



# **Memoria de Sostenibilidad 2020- junio 2021**



**RAZÓN SOCIAL**

**Delivery Hero E-Commerce Chile SpA.**

---

**DIRECCIÓN COMERCIAL**

**Avenida Apoquindo 3000, piso 7,  
Las Condes, Santiago.**

---

**CONTACTO POR DUDAS O COMENTARIOS**

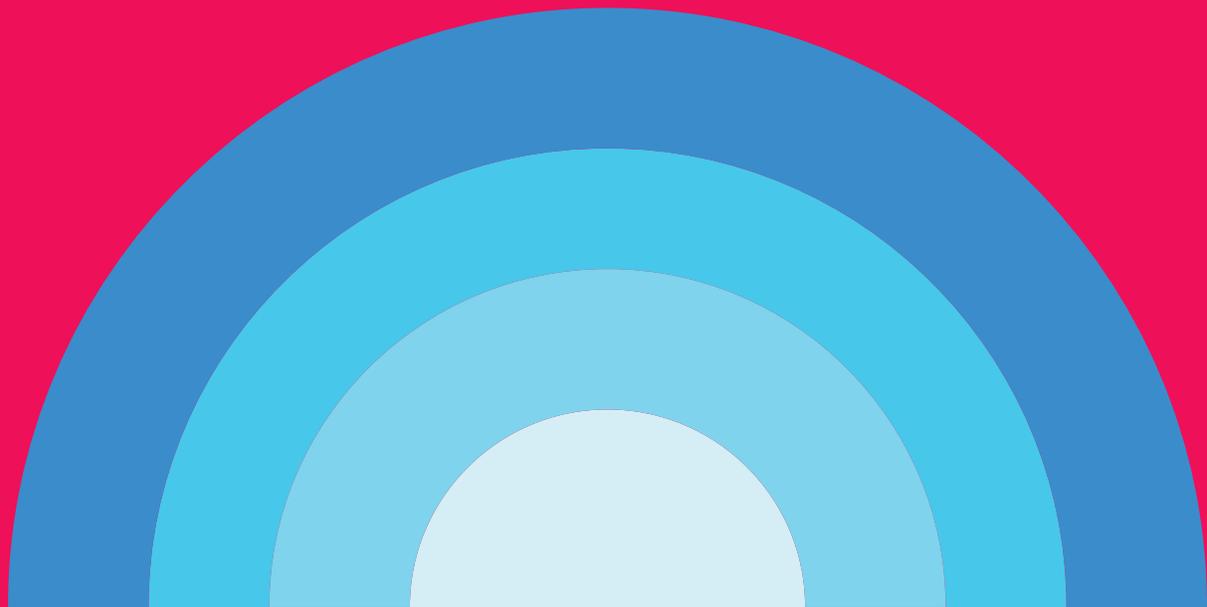
**A ESTA MEMORIA:**

**Mónica Collell**

**Gerente Asuntos Públicos**

**[monica.collell@pedidoya.com](mailto:monica.collell@pedidoya.com)**

<b>CARTA JAVIER ARÁNGUIZ, MANAGING DIRECTOR</b>	<b>4</b>
<b>CAP. 1. PERFIL</b>	<b>8</b>
1.1 Sobre esta memoria	8
1.2 Quiénes somos	10
1.3 Nuestro negocio	12
1.4 Nuestra historia	14
1.5 Gobierno corporativo y estructura de propiedad	15
1.6 Nuestra estrategia de sostenibilidad	18
1.7 Ética y compliance	20
1.8 Las personas	22
<b>CAP. 2. ECOSISTEMA DE VALOR COMPARTIDO</b>	<b>33</b>
2.1 Relación con los repartidores	34
2.2 Relación con los socios comerciales: restaurantes y comercios	41
2.3 Relación con los usuarios	47
2.4 Relación con los proveedores	49
<b>CAP. 3. IMPACTO SOCIAL Y AMBIENTAL</b>	<b>51</b>
3.1 Inclusión digital y apoyo a las Pymes	52
3.2 Quick commerce	55
3.3 Medición y compensación Huella de Carbono	56
<b>TABLA GRI</b>	<b>59</b>
<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS</b>	<b>60</b>







 **Carta.**

# Carta Javier Aránguiz

## Managing Director

### PedidosYa Chile

GRI 102-14

Con mucho orgullo les presento nuestra primera Memoria de Sostenibilidad, correspondiente al ejercicio 2020 y primer semestre de 2021, donde formalizamos nuestro compromiso con la generación de un ecosistema de valor compartido de cara a todos nuestros grupos de interés. Reconocemos que somos parte de una sociedad y comprendemos que nuestros actos tienen impactos positivos y negativos que debemos gestionar para poder seguir creciendo y lograr un futuro más sostenible para las próximas generaciones.

Esta publicación es un ejercicio de confianza y transparencia, así como una herramienta para fortalecer nuestro modelo de gestión, mediante el cual reconocemos que un desempeño relevante no es sólo económico, sino también social y ambiental.

El 2020 y primer semestre de este 2021, fueron períodos desafiantes en un contexto de pandemia global. El mundo cambió en pocas semanas y en PedidosYa entendimos que debíamos jugar un rol central en la vida de las comunidades para que la máquina siguiera rodando, ya que nuestro servicio fue considerado esencial por la Autoridad Sanitaria. Todo nuestro ecosistema de oportunidades compuesto por comercios, proveedores, repartidores y restaurantes, articulado por nuestro equipo humano, logró adaptarse y entregar un gran servicio a los chilenos. La preferencia de la comunidad implicó que nuestro negocio creciera fuertemente durante los últimos 18 meses acelerando la adopción de nuestra plataforma. Hoy ya somos parte del día a día de muchas personas y seguiremos innovando para hacerles la vida cada vez más fácil.

Nuestro foco principal ha sido y seguirá siendo, que el delivery esté al alcance de todos los habitantes del país, por lo que creemos firmemente en democratizar el acceso a nuestros servicios a través de nuestra presencia desde Arico a Punta Arenas y mediante la inclusión digital de pequeñas y medianas empresas en el mundo del e-commerce. Esto último, se ha convertido en una gran motivación para nuestro equipo, ya que cuando los comercios se digitalizan aumentan las oportunidades de crecimiento y bienestar para los miembros de las comunidades donde operamos.

Para que el desarrollo de una comunidad sea sostenible en el tiempo, es fundamental que esté en armonía con el medio ambiente. Con esta convicción, desde enero 2021, nos convertimos en una empresa carbono neutral logrando cuantificar y compensar todas nuestras emisiones de CO<sub>2</sub>, tanto de entregas como corporativas, contribuyendo así desde el ámbito privado a la mitigación del cambio climático.

#### **Lo que viene**

Nuestra mirada futura es ambiciosa y está orientada a convertirnos en la plataforma de última milla de los habitantes y comercios de Chile, brindar experiencias increíbles, ocupar un lugar de preferencia en las familias y crear oportunidades de crecimiento incluso para todos los comercios. Ya estamos encaminados en la obtención de este objetivo, gracias a nuestro gran equipo de profesionales que lo deja todo en la cancha. Hoy, estamos en más de 70 comunas del país con nuestra operación de delivery y esperamos cerrar

este 2021 con más de 30 locales abiertos del supermercado online PedidosYa Market y, no paramos aquí, vamos por mucho más. La tendencia del quick commerce está tomando fuerza en nuestra industria y nos ha convertido en los primeros en brindar experiencias de entregas en 10 minutos.

A su vez, nuestro ecosistema se conecta gracias a la energía de los repartidores y ellos, también, han sido protagonistas durante la pandemia. Para la sostenibilidad del negocio es necesario contar con un marco regulatorio que permita que el valor social que creamos sea reconocido por toda la comunidad. En ese sentido, apoyamos la idea de una regulación moderna, donde exista la figura de repartidor independiente con acceso a seguridad social.

En suma, queremos construir un ecosistema sostenible en el tiempo y que genere valor compartido para todos sus miembros.

Quiero aprovechar de destacar y agradecer a todo nuestro equipo, por su energía, compromiso y resiliencia. El crecimiento que tuvimos y el fortalecimiento de nuestro servicio no hubiese sido posible sin la milla extra que todos pusieron para lograrlo.

Finalmente, los invito a leer esta memoria, que es un hito en la industria del delivery, para que nos conozcan mejor y se sorprendan de la energía que ponemos en cada uno de nuestros proyectos, los que están orientados al mejoramiento continuo de nuestro negocio y desempeño económico, social y ambiental, alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible planteados por la Organización de Naciones Unidas (ONU).



**Javier Aránguiz**

Managing Director  
PedidosYa Chile







# ① **Nosotros.**

GRI 102-53



# 1.1

## Sobre esta memoria.

GRI 102-50 GRI 102-52 GRI 102-54 102-55 GRI 102-56

Les presentamos nuestra primera Memoria de Sostenibilidad, bajo los estándares del Global Reporting Initiative (GRI), en su versión GRI Standards, conformidad esencial, sin verificación externa, y es también, la Comunicación en Progreso de la aplicación de los 10 Principios de Pacto Global.

Este reporte corresponde al desempeño comprendido entre el 1 de enero del año 2020 y el 30 de junio de 2021.

Con este primer ejercicio, nos comprometemos ante nuestros públicos de interés internos y externos a publicar reportes de sostenibilidad de manera anual.

Esta memoria contempla las actividades de las distintas áreas de la organización, considerando toda nuestra operación a lo largo del país.

### **Sobre el uso del lenguaje**

Para la presente memoria se utilizó la forma de los sustantivos, adjetivos y pronombres masculinos no solo para referirse a los individuos de ese sexo, sino que a cualquier individuo.

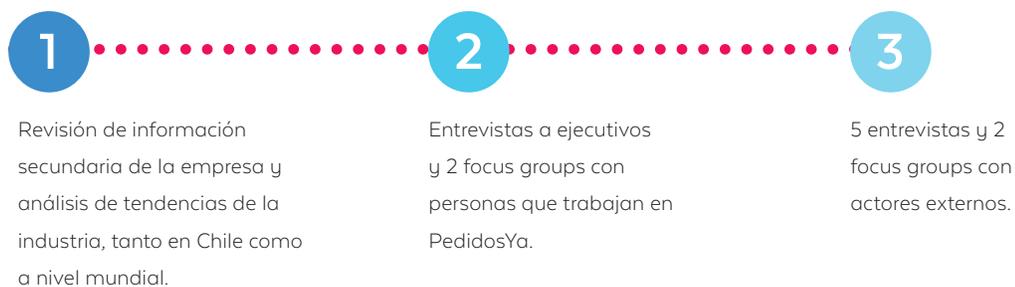
El uso de este recurso está relacionado con la transparencia de los contenidos en relación a los indicadores GRI, así como para facilitar la comparabilidad entre períodos.

### **Proceso de materialidad**

Para definir los contenidos a reportar, realizamos por primera vez un proceso de materialidad siguiendo la metodología propuesta por GRI. Ésta consiste en identificar de manera participativa los temas o asuntos que son más relevantes o materiales, tanto para los grupos de interés como para nuestro negocio y su futuro, y que, por ende, son los que se deben reportar. En este sentido, la metodología propone poner especial foco en estos temas y dar cuenta de cómo se están gestionando.



En este caso, el proceso tuvo las siguientes etapas:

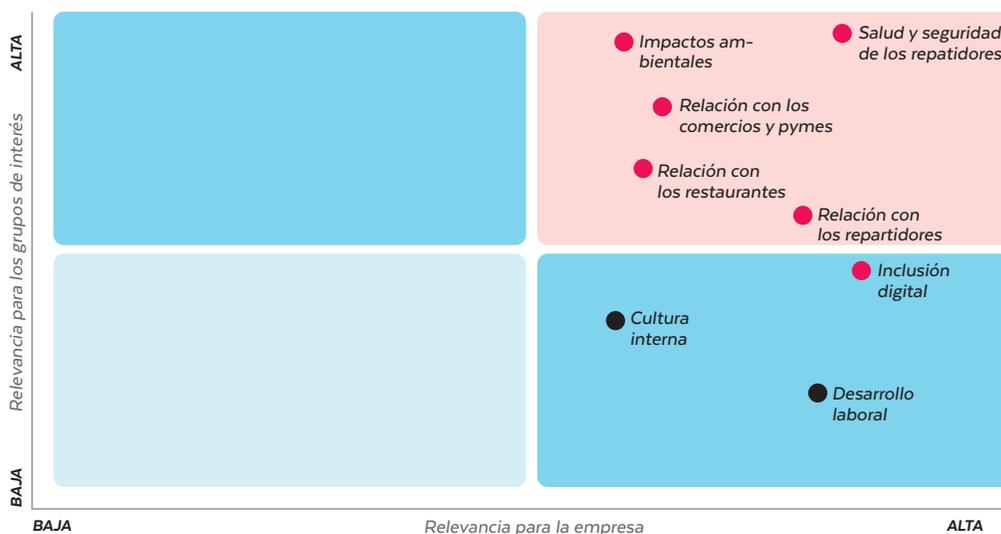


Se identificaron 8 temas materiales:



Luego, se trabajó en su priorización según el orden de relevancia que le atribuyeron los distintos actores y grupos de interés consultados, permitiendo diseñar la matriz de materialidad que se presenta a continuación:

### Matriz de materialidad



GRI 102-44 GRI 102-46 GRI 102-47

## 1.2 Quiénes somos.

GRI 102-1 GRI 102-2 GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6 GRI 102-7

PedidosYa es la empresa de tecnología líder en delivery y quick commerce de América Latina. Fue fundada en Uruguay y desde 2014 forma parte de Delivery Hero, compañía alemana líder mundial de esta industria.

Nuestra plataforma conecta a más de 100.000 comercios asociados con millones de usuarios en Latinoamérica. Actualmente, operamos en más de 400 ciudades ubicadas en Argentina, Bolivia, Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

Contamos con un equipo de trabajo de más de 4.000 personas. Nuestra plataforma está disponible para sistemas operativos iOS y Android, y ya cuenta con más de 20 millones de descargas.

En Chile hemos desarrollado un plan de expansión considerable siendo la única aplicación que se encuentra presente de Arica a Punta Arenas y en más de 74 comunas y 237 zonas. Nuestra operación se ha ajustado con estricto apego a la normativa del país, siendo una empresa legalmente constituida en Chile y que tributa todos los impuestos correspondientes a sus actividades relacionadas a repartidores, comercios y usuarios.



GRI 102-16

## Propósito.

Brindar experiencias increíbles a todo el ecosistema de PedidosYa: comercios asociados, repartidores, usuarios, nuestro equipo y comunidades.

## Nuestro compromiso con las economías locales.



Restaurantes



Mercados



Botillería



Envíos



Café & Tortas



Farmacias



Mascotas



Tiendas

## Valores PeYa.



*Queremos llegar primero, por eso nos movemos rápido.*



*Somos un equipo siempre.*



*Nos importa crear valor para nuestro ecosistema de negocios y comunidades.*

# 1.3

## Nuestro negocio.

Delivery Hero E-Commerce Chile SpA, RUT: 76.211.425-9

Delivery Hero Swtores Chile SpA, RUT: 77.125.361-K



### Administración local establecida legalmente en Chile

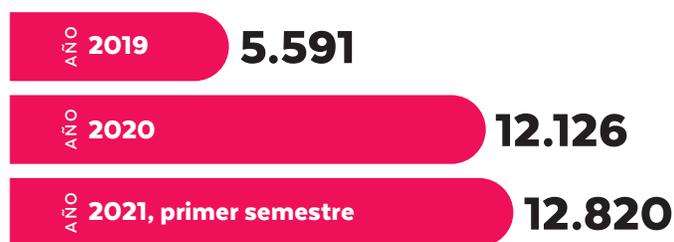
<p>Facilitamos que los repartidores tengan acceso a la Seguridad Social, a través de la cotización de independientes.</p> <p><b>Repartidores</b></p> <p>Emisión de boletas como prestador de servicio independientes.</p>	<p><b>Cientes</b></p> <p>Por los cobros por despacho a clientes tributamos con IVA.</p>	<p><b>Restaurantes y locales</b></p> <p>Por nuestras comisiones obtenidas de locales tributamos con IVA.</p>
---	---	--

Emitimos documentación tributaria por todos nuestros ingresos con los cuales realizamos nuestras declaraciones anuales de impuestos.

### Cantidad de zonas de reparto de Chile en las que estamos presente



### Repartidores activos en la App



# 16 PedidosYa Market

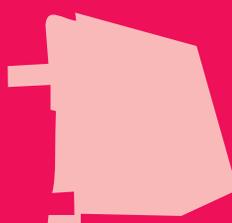
La Serena.



Viña de Mar.



Santiago Centro.



Providencia.



La Florida.



San Miguel.



Maipú.



La Reina.



Machalí.



Talca.



Chillán.



Concepción.



Temuco.



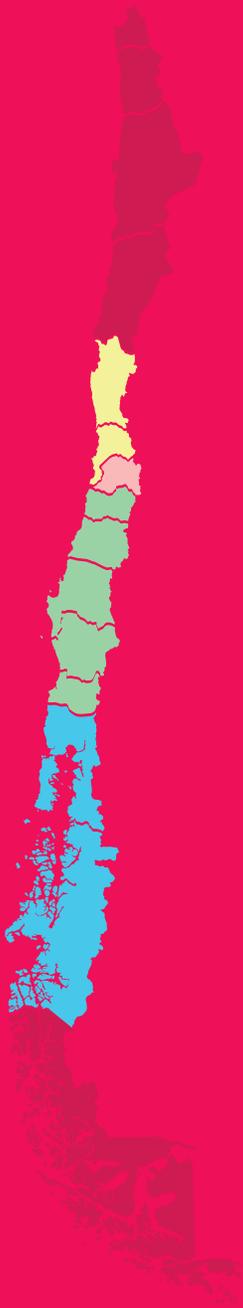
Los Ángeles.



Valdivia.



Puerto Montt.



# 1.4 Nuestra historia.

## 11 años entregando lo mejor.

2009

### ¡Lanzamiento en Uruguay!

Ariel Burschtin, Álvaro García y Rubén Sosenke, el equipo fundador, inicia operaciones en Uruguay.



2010

### Expansión.

- PedidosYa llega a Chile y Argentina.
- Recibe inversión de USD 7,5 millones (entre 2010 y 2013).



2014

### ¡Unión con Delivery Hero!

PedidosYa recibe inversión de USD 42 millones.



2012

### ¡Expansión y crecimiento!

- Se lanza la App. de PedidosYa.
- PedidosYa llega a Paraguay, Colombia, Perú, Ecuador y México.



2017

### Salida a la bolsa de Frankfurt.

(IPO de Delivery Hero).

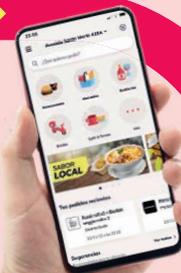
- PedidosYa recibe inversión de USD 279 millones (hasta 2020).
- PedidosYa es valuado en USD 500 millones.
- PedidosYa adquiere Appetito24 y desembarca en Panamá.
- El equipo crece a 1.500 personas.



2018

### PedidosYa multi vertical.

(se suman supermercados, bebidas y farmacias).  
• Desembarco en Bolivia.



2020

### Se inauguran los PedidosYa Market

### PedidosYa adquiere las operaciones de Glovo en América Latina.

En 2021 operará en 15 mercados.

2019

### ¡Boom Mobile!

- 95% de los órdenes son a través de la App.
- PedidosYa llegó a República Dominicana.
- Se incorporan tiendas de mascotas y envíos.

En 2020 PedidosYa alcanza:

- Más de 30 millones de órdenes en el segundo trimestre.
- Valuación de USD 2.000 millones.
- Equipo de 2.500 personas.
- 60.000 comercios adheridos.

2021

- Cambio de management, Esteban Gutiérrez, nuevo CEO.
- Nos convertimos en una empresa carbono neutral.

# 1.5

## Gobierno Corporativo y estructura de la propiedad.

GRI 102-5 GRI 102-18

Delivery Hero E-Commerce Chile SpA es una sociedad por acciones propiedad de la multinacional Delivery Hero SE, sociedad alemana con sede en Berlín y que transa sus acciones en la Bolsa de Valores de Frankfurt, con presencia en más de 40 países. Delivery Hero E-Commerce Chile SpA, tiene su sede en avenida Apoquindo 3000, piso 7, comuna de Las Condes, ciudad de Santiago.



## Ejecutivos.



# Instancias de participación y premios.

GRI 102-12 GRI 102-13



# Premios.

## Creando valor para todos

El primer semestre de 2021 PedidosYa subió 11 puestos en el Ranking de Marcas Ciudadanas de CADEM y nos posicionamos en el lugar 38, siendo la plataforma de delivery con mejor evaluación de Chile.

Este ranking, que ya va en su octava versión, evalúa a aquellas marcas que tienen un impacto relevante en la sociedad y en la calidad de vida de las personas.



## ¡PedidosYa es uno de los mejores lugares para trabajar!

Tras participar de una encuesta y un estudio muy completo de nuestros procesos internos, PedidosYa se certificó como Best Places To Work a través del Certification Program en Latinoamérica.

Sabemos que todavía tenemos mucho camino que recorrer y aspectos que mejorar, pero estamos muy felices de saber nos encontramos en la senda correcta en la relación con nuestros colaboradores.



## Somos parte de la Cámara de Comercio de Santiago

La Cámara de Comercio de Santiago es una asociación gremial sin fines de lucro, que reúne a más de 2.400 empresas asociadas: grandes, pequeñas y medianas, representativas de los más relevantes sectores económicos del país. La CCS cumple una importante labor gremial y orienta su quehacer principalmente a apoyar el desarrollo empresarial del país.



## Comprometidos con los ODS

El 25 de septiembre de 2015 los líderes mundiales agrupados en la Organización de Naciones Unidas (ONU) definieron 17 objetivos que buscan aportar al Desarrollo Sostenible (ODS) del mundo en los próximos 15 años. De los ODS se desprenden 169 metas, que tienen como finalidad que tanto el Estado, como las empresas y cada ciudadano sean promotores del desarrollo sostenible.

Durante el 2017, Chile firmó la Declaración de Santiago, haciendo parte de este desafío e interpellando a las empresas a contribuir desde aquellos focos que se relacionen con su negocio.

A partir de 2020, PedidosYa Chile es una empresa miembro de la Red Pacto Global, iniciativa de sostenibilidad empresarial más grande del mundo, que tiene como meta alinear la contribución del sector privado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) planteados por la ONU.



**Pacto Global**  
Red Chile



# 1.6 Nuestra estrategia de sostenibilidad y relación con los grupos de interés.

## Nuestro modelo de sostenibilidad y su cruce con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

En PedidosYa buscamos hacernos cargo de los impactos que genera nuestra empresa en sus grupos de interés, con el objetivo de mejorar nuestro desempeño social, económico y medioambiental, con una mirada que busca siempre la generación de valor compartido.

En ese sentido, para robustecer nuestro modelo de sostenibilidad, identificamos y definimos 9 ODS que se relacionan con nuestros pilares de trabajo y sus temas específicos.

A partir de este primer ejercicio de reportabilidad, seguiremos trabajando en la mejora continua de nuestros indicadores para poder ir gestionando y avanzando de manera concreta en el camino de entregar un futuro más sostenible.

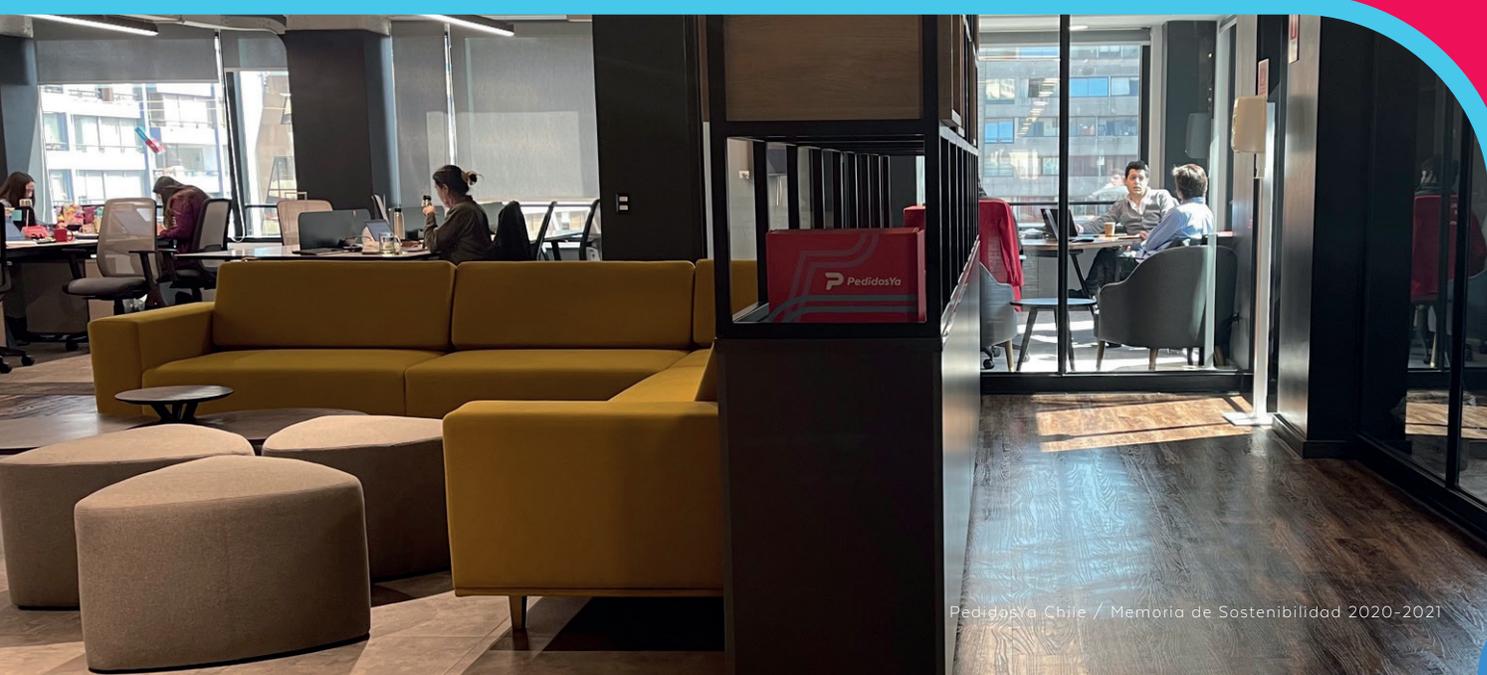


Para visibilizar esta vinculación, toda vez que en este reporte se presente un tema o iniciativa que tenga relación directa con un ODS, se incorporará su símbolo específico.

## Cuadro de identificación y relacionamiento con los grupos de interés

GRI 102-40 GRI 102-42 GRI 102-43

GRUPO DE INTERÉS	CANAL DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA	PRINCIPALES TEMAS ABORDADOS
<b>Autoridades</b>	Reuniones, mesas de trabajo conjuntas y comisiones legislativas	Periódica, sujeto a Ley de Lobby	Position Paper con visión de PedidosYa Chile respecto de la relación que se da entre repartidores y aplicaciones.
<b>Medios de comunicación</b>	Mail y plataformas digitales	Diaria, on demand	Noticias corporativas, tendencias en e-commerce, casos de éxito, ecosistema de valor compartido.
<b>Proveedores</b>	Mailing	Diaria, on demand	Información corporativa, solución de dudas y facturación.
<b>Colaboradores</b>	Mailing y Workplace. Plenarias mensuales	Diaria y mensual	Cultura corporativa, políticas corporativas, desempeño económico y estrategia.
<b>Gremios (Cámara de Comercio de Santiago y Red Pacto Global)</b>	Comités y mesas de trabajo	Mensual, según necesidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ODS 8</li> <li>- ODS 13</li> <li>- Comité Personas</li> <li>- Comité Asuntos Corporativos</li> <li>- Comité Sostenibilidad</li> </ul>
<b>Clientes</b>	Redes Sociales, mailing	Diaria, on demand	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación servicio</li> <li>- Solución de reclamos</li> <li>- Noticias corporativas</li> </ul>
<b>Repartidores</b>	Página web repartidores, mailing, aplicación y tickets	Diaria, on demand	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad</li> <li>- Pagos</li> <li>- Novedades</li> <li>- Funcionamiento de la aplicación</li> </ul>





## 1.7 Ética y compliance.

GRI 102-11 102-17 GRI 102-25



### Código de conducta

El Código de Conducta es un documento que describe el conjunto de expectativas de comportamiento que la compañía tiene sobre cada colaborador, durante el desempeño de su rol.

Como compañía entendemos que, en la medida que cada persona cumpla con los comportamientos esperados, será posible cumplir con nuestro propósito.

Todos los trabajadores se capacitan a través de una plataforma educacional online, que da cuenta de los conceptos principales contenidos en el Código de Conducta. Además de este documento, contamos con varias políticas regionales que aplican a nuestro país y que buscan robustecer nuestro sistema de ética y compliance de cara a nuestros grupos de interés.

- Política contra el Acoso e Intimidación
- Política Anticorrupción y Antisoborno
- Política de Conflicto de Intereses
- Código de Conducta para Proveedores
- Política de Tesorería
- Política de Viajes y Gastos Corporativos
- Política de Seguridad de la Información
- Política de Clasificación de la Información
- Política de Identificación y Acceso de Usuarios
- Política de uso de Dispositivos y Servicios Electrónicos de la Empresa
- Política de Respaldos
- Política de Seguridad Alimentaria
- Política de Fondos Fijos



Durante marzo de 2021, más 200 colaboradores participaron activamente en dos jornadas para mantener vivos el Código de Conducta, políticas internas y principios éticos.

En la actividad se revisó la aplicación de las políticas corporativas, a través del estudio de casos y ejemplos reales de no cumplimiento de principios éticos empresariales.

### Modelo y canal de denuncias

Cada trabajador de PedidosYa debe hacerse responsable por las infracciones o posibles infracciones cometidas contra la ley, el Código de Conducta de PedidosYa o las políticas internas.

Los empleados deben contactar en primer lugar a su supervisor o, en caso de incumplimientos graves y prácticas comerciales ilegales, al Oficial de Cumplimiento.

Todos los asuntos denunciados son evaluados cuidadosamente y cuando es pertinente, el caso se gestiona según las normas y procedimientos para el manejo del incumplimiento en cuestión. La confidencialidad de la información proporcionada por el individuo que denuncia, y son respectivas identidad, son protegidas con la máxima discreción.

### Denuncias

AÑO 2019

3

AÑO 2020

6

AÑO 2021, hasta la fecha: 0

Las denuncias son recibidas directamente por el Equipo de Cumplimiento y se gestionan según el tipo de denuncia de la cual se trate. Todas fueron efectivamente abordadas y los casos cerrados durante los plazos correspondientes. En el período reportado, no existen denuncias de casos de discriminación

GRI 406-1



### Línea Abierta: Canal de denuncias éticas

Es un canal de comunicación telefónico, operado por una empresa externa independiente, de carácter confidencial y anónimo, que facilita a los colaboradores, contratistas y a cualquier externo, reportar prácticas o conductas que se escapen de los valores de PedidosYa o que constituyan una infracción a la ley. Se puede reportar cualquier conducta contraria a las políticas, principios o valores de PedidosYa o Delivery Hero.

## 1.8. Las personas.



Somos conscientes que cada uno de nuestros trabajadores es un elemento central para el cumplimiento de nuestro propósito. Es por esto que buscamos construir relaciones de confianza, generando oportunidades de desarrollo y crecimiento para las personas y los equipos, resguardando la salud y seguridad laboral, especialmente durante la pandemia.

Queremos potenciar una cultura orientada a resultados, que nos permita brindar experiencias positivas a nuestros usuarios, con base en equipos talentosos, trabajando de forma ágil, colaborativa, flexible y motivada.

Asimismo, nos comprometemos a mantener una cultura donde las personas sepan que los resultados dependen de la colaboración de los equipos y del nivel de pasión y esfuerzo de sus miembros, a través de la gestión permanente del clima laboral y la actualización constante de nuestros beneficios y oferta de capacitaciones.

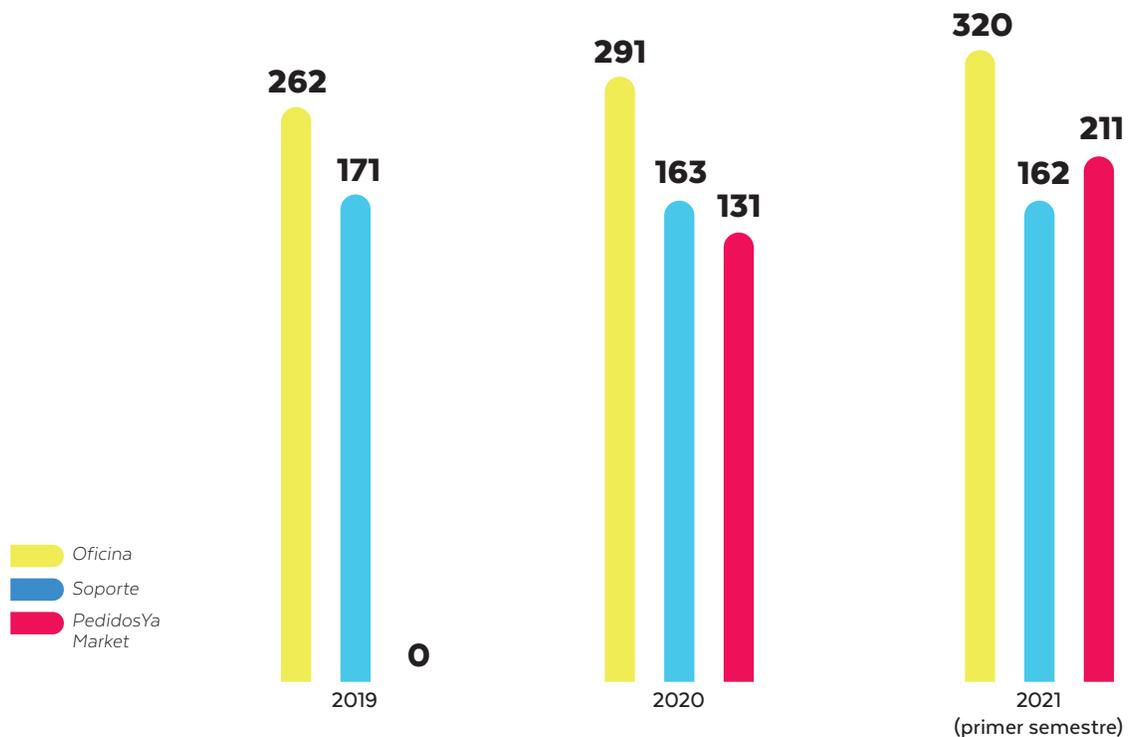
“Los trabajadores son el motor y la clave para que PedidosYa sea lo que es hoy y lo que quiere ser en el futuro” Fernanda Varela, gerente Recursos Humanos.

### Dotación

GRI 102-8

Actualmente, contamos con una dotación total de 693 personas a lo largo de Chile, entre trabajadores ubicados en las oficinas corporativas, soporte y trabajadores localizados en nuestros supermercados PedidosYa Market.

### Dotación total



### Dotación por tipo de contrato laboral

		2019		2020		2021 (primer semestre)	
		TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%
<b>Oficina</b>	Contrato Indefinido	247	94	289	99	277	86
	Contrato Plazo Fijo	15	6	2	1	43	14
	<b>TOTAL</b>	<b>262</b>	<b>100</b>	<b>291</b>	<b>100</b>	<b>320</b>	<b>100</b>
<b>Soporte</b>	Contrato Indefinido	153	89	161	99	118	73
	Contrato Plazo Fijo	18	11	1	1	44	27
	<b>TOTAL</b>	<b>171</b>	<b>100</b>	<b>162</b>	<b>100</b>	<b>162</b>	<b>100</b>
<b>PedidosYa Market</b>	Contrato Indefinido	-	-	108	82	65	30
	Contrato Plazo Fijo	-	-	23	18	146	70
	<b>TOTAL</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>131</b>	<b>100</b>	<b>211</b>	<b>100</b>

### Dotación por rango etario

		2019		2020		2021 (primer semestre)	
		TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%
<b>Oficina</b>	< 30	118	45	122	42	143	44
	30-50	143	54	167	57	177	56
	> 50	1	1	2	1	0	-
	<b>TOTAL</b>	<b>262</b>	<b>100</b>	<b>291</b>	<b>100</b>	<b>320</b>	<b>100</b>
<b>Oficina</b>	< 30	120	70	101	62	112	69
	30-50	46	27	57	35	46	28
	> 50	5	3	4	2	4	2
	<b>TOTAL</b>	<b>171</b>	<b>100</b>	<b>162</b>	<b>100</b>	<b>162</b>	<b>100</b>
<b>PedidosYa Market</b>	< 30	-	-	67	51	130	62
	30-50	-	-	61	46	72	34
	> 50	-	-	3	3	9	4
	<b>TOTAL</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>131</b>	<b>100</b>	<b>211</b>	<b>100</b>





### Formación y desarrollo

El desarrollo y crecimiento integral de nuestros trabajadores es un tema de preocupación permanente. Somos conscientes que cada uno de ellos es fundamental para el cumplimiento de los objetivos que nos proponemos, por lo que estar alineados en torno a nuestro propósito y valores es muy relevante para fortalecer una cultura corporativa orientada a la excelencia en el servicio.

Una herramienta central en este camino es MyAcademy, plataforma de e-learning que permite desarrollar cursos de capacitación diseñados por destacados centros de educación como Udemy, Vado, Harvard Business School y más.

### Cursos impartidos entre 2020 y 2021

GRI 404-2

	MUJERES	HOMBRES	DURACIÓN	AÑO
<b>Programa líderes</b>	25	41	15 horas	2020
<b>Inglés</b>	13	20	48 horas	2020
<b>Excel</b>	5	13	20 horas	2020
<b>Presentaciones efectivas</b>	27	60	1 hora 30 min.	2021
<b>Inglés</b>	45	51	45 min. promedio de uso	2021
<b>Capacitación Supervisores</b>	3	5	3 horas	2021

## Evaluación de desempeño

Para poder medir y posteriormente gestionar el desempeño de nuestros trabajadores, contamos con una herramienta llamada Performance. Este es un proceso de gestión del desempeño basado en nuestra guía de habilidades que se desprende de los valores de la compañía, cuyo objetivo es ayudar a todas las personas a enfocarse en sus capacidades a desarrollar, para sacar la mejor versión de cada uno y generar el mayor impacto.

Cuenta con 4 etapas: autoevaluación, evaluación, calibraciones y feedback.



GRI 404-2

	2020		2021 (primer semestre)	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Número de trabajadores que han tenido evaluación de desempeño	158	109	168	129
% de evaluados sobre el total	59,1%	40,9%	56,5%	43,5%





## Clima laboral

Los equipos comprometidos son eficientes, innovadores y proporcionan una mejor experiencia a los usuarios.

Un buen clima de trabajo es clave para atraer al mejor talento. Nuestro desafío es crear una experiencia asombrosa para posicionarnos como una empresa soñada para nuevos talentos y para quienes formamos parte de PedidosYa.

Por lo tanto, es importante saber si las personas están satisfechas o no con la experiencia de su entorno laboral.

El ciclo anual de medición del clima organizacional utiliza la herramienta de gestión Peakon y consta de 4 instancias:

- 2 encuestas extendidas: que corren durante el Q1 y el Q3, que nos permiten diagnosticar cada uno de los factores que conforman el clima de nuestra empresa. A partir del feedback de estas encuestas, construimos planes de acción macro (que impactan en toda la organización) y planes de acción propios de cada equipo (que impactan a nivel local). Estas encuestas son nuestra principal herramienta para mejorar la forma en la que trabajamos.
- 2 encuestas breves o pulsos: corren en Q2 y Q4. Contienen tan sólo 2 preguntas: eNPS (Employee Net Promoter Score) y comentarios abiertos. Estos pulsos nos sirven de termómetro para entender si los planes están avanzando en la dirección correcta e impactando de forma positiva en nuestro eNPS, o si tenemos que ajustar algunas decisiones.

La medición del Clima Laboral tuvo una variación a la baja entre el 2020 y el primer semestre de 2021, aunque sigue siendo positiva y está 12 puntos por encima del eNPS de Delivery Hero.

Cabe mencionar que los resultados de la evaluación del clima laboral han variado por razones multifactoriales, entre las que creemos está el gran esfuerzo que han realizado los equipos en un contexto de pandemia en el que fuimos considerados un servicio esencial para el país. El teletrabajo también fue un desafío frente al crecimiento exponencial que tuvimos en un breve período de tiempo.

Dicho lo anterior, estamos comprometidos y hemos puesto especial foco en la calidad de vida y salud integral de nuestros trabajadores para mejorar el bienestar laboral en nuestra organización.



## Salud y seguridad laboral

Los trabajadores son el activo más valioso de nuestra compañía y un pilar fundamental para nuestro desarrollo presente y futuro, por lo que su salud y seguridad en los distintos ambientes laborales ha sido un foco de gestión estratégica permanente, en especial durante 2020 y 2021, momento de una crisis sanitaria sin precedentes.

### Accidentes con días perdidos y enfermedades laborales

GRI 403-2

		2019	2020	2021 (primer semestre)			
		TOTAL	TOTAL	TOTAL			
Accidentes con días perdidos	Accidentes	1	0	0			
	Otros	0	0	1			
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>			
		2019		2020		2021 (primer semestre)	
Enfermedades		HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
		1	0	0	0	0	1

## Diversidad e inclusión

Es fundamental en PedidosYa avanzar en equipo por un mundo y lugar de trabajo que respete e incluya a todas las personas. Queremos construir un lugar donde todas las personas puedan ser auténticas y sentirse seguras.

Es por eso que en el último tiempo, hemos comenzado a tener espacios de aprendizaje y sensibilización. Éstos permiten que todo nuestro equipo se acerque a conocer las problemáticas relacionadas a las distintas brechas sociales, para lo cual nos hemos apoyado en fechas emblemáticas como el Día del Orgullo o el Día Internacional de la Mujer.

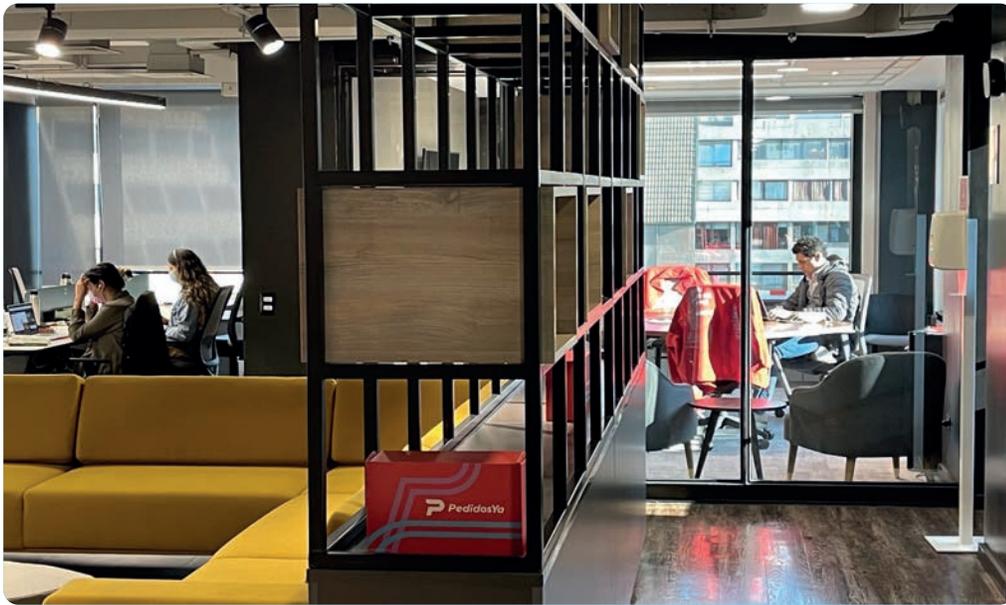
## Dotación por género

GRI 405-1

Por el momento no tenemos relevadas otras identidades de género, pero nuestro compromiso es hacerlo en el futuro.

		2019		2020		2021 (primer semestre)	
		TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%
<b>Oficina</b>	<b>Masculino</b>	156	60%	176	60	188	58
	<b>Femenino</b>	106	40%	115	40	132	42
	<b>TOTAL</b>	<b>262</b>	<b>-</b>	<b>291</b>	<b>100</b>	<b>320</b>	<b>100</b>
<b>Soporte</b>	<b>Masculino</b>	30	18	24	15	18	11
	<b>Femenino</b>	141	82	138	85	144	89
	<b>TOTAL</b>	<b>171</b>	<b>100</b>	<b>162</b>	<b>100</b>	<b>162</b>	<b>100</b>
<b>PedidosYa Market</b>	<b>Masculino</b>	-	-	65	50	92	44
	<b>Femenino</b>	-	-	66	50	119	56
	<b>TOTAL</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>131</b>	<b>100</b>	<b>211</b>	<b>100</b>





## Beneficios

GRI 403-6, GRI 403-8

ModoPeYa es nuestra nueva forma de trabajar que combina:

Mayor balance entre trabajo dentro y fuera de la oficina.

Mayor flexibilidad de tiempos y equilibrio entre vida laboral y personal.

Mayor eficiencia en el uso colectivo del tiempo de la organización.

# PeYa

Nuestro programa de beneficios tiene como objetivo contribuir a la calidad de vida de todos aquellos que trabajamos en PedidosYa, con iniciativas de impacto positivo en la salud, el bienestar y en el manejo de nuestro tiempo.

### Salud & Bienestar

- Cobertura Médica.
- Snacks saludables.
- Gympass / Pase libre. Descuentos en gimnasios.

### Desarrollo

- Idiomas.
- My Academy.
- Convenios con instituciones para cursos y carreras.

### Flexibilidad

- Días de trabajo remoto.
- Horarios flexibles.
- Viajes. Un mes de trabajo remoto por año.
- Cumpleaños.
- Vacaciones. Soft landing después de las vacaciones.
- Casual Days. 5 días libres por año.

### Ahorro

- Cupón mensual PedidosYa.
- Estación de café.
- Descuentos en diferentes rubros y negocios.

## Testimonio Modo Viaje Catalina Ruiz Correa, Alliance Specialist.



### **¿Cuánto tiempo estuviste conectada a distancia realizando tu trabajo y desde qué lugar?**

*Estuve 2 semanas trabajando a distancia desde Cali, Colombia.*

### **¿Qué motivó tu viaje y el cambio de lugar?**

*El motivo de mi viaje fue pasar tiempo con mi familia, llevaba 3 años sin ver a mis papás y hermanos.*

### **¿Todo fluyó bien con tu trabajo? ¿tuviste alguna dificultad?**

*No tuve ninguna dificultad, realmente siento que logré llevar mi día a día muy normal cumpliendo con todas las actividades como las realizo en mi casa en Chile.*

### **¿Alguna anécdota que te gustaría compartir?**

*Quando ya tenía todo listo para el viaje les mandé a mis papás una lista con todos los platos típicos de mi ciudad que quería comer y ellos se encargaron de cumplir toda esa lista de deseos.*

### **¿Qué es lo que más valoras de la experiencia?**

*Encuentro que es una experiencia increíble, realmente es difícil encontrar empresas que innoven de esta forma y que te den la confianza para realizar tu trabajo desde cualquier parte.*

*El haber tenido la oportunidad de estar con las personas que más quiero durante esas dos semanas realmente es algo que valoro muchísimo y seguramente volveré a usar este beneficio.*



## Voluntariado corporativo con Ciudad del Niño.

### a. Campaña de Navidad 2020

Durante noviembre y diciembre de 2020, nos organizamos para apadrinar a 136 niños y niñas pertenecientes a un hogar de Ciudad del Niño en la comuna Independencia. Durante estos meses se recolectaron regalos de Navidad en las oficinas de PedidosYa que luego se enviaron directamente al centro de la Fundación, siguiendo las recomendaciones sanitarias en el contexto de pandemia. Esta experiencia fue muy exitosa y bien valorada, tanto por los trabajadores como por los niños que pudieron recibir un regalo en su fiesta de fin de año.



### b. Campaña “Mi Primer Impulso”

A principios de 2021 se realizó una actividad con Fundación Ciudad del Niño, en la cual recolectamos cerca de 100 estuches de útiles escolares como apoyo para el inicio de clases. Esta campaña buscó que los niños y niñas de las residencias de la Fundación pudieran comenzar con un buen impulso su año escolar y primer semestre.



## Salud integral y actualización de beneficios.

Desde marzo de 2020 todos los trabajadores de PedidosYa se sumaron al teletrabajo para cuidarse frente a los contagios producto de la pandemia. Nuestro compromiso es que hasta enero de 2022 mantendremos la voluntariedad para el retorno presencial a las oficinas.

Entendiendo esta nueva realidad buscamos nuevos beneficios para nuestros trabajadores en modo pandemia. Por ejemplo, educación física online, charlas de salud mental con la Mutual de Seguridad, entrega de sillas, envío de escritorios a domicilio y asignaciones para pago de luz e internet, entre otros.







## ② Ecosistema de valor compartido.



## 2.1 Relación con los repartidores.

Los repartidores cumplen un rol fundamental en conectar la oferta con la demanda, especialmente en un contexto de pandemia, con movilidad reducida.

Desde nuestra llegada al país nos enfocamos en generar las mejores condiciones para los miles de repartidores que actualmente prestan servicio en la plataforma, cumpliendo siempre con todas las normativas legales vigentes y buscando brindar una excelente experiencia para ellos en nuestra plataforma. Es así como innovamos a través de distintas alianzas para mejorar su seguridad y calidad de vida.

En esa línea, hemos sido proactivos respecto de informar a los repartidores sobre el acceso a la seguridad social para independientes que les brinda la cotización obligatoria, gracias a la Ley de Honorarios (Ley 21.133) a través de la emisión de boletas por sus ganancias en PedidosYa.

Sumado a lo anterior, dedicamos grandes esfuerzos para optimizar la operación y sus ganancias. Estamos comprometidos con asegurar ingresos de calidad, los que en promedio equivalen a más del doble del ingreso mínimo garantizado.

También, hemos hecho un especial foco en los temas relacionados con seguridad a través de una alianza innovadora con la aplicación SOSAFE y la disposición de un seguro de accidentes personales para todos los repartidores, que se suma al fondo Covid-19 creado especialmente como apoyo económico si es que contraen este virus y deben realizar cuarentena.

Por último, en PedidosYa somos parte activa de la discusión legislativa sobre la relación que se da entre repartidores y aplicaciones,

ya que queremos aportar en la búsqueda de una regulación moderna que logre un equilibrio y que beneficie a todos los miembros del ecosistema. Creemos que Chile puede tener una legislación innovadora en esta materia, que sea un ejemplo para Latinoamérica.



## Nuestra relación con los repartidores independientes

El ecosistema del delivery es dinámico y tiene un fin social de apoyo concreto a la economía del país, lo que se ha visto con fuerza al ser considerado un servicio esencial durante la pandemia. Su aporte ha sido fundamental para mantener vivo el comercio, brindar ingresos a miles de familias donde sus sostenedores perdieron el trabajo o buscan complementar renta y permitir el acceso al e-commerce a personas a lo largo de todo Chile que antes no podían abastecerse de esta manera.

El modelo de las plataformas digitales implica muchos desafíos de adaptabilidad de cara a la laboralidad del futuro. Por lo mismo,

resulta fundamental apoyar el esfuerzo del Congreso en orden a establecer una regulación sobre la relación de prestación de servicios entre los repartidores y las aplicaciones.

**En este sentido, PedidosYa apoya una legislación y normativa moderna que reconozca la figura de repartidor independiente con garantía de acceso a seguridad social.**

Nuestro país ya cuenta con un gran avance en esta línea, gracias a la Ley 21.133, que otorga seguridad social a través de la emisión de boletas de honorarios para los prestadores de servicios dándoles acceso al Seguro de Invalidez y Sobrevivencia,

Seguro de Accidentes Laborales y Enfermedades profesionales, Ley SANNA, Salud y Pensiones.

Resguardar la posibilidad de que sean independientes es respetar la voluntad de los repartidores. Un 89% valora la flexibilidad que permite ser prestador independiente y un 73% no desea tener un jefe al que rendirle cuentas, según el estudio sobre plataformas digitales de la Mutual de Seguridad (junio, 2021).



### ¿El repartidor es trabajador de PedidosYa?

El repartidor es un prestador de servicios independiente. Recibe un pago, previo a la emisión de una boleta de honorarios, que corresponde a las horas que ha prestado servicios para la plataforma. Lo anterior le permite, a través de la Ley de Honorarios, acceder a seguridad social al igual que un trabajador dependiente.

### ¿Qué exigencias debe cumplir un repartidor para comenzar a prestar servicios en la aplicación de PedidosYa?

Para poder comenzar a prestar servicios en la Plataforma de PedidosYa, los repartidores deben presentar carnet de identidad, certificado de antecedentes, licencia de conducir, permiso de circulación y certificado de antecedentes del conductor.

Encuesta a prestadores de servicio de PedidosYa,  
mayo 2021.

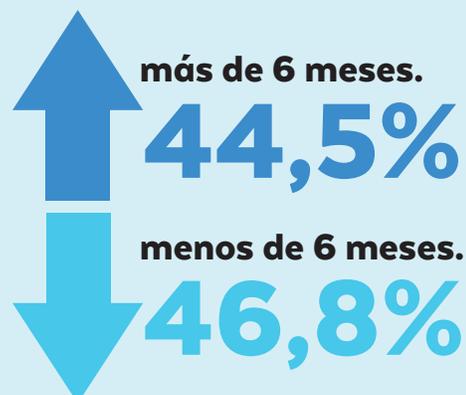
UNIVERSO ENCUESTADO:

# 12.014 repartidores

## Situación laboral al momento de comenzar a ser repartidor.



## ¿Por qué optó por PedidosYa?



## Caracterización sociodemográfica de los repartidores: quiénes son

Como podemos observar en los siguientes cuadros, somos una aplicación inclusiva y diversa que se encuentra presente en todo Chile, permitiendo la generación de oportunidades para miles de personas, tanto chilenas como extranjeras, a través de la prestación de servicios como repartidor.

### Número de repartidores activos

	2019			2020			2021 ( Primer semestre)		
	HOMBRES	MUJERES	No responde	HOMBRES	MUJERES	No responde	HOMBRES	MUJERES	No responde
<b>TOTAL</b>	<b>1.415</b>	<b>162</b>	<b>4.014</b>	<b>8.064</b>	<b>1.617</b>	<b>2.445</b>	<b>9.431</b>	<b>2.047</b>	<b>1.342</b>

\*Repartidor Activo: Consideramos activos aquellos que durante el año realizaron más de 60 pedidos.

Respecto a la nacionalidad de los repartidores, observamos que durante la pandemia, al mismo tiempo que aumentaba la flota, muchos chilenos acrecentaron su participación en el delivery. No obstante, nos alegra ser una empresa que entrega oportunidades para cientos de extranjeros que residen en nuestro país.

NACIONALIDAD	2019	2020 ( Primer semestre)
<b>Argentina</b>	0,09%	0,03%
<b>Bolivia</b>	0,09%	0,7%
<b>Brasil</b>	0%	0%
<b>Chile</b>	6,5%	29,86%
<b>Colombia</b>	0,28%	2,83%
<b>Costa Rica</b>	0%	0%
<b>Dominicana</b>	0%	0%
<b>Ecuador</b>	0%	0,24%
<b>Panamá</b>	0%	0,03%
<b>Paraguay</b>	0%	0,06%
<b>Perú</b>	0,19%	1,28%
<b>Uruguay</b>	0%	0,09%
<b>Venezuela</b>	4,83%	47,45%
<b>En blanco/otra</b>	88%	17,44%





## Alianzas para el progreso.

### a. Alianza público-privada con Conaset

Durante el 2020 y parte del 2021, participamos en una mesa de trabajo convocada por la Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito (Conaset) para buscar oportunidades de colaboración público-privada entre las aplicaciones de última milla y autopistas, con el objetivo de prevenir accidentes e informar sobre seguridad vial a repartidores y usuarios de estos servicios.

Un ejemplo de ello es la sección informativa sobre leyes de tránsito, Seguro Obligatorio de Accidentes Personales y tips de conducción segura para motos y bicicletas, que se encuentra disponible en la página web de los repartidores independientes en PedidosYa.

### b. Acuerdo con Mutual de Seguridad

Gracias a un acuerdo de intermediación, la Mutual de Seguridad puede informar y capacitar a los repartidores que prestan servicios independientes en PedidosYa y que emiten boletas de honorarios por sus servicios, respecto de las coberturas de los sistemas de seguridad social en general, y del seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, en particular (Ley 16.744).

Este acuerdo permite a los repartidores, a través de su contrato de prestación de servicios de terceros y emisión de boletas de honorarios con PedidosYa y/o cotización voluntaria como independientes, informarse y poder acceder, a las prestaciones de seguridad y salud laboral otorgadas por la Mutual de Seguridad.

Considerando que los repartidores en PedidosYa reciben su pago por prestación de servicios, a través de boletas de honorarios, ellos pueden acceder a la cobertura del seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales como trabajadores independientes, en sus dos modalidades:

- 1. Cotización obligatoria** para quienes ya tienen un año de prestación de servicios a través de la Ley de Honorarios, vigente desde 2019, que asegura a los trabajadores independientes la misma protección que los trabajadores dependientes con pago de los diferentes sistemas de la seguridad social con cargo a la retención de impuestos, la que se liquida en la operación renta de cada año y que financia la cobertura del año siguiente para:
  - Seguro de Invalidez y Supervivencia (SIS).
  - Seguros de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (ATEP).
  - Ley SANNA: licencia médica y subsidios en caso de enfermedad de un hijo.
  - Salud Común: atención médica (ambulatoria y hospitalaria), licencia médica, subsidios de incapacidad laboral, subsidio prenatal, postnatal parental.
  - Pensiones de Vejez.
  - Prestaciones Familiares.
- 2. Cotización voluntaria** con pago directo de cotizaciones previsionales para Pensiones, Salud Común y Seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales de manera mensual con cobertura al mes siguiente.



### Frente a un accidente.

¿Con qué protección cuentan los repartidores que prestan servicios para PedidosYa?

Cuando sucede un accidente provocado por un automóvil o motocicleta, inmediatamente se activa el SOAP o Seguro Obligatorio de Accidentes Personales.

Adicionalmente, después de las coberturas que otorga el SOAP, PedidosYa cuenta con un seguro contra accidentes personales para todos los repartidores.

Esta información y pasos a seguir para poder acceder a las prestaciones de Mutual de Seguridad, se encuentran en la sección de seguridad social en la página web de los repartidores en PedidosYa.

### c. SOSAFE refuerza la seguridad durante el reparto

SOSAFE, la aplicación líder en seguridad ciudadana, refuerza el acceso expedito y comunicación de los repartidores independientes de PedidosYa con Carabineros, PDI, Bomberos y Seguridad Ciudadana, entre otros.

SOSAFE cubre la operación de nuestra aplicación desde Arica a Punta Arenas, permitiendo crear un reporte online para que los servicios de emergencia los identifiquen y se contacten con los repartidores rápidamente para asistirlos.

### d. Acceso preferente a microcréditos

Los repartidores independientes activos de manera permanente en PedidosYa pueden postular a microcréditos a través de Migrantes y Lana, financieras que tiene por objetivo mejorar la calidad de vida de las personas migrantes en nuestro país gracias al acceso a créditos para la compra o renovación de vehículos motorizados, entre otros importantes servicios.

## Mejoramos las formas de Comunicación

Es importante contar con canales de comunicación fluidos con los repartidores independientes.

Actualmente, existen dos formas de comunicación online: Soporte Chat y Soporte Ticket, que tienen por objeto responder en el más breve plazo consultas y distintas inquietudes que se presenten en relación al reparto.

Además, contamos con una página web pública especialmente dedicada a informar a los repartidores [www.riders.repartosya.cl](http://www.riders.repartosya.cl) y de forma mensual, ellos reciben un newsletter vía mailing con información relacionada a alianzas, seguridad, actualidad, descuentos y datos de interés para los repartidores y sus familias.

Esta información es muy bien recibida, así lo ratifican los indicadores de apertura del newsletter que están por sobre el 60%.

En complemento a lo anterior, se realiza una encuesta de feedback mensual para poder conocer mejor su experiencia de servicio y poder trabajar en conjunto mejoras que generen valor compartido.



En PedidosYa creamos un fondo de apoyo para repartidores, el que les retribuye durante el tiempo que deban realizar cuarentena, con las ganancias promedio registradas en los últimos tres meses.

Adicionalmente, hemos entregado a los repartidores más de 50.000 kits de insumos de cuidado personal compuestos por mascarillas, alcohol en gel y guantes a lo largo de todo Chile. Al mismo tiempo, desde el inicio de la pandemia implementamos rápidamente la entrega sin contacto para ayudar a prevenir los contagios.

Como complemento a estas iniciativas, realizamos cápsulas de video con el destacado médico intensivista Dr. Sebastián Ugarte sobre prevención y cuidados frente al Covid-19.



## Testimonios de repartidores en PedidosYa.



### Kevin Medina 29 años, extranjero

Lleva 3 años como repartidor prestando servicios en Providencia.

Para él, PedidosYa representa una multinacional que le da seguridad, ya que a través del pago con boleta de honorarios puede certificar ingresos. “Tengo una imagen positiva de la aplicación, tiene un sello de mayor exclusividad, hay que cumplir ciertos requisitos para ser repartidor aquí. Además, se nota su presencia de marca en todas partes, en la calle y en los locales. Las ganancias son buenas, todo el tiempo que inviertes se ve recompensado en dinero”, aclara.

Ha notado que PedidosYa está trabajando los temas de sostenibilidad en el ecosistema del delivery, pero que es un camino largo a trabajar y que debe ir mejorando con el tiempo.



### Leslie Terán 30 años, extranjera

Mamá y esposa de repartidor, se siente orgullosa de ser una mujer en el mundo del delivery, incluso motiva a otras mujeres a sumarse a este ecosistema, ya que el esfuerzo se recompensa en ganancias de calidad que permiten ahorrar y lograr otras metas.

Reconoce que se siente segura realizando su reparto, conoce muy bien la zona de Maipú donde presta sus servicios.

“PedidosYa ayuda a crecer económicamente. Para los inmigrantes ha sido una salvación, si no fuera por la aplicación no sé qué hubiéramos hecho. Da seguridad económica y respaldo a través de la emisión de boletas de honorarios, permitiendo arrendar una vivienda”, relata.

A futuro espera cambiar de rubro e instalar un negocio junto a su familia.



### Santiago Moya, 19 años, extranjero

A pesar de su corta edad, se las arregla para ser estudiante de informática y repartidor. Cada semana toma sus horas con anticipación para coordinar sus tiempos y organizar su vida cotidiana. Su papá también es repartidor.

Para Santiago estar en PedidosYa se ve como algo más exclusivo y de generación de mejores ganancias, al mismo tiempo valora el pago a través de boletas de honorarios, lo que le ayudó hace poco a comprar su moto.

“Me gusta repartir de noche, me siento cómodo, hay menos tráfico y los restaurantes son más ágiles en sus entregas. Siempre estoy pendiente de todo lo que me rodea en la calle y conozco como la palma de mi mano Santiago Centro, que es la zona en la que presto servicios”, comenta.

Hace algunos meses sufrió una fractura producto de un atropello, ahora está bien gracias a que utilizó el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP) que financió su atención de salud.



## 2.2 Relación con los socios comerciales: restaurantes y comercios.

Los partners o socios comerciales son parte fundamental de nuestro ecosistema y el motor de nuestro negocio. Por lo mismo, buscamos generar estrategias de desarrollo con objetivos comunes que nos permitan trabajar en conjunto para crecer y desarrollar un mejor servicio.

Creemos firmemente que nos necesitamos los unos a los otros y que sin ellos nuestro negocio no existiría. Ellos nos brindan productos de calidad y compromiso en cada pedido, y nuestra aplicación les permite abrir nuevos mercados, maximizar su visibilidad y sumar una mayor cantidad de clientes. Durante los períodos de cuarentena, en los momentos más difíciles de la pandemia, nuestro servicio pudo contribuir a mantener vivos sus negocios.

Entendemos que, si ellos crecen, nosotros crecemos y que el delivery llegó para quedarse. Nos interesa continuar profundizando la relación con nuestros partners, buscando siempre brindar soluciones de valor compartido a nuestros socios. Esto se traduce en una preocupación constante por acompañar y sumar a los comercios y restaurantes al mundo de la digitalización para que aprovechen de la mejor forma posible la venta online.



### Algunos beneficios directos del delivery:

- Creación de nueva línea de negocio y aumento de las ganancias para el partner.
- Sistema de reparto confiable disponible en un horario amplio y todos los días en la puerta del local.
- Garantía del servicio y trazabilidad en la entrega.
- Campañas de marketing digital constantes en beneficio del partner.
- Ayuda en materiales promocionales.

Somos una plataforma generadora de demanda, por lo mismo invertimos la mayoría de nuestros recursos en visibilizar a los comercios asociados con el objetivo de aumentar su volumen de venta, situación que es imposible de costear por los propios negocios y, al mismo tiempo, somos prestadores de servicios logísticos, a través de repartidores independientes constantemente disponibles que se adaptan a la demanda y a los tiempos del local, lo que también es una inversión de gran valor que muchas veces no está dentro del plan de negocio de los restaurantes. Para nuestros partners, PedidosYa es una propuesta eficiente, rápida y de calidad.





Los principales desafíos que hemos detectado para que las pymes sean exitosas en el comercio online son: aumento del tiempo de conexión a la plataforma, mejorar sus servicios y tiempos de elaboración de sus productos, y sumarse de forma más constante a las campañas de marketing que lanza la aplicación.

## Total de pymes

Región	2019	2020	2021
	Pymes		
Región de Arica y Parinacota	93.8%	92.5%	93.6%
Región de Tarapacá	93.3%	95.6%	95.8%
Región de Antofagasta	93.9%	93.1%	92.7%
Región de Atacama	85.4%	90.0%	90.9%
Región de Coquimbo	83.4%	86.4%	90.6%
Región de Valparaíso	82.3%	85.6%	92.6%
Región Metropolitana	85.5%	82.9%	86.4%
Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	78.9%	84.6%	91.2%
Región del Maule	90.6%	90.3%	93.1%
Región del Ñuble	96.5%	93.3%	94.2%
Región del Biobío	91.2%	88.9%	90.4%
Región de La Araucanía	93.8%	92.5%	92.1%
Región de Los Ríos	89.1%	87.9%	89.2%
Región de Los Lagos	92.5%	91.0%	92.1%
Región de Magallanes y la Antártica Chilena	100.0%	80.8%	86.8%

(\*) Total pymes: locales online en PedidosYa durante Junio 2021 (restaurantes, café, mercados, botillerías y tiendas)

### a. Restaurantes

Nuestra aplicación está presente de Arica a Punta Arenas, en más de 74 comunas del país. Nos motiva acercar a las comunidades una oferta de valor de excelente calidad a un precio muy conveniente.

La variedad de categorías de comidas que están presente en PedidosYa es tan amplia como la del mundo físico, pero lideran las opciones de Hamburguesas, Sushi, Piza, Pollo, Comida China, Helados, Postres y Cafeterías, entre otros. Queremos continuar aumentando nuestra cobertura, haciendo más accesible el comercio online y el delivery a lo largo del país, sumando cada vez más negocios pequeños y generando espacios de marketing inclusivos para los restaurantes de distintos tamaños.

## Universidad PeYa

Durante el segundo semestre de 2020 se realizó esta instancia educativa digital creada especialmente por PedidosYa para aumentar las capacidades de los restaurantes que operan en la plataforma.

Dentro de las materias abordadas se consideran temas comerciales y operativos para aumentar las ventas a través del delivery y mejoras en la experiencia de compra de los usuarios, en particular mejoras en los tiempos de preparación de pedidos, ingeniería del menú, promocionalidad, calificaciones y packaging, entre otros.



## Campaña Héroes de tu Barrio

En febrero de 2021 comenzamos una estrategia para aumentar la visibilidad de nuestros partners, especialmente de aquellos que, a pesar de las complejidades sufridas frente a la pandemia, lograron ofrecer un servicio de excelencia hacia los clientes y la comunidad en general.

A través de la campaña “Héroes de tu Barrio” resaltamos el esfuerzo y compromiso de más de 300 restaurantes a lo largo de Chile. Ellos fueron los protagonistas de cada pieza gráfica invitando a sus comunidades a preferir el comercio local. El éxito de esta campaña se tradujo en que los participantes aumentaron en más de un 20% sus ventas, y, sobre todo, crearon lazos con sus barrios y comunidades.





Desde el comienzo de la pandemia impulsamos un aumento en la cantidad de repartidores disponibles a lo largo de todo Chile que más que duplicó la cifra de 2019, llegando a fines de 2020 a 12.820, con el objeto de reforzar nuestro servicio.

Este tremendo esfuerzo logró crear un soporte importante al aumento exponencial de las ventas por delivery en Chile, las que según cifras de la empresa de estudios de mercado Euromonitor International, aumentaron un 69,7% en 2020 respecto al año anterior.

Fuente: <https://www.latercera.com/pulso/noticia/el-impacto-que-tuvo-la-pandemia-en-las-ventas-de-delivery-de-locales-de-comida-en-2020/JWJH4NSXLVGAFEGPRLK6JUX3IU/> 

Asimismo, hemos estado atentos para mantener a los restaurantes actualizados ante cualquier información de la Autoridad Sanitaria en relación a cierres y horarios de atención, de tal forma que puedan prepararse frente a las contingencias. Adicionalmente, financiamos campañas promocionales para estimular la demanda e incentivamos el uso del pago con tarjeta (para evitar la interacción con el efectivo y propagación del Covid-19) a través de alianzas bancarias para entregar al usuario opciones de pago convenientes, todo lo anterior con el objeto de incrementar las ventas de nuestros comercios asociados.



### Asociación Chilena de Gastronomía

El gran desafío para todos los que formamos parte del ecosistema es poder entender al nuevo cliente que se ha ido perfilando en los últimos años. En este sentido, creemos que es fundamental colaborar en el aumento de las capacidades de los restaurantes del país, sobre todo en lo que respecta al e-commerce. Es así como nace nuestra alianza con la Asociación Chile de Gastronomía (Achiga) para compartir buenas prácticas y generar aprendizaje conjunto.



### Juntos llegamos más lejos

Desde 2020, PedidosYa y la Asociación Chilena de Gastronomía (Achiga) poseen una alianza de cooperación mutua con el objetivo de impulsar temáticas relevantes para los restaurantes de Chile, rubro que durante la pandemia fue muy afectado debido a los cierres en cuarentena.

Máximo Picallo, presidente de Achiga, asegura que el delivery llegó para quedarse y que esa es una realidad que no se puede desconocer. Por lo tanto, es fundamental verlo como un aliado y tratar de sacarle el máximo provecho.

En esa línea, durante el primer semestre de 2021, se desarrollaron cinco videos donde se abordan distintas temáticas para mejorar la presencia online y aumentar las ventas a través del delivery. Dentro de los temas tratados están aspectos centrales sobre temperatura, presentación y envase de los pedidos a domicilio; claves para tener un buen menú para el delivery y cómo cumplir con las expectativas de los clientes que compran online para aumentar las recomendaciones y conversión.

El material ha sido compartido en distintos canales de comunicación de Achiga y de PedidosYa.

## Campañas 2020

- “Lo mejor de cada uno”, fue la campaña masiva que PedidosYa creó para apoyar y respaldar a los restaurantes de Chile al inicio de la pandemia, ya que muchos comercios llevaban semanas cerrados y nuestro objetivo fue informar a los clientes que los locales ya se encontraban abiertos y atendiendo por delivery.
- Durante el segundo semestre del año se impulsó la demanda a través de la campaña “Lo que quieras, lo tienes” que buscaba comunicar que a pesar de las cuarentenas el delivery podía darte una alegría en tu casa.



VAMOS A ENTREGAR  
LO MEJOR DE CADA UNO

LLEGAMOS A SAN ANTONIO

DESCARGA LA APP Y PIDE YA

**P PedidosYa**  
Felicidad instantánea

DESCARGA LA APP

## Campañas 2021

En el primer semestre de 2021 tuvimos dos campañas masivas de alcance nacional:

“Yin Ya” y “Placer de Pedir”.

Ambas fueron campañas 360°, con difusión online y offline. Su objetivo principal fue impulsar la venta de los partners a nivel nacional, llegando a crecimientos entre 30% y 300%.

Adicionalmente, PedidosYa hizo un gran esfuerzo en distintas ciudades del país por financiar las entregas sin costo para los clientes, lo que beneficia de manera directa a los partners.

PIDE A TUS TIENDAS FAVORITAS

TOCA EL PUNTO P Y DISFRUTA

**P PedidosYa**  
EL PLACER DE PEDIR



## Agradecer.

Durante los momentos más difíciles de la pandemia en 2020 quisimos agradecer todo el esfuerzo del personal médico y les regalamos almuerzos en un agradable entorno para ellos.

Lugares: Hospital Clínico Universidad de Chile, Hospital Ramón Barros Luco, Clínica Cordillera y Hospital de Profesor.

Logramos agradecer a más de 1.500 profesionales de la salud.



### Tipos de comercios presentes en PedidosYa

- Mercados: Minimarkets, carnicerías, chocolaterías, pescados y mariscos, alimentos preparados, alimentos saludables, supermercados y botillerías.
- Ferias al aire libre y verdulerías.
- Farmacias.
- Petshops.
- Tiendas: cuidado personal, florerías, infantil, librerías, regalos y accesorios, tecnología, vinos y licores, y ferretería.
- Café y tortas: cafetería, panadería y pastelería.
- Supermercados online.

### b. Comercios

En general se asocia a PedidosYa con la venta de comida, variedad de la oferta gastronómica y excelentes promociones de cara a los clientes, sin embargo los comercios, supermercados online y tiendas han aumentado significativamente su presencia en nuestra aplicación.

Es importante destacar que comercios que antes estaban fuera de las plataformas han encontrado un espacio destacado en PedidosYa, es así como las ferias y pequeños comercios, de Santiago y regiones, han podido aumentar sus ventas exponencialmente en casi un 50% en 2020 si lo comparamos con el año anterior.

### Inclusión Digital

Durante el primer semestre de 2021 comenzamos a desarrollar una serie de alianzas público-privadas para impulsar las oportunidades para los comercios, ya sean pymes como emprendimientos, en el mundo del e-commerce, logrando aumentar la visibilidad y ventas de estos negocios en nuestra aplicación.

Te invitamos a revisar todos los detalles en el capítulo sobre Inclusión Digital y apoyo a las pymes.



Plataforma Pymes de Barrio del Ministerio de Economía.

## 2.3 Relación con los usuarios.

Nuestros usuarios son el núcleo y el centro de todo lo que hacemos, sin ellos no podríamos existir. Es por esto que nos esforzamos constantemente para que su experiencia funcione perfectamente desde el inicio. Monitoreamos y gestionamos su satisfacción en busca de aprender y mejorar cada día más.

Para medir esta relación con los usuarios contamos con dos indicadores principales:

### a. Satisfacción del cliente

NPS (Net Promoter Score®) after order es una encuesta mensual en que se pregunta qué tan dispuesto está a recomendar PedidosYa. Estos resultados se revisan semanalmente para tomar acciones al respecto.

### b. Tiempo de espera de repartidores en el local

Este indicador tiene relación con los partners y mide cuánto se demora el repartidor en recibir el pedido de parte de ellos, lo anterior con el propósito de cumplir nuestra promesa de entrega en 30 minutos y de brindar una excelente experiencia a nuestros usuarios.

### Servicio al cliente

En la aplicación existe la posibilidad de contactar con servicio al cliente, ya sea para hacer un reclamo o una pregunta. A partir de este primer contacto hay interacciones que se resuelven en un chat, siempre en máximo 30 segundos, y otras, que pasan a ser un caso a resolver. Los casos se responden en un plazo de 24 horas máximo.

Dentro de los motivos de contacto, el principal es el status de la orden, donde nuestros usuarios desean recibir ayuda en línea para conocer el estado de su pedido y en cuánto tiempo lo recibirán. Otras temáticas abordan la comida o producto y los cupones de descuento.

### Seguridad en el manejo de datos de los clientes

En PedidosYa contamos con una política de Seguridad de la Información donde se define nuestro compromiso y responsabilidad sobre la protección de los activos de información de nuestros usuarios, proveedores, socios, personal y de cualquier otra organización con la que interactuamos en el marco de nuestra misión, en cumplimiento con la Ley de Protección de Datos Personales.

Los detalles de nuestra política de privacidad están publicados en [www.pedidosya.cl](http://www.pedidosya.cl), acceso directo: [www.pedidosya.cl/about/privacy\\_policies](http://www.pedidosya.cl/about/privacy_policies)

GRI 418-1

Durante 2020 y primer semestre 2021, no hemos tenido reclamos relativos a violaciones de la privacidad del cliente.





Para aumentar la seguridad en la entrega de nuestros pedidos a los usuarios, a principios de marzo 2020, implementamos el modo de entrega sin contacto. Esta opción fue bien valorada tanto por los usuarios como por los repartidores y sigue siendo muy utilizada.

Por otra parte, entendiendo esta nueva realidad de las familias chilenas, desarrollamos promociones para apoyar la economía familiar de nuestros clientes, sobre todo en los momentos más duros de la pandemia. Así es como fuimos los primeros en lanzar combos familiares con la idea de compartir una rica comida en casa.



## Agradecidos por la preferencia de nuestros socios comerciales y usuarios

La consultora de mercado Kawésqar Lab, indica que PedidosYa se consolida en el primer lugar de participación de mercado entre todas las empresas de delivery que operan en el país.

El resultado se basa en un estudio que forma parte del E-commerce Tracker Lab, que registra en forma periódica las compras online. Según lo anterior, nuestra empresa mantuvo el primer lugar de la categoría con una participación por volumen de venta que llegó a un 28,6% entre los meses de enero y septiembre de 2020. Este porcentaje aumentó a un 28,9% en el tercer trimestre del mismo año. Según el CEO de Kawésqar Lab, Christian Oros, esta posición se entiende “por un fuerte nivel de posicionamiento de mercado, su amplio espectro de usuarios (transversal en términos socioeconómicos) que lo diferencia y por otro lado, su constante innovación en propuesta de servicios y de productos”. **Fuente:** <https://kawesqar-lab.cl/pedidosya-consolida-primer-lugar-entre-aplicaciones/> 



## Marca Ciudadana

Nuestra fuerte presencia a nivel nacional, calidad de la oferta y servicio, y cercanía con nuestros clientes nos permitió posicionarnos de forma destacada en relación a la industria en el Ranking Marca Ciudadana 2021 de la consultora Cadem, donde obtuvimos el lugar 38, subiendo 11 puestos en relación a la medición anterior.

¿Qué significa ser una Marca Ciudadana? Son aquellas que tienen un impacto relevante en la sociedad y en la calidad de vida de las personas. Son marcas que tienen un propósito y que han puesto en el corazón de su negocio la relación con la comunidad, buscando de forma coherente y permanente hacer un aporte significativo, haciendo tangible el papel que juegan en la sociedad. **Fuente:** [https://www.cadem.cl/wp-content/uploads/2021/07/Marcas-ciudadanas-2021\\_VF\\_Resumen.pdf](https://www.cadem.cl/wp-content/uploads/2021/07/Marcas-ciudadanas-2021_VF_Resumen.pdf) 

## 2.4 Relación con los proveedores.

GRI 102-9

Desde PedidosYa tenemos un fuerte compromiso con nuestros proveedores, integrando especialmente a las pymes en nuestra cadena de valor.

Todos nuestros proveedores deben adherir a nuestro código de conducta y políticas corporativas.

### Caracterización de los proveedores

Tipo	FECHA	2020
<b>Extranjero</b>	2019	12
	2020	8
	2021	11
	2016-2018	24
<b>Extranjero total</b>		<b>55</b>
<b>Nacional</b>	2019	844
	2020	205
	2021	101
	2016-2018	1223
<b>Nacional Total</b>		<b>2373</b>
<b>Total</b>		<b>2428</b>



### Código de conducta para proveedores.

Estamos comprometidos a operar responsablemente, incluyendo cómo contratamos y con quién trabajamos. Evaluamos a nuestros proveedores más allá del criterio económico. Consideramos también protección ambiental, respeto por los derechos humanos, condiciones laborales y estándares sociales, así como cumplimiento de prácticas anticorrupción y leyes aplicables.

Esperamos que nuestra cadena de valor cumplan totalmente con las leyes aplicables y que adhieran a los estándares internacionales de gobernanza medioambiental, social y corporativas (ESG - environmental, social and corporate governance standards).







# 3 Impacto social y ambiental.

GRI 413-1

## 3.1

# Inclusión digital y apoyo a las pymes.



Creemos que democratizar el acceso a la tecnología es fundamental para favorecer los niveles de inclusión y, al mismo tiempo, generar valor compartido. En este sentido, una de nuestras líneas estratégicas de negocio es la inclusión digital de los pequeños comercios y emprendimientos en nuestra aplicación, con el objetivo de aumentar el acceso de distintas comunidades a lo largo del país a bienes y servicios de calidad.

Este foco prioritario ha tenido muy buenos resultados y por lo mismo, buscamos seguir desarrollando iniciativas innovadoras y generando alianzas de largo plazo con este objetivo.

## Iniciativas destacadas

### Alianza con Ministerio de Economía, programa Pymes de Barrio

Buscamos maximizar los beneficios que la inclusión digital brinda a los pequeños comercios, en particular en el alto impacto sobre el bienestar y desarrollo de una comunidad.

En este sentido, se contactó a las pymes interesadas en participar del programa “Pymes de Barrio” y se las acompañó en todo el proceso de digitalización para que tuvieran un exitoso debut en el mundo de la venta online. Se trabajó en aumentar las capacidades de las pymes en relación a los beneficios del e-commerce, habilidades administrativas y de coordinación de pedidos, entre otros; buscando siempre facilitarles el camino y la generación de valor compartido. Fuente: <https://pymesdebarrio.cl/>

### Algunos resultados:

- Logramos que el 21% de los restaurantes y el 20% de los comercios participantes en esta iniciativa se sumaran y estén activos actualmente en PedidosYa.
- Estos comercios incrementaron sus ventas en un 30% promedio
- 20% aumentó sus capacidades: mejoras de marketing y promocionalidad, aumento del tiempo de conectividad y mejoras en su página web, entre otros.



# +80%

de los comercios  
en PedidosYa  
son pymes.





## “Días Compra Pyme”

La alianza con el Ministerio de Economía nos permitió ser parte de “Días Compra Pyme”, evento de comercio digital de pequeñas y medianas empresas más grande de Chile. Su objetivo es apoyar a miles de emprendedores a incrementar sus ventas y el alcance de su catálogo en el país, además de fortalecer el proceso de transformación digital de sus plataformas.

Durante 2021 se planificaron tres ediciones en los meses de mayo, agosto y diciembre. Durante cada jornada los compradores acceden a un catálogo de más de 65 mil pequeños y medianos negocios de todo el país a través del sitio [www.diascomprapyme.cl](http://www.diascomprapyme.cl)

Durante mayo los comercios en PedidosYa que participaron de la iniciativa eran:



## ASECH y PedidosYa firman acuerdo para impulsar a las pymes de Chile

Desde mediados de 2021, los comercios socios de la Asociación de Emprendedores de Chile (ASECH) cuentan con beneficios especiales en PedidosYa, lo que les permite acceder a nuevos clientes, desde Arica a Punta Arenas, y ampliar su visibilidad en nuestro ecosistema.

Comercios como supermercados y minimarkets, chocolaterías, carnicerías, pescados y mariscos, alimentos saludables, farmacias, tiendas de mascotas, cuidado personal, florerías, librerías, tecnología, regalos y accesorios, vinos y licores, ferretería, pastelerías y panaderías; pueden ser parte del comercio online con condiciones preferentes.

“Dentro de la estrategia de sostenibilidad de PedidosYa, uno de los pilares fundamentales, es potenciar la idea de que juntos podemos llegar más lejos. Nuestra alianza con ASECH es un fiel reflejo de nuestro compromiso con las pymes y emprendimientos de Chile. Nos motiva impulsar el comercio y la reactivación económica, sobre todo frente a los difíciles momentos que les ha tocado vivir durante la pandemia”, explica Javier Aránguiz, gerente general de PedidosYa.



## Locataria de la Feria Pinto aumentó sus ventas en un 40% con PedidosYa

**INNOVACIÓN.** Alejandra Fuica se sumó a la plataforma de delivery en pandemia y trabaja en forma colaborativa con otros 12 feriantes.



Casos de éxito de pymes en PedidosYa

### Locataria de la Feria Pinto en Temuco aumentó sus ventas en un 40% con PedidosYa.

Alejandra Fuica se sumó a la plataforma de delivery en pandemia y trabaja en forma colaborativa con otros 12 feriantes.

Ella es una temuquense emprendedora y apasionada por el comercio con dos títulos técnicos. Ha trabajado en el servicio público, pero al final siempre vuelve a sus orígenes y el motor de su felicidad: la Feria Pinto de Temuco.

En el fondo, según ella misma relata, “estoy colonizando un cambio de paradigma al atreverme a romper con la costumbre del efectivo y la compra presencial, colocando de esta manera el primer ladrillo de una nueva era y modo de vida que llegó para quedarse”. Fuente: Diario Austral de Temuco, 23 de diciembre de 2020 <http://portal.nexnews.cl/showN?valor=fb03u>



## 3.2 Quick commerce.

### **PedidosYa Market impulsor del comercio ultrarrápido en Chile y de creación de valor en la comunidad**

PedidosYa Market, es el supermercado 100% online de PedidosYa y que funciona exclusivamente bajo el formato delivery. Su objetivo es abastecer a la comunidad de manera ultrarrápida, entre 10 y 20 minutos, con stock disponible en tiempo real y con gran calidad en sus promociones.

A la fecha, ya se han instalado en 17 comunas a lo largo del país, entre ellas la región Metropolitana y ciudades como La Serena, Temuco, Machalí, Talca, Chillán, Concepción, Viña del Mar, Los Ángeles, Puerto Montt y Valdivia. Se espera para lo que resta de 2021, lograr la apertura de 30 nuevas tiendas. Este plan de expansión genera un ecosistema de oportunidades para todos quienes forman parte de la cadena de valor de PedidosYa y significa un motor económico para comercios, repartidores y consumidores en nuevas comunas, a lo largo de todo Chile.



*“PedidosYa Market representa un impulso para la economía local de cada comunidad donde está presente, puesto que entrega nuevas oportunidades para todos los actores que forman parte del ecosistema”, Juan Patricio Aranguren Director de PedidosYa Market.*



Son cerca de una decena los nuevos puestos de trabajo creados en cada tienda, lo que se suma a la incorporación de proveedores locales en la oferta del supermercado. Esto refleja el compromiso de la aplicación con fomentar el apoyo a las economías locales.





### 3.3

## Medición y compensación Huella de Carbono.



En PedidosYa somos conscientes que nuestro negocio puede generar impactos en el entorno. Es por esto que buscamos contribuir proactivamente a la mitigación del cambio climático y a la protección de nuestro medio ambiente.

Asimismo, estos últimos años, en el contexto de crisis climática que vivimos como planeta, los temas medioambientales son aún más relevantes y es necesario integrarlos en nuestra gestión diaria del negocio y a lo largo de nuestro ecosistema.

A partir de enero de 2021, PedidosYa se ha convertido en una empresa Carbono Neutral. Lo anterior es posible, gracias a la cuantificación de su huella de carbono y compensación para sus operaciones en América Latina, lo que incluye Argentina, Bolivia, Colombia, República Dominicana, Panamá, Paraguay, Uruguay, Venezuela, y Chile.

La metodología utilizada para a el cálculo de nuestra huella de carbono se hizo con base en el Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte del Protocolo de GEI (The GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard) y la compensación se logró a través del trabajo conjunto con el proveedor de soluciones de protección climática South Pole. En este sentido, se está invirtiendo en varios proyectos de energía renovable a nivel mundial: energía térmica en Bulgaria, energía solar y eólica en India y energía hidráulica en China.

Por último, nuestra mirada futura apunta a que luego de medir la huella de carbono, se fijarán metas de reducción con base en nuestros resultados de GEI y se invertirá en un programa de reducción de carbono.



Nuestra huella de carbono comprende dos conjuntos de emisiones: entrega y emisiones corporativas. Las emisiones de entrega son el resultado de los vehículos utilizados para entregar los alimentos y los empaques utilizados por los restaurantes para delivery. Las emisiones corporativas comprenden nuestras operaciones internas y nuestras operaciones de PedidosYa Market.

### Nuestra Huella total en Chile equivale a:

**2.380**

Viajes en auto a lo largo de la circunferencia del planeta

**25.501**

Viajes en avión entre Buenos Aires y Bogotá.

**3.564**

A la huella de personas de latinoamerica.

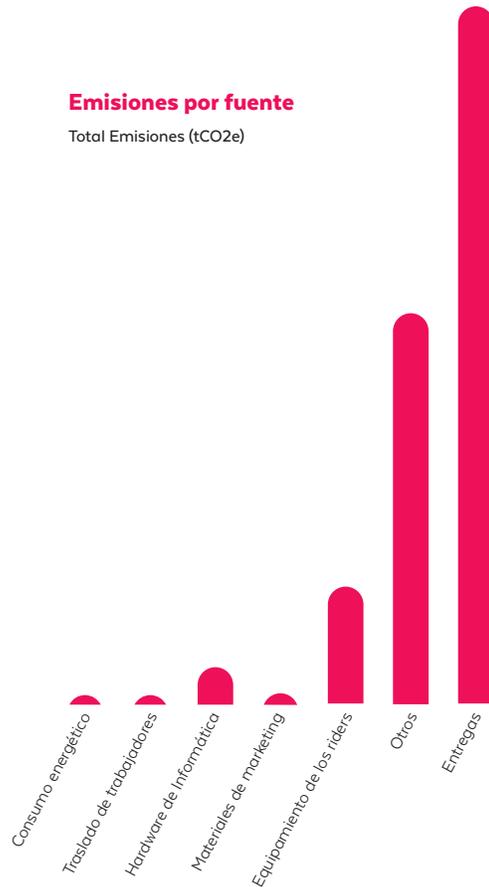
GRI 305-1, 305-2 305-3

### Emisiones de gases de efecto invernadero/huella de carbono 2020

TOTAL	
<b>ALCANCE 1</b> <i>(calefacción, aire acondicionado y vehículos de la empresa).</i>	<b>9 tCO2e</b> (0.04%)
<b>ALCANCE 2</b> <i>(generación de electricidad, vapor, calor o refrigeración comprada a proveedores de energía externos).</i>	<b>87 tCO2e</b> (0.4%)
<b>ALCANCE 3</b> <i>(resto de emisiones indirectas no incluidas en Alcance 2).</i>	<b>20.468 tCO2e</b> (99.5%)
<b>TOTAL</b>	<b>20.564 tCO2e</b> (100%)

### Emisiones por fuente

Total Emisiones (tCO2e)







# **Tabla GRI.**

## Tabla indicadores.

GRI 102-55

Nº	ESTÁNDAR	CONTENIDO INDICADOR	CAPÍTULO	EXPLICACIÓN U OMISIÓN	PÁG
1	GRI 102-1	Nombre de la organización	Capítulo 1 Nosotros		10
2	GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Capítulo 1 Nosotros		10
3	GRI 102-3	Ubicación de la sede	Capítulo 1 Nosotros		10
4	GRI 102-4	Ubicación de las operaciones	Capítulo 1 Nosotros		10
5	GRI 102-5	Propiedad y forma jurídica	Capítulo 1 Nosotros		15
6	GRI 102-6	Mercados servidos	Capítulo 1 Nosotros		10
7	GRI 102-7	Tamaño de la organización	Capítulo 1 Nosotros		10
8	GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Capítulo 1 Nosotros		22
9	GRI 102-9	Cadena de suministro	Capítulo 2 Ecosistema de valor compartido		49
10	GRI 102-10	Cambios significativos en la organización y en su cadena de suministro		No hay reportes previos	-
11	GRI 102-11	Principio o enfoque de precaución	Capítulo 1 Nosotros		20
12	GRI 102-12	Iniciativas Externas	Capítulo 1 Nosotros		16
13	GRI 102-13	Afiliación a asociaciones	Capítulo 1 Nosotros		16
14	GRI 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Capítulo 1 Nosotros		4
15	GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Capítulo 1 Nosotros		10
16	GRI 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Capítulo 1 Nosotros		20
17	GRI 102-18	Estructura de gobernanza	Capítulo 1 Nosotros		15
18	GRI 102-25	Conflictos de interés	Capítulo 1 Nosotros		20
19	GRI 102-40	Lista de grupos de interés	Capítulo 1 Nosotros		19
20	GRI 102-41	Acuerdos de negociación colectiva		La empresa no cuenta con sindicatos	-
21	GRI 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Capítulo 1 Nosotros		19
22	GRI 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Capítulo 1 Nosotros		19
23	GRI 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Capítulo 1 Nosotros		9
24	GRI 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados		La empresa no es una sociedad anónima abierta, por lo que sus estados financieros no son públicos	-
25	GRI 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Capítulo 1 Nosotros		9
26	GRI-102-47	Lista de temas materiales	Capítulo 1 Nosotros		9
27	GRI-102-48	Re-expresión de la información		No hay reportes previos	-
28	GRI-102-49	Cambios en la elaboración de informes		No hay reportes previos	-
29	GRI-102-50	Periodo objeto del informe	Capítulo 1 Nosotros		8
30	GRI-102-51	Fecha del último informe		No hay reportes previos	-

Nº	ESTÁNDAR	CONTENIDO INDICADOR	CAPÍTULO	EXPLICACIÓN U OMISIÓN	PÁG
31	GRI-102-52	Ciclo de elaboración de informes	Capítulo 1 Nosotros	Al ser el primer informe, hay algunos indicadores en los que no hay información completa o no existe información para comparar con período anterior	8
32	GRI 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe		En contratapa	-
33	GRI 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Capítulo 1 Nosotros		8
34	GRI 102-55	Índice de contenidos GRI	Capítulo 1 Nosotros		8
35	GRI 102-56	Verificación externa		Sin verificación externa	8
36	GRI 103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	A lo largo del informe		-
37	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	A lo largo del informe		-
38	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	A lo largo del informe		-
39	GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Capítulo 3 Impacto social y ambiental		57
40	GRI 305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Capítulo 3 Impacto social y ambiental		57
41	GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Capítulo 3 Impacto social y ambiental		57
42	GRI 403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Capítulo 1 Nosotros		27
42	GRI 403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Capítulo 1 Nosotros		29
44	GRI 403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Capítulo 1 Nosotros		29
45	GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados	Capítulo 1 Nosotros		24
46	GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Capítulo 1 Nosotros		25
47	GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Capítulo 1 Nosotros		28
48	GRI 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Capítulo 1 Nosotros		21
49	GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Capítulo 3 Impacto social y ambiental		51
50	GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Capítulo 2 Ecosistema de valor compartido		48



## Glosario de términos.

**Rider:** Repartidor independiente que presta servicios en PedidosYa.

**PeYa:** PedidosYa.

**Partner:** Socio, ya sea comercio o restaurant, que está presente en nuestra plataforma.

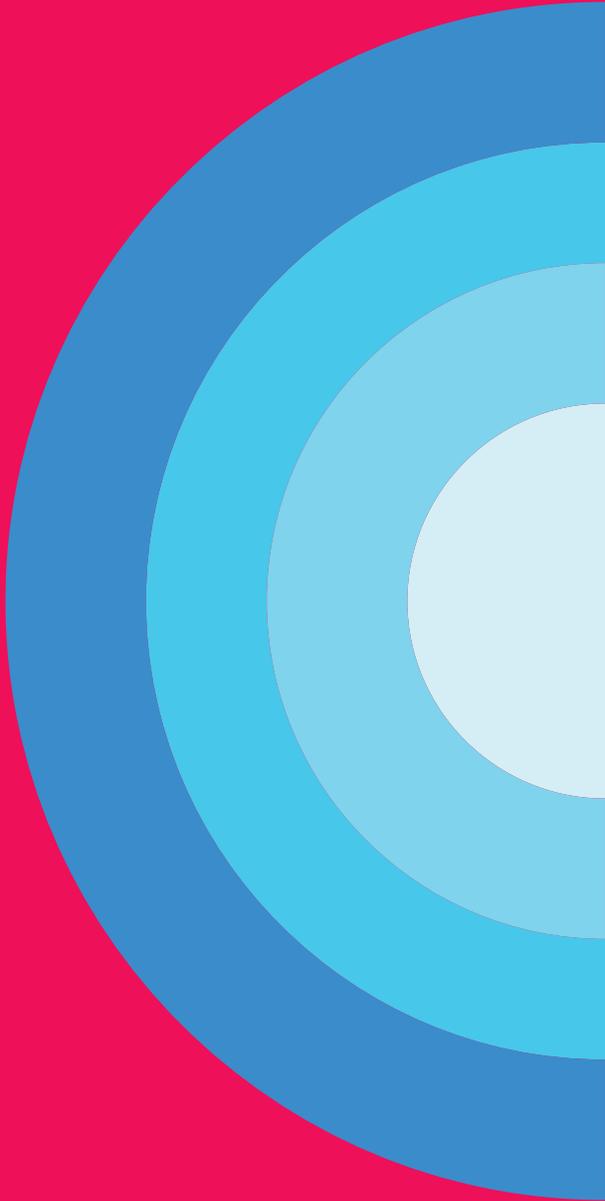
**Usuario:** Cliente.

**PedidosYa Market:** Supermercado 100% online de PedidosYa.

**NPS:** Net Promoter Score®.

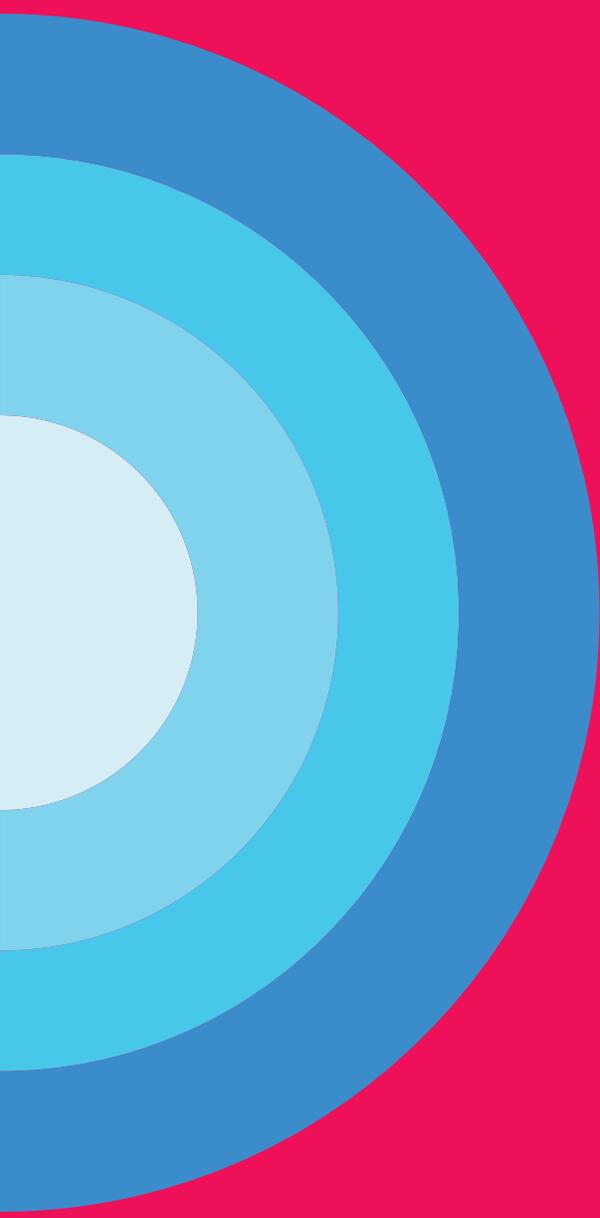
**eNP:** Employee Net Promoter Score.

**Pymes:** Pequeñas y medianas empresas.



Apoyo metodológico,  
edición y diseño:

**EK.**  
EcheberryKeller



**P** *PedidosYa*