo, confíen en nosotros y nos ayuden a mejorar nuestros servicios.



## PROVEEDORES

Consideramos a nuestros proveedores aliados estratégicos, por tanto promoveremos el intercambio de buenas prácticas que nos permitan robustecer nuestra cadena de valor.



## COMUNIDADES

Queremos colaborar con las comunidades aledañas a nuestras bases y zonas en las que operan nuestros clientes buscando oportunidades de desarrollo y valor compartido.



## MEDIO AMBIENTE

Trabajaremos de manera responsable con el entorno que habitamos, haciéndonos cargo de los impactos que generamos en el medioambiente, a través de una gestión eficiente y la búsqueda incesante de nuevas tecnologías.



## EL COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD ES LOCAL Y GLOBAL

La compañía ha definido una Gobernanza y una Política de Sostenibilidad que muestran su interés por adoptar acciones oportunas para el desarrollo sostenible. En este contexto se ha comprometido públicamente con los Diez Principios del Pacto Global y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, de la Agenda 2030.



# COMPROMISO DE HUALPÉN AL PACTO GLOBAL

En 2018 Hualpén se suscribió de manera voluntaria al Pacto Global de Naciones Unidas. Las situaciones sociales ocurridas, crisis social y sanitaria, nos han llevado a aplazar este Reporte. Sin embargo, lo presentamos convencidos de que las adversidades no pueden detenernos en el camino de la Sostenibilidad, por el contrario, los esfuerzos deben redoblararse considerando el impacto que las empresas tenemos en las personas y en el entorno.

Reportar significa revisar nuestras prácticas y, por lo tanto, es un ejercicio de reflexión y de transparencia con nuestros públicos. Nos permite revisar nuestro desempeño y distinguir las áreas en las que hemos avanzado y en las que tenemos oportunidades de mejoras.

Las situaciones excepcionales que hemos vivido en el último periodo nos hacen ser más conscientes del valor de la Sostenibilidad y la importancia de seguir en este camino. Es una ruta que libremente hemos decidido tomar porque creemos que los cambios deben apalancarse con nuevas prácticas y siguiendo los valores que nos inspiran. Valores que han sido definidos por Hualpén y que coinciden con los principios observados por el Pacto Global.

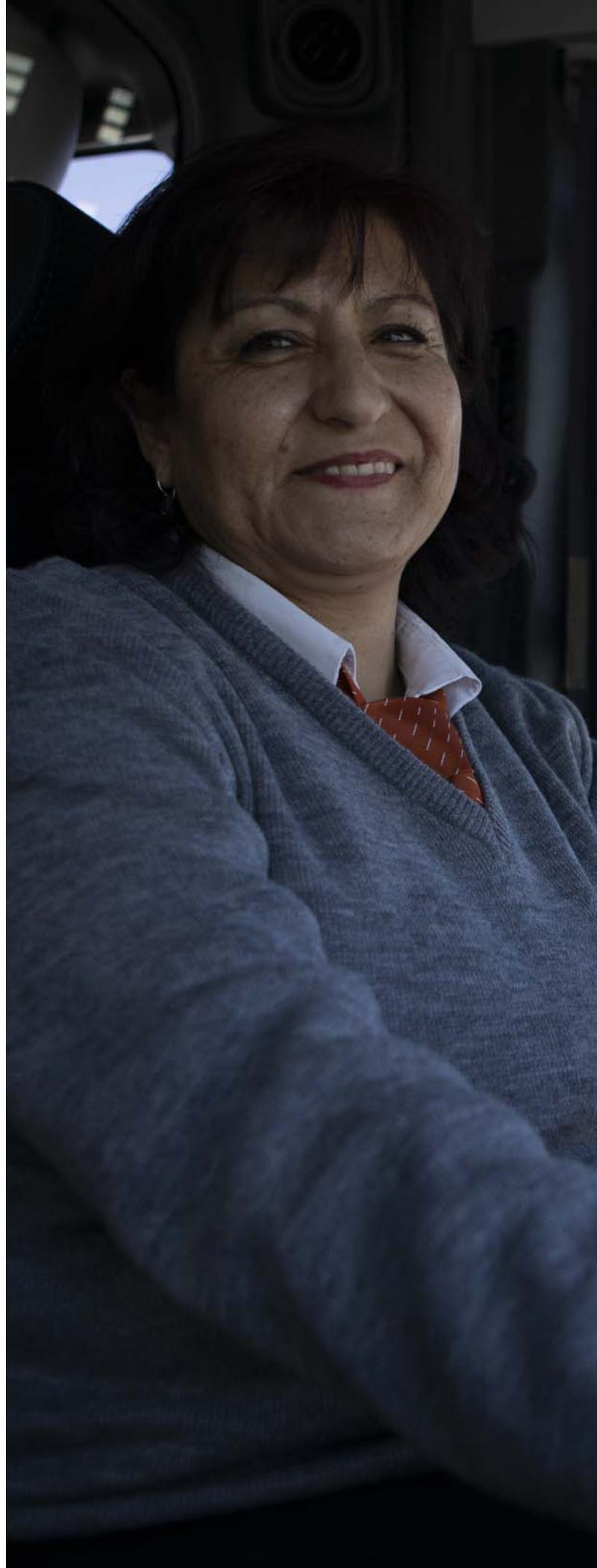
Carta de Presentación del COP  
Gerente General o Asuntos públicos

# HUALPÉN ADHIERE DESDE 2018 A LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

<p><b>PRINCIPIO 1</b></p> <p>Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p>	<p>Hualpén se compromete con este principio a través de las siguientes políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protección de la salud y seguridad de sus colaboradores.</li> <li>• Formación y capacitación de sus colaboradores.</li> <li>• Aporte al desarrollo social mediante la generación de empleo.</li> </ul>
<p><b>PRINCIPIO 2</b></p> <p>Las empresas deben asegurarse de que sus socios y colaboradores no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.</p>	<p>Hualpén se compromete con este principio a través de las siguientes políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuidad y acción de su Círculo de Calidad.</li> <li>• Cumplimiento a la legislación y normas del trabajo chilenas vigentes.</li> <li>• Adhesión al ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico.</li> </ul>
<p><b>PRINCIPIO 3</b></p> <p>Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p>	<p>Hualpén se compromete con este principio a través de las siguientes políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de informar, dialogar y negociar con trabajadores y sus sindicatos.</li> <li>• Definición de contratos y convenios establecen explícitamente su vigencia.</li> <li>• Apoyo a los dirigentes sindicales para acceder a cargos de representación.</li> </ul>
<p><b>PRINCIPIO 4</b></p> <p>Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p>	<p>Hualpén se compromete con este principio a través de las siguientes políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuidad y acción de su Círculo de Personas.</li> <li>• Cumplimiento de la legislación y normas del trabajo chilenas vigentes.</li> <li>• Respeto a la Política de salud y seguridad.</li> <li>• Reglamento interno establece explícitamente la práctica de cualquier trabajo forzoso o bajo coacción.</li> </ul>
<p><b>PRINCIPIO 5</b></p> <p>Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.</p>	<p>Hualpén se compromete con este principio a través de las siguientes políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de la legislación y normas del trabajo chilenas vigentes.</li> <li>• Continuidad y acción del Círculo de Gobernanza.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento interno establece explícitamente la no incorporación de menores en cualquier tipo de operación de Hualpén.</li> </ul>
<p><b>PRINCIPIO 6</b> Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.</p>	<p>Hualpén se compromete con este principio a través de las siguientes políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuidad y acción del Círculo de Personas.</li> <li>• Adhesión al ODS 5 Igualdad de género.</li> <li>• Política de inclusión.</li> <li>• Política comercial de incluir un mínimo del 25% de colaboradores de género femenino en contratos.</li> </ul>
<p><b>PRINCIPIO 7</b> Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p>	<p>Hualpén se compromete con este principio a través de las siguientes políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuidad y acción de su Círculo de medioambiente y comunidad.</li> <li>• Adhesión al ODS 7 sobre Energía asequible y no contaminante.</li> </ul>
<p><b>PRINCIPIO 8</b> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p>	<p>Hualpén se compromete con este principio a través de las siguientes políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuidad y acción de su Círculo de medioambiente y comunidad.</li> <li>• Procedimiento Integrado de Gestión medioambiental.</li> <li>• Matriz de evaluación de impacto ambiental.</li> <li>• Medición de consumo energético.</li> <li>• Indicadores de residuos.</li> <li>• Acciones de reciclaje.</li> </ul>
<p><b>PRINCIPIO 9</b> Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.</p>	<p>Hualpén se compromete con este principio a través de las siguientes políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia y Política de Sostenibilidad.</li> <li>• Continuidad y acción de su Círculo de Medioambiente y comunidad.</li> <li>• Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.</li> <li>• Acciones claras y medibles como el uso de la electromobilidad.</li> </ul>
<p><b>PRINCIPIO 10</b> Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.</p>	<p>Hualpén se compromete con este principio a través de las siguientes políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición y capacitación de los principios éticos que inspiran a la compañía.</li> <li>• Código de Ética.</li> <li>• Continuidad y acción de su Círculo de Gobernanza.</li> <li>• Implementación de un Sistema de Ética el que cuenta con un Manual de Prevención de la Corrupción, Política Anticorrupción y Canal de Denuncias.</li> </ul>

## COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE





## DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL

Hualpén a través de su política integrada de gestión se compromete a la prevención de la contaminación y de la implementación de una gestión adecuada de todos los impactos ambientales que generan nuestras actividades.

Para la gestión y monitoreo de su desempeño medioambiental Hualpén ha establecido normas claras y conocidas por sus colaboradores. Cuenta con un Procedimiento Integrado de Gestión Medioambiental con el objetivo de identificar, evaluar y controlar los impactos que la actividad que desarrolla tenga en el medioambiente. Este integra y mejora aspectos de las normas ISO 9001 sobre Gestión de Calidad, ISO 14001 para la Protección del Medioambiente y ISO 45001 sobre Seguridad y Salud Laboral.

También la empresa ha desarrollado y actualizado un Instructivo de Manejo de residuos que define los mecanismos para disponer o eliminar los residuos sólidos o líquidos (RISES/RILES) que son generados en la operación. Además de minimizar el posible impacto negativo en el medioambiente, también aminora el riesgo en la salud y seguridad de los trabajadores y la comunidad.

Hualpén cuenta con una Matriz de evaluación de impactos ambientales que distingue por áreas de operación y actividad los aspectos medioambientales y sus niveles de riesgo. Además de clasificar el riesgo en alto, medio o bajo, la matriz define respecto de la gestión el monitoreo, control, capacitación y objetivos o metas para un periodo determinado.

## INDICADORES MEDIOAMBIENTALES

### Consumo de agua en m<sup>3</sup>



2017		2018		2019	
Arauco	-	Arauco	85.627	Arauco	56.495
Chillán	31.898	Chillán	42.848	Chillán	52.518
Concepción	379.392	Concepción	1.009.945	Concepción	1.915.784
Nacimiento	24.818	Nacimiento	13.121	Nacimiento	9.428

### Consumo eléctrico Kw



2017		2018		2019	
Arauco	44.883	Arauco	27.642	Arauco	23.940
Chillán	188.738	Chillán	180.383	Chillán	135.580
Concepción	4.224.819	Concepción	4.048.775	Concepción	3.498.720
Nacimiento	50.460	Nacimiento	44.714	Nacimiento	40.404

### Consumo gas litros



2017		2018		2019	
Concepción	378.057	Concepción	189.086	Concepción	241.643

# RESUMEN DE RESIDUOS GENERADOS 2020

(ZONAS ANTOFAGASTA, CHILLÁN, PUNTA ARENAS)

TIPO DE RESIDUO	UNIDAD	TIPO	2020
Arena contaminada	Kg	Peligroso	21
Filtros usados con aceite	Kg	Peligroso	1.960
Paños contaminados	Kg	Peligroso	1.961
Aceite usado	Lt	Peligroso	8.400
Baterías	Kg	Peligroso	6.050
Aserrín contaminado	Kg	Peligroso	2.694
Tubos fluorescentes	Kg	Peligroso	17
Cartucho impresora	c/u	Industrial	45
Agua contaminada	Lt	Peligroso	3.950
Recipiente contaminado	Kg	Peligroso	133
Plástico contaminado goma	Kg	Peligroso	577
Cartón Contaminado	Kg	Peligroso	81



## INICIATIVAS MEDIOAMBIENTALES

Buses eléctricos Electromovilidad (COPEC, CMPC, etc.)  
La empresa ha sido pionera en el país en el uso de un bus 100% eléctrico, servicio que ofrece a la minería del norte de Chile. Dentro de las ventajas medioambientales que significa contar con estos vehículos se identifican:

- 0%** ▶ Emisiones de CO2 y Gases de Efecto Invernadero.
- 0%** ▶ Ruido comparado con un bus a combustión.
- 0%** ▶ Consumo de diésel.
- 375%** ▶ Más de uso de cobre promedio comparado con un bus a combustión.
- 1000** ▶ Litros menos al año de desechos fósiles por lubricantes.
- 30%** ▶ De mayor potencia respecto a un bus equivalente diésel.
- 70%** ▶ De reducción esperada de costo de operación comparado con un bus diesel.

- ✓ Construcciones, elementos de recirculación, luz.
- ✓ Reciclaje papel
- ✓ Santiago iniciativa Puntos limpios



**LAS PERSONAS  
SON EL MOTOR  
DE HUALPÉN**

La compañía cuida la calidad de vida de sus trabajadores dentro y fuera de Hualpén a través de una comunicación efectiva y atención a las necesidades de sus colaboradores de forma integral.



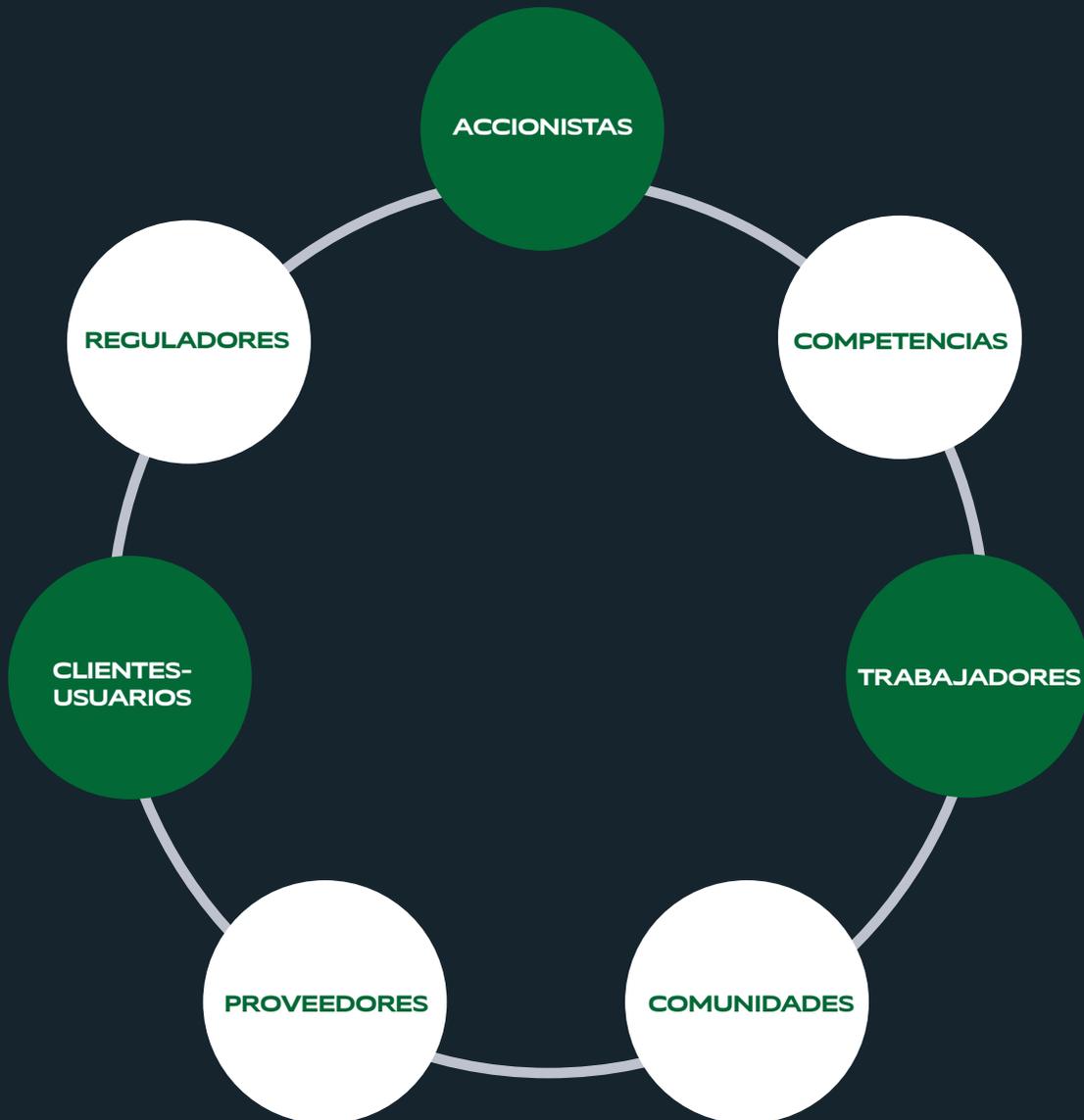
## COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN

La empresa cuenta desde 2019 con un procedimiento de sus Comunicaciones Internas y externas que actualiza en función de incorporar mejoras y actualizar las normas exigidas. Con esto, hemos disminuido la distancia que existía entre Gestión Personas y los Colaboradores de la compañía, con un apoyo continuo de parte del área de Bienestar y Calidad de Vida, generando un sentido de pertenencia a la Empresa. Lo cual es de suma importancia, debido a que son nuestro principal cliente y son el motor que mueve a la organización.



## RELACIÓN GRUPOS DE INTERÉS

La compañía valora la relación con las personas, 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.



De acuerdo a la Política de Sostenibilidad de la compañía define el vínculo con cada grupo de interés.

El Directorio para velar por los intereses de los **accionistas** se ha comprometido a actuar con transparencia y probidad de acuerdo a los cánones éticos que Hualpén ha definido declarados en sus políticas.

La compañía distingue como **competencia** aquellas empresas que prestan servicios en transporte privado de pasajeros similares a Hualpén y entiende que la relación debe ser leal y colaborativa, de manera de mejorar y crear valor compartido.

Se considera a los **trabajadores** como el motor de la actividad y los esfuerzos se concentran en generar espacios de desarrollo profesional que aseguren un buen clima laboral siendo

el principal cliente de Gestión Personas. Los **proveedores** son aliados estratégicos para el negocio y se promueve la cooperación para el beneficio mutuo.

Los **clientes y usuarios** están en el centro del quehacer de Hualpén, el compromiso con ellos es entregarles un servicio de la más alta calidad siempre.

La compañía define como **comunidades** a aquellas que son vecinas a las bases y a las zonas donde operan los clientes. El interés de distinguirlas es poder colaborar con ellas en la búsqueda de oportunidades de desarrollo y valor compartido.

Entre los reguladores se considera a Carabineros, Seremi Salud, autoridades de Transporte y las Direcciones del trabajo de cada zona de operación.



## CANALES DE COMUNICACIÓN

- Red de Whatsapp para cada base
- Boletín Corporativo “Conectados”
- Diarios Murales
- Página Web
- Email
- Reuniones de Gerentes
- Visita de Gerentes a bases u otras instalaciones
- Reuniones ampliadas de Gerencia General
- Reuniones de equipo (espacios de comunicación formal las reuniones de una jefatura con su línea de trabajo)
- Cartas de ejecutivos
- Reporte de sostenibilidad
- Entrevistas
- Libro de Obra (cuando corresponda)
- Otras publicaciones corporativas (reportes, presentaciones comerciales, etc.)
- Comités paritarios (canal de participación de los trabajadores en temas de seguridad y salud ocupacional)
- Sindicatos: reuniones permanentes en el contexto de RRL colaborativas.

## IMPULSAMOS LA ELECTROMOVILIDAD EN ALIANZA CON CLIENTES Y PROVEEDORES

Desde 2018, en Hualpén somos la empresa líder en electromovilidad en la industria del transporte de personal y hemos visto con satisfacción que nuestros clientes se han sumado a la tendencia de implementar servicios de transporte que incluya buses eléctricos. Junto con los beneficios ambientales, nuestra experiencia muestra ventajas adicionales como un menor ruido que influye positivamente en comodidad para nuestros pasajeros. Consideramos que la electromovilidad es una tendencia de largo plazo y que será clave para el desarrollo de la actividad industrial y de servicios en nuestro país y en el mundo. Se espera que en 2040 el 50% de los vehículos vendidos sean eléctricos y el 65% de los buses operando sean eléctricos.

### Nuestra ruta por la electromovilidad

Desde nuestro interés inicial por conocer más sobre el potencial de la electromovilidad, comenzamos en 2018 visitando fábricas de buses eléctricos en China. Con esos aprendizajes y nuestro vínculo con clientes, logramos en agosto de 2019 realizar las primeras pruebas con un bus eléctrico en operaciones mineras. Así, en mayo de 2020 iniciamos operaciones rutinarias con dos buses eléctricos para el traslado de

personal de Collahuasi, uno de los principales sitios de operación minera de cobre del mundo. En el camino, hemos hecho pruebas de los equipos disponibles en el mercado, hemos trabajado con los fabricantes para mejorar el diseño de los equipos y hemos capacitado a nuestro personal en la operación de servicios de transporte electromóviles. Este aprendizaje continuo nos permite hoy operar una flota de 20 buses eléctricos para el transporte de pasajeros en operaciones mineras. Esta es la mayor experiencia de electromovilidad en servicios interurbanos en Chile. En tanto, en la zona sur del país, nuestros clientes han mostrado un alto interés por contar con buses eléctricos, con recorridos acorde a la autonomía de los equipos.

En este recorrido por impulsar la electromovilidad en nuestros servicios ha sido fundamental el trabajo colaborativo con clientes y proveedores. Esto nos ha permitido contar con electrolineras rápidas abiertas al público y puntos de carga flexibles en nuestras bases. En esta misma línea, también hemos avanzado en generación de energía renovable en nuestras instalaciones, iniciativa que nos abre nuevas oportunidades para aportar a la sostenibilidad de nuestra operación de nuestros clientes.



Capítulo

05

# GESTIÓN DE PERSONAS



**UNA GESTIÓN  
PARA  
MEJORAR LA  
CALIDAD DE  
VIDA**

El crecimiento sostenido de Hualpén lo han desafiado a innovar en el área de personas tanto en la estructura como la gestión. La modernización ha llegado de la mano de la digitalización y automatización de procesos cuyos objetivos principales son la eficiencia y el bienestar de los colaboradores.

## GESTIÓN DE PERSONAS

Uno de los pilares de la estrategia de sostenibilidad de Hualpén es la Gestión de Personas de Excelencia. La compañía reconoce que la calidad de su servicio depende de las personas que trabajan en ella. Para esto, cuenta con líderes eficientes, equipos competentes y comprometidos.

**CUENTA  
CON LÍDERES  
EFICIENTES,  
EQUIPOS  
COMPETENTES Y  
COMPROMETIDOS**





## GERENCIA DE PERSONAS

Le corresponde a la Gerencia de Personas la gestión de los colaboradores a través de las áreas Gestión Personas, Remuneraciones, Desarrollo de Personas y Cultura, Bienestar y Capacitaciones. En 2020 se creó la Subgerencia de Relaciones Laborales que, principalmente, administra las relaciones con los sindicatos a través de asesoría legal y laboral para responder a los distintos gremios. Las áreas antes mencionadas tienen el propósito de dar cumplimiento al ciclo de

vida laboral definido por la gerencia en función de la estrategia de la compañía; atrayendo nuevos talentos, a los cuales se les debe integrar en la compañía y su cultura, cumpliendo lo pactado individual o colectivamente, así como la búsqueda del desarrollo del colaborador, mediante herramientas de la Gestión del Desempeño, generando valor y compromiso hacia los objetivos organizacionales.



## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

La Gestión de Personas en Hualpén busca ser un aliado estratégico para la Gerencia General y toda la compañía. Su objetivo es desarrollar actividades que impulsen cada día una mejor calidad de vida y clima laboral.

Cada zona geográfica de operaciones cuenta con un Equipo de Gestión Personas y/o Encargado que garantiza que los programas y acciones lleguen a todos los colaboradores manteniendo un contacto estrecho y dinámico con ellos a través de distintas plataformas comunicacionales.



## DESAFÍOS DEL ÁMBITO DE PERSONAS

El diagnóstico de Sostenibilidad aplicado en 2019 a toda la compañía permitió distinguir 6 objetivos estratégicos para la Gerencia de Personas:



Cumplimiento legal y control de procesos a nivel nacional.



Generar una estructura para dar soporte al crecimiento sostenido.



Generar un mejor clima laboral asegurando el trabajo en equipo.



Generar un programa de desarrollo de líderes de alto desempeño.



Implementación de nuevo ERP nacional para la gestión de los procesos.



Relaciones Laborales de mayor confianza y calidad técnica (Jefatura de RRLL).

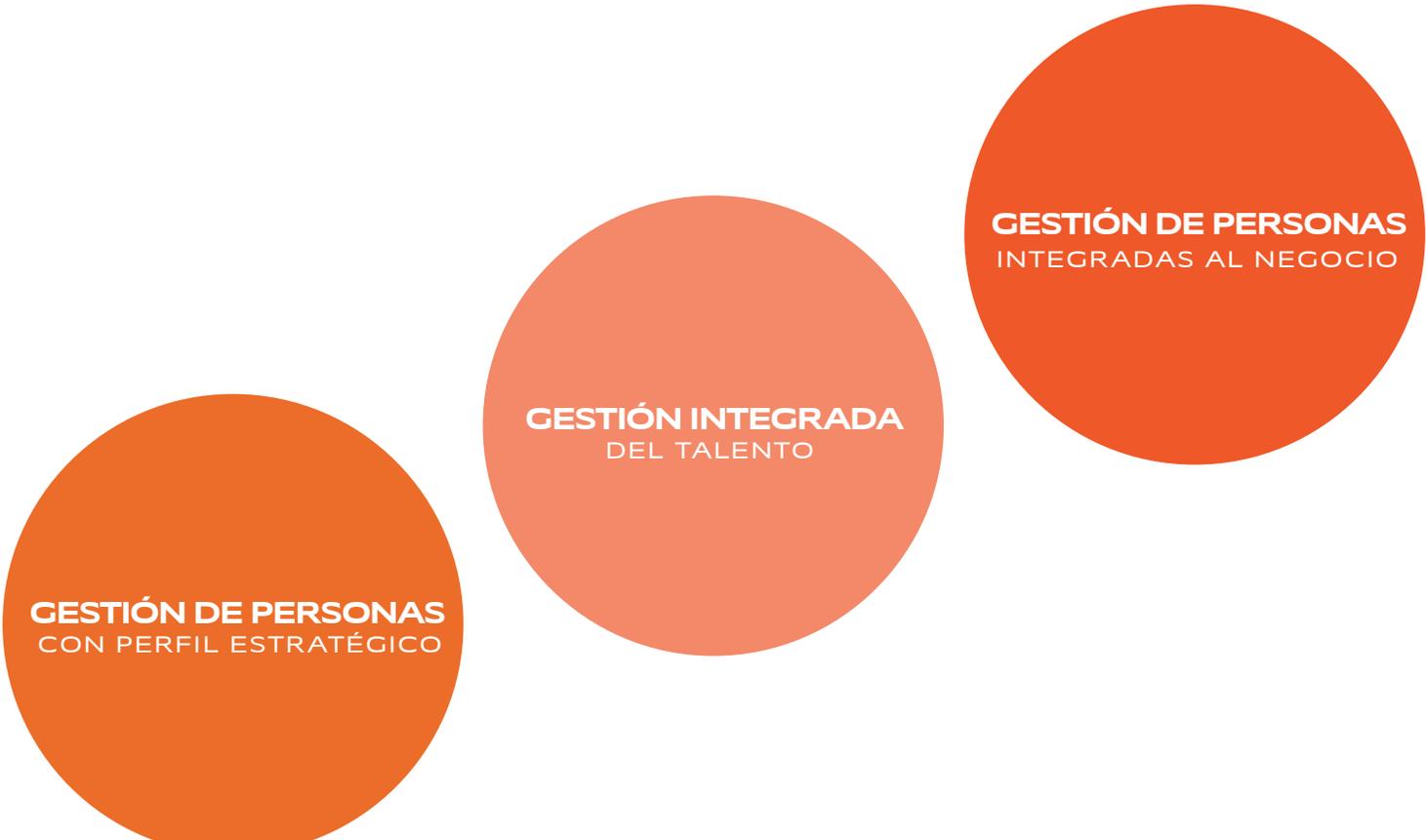
## CÍRCULO DE GESTIÓN DE PERSONAS

Para la consecución de estos objetivos se creó el Círculo de Gestión de Personas como motor de los proyectos de esta área, principalmente de Liderazgo y Reconocimiento.

El foco estratégico iniciado en 2020 se concentró en la implementación del software de gestión de personas BUK que forma parte de la ruta estratégica que la gerencia se ha trazado para 2023.

Dentro de las iniciativas más importantes del periodo destacan generar un mejor clima laboral asegurando el trabajo en equipo y crear un programa de desarrollo de líderes de alto

desempeño; por lo tanto la gerencia afronta un cambio cultural relevante respecto a la forma de administrar a las personas, lo que implica una adecuación del equipo de personas de un perfil estratégico a una gestión integrada del talento con políticas atractivas que minimice la rotación de personal, como una antesala a contar con un perfil de trabajador Hualpén que se identifique con cada uno de los valores que la empresa declara en función de brindar un servicio de transporte de personal con seguridad, confortabilidad, puntualidad y excelencia en el servicio al cliente.



**GESTIÓN DE PERSONAS**  
INTEGRADAS AL NEGOCIO

**GESTIÓN INTEGRADA**  
DEL TALENTO

**GESTIÓN DE PERSONAS**  
CON PERFIL ESTRATÉGICO



## SOFTWARE GESTIÓN DE PERSONAS BUK

Gestión de Personas en pro de la mejora continua, en el 2020 ha enfocado sus esfuerzos en la implementación de un nuevo sistema de administración del personal “BUK”, el cual es un software de administración de personal que busca atender y responder todas las necesidades de los colaboradores; desde el pago de sus remuneraciones hasta el desarrollo personal.



Ahorro tiempo en tareas administrativas.



Potencia el talento de la empresa.



Fortalece la cultura de la organización.

BUK permitirá sostener toda la administración concerniente al ciclo de vida laboral, de acuerdo a la planificación estratégica de la compañía.

## BUK Y SUS PRINCIPALES HERRAMIENTAS DE GESTIÓN:

- Administración de Personal
- Remuneraciones y Compensaciones
- Gestión del Desempeño
- Capacitaciones
- Firma Digital
- Reclutamiento & Selección
- Gestión del Clima Laboral
- Integración con otros Software
- Portal de Comunicaciones
- Portal del trabajador
- Automatización de Procesos
- Gestión de Beneficios

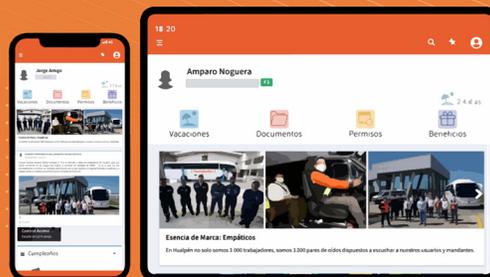
•buk•



### ¿Cómo usar BUK para acceder inmediatamente a servicios?



- Abre la aplicación BUK desde tu móvil.
- Desde un computador ingresa a <https://hualpen.buk.cl/>
- Entra con tu usuario y contraseña.



## DESCRIPCIÓN DE TRABAJADORES

Dotación de trabajadores por **Género**

### 2018



Nº de Trabajadores	1.881	138
Trabajadores por género en %	93,16 %	6,84 %

Total general 2019

### 2019



Nº de Trabajadores	2.301	138
Trabajadores por género en %	93,16 %	6,84 %

Total general 2464

### 2020



Nº de Trabajadores	3.067	209
Trabajadores por género en %	0	0

Total general 3276

Dotación de trabajadores por **tipo de contrato**



### 2018

Plazo fijo	230
Indefinido	1789
Total general	2.019

### 2019

Plazo fijo	194
Indefinido	2.270
Total general	2.464

### 2020

Plazo fijo	493
Indefinido	2.783
Total general	3.276

## Dotación de trabajadores por tipo de antigüedad



### 2018

Menos de 3 años	1.343
Entre 3 y 6 años	438
Entre 6 y 9 años	73
Entre 9 y 12 años	89
Más de 12 años	76
<b>Total general</b>	<b>2.019</b>

### 2019

Menos de 3 años	1.678
Entre 3 y 6 años	504
Entre 6 y 9 años	101
Entre 9 y 12 años	95
Más de 12 años	86
<b>Total general</b>	<b>2.464</b>

### 2020

Menos de 3 años	2.349
Entre 3 y 6 años	554
Entre 6 y 9 años	182
Entre 9 y 12 años	82
Más de 12 años	109
<b>Total general</b>	<b>3.276</b>

## Diversidad en la organización



### 2018

Nº de trabajadores	Chilenos 1.991 Extranjeros 28
<b>Total general</b>	<b>2.019</b>

### 2019

Nº de trabajadores	Chilenos 2.418 Extranjeros 46
<b>Total general</b>	<b>2.464</b>

### 2020

Nº de trabajadores	Chilenos 3.199 Extranjeros 77
<b>Total general</b>	<b>3.276</b>

## Dotación por rango etario



### 2018

Menos de 30 años	175
Entre 30 y 50 años	1.028
Más de 50 años	816
<b>Total general</b>	<b>2.019</b>

### 2019

Menos de 30 años	225
Entre 30 y 50 años	1.223
Más de 50 años	1.016
<b>Total general</b>	<b>2.464</b>

### 2020

Menos de 30 años	324
Entre 30 y 50 años	1.635
Más de 50 años	1.317
<b>Total general</b>	<b>3.276</b>

Tabla **distribución conductores** a nivel nacional.

## 2020

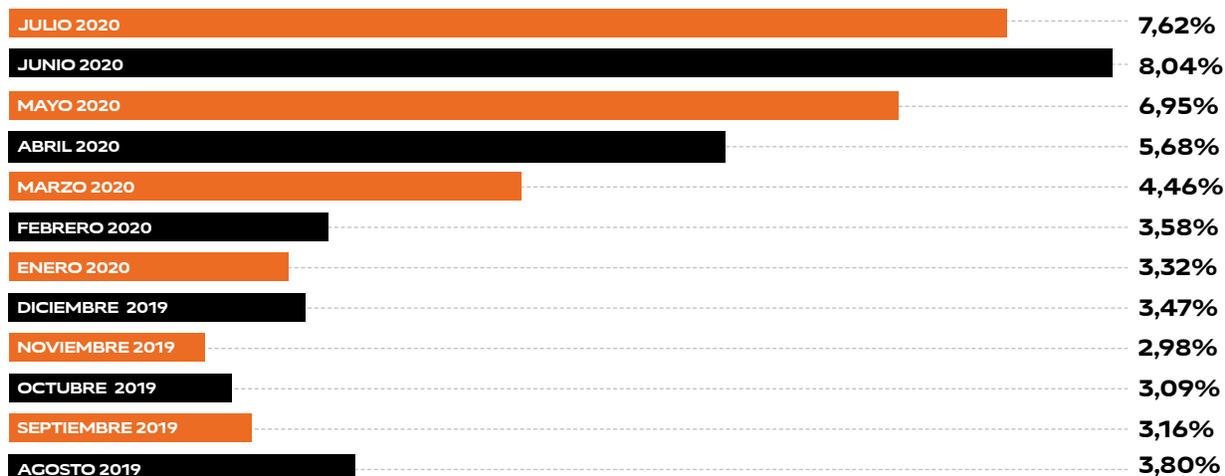
Norte	1.020
Centro	429
Sur	1.129
<b>TOTAL</b>	<b>2.578</b>



## Permisos y ausentismos laboral

CAUSA	TOTAL DÍAS PERDIDOS JUL 2020	TOTAL DÍAS PERDIDOS JUN 2020	% DE VARIACIÓN
ENFERMEDAD COMÚN	5.541	6.399	-13,41%
ACCIDENTE	77	87	-11,49%
PERMISO SIN GOCE SUELDO	64	35	82,86%
MATERNIDAD	36	22	62,64%
FALTA A TRABAJAR	33	24	37,50%
PERMISO POST-NATAL	24	31	-22,58%
NACIMIENTO HIJO (A)	15	10	50,00%
ENFERMEDAD PROFESIONAL	12	12	0,00%
FALTA INJUSTIFICADA	5	6	-16,67%
ENFERMEDAD HIJO	0	20	-100,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>5.807</b>	<b>6.646</b>	<b>-12,62%</b>

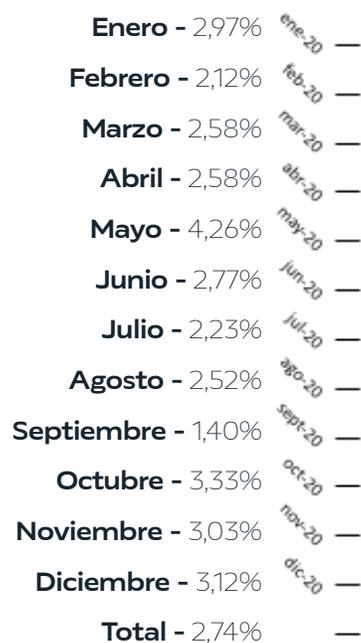
## Variación porcentual comparativa de permisos y ausentismo laboral



Analizada la información del último año, en marzo 2020 es el inicio de un aumento exponencial en el ausentismo, debido a la pandemia el número de licencias médicas se vio aumentado. Además **la nueva suspensión de pacto laboral favoreció el ausentismo y en julio apreciamos una pequeña caída** debido al fin de la suspensión laboral y el retorno de los trabajadores al trabajo.

## Rotación 2020

### Voluntaria 2020



### Total 2020





## DERECHOS Y EQUIDAD EN HUALPÉN

Hualpén posee valores intransables en relación con sus trabajadores, los que declara y vive en su operación cotidiana.

“Hualpén cree que el respeto y la promoción de los principios de la no discriminación, la igualdad de oportunidades e inclusión son valores fundamentales en el desarrollo de sus actividades. La empresa rechaza toda forma de discriminación y está comprometida en asegurar y promover la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades”.

# REGLAMENTO INTERNO HUALPÉN

De acuerdo al Reglamento Interno de Hualpén “El descanso es un derecho irrenunciable y la respectiva jefatura tiene la obligación de respetarlo” (art. 17). Este derecho se resguarda de acuerdo al Código del Trabajo y la ley chilena, estableciéndose sistemas de descanso ajustados a la norma y a la vez flexibles dada la naturaleza de las operaciones de la compañía.

Respecto de la salud de los trabajadores el mismo reglamento protege su salud al expresamente consignar que los colaboradores mientras estén enfermos o se encuentre vigente su licencia médica no pueden reintegrarse a la empresa.

## POSTNATAL

Hualpén desarrolla el apoyo a la maternidad principalmente a través de acciones. Otorga un Bono Compensatorio Sala Cuna, monto en dinero que se paga, para aquellas madres que confían el cuidado de sus hijos (as) en terceras personas en el hogar, hasta que el menor cumpla los 2 años de edad. Por otra parte también ha implementado el Pago de Sala Cuna, la empresa paga la mensualidad del establecimiento y entrega las facilidades para que la madre pueda elegir el lugar de acuerdo a su evaluación o conveniencia, hasta que el menor cumpla los 2 años de edad.

## INCLUSIÓN

La Ley N° 21.015 de Inclusión Laboral tiene por finalidad promover una inclusión laboral eficaz de las personas con discapacidad, tanto en el ámbito público como en el privado; para Hualpén más que una obligación es una oportunidad para nuestros colaboradores con condiciones distintas, tanto físicas, étnicas, diversidad de género; así también a la comunidad mediante nuestros procesos de Reclutamiento y Selección. Brindar además espacios para un desarrollo íntegro y ser un aporte a la gestión de la empresa y a la sociedad.



## **ALINEAMIENTO Y CAPACITACIÓN CONSTANTE DE LOS COLABORADORES**

La extensa área de operación ha impulsado a Hualpén a consolidar su sello en los colaboradores. En las zonas norte, centro y sur cuenta con programas que introducen a los trabajadores en sus principios y valores y refuerzan sus competencias técnicas para asegurar la calidad del servicio.



## PERFIL DE CARGO

La empresa por medio del área de desarrollo de Personas ha desarrollado un perfil de cargo, en el cual se expresa explícitamente los requisitos para optar al cargo, el objetivo de este y sus funciones. Además, se establecieron 10 competencias transversales que todo cargo en Hualpén debe poseer y competencias específicas para el cargo. Todas definidas en 4 niveles, según el diccionario de competencias definido por la compañía, las cuales serán medidas en una futura evaluación de desempeño por competencias y objetivos funcionales.



## RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

La Estrategia de Hualpén para reclutamientos masivos en un corto período de tiempo, posee tres pilares ya consolidados: una inducción customizada a cada grupo de conductores dependiendo de su experiencia, los conocimientos y formación, y una certificación por parte instructores acreditados por Chile Valora, Mutual de Seguridad entre otros.

Para seleccionar al personal más idóneo al cargo requerido es utilizado el software online KeyClouding, en el cual se carga la batería asociada a las competencias que debe poseer la personas según el cargo, para luego dar paso a las siguientes etapas de selección.



## CAPACITACIÓN

Los colaboradores de Hualpén son claves en el desempeño de la compañía. Por lo cual, contamos con un programa de capacitación permanente destinado a lograr un mayor desempeño profesional, entregarles herramientas para mejorar su calidad de vida y dar inicio a una carrera laboral en la empresa.

En 2019 se actualizó el Instructivo de Capacitación y se elaboró un procedimiento para diagnosticar regularmente las necesidades en esta área. El objetivo es promover cursos y talleres que

favorezcan el desarrollo de competencias en los trabajadores. Se categorizaron como áreas de capacitación: Tecnologías de la información, habilidades interpersonales, operación vehicular, desarrollo técnico, y otras que fueran solicitadas por los colaboradores para los colaboradores.

Una vez implementado el procedimiento e identificadas las necesidades de capacitación se creó un programa de más de 30 cursos con foco en la calidad del servicio, el medioambiente y la seguridad y salud de los colaboradores.

## Número de **personas capacitadas** por año

### 2017



EMPRESA / AÑOS	H	M
Empresa de buses Hualpén LTDA.	226	17
Empresa de servicios full-service S.A	4	-
Logística Hualpén LTDA.	290	12
Mantenimineto y servicios buses Hualpén SPA.	17	3
<b>Totaales</b>	<b>537</b>	<b>32</b>

### 2018



EMPRESA / AÑOS	H	M
Empresa de buses Hualpén LTDA.	330	10
Empresa de servicios full-service S.A	6	3
Logística Hualpén LTDA.	266	26
Mantenimineto y servicios buses Hualpén SPA.	38	9
<b>Totaales</b>	<b>640</b>	<b>48</b>

### 2019



EMPRESA / AÑOS	H	M
Empresa de buses Hualpén LTDA.	334	13
Empresa de servicios full-service S.A	16	1
Logística Hualpén LTDA.	293	21
Mantenimineto y servicios buses Hualpén SPA.	87	9
<b>Totaales</b>	<b>730</b>	<b>44</b>

En 2020 se inició la Certificación de competencias de conductores (POC) en línea basada en principios andragógicos, con la meta de tener 100 conductores certificados a final de año.

# MODELO OPERACIONAL AULA VIRTUAL + CERTIFICACIÓN PRESENCIAL

# 1

## SOPORTE E INSCRIPCIÓN AULA VIRTUAL

- Plataforma ejecución de cursos (inscripción, registro SENCE, repositorio contenidos.
- Centro de coordinación y soporte telefónico
- Proceso de acompañamiento a usuarios en uso de plataforma virtual
- Acompañamiento durante todo el proceso vía Whatsapp y Plataforma.

# 2

## FORMACIÓN EN AULA VIRTUAL

- Programas de 24hrs. de duración (6 módulos de 4hrs. c/u)
- Módulos:
  - a) MI: Prácticas Individuales y sociales Distintivas de conductores BH
  - b) MII: Procedimientos para inicio de servicios de transporte BH
  - c) MIV: Técnicas de conducción Segura y de Calidad
- Incluye dinámicas de participación remota y evaluaciones en línea
- Soporte técnico durante la ejecución.

# 3

## FORMACIÓN PRESENCIAL

- Programa de 8hrs. presencial en terreno: Módulos III: Procedimientos para el término de servicios de transporte
- Realizado por Facilitadores BH
- Acompañamiento de equipo MCAP en 2 jornadas presenciales

# 4

## CERTIFICACIÓN

- Certificación individual de conductores en ruta de 1hr.
- Pauta de evaluación de supervisores: corresponde a una observación de 7 días
- Soporte a Supervisores para el proceso de evaluación, vía Whatsapp o videoconferencia
- Consolidación de evaluación en ruta y de supervisores
- Certificación con Credencial.

# CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA

## Conductores Hualpén



## PROGRAMA DE ACREDITACIÓN DE COMPETENCIAS

La compañía ofrece a sus colaboradores un Programa de Acreditación de Competencias para Conductores con el claro objetivo de fomentar cambios de comportamiento y desarrollar hábitos seguros de Conducción y Operación. Se utiliza la modalidad de formación para adultos en las distintas actividades que contempla malla de capacitación para conductores, clases presenciales y online.

Los cursos del plan común además de la inducción a la compañía desarrollan habilidades interpersonales y de desarrollo integral. Los contenidos de los cursos del plan formativo principalmente se refieren a prevención, seguridad y salud ocupacional y procesos de operación de vehículos. Entre los cursos específicos se ofrecen Tecnología vehicular y habilitación en especialidades como conducción en condiciones extremas.



**RESPONSABLE DE  
LA INDUCCIÓN DE  
TODOS LOS  
TRABAJADORES**

El área Gestión de Personas es responsable de la inducción de todos los trabajadores que ingresan a Hualpén. En este proceso se presenta la compañía prevaleciendo los contenidos relacionados con su propósito, sus valores, esencia de marca y evolución histórica.



## PROGRAMA DE LÍDERES

Hualpén a través de Gestión Personas ha implementado una ruta de liderazgo, con el fin de mejorar el liderazgo en la compañía, además de entrenar a jefes y llevarlos a líderes. La ruta consta de 4 focos de formación, los cuales serán abordados por 130 participantes inicialmente a nivel nacional, en un plazo de 10 meses de instrucción y coaching.



RELACIONES LABORALES  
O SINDICALES



NORMATIVA LEGAL  
LABORAL



HABILIDADES DIRECTIVAS



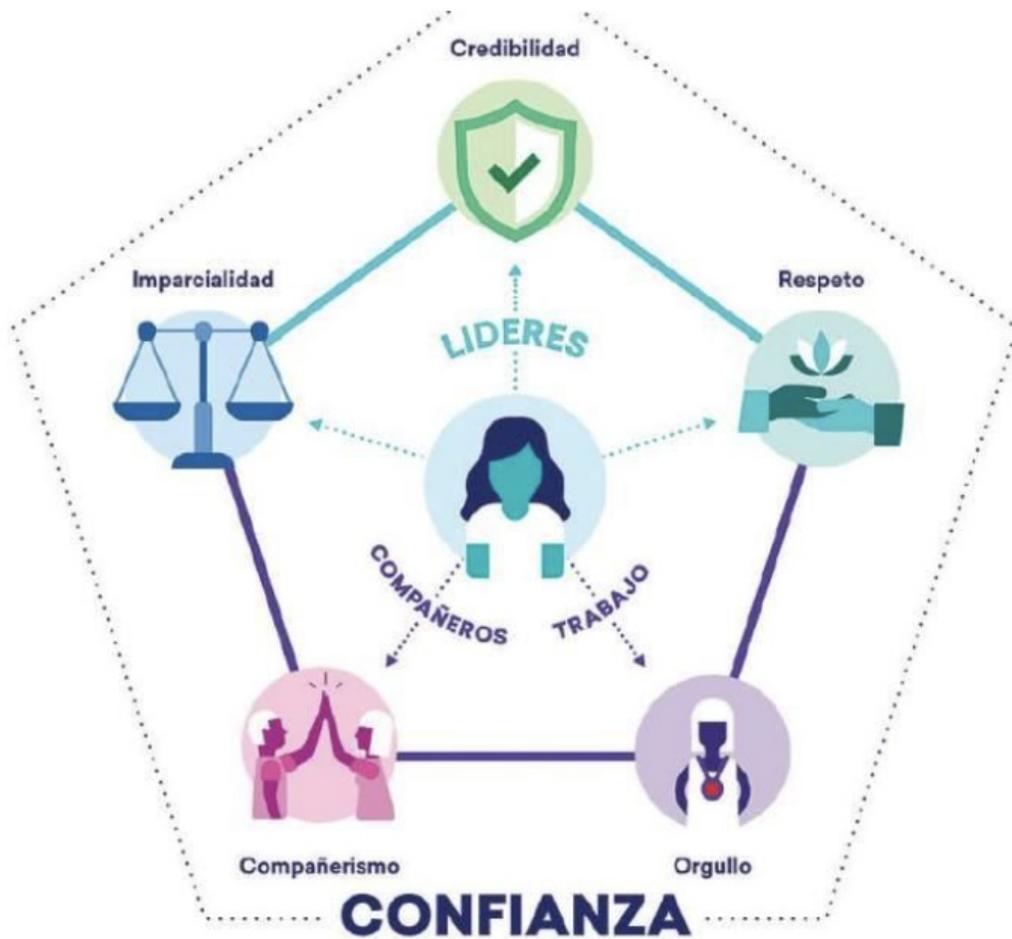
PROCESOS INTERNOS Y  
CULTURA (HUALPÉN DIGITAL)



## CLIMA LABORAL

Para Hualpén es importante ser un buen lugar de trabajo y contar con trabajadores comprometidos. Para conseguir el mejor clima posible, cuenta con políticas y prácticas que constantemente son revisadas por Desarrollo Organizacional, área experta que asesora y acompaña a los líderes para ser de Hualpén un mejor lugar para trabajar.

Para favorecer el clima laboral la compañía promueve la participación y el diálogo en todos los niveles. Para ello Hualpén se ocupa de crear y mantener abiertos los canales de comunicación, la capacitación y los beneficios de sus colaboradores.



**CREDIBILIDAD**

- COMUNICACIÓN: Los Jefes indican sus expectativas claramente
- COMPETENCIA: Los Jefes tienen una visión clara de hacia dónde va la organización y qué debemos hacer para lograrlo
- INTEGRIDAD: Los Jefes cumplen sus promesas

**RESPETO**

- **APOYO:** Los Jefes muestran reconocimiento por el buen trabajo
- **COLABORACIÓN:** Los Jefes involucran a las personas en las decisiones
- **CUIDADO:** Este es un lugar físicamente seguro para trabajar

**IMPARCIALIDAD**

- **EQUIDAD:** A las personas se les paga justamente por el trabajo hecho
- **IGUALDAD:** Los Jefes evitan el favoritismo
- **JUSTICIA:** La gente es tratada justamente (edad-sexo)

**ORGULLO**

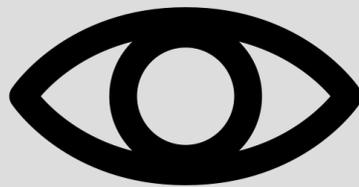
- **INDIVIDUAL:** Mi trabajo tiene un significado especial
- **EQUIPO:** Las personas están dispuestas a dar extra para el trabajo
- **EMPRESA:** Estoy orgulloso de decirles a otros que trabajo aquí

**CAMARADERÍA**

- **INTIMIDAD:** Aquí las personas celebran eventos especiales
- **HOSPITALIDAD:** Este es un lugar amistoso donde trabajar
- **SENTIDO DE EQUIPO:** Estamos todos juntos en esto

La encuesta evalúa cinco dimensiones: credibilidad, respeto, imparcialidad (que se basan en fortalecer la confianza empresa-empleado), orgullo y camaradería; el trabajador responde pensando en su jefatura directa y equipo de trabajo y también sobre la organización como un todo y quienes la dirigen.

## CALIFICACIÓN GENERAL



2018		
	Visión Área	Visión Corporativa
RESULTADOS	65	57
2019		
	Visión Área	Visión Corporativa
RESULTADOS	70	59

A finales del año 2020 se evalúa nuevamente nuestro clima laboral en el mes de diciembre para ver la efectividad del trabajo realizado sobre los resultados 2019. Los resultados estarán a mediados del año 2021.

## CUMPLIMIENTO LEGAL

A través del área de Control de Procesos y Auditorías, Gestión Personas monitorea constantemente el cumplimiento legal en sus diferentes operaciones, con la finalidad de cumplir con la normativa legal vigente, así como los requerimientos particulares del cliente sustentados en la Ley 20.123 de subcontratación. Además, del rol formador hacia la organización en lo que administración de personas se refiere.

Control de Procesos, es la encargada de liderar todas las auditorías laborales y procesos de fiscalización, garantizando el cumplimiento de toda la documentación solicitada de acuerdo a la normativa legal vigente.



## BENEFICIOS

La compañía valora la relación con las personas, 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.

## PRINCIPALES PROGRAMAS:

### VISITA A TERRENO

Gestión Personas a través del área de Bienestar y Calidad de Vida, constantemente visita a los colaboradores en sus respectivos contratos, sindicatos y hogares, con la intención de fomentar los beneficios que poseen por ser colaboradores de Hualpén, apoyo y contención emocional y levantamiento de inquietudes para mejorar continuamente el clima laboral y bienestar de los trabajadores.

### SEGURO COMPLEMENTARIO DE SALUD

Este seguro reembolsa un porcentaje de los gastos médicos incurridos por el asegurado (trabajador) y su grupo familiar, después de haber hecho uso de los beneficios de la institución de salud en que cotiza o de cualquier otro beneficio similar que pueda tener. El costo del seguro médico es compartido entre trabajador y empresa.

### SEGURO CATASTRÓFICO

Seguro que opera en conjunto con la cobertura de Salud, para hacer frente a cualquier evento o diagnóstico catastrófico que implique un desembolso importante de dinero y que eventualmente pueda provocar una inestabilidad financiera en el asegurado.

### SEGURO DE VIDA

Seguro que tiene cobertura desde el primer día de inicio de Contrato de Trabajo del colaborador. Este seguro cubre fallecimiento por muerte natural o accidental del trabajador.

### BENEFICIOS DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN

Buses Hualpén se encuentra adherido a la Caja de Compensación La Araucana. Estableciéndose en cada sucursal de la empresa mantenciones de ejecutiva de la Caja de Compensación para poder atender de forma presencial los requerimientos y necesidades de los colaboradores.

### PRÉSTAMOS INTERNOS

Préstamo de emergencia que se otorga al trabajador para cubrir necesidades habitacionales, de salud y educación.

### ACTIVACIÓN DE CONVENIO, SEGÚN ZONA

Preocupados por apoyar económicamente a los colaboradores y sus familias, es que de forma permanente el área de Bienestar activa convenios con diferentes instituciones, ya sea con obtención de porcentajes de descuentos o facilidades de pagos en cuotas en liquidación de sueldo. Según la realidad e intereses de los colaboradores de cada zona, se han implementado convenios a nivel nacional en universidades, centros de salud, gimnasios, entre otros.

## BENEFICIOS DE ASIGNACIONES EN DINERO

Estos pagos de asignaciones en dinero rigen para todos los trabajadores socios de los convenios colectivos vigentes.

- Asignación de Matrimonio / Acuerdo de unión civil.
- Asignación de Natalidad
- Asignación por Fallecimiento
- Aguinaldo Fiestas Patrias y Navidad
- Bono de Escolaridad
- Fiesta de Navidad
- Cena camaradería socios
- Bono cumpleaños
- Viajes Familia Trabajadores



# ASESORÍAS

# 1

## PROGRAMA EDUCACIÓN FINANCIERA

Con el objetivo de entregar herramientas y competencias financieras a los colaboradores, es que se realizan Talleres y charlas a nivel nacional, para que los trabajadores aprendan a ordenar sus finanzas e invertir y obtener los mejores resultados de sus ahorros. Para eso contamos con el apoyo de un profesional experto en planificación financiera.

# 2

## PROMOCIÓN DE LA VIVIENDA

El propósito es ofrecer información acerca de programas de vivienda vigentes a todos los colaboradores, con el ánimo de incentivar la compra de vivienda propia. Para ello, se realizan ferias informativas acerca de oferta de vivienda, trámites de acceso y subsidio ofrecidos por las diferentes instituciones.

# 3

## PROGRAMA PRE PENSIONADOS

Este programa tiene como fin preparar a los colaboradores que estén próximos a pensionarse, para el cambio de estilo de vida y así facilitar su adaptación, promoviendo la creación de un proyecto de vida, la ocupación del tiempo libre, la importancia de ejercitarse y cuidar su salud e igualmente informar las distintas modalidades de pensión existentes.

# CELEBRACIÓN DE FECHAS IMPORTANTES Y ACTIVIDADES DE ESPARCIMIENTO

Porque sabemos que las actividades de celebración y camaradería contribuyen a una buena salud psicológica y emocional del trabajador, como asimismo fomentan la cohesión grupal y sentido de pertenencia.

Empresa de Buses Hualpén, tiene internalizado dentro de su cultura, distintas actividades de integración familiar, así como también actividades recreativas organizacionales, las cuales mencionamos a continuación:

Celebración Fiesta de Navidad y entrega de juguetes de regalo, para todos los hijos de trabajadores hasta 12 años, cena de cierre de fin de año.

Celebración de cumpleaños, donde se entrega un obsequio representativo de la compañía, gestionando de forma mensual o bimensual la celebración de todos los cumpleaños del mes anterior.

Nacimiento de hijos: entrega de obsequio por nacimientos a colaboradores.

Celebración de fechas importantes, tales como:

- Concurso día del amor y la amistad
- Celebración día de la mujer
- Celebración Pascua de resurrección
- Celebración día del trabajador
- Celebración día de la madre
- Celebración día del padre
- Celebración Fiestas Patrias
- Concursos fotográficos temáticos



## ORGANIZACIÓN DE LOS COLABORADORES

### RELACIONES LABORALES (RRL)

Hualpén desarrolla RRL modernas y de cooperación con los sindicatos existentes en la compañía y los distintos grupos que se forman o reúnan, para afrontar en conjunto la competitividad. Pasando por el valor social del trabajo, respetando todos los derechos y deberes que las RRL implican. Es por ello que más del 80% de los colaboradores de la compañía se encuentran sindicalizados regidos por un instrumento colectivo vigente, por donde canalizaron algunas de sus inquietudes y demandas de manera colectiva.

Actualmente todos los sindicatos se encuentran con convenio colectivo vigente, y un año antes termine la vigencia del convenio, se les invita negociar de forma adelantada, transparente y en pro de las buenas relaciones que existen entre Compañía-Sindicato y viceversa.

Para mantener las buenas relaciones laborales, existe el área de Relaciones Laborales, la cual se encarga de escuchar las inquietudes de los distintos sindicatos y grupos. Además, se establecen reuniones pactadas con distintas frecuencias, focos y participantes de estas, siempre lideradas por el Subgerente de RRL.

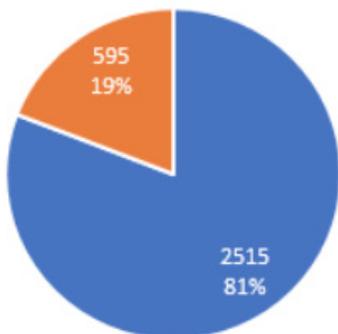
SINDICATO	EMPRESA DE BUSES HUALPEN LTDA.	LOGISTICA HUALPEN LTDA.	MANTENIMIENTO Y SERVICIOS BUSES HUALPEN SPA.	FULL SERVICE	INVERSIONES	TOTAL GEN
SINDICATO 1	517	425	134	0	0	1076
SIND. HUALPEN ANTOFA	270	63	15	0	0	348
SIND. HUALPEN CALAMA	73	144	13	0	0	230
SINDICATO LOGISTICA	84	83	3	0	0	170
SIND. SINATROM (Iquí)	119	33	2	0	0	154
SIND. SECOP (Iquique)	144	1	0	0	0	145
SIND. N° 1 HUALPEN C	119	0	0	0	0	119
SIND. INT. LINEA	41	24	15	0	0	80
SINDICATO NACIONAL	45	6	3	0	0	54
SINDICATO PUNTA ARAU	48	0	1	0	0	49
SINDICATO SFCHA	44	0	1	0	0	45
SINDICATO HUALPEN HO	4	39	0	0	0	43
GN IQUIQUE	1	0	0	0	0	1
GN CALAMA	1	0	0	0	0	1
<b>SINDICALIZADOS</b>	<b>1518</b>	<b>518</b>	<b>187</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2515</b>
<b>% SINDICALIZADO</b>	<b>85,4%</b>	<b>80,8%</b>	<b>65,6%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>80,9%</b>
<b>NO SINDICALIZADOS</b>	<b>259</b>	<b>194</b>	<b>98</b>	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>595</b>
<b>% NO SINDICALIZADO</b>	<b>14,6%</b>	<b>19,2%</b>	<b>34,4%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>19,1%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1769</b>	<b>1012</b>	<b>285</b>	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>3110</b>

### Tabla Porcentaje de trabajadores sindicalizados

### Tabla Porcentaje convenios colectivos

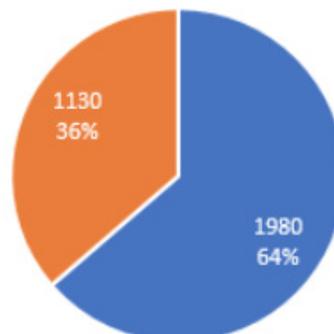
2019

% SINDICALIZADOS	81%
% NO SINDICALIZADOS	19%



2019

% CONVENIO COLECTIVO	64%
% SIN CONVENIO COLECTIVO	36%



# SALUD Y SEGURIDAD COLABORADORES





**GESTIÓN  
INTEGRADA DE  
LA SEGURIDAD**

La compañía se ha comprometido desde siempre con sus colaboradores y clientes para garantizar su seguridad. Su desempeño e indicadores avalan su cumplimiento.

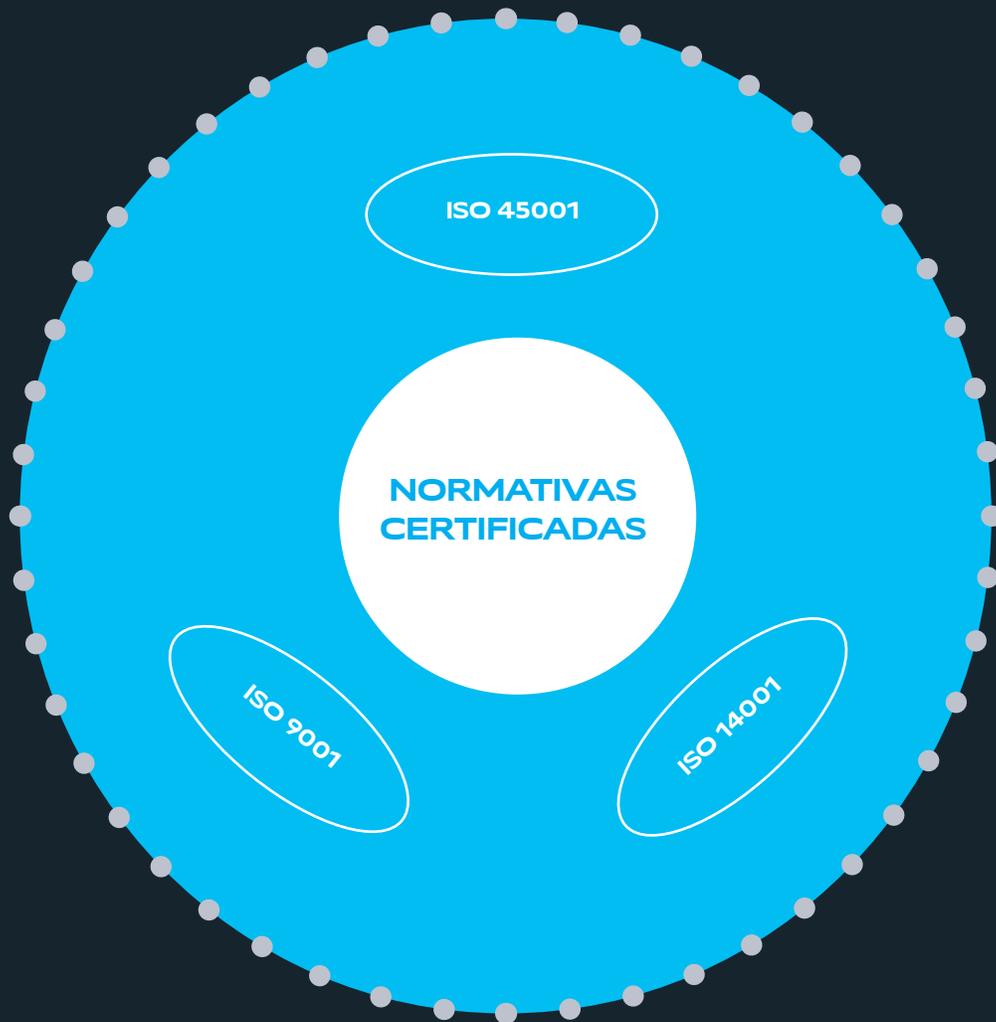


## GESTIÓN INTEGRADA

Hualpén distingue la seguridad como el valor más importante para la compañía y desde 2018 cuenta con un Estándar de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente (SSOMA). Esta política enmarca los principales procesos de gestión preventiva y su objetivo principal es velar por la seguridad y salud de las personas. Así como evitar daños a la propiedad de la empresa, clientes y medio ambiente, dando cumplimiento a los requisitos legales, normativas internas y estándares establecidos. El alcance de este sistema integrado de gestión en la seguridad involucra el transporte privado de pasajeros y el mantenimiento de flota y sus servicios.

En consonancia con este marco regulatorio todas las operaciones y/o contratos a nivel

nacional desarrollan un Plan de Seguridad y Salud Ocupacional por la administración del contrato o jefe base operativa, en conjunto con el área de prevención de riesgos. Cada área también genera una matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos que contiene los peligros asociados a las actividades que pueden provocar daños, con su respectiva evaluación de riesgos y medidas de control. Gestión Personas es fundamental en la mantención y regulación de la salud ocupacional de los colaboradores, siendo el encargado de agendar oportunamente los exámenes pre/ocupacionales de cada colaborador considerando las particularidades y servicios de cada contrato sin afectar en la operación diaria.



Estas certificaciones guían los principales procesos de gestión preventiva de Hualpén.

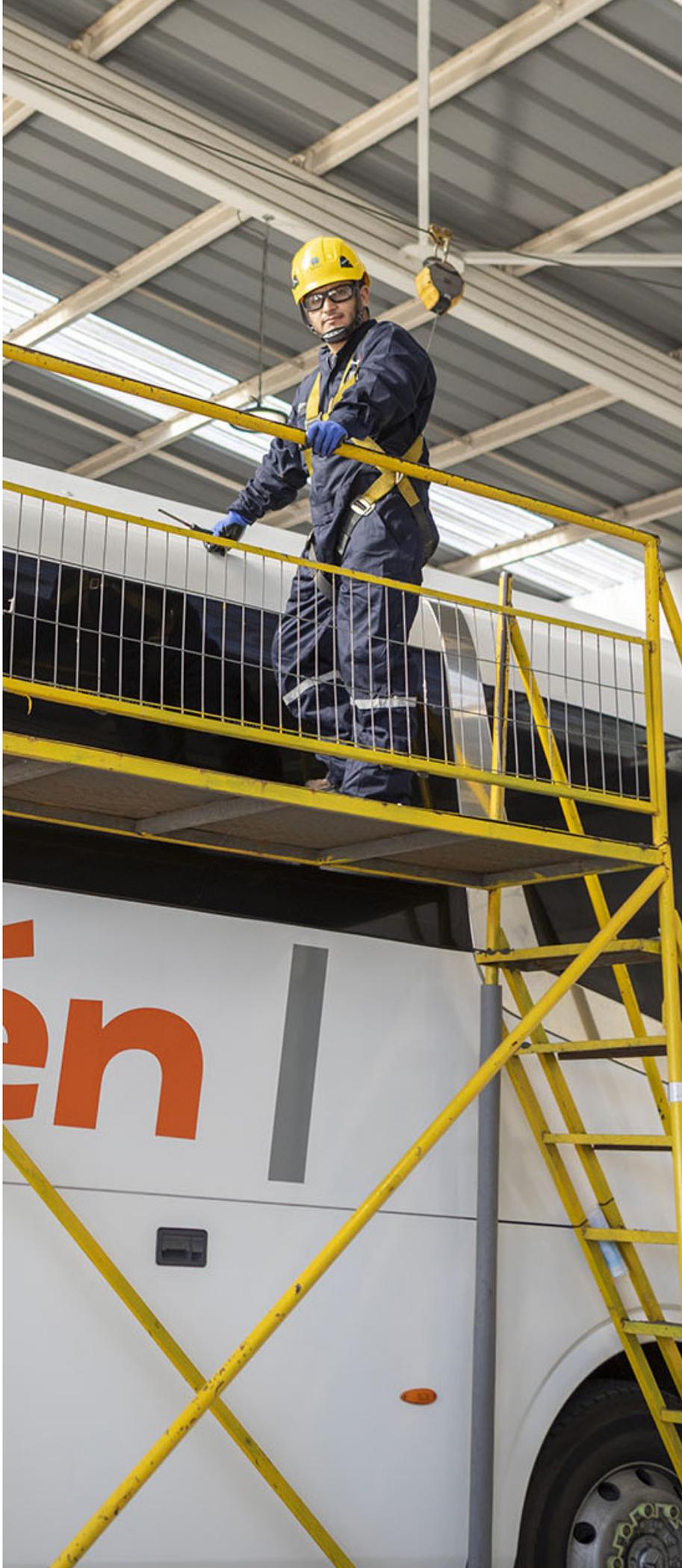
## PERSONAS SEGURAS

Conectamos a las personas que mueven al país entre los lugares más importantes de su vida, su hogar y su trabajo. Velamos para que esta promesa siempre se cumpla.

## PROGRAMA ERIC

La asistencia del Equipo de Respuesta Inmediata frente a un Incidente Crítico (ERIC) es creada por MUTUAL de seguridad hace 8 años, y nace en respuesta a las situaciones de asalto por las instituciones bancarias. (mutual.cl)

Hualpén a través de su socio estratégico MUTUAL de Seguridad, ha adaptado el programa ERIC para todos sus colaboradores a nivel nacional, con la finalidad de contener psicológicamente a sus trabajadores en el caso de un incidente traumático en sus laborales.





### PROGRAMA ERIC BUSCA:

- Evitar la aparición de estrés post traumático en los trabajadores que hayan presenciado un evento crítico, asalto o accidente con resultado fatal, estableciendo medidas de intervención precoz.
- Evitar el desarrollo de fobias, a través de la incorporación precoz del trabajador a su actividad laboral habitual.
- Disminuir el número de días perdidos por enfermedad mental secundaria.

### LA INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA CUENTA LOS SIGUIENTES COMPONENTES:

- Siempre la atención debe ser solicitada por la empresa.
- Se debe incorporar a la empresa de forma activa al momento de la intervención, idealmente con la presencia de un representante, que no sea de la sucursal o centro de trabajo afectado, ya sea de Recursos Humanos, Prevención de Riesgos o quien determine la empresa, pero que sea capaz de facilitar la intervención del Psicólogo (a) con el personal.
- Realizar la intervención dentro de las 72 hrs. de ocurrido el incidente. En el caso de Santiago las intervenciones se realizan dentro del mismo día.
- Siempre se debe realizar la intervención por Psicólogo clínico.
- Las intervenciones pueden ser tipo individual o grupal en terreno, dependiendo de las características del incidente, el volumen de trabajadores afectados, y el sistema de trabajo de la empresa.
- En los casos que sea necesario según criterios establecidos se derivará a apoyo psicológico y/o psiquiátrico, considerando como foco la elaboración del incidente crítico.
- Cualquier otro antecedente o patología de base, debe ser derivada a tratamiento por su previsión.



## 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.
- 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.



La compañía incentiva a los trabajadores a denunciar las situaciones de peligro que puedan observar a través de instancias como comités paritarios, sindicatos o denuncia electrónica.

Además, ha establecido la presencia de 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. 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.



## PARTICIPACIÓN ACTIVA DE TRABAJADORES

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 sistemas digitales como whatsapp y boletines electrónicos, la organización obtiene información a través de encuestas de clima laboral y temáticas contingentes. Así ha sido durante el año 2020 para poder actuar frente al Covid-19 de acuerdo con las necesidades y opinión de los trabajadores.

Los comités paritarios de seguridad, constituidos por representantes de la empresa y trabajadores, se reúnen mensualmente y su función es promover la gestión de seguridad a través de capacitación, identificación de peligros e investigación de los accidentes.



## CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD

- Manejo a la defensiva.
- Primeros auxilios.
- Manejo de extintores.
- Certificación de competencias de equipo a operar emitida por fabricante.
- Cursos de orientación en prevención de riesgos.
- Cursos de normativas ISO.
- Curso de Planes de emergencia.



## CIFRAS DE ACCIDENTABILIDAD

Durante 2019 y 2020 Hualpén no registró cifras de accidentes de carácter grave o fatal. Solo se registraron incidentes menores de tipificación como caída a mismo nivel y golpes. Tampoco se registraron accidentes laborales en contratistas que realicen tareas esporádicas para la compañía.

## SIN ACCIDENTES FATALES EN LOS ÚLTIMOS 3 AÑOS

	09/2017 A 08/2018	09/2018 A 08/2019	09/2019 A 08/2020
Nº DE ACCIDENTES	6	9	14
DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES	127	215	206
Nº DE ACCIDENTES FATALES	0	0	0
ÍNDICE DE ACCIDENTABILIDAD	0,69	0,82	0,96
TASA DE SINIESTRALIDAD POR INCIDENTE TEMPORAL	14,53	19,30	14,07

Para la prevención de accidentes e incidentes, los peligros se identifican y evalúan de acuerdo al procedimiento respectivo. Los peligros más significativos han sido identificados como superficie de tránsito irregular y no uso de 3 puntos de apoyo al bajar o descender de equipos.

Se ha determinado trabajar en la eliminación de sobretamaño en zonas de tránsito y la delimitación de éstas, además se han desarrollado campañas de educación a los trabajadores en el uso de tres puntos de apoyo y la instalación de señalética de advertencia, entre otros.



## ALCOTEST Y TEST DE DROGAS

Buses Hualpén realiza control de alcohol al 100% de sus conductores y exámenes aleatorios de drogas, para ello cuenta con equipos como:

- AlcoTorch y Alcovisor, detectores de alcohol en el aliento.
- Multi-Drug5 – Drug Screen, detectores mediante saliva de drogas como: Cocaína, Anfetaminas, Metanfetaminas, Marihuana y Opiáceos.