

Reporte Final de Análisis ESG

Mercado Libre Chile Ltda, una filial de Mercado Libre Inc.

Chile. Operación local integrada al ecosistema regional de MercadoLibre, Inc. (multipaís en LATAM).

Generado automáticamente por Adaptia ©

1. Contexto Organizacional

Nombre de la empresa: Mercado Libre Chile Ltda, una filial de Mercado Libre Inc.

País de operación: Chile. Operación local integrada al ecosistema regional de MercadoLibre, Inc. (multipaís en LATAM).

Industria: Comercio Electrónico, que incluye subsectores como plataformas de marketplace, servicios de pago digital, logística y distribución, y soluciones de publicidad online.

Tamaño de la empresa: Mercado Libre Chile Ltda es una de las principales empresas de comercio electrónico en Chile, con una considerable participación de mercado y un amplio número de empleados.

Ubicación geográfica: La sede principal de Mercado Libre Chile se encuentra en Santiago, Región Metropolitana. Además, cuenta con centros de distribución en diversas localidades del país, que permiten una cobertura efectiva en todo el territorio chileno.

Modelo de negocio: Mercado Libre opera como un marketplace que conecta a compradores y vendedores, ofreciendo una amplia gama de productos y servicios. Su propuesta de valor incluye la facilidad de uso de su plataforma, servicios de pago a través de Mercado Pago, y soluciones logísticas que optimizan la entrega de productos. Además, proporciona herramientas de publicidad para los vendedores, mejorando su visibilidad y ventas.

Cadena de valor: La cadena de valor de Mercado Libre Chile incluye varias etapas: 1) Sourcing: adquisición de productos de vendedores locales e internacionales. 2) Marketplace: plataforma donde se listan los productos y servicios. 3) Pagos: procesamiento de transacciones a través de Mercado Pago, asegurando la seguridad y rapidez en los pagos. 4) Logística: gestión de envíos y entregas mediante su red de centros de distribución y alianzas con empresas de logística. 5) Postventa: atención al cliente y gestión de devoluciones para asegurar la satisfacción del consumidor.

Actividades principales: Las actividades principales de Mercado Libre Chile incluyen la gestión de su plataforma de comercio electrónico, el procesamiento de pagos digitales, la logística de entrega de productos, y la atención al cliente. Estas actividades generan impactos ambientales a través del uso de recursos en la logística y el empaquetado, así como impactos sociales al facilitar el acceso a productos y servicios a una amplia población.

Madurez ESG: Mercado Libre Chile ha mostrado un compromiso creciente con la sostenibilidad y la responsabilidad social, implementando políticas de reducción de residuos, eficiencia energética y promoción de prácticas comerciales responsables. Sin embargo, su madurez ESG sigue en desarrollo, con oportunidades de mejora en la transparencia y el reporte de sus impactos ambientales y sociales.

Stakeholders relevantes: Los stakeholders relevantes de Mercado Libre Chile incluyen: 1) Clientes: consumidores que utilizan la plataforma para comprar productos. 2) Proveedores: vendedores que ofrecen sus productos a través del marketplace. 3) Comunidades: poblaciones locales que se benefician de las oportunidades económicas generadas. 4) Reguladores: entidades gubernamentales que supervisan el comercio electrónico y la protección del consumidor. 5) Inversionistas: accionistas y fondos de inversión interesados en el desempeño financiero y ESG de la empresa.

2.1 Matriz de Impactos (Parte A - Acciones)

| Sector | Tema | Materialidad Financiera | Acción Marginal | Acción Moderada | Acción Estructural |
|---------------------|-----------------------|-------------------------|---|--|---|
| Retailing (Nonfood) | Condiciones laborales | Alta | Realizar encuestas de satisfacción laboral en tiendas y bodegas. | Establecer metas de bienestar laboral e indicadores de clima interno por área. | Diseñar un modelo de gestión laboral con beneficios diferenciados, flexibilidad y participación activa de trabajadores. |
| Retailing (Nonfood) | Prácticas laborales | Alta | Asegurar contratos escritos y jornadas claras para personal temporal. | Realizar auditorías laborales a contratistas y proveedores logísticos. | Implementar una trazabilidad laboral con políticas de trabajo digno en toda la cadena de suministro. |

| Sector | Tema | Materialidad Financiera | Acción Marginal | Acción Moderada | Acción Estructural |
|---------------------|---------------------------------------|-------------------------|--|---|---|
| Retailing (Nonfood) | Salud y seguridad del cliente | Alta | Reforzar protocolos de seguridad en tiendas (pisos húmedos, señalética, etc.). | Capacitar a personal en atención a emergencias y primeros auxilios. | Diseñar tiendas accesibles, seguras y con medidas proactivas para distintos grupos de clientes (ej. personas mayores o con discapacidad). |
| Retailing (Nonfood) | Productos y servicios sostenibles | Alta | Etiquetar productos con atributos sostenibles (ej. materiales reciclados). | Aumentar el surtido de productos con certificaciones sostenibles (ej. ecolabels, comercio justo). | Desarrollar marcas propias sostenibles con trazabilidad ambiental y social desde el diseño. |
| Retailing (Nonfood) | Marketing responsable y etiquetado | Media | Verificar cumplimiento normativo en promociones y publicidad. | Crear una política de marketing responsable con enfoque ético. | Rediseñar la estrategia de marca para integrar sostenibilidad, inclusión y salud mental como valores centrales. |
| Retailing (Nonfood) | Riesgo de transición climática | Media | Medir consumo energético y emisiones en tiendas. | Establecer metas de reducción de emisiones en logística, refrigeración y transporte. | Transformar operaciones hacia carbono neutralidad e invertir en eficiencia energética y energías limpias. |
| Retailing (Nonfood) | Residuos y reciclaje | Media | Separar residuos reciclables en tienda y oficinas administrativas. | Establecer metas de reducción de residuos post-consumo y de empaque. | Integrar logística inversa y rediseñar empaques y productos para economía circular (reutilizables, modulares, reparables). |
| Retailing (Nonfood) | Salud y seguridad de los trabajadores | Media | Capacitar al personal en ergonomía y prevención de accidentes en bodega. | Implementar protocolos y cheques de salud ocupacional periódicos. | Automatizar tareas repetitivas o de alto riesgo y rediseñar estaciones de trabajo centradas en el bienestar. |
| Retailing (Nonfood) | Protección de la privacidad | Media | Actualizar políticas de privacidad en apps y ecommerce. | Establecer procedimientos internos de gestión de datos con formación al equipo. | Certificarse en estándares como ISO 27701 y rediseñar arquitectura digital con enfoque de privacidad desde el diseño. |
| Retailing (Nonfood) | Impacto en las comunidades | Media | Donar productos no vendidos a organizaciones sociales. | Establecer programas de formación o empleo joven en barrios donde operan tiendas. | Rediseñar la estrategia territorial para fomentar valor económico local a través de proveedores y alianzas comunitarias. |
| Retailing (Nonfood) | Contaminación | Baja | Identificar y controlar derrames o emisiones en áreas de logística. | Medir y reportar emisiones atmosféricas y de efluentes. | Rediseñar procesos y materiales para eliminar fuentes de contaminación y mitigar pasivos históricos. |
| Retailing (Nonfood) | Riesgo climático físico | Baja | Evaluar vulnerabilidad de instalaciones logísticas ante eventos extremos. | Ajustar protocolos de abastecimiento según riesgos climáticos. | Relocalizar centros logísticos vulnerables y rediseñar infraestructura con criterios de resiliencia climática. |

| Sector | Tema | Materialidad Financiera | Acción Marginal | Acción Moderada | Acción Estructural |
|---------------------|---------------------------------|-------------------------|--|--|---|
| Retailing (Nonfood) | Acceso y asequibilidad | Baja | Ofrecer productos esenciales a precios accesibles o descuentos sociales. | Crear marcas propias de bajo costo con enfoque en calidad básica. | Rediseñar surtido y estrategia de precios para maximizar inclusión económica sin sacrificar calidad mínima ni sostenibilidad. |
| Retailing (Nonfood) | Agua | Baja | Monitorear consumo de agua en sanitarios y sistemas de refrigeración. | Instalar sistemas de bajo consumo (grifería, sanitarios, etc.) en todas las tiendas. | Reutilizar aguas grises en limpieza y paisajismo urbano y establecer metas de reducción de consumo. |
| Retailing (Nonfood) | Biodiversidad y uso de recursos | Baja | Evitar productos con materiales asociados a deforestación o minería destructiva. | Priorizar productos con materias primas certificadas y sostenibles. | Rediseñar el surtido desde criterios de impacto positivo en biodiversidad y abastecimiento regenerativo. |

2.2 Matriz de Impactos (Parte B - Evaluación)

| Tema | Tipo | Potencia lidad | Horizont e | Intenciona lidad | Penetraci ón | Implicaci ón | Graved ad | Prob. | Alcanc e | Impact o ESG | Impact o Fin. | Puntaje |
|---------------------------------------|----------|----------------|------------|------------------|--------------|--------------|-----------|-------|----------|--------------|---------------|---------|
| Condiciones laborales | Positivo | Real | Corto | Intencionado | Reversible | Directo | 1 | 4 | 3 | 4 | 5 | 17 |
| Prácticas laborales | Positivo | Real | Corto | Intencionado | Reversible | Directo | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 18 |
| Salud y seguridad del cliente | Positivo | Real | Corto | Intencionado | Reversible | Directo | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 18 |
| Productos y servicios sostenibles | Positivo | Real | Largo | Intencionado | Reversible | Directo | 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 18 |
| Marketing responsable y etiquetado | Positivo | Real | Corto | Intencionado | Reversible | Indirecto | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 13 |
| Riesgo de transición climática | Negativo | Real | Largo | No intencionado | Irreversible | Indirecto | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 20 |
| Residuos y reciclaje | Positivo | Real | Corto | Intencionado | Reversible | Directo | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 |
| Salud y seguridad de los trabajadores | Positivo | Real | Corto | Intencionado | Reversible | Directo | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 15 |
| Protección de la privacidad | Negativo | Real | Corto | No intencionado | Reversible | Indirecto | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 20 |
| Impacto en las comunidades | Positivo | Real | Corto | Intencionado | Reversible | Indirecto | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 18 |
| Contaminación | Negativo | Real | Largo | No intencionado | Irreversible | Indirecto | 4 | 3 | 3 | 4 | 0 | 14 |
| Riesgo climático físico | Negativo | Potencial | Largo | No intencionado | Reversible | Indirecto | 3 | 3 | 3 | 4 | 0 | 13 |
| Acceso y asequibilidad | Negativo | Potencial | Corto | Intencionado | Reversible | Indirecto | 2 | 3 | 2 | 3 | 0 | 10 |
| Aqua | Negativo | Potencial | Largo | No intencionado | Reversible | Indirecto | 2 | 3 | 2 | 3 | 0 | 10 |
| Biodiversidad y uso de recursos | Negativo | Potencial | Largo | No intencionado | Reversible | Indirecto | 2 | 3 | 2 | 3 | 0 | 10 |

2.3 ODS vinculados a Temas Materiales

| Tema | Prioridad ODS | Meta ODS | Indicador ODS |
|---------------------------------------|---------------|--|---|
| Riesgo de transición climática | Material | 13.2 De aquí a 2030, integrar los cambios climáticos en las políticas y estrategias nacionales. | 13.2.1 Número de países que han comunicado una mayor creación de capacidad institucional. |
| Protección de la privacidad | Material | 16.10 Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales. | 16.10.1 Número de países que han adoptado leyes para garantizar el acceso a la información. |
| Prácticas laborales | Material | 8.8 Proteger los derechos laborales y promover entornos de trabajo seguros y sin riesgos. | 8.8.1 Tasa de mortalidad en accidentes laborales. |
| Salud y seguridad del cliente | Material | 3.9 Reducir considerablemente el número de muertes y enfermedades causadas por productos químicos. | 3.9.1 Tasa de mortalidad atribuible a productos químicos. |
| Productos y servicios sostenibles | Material | 12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales. | 12.2.1 Huella material en términos absolutos. |
| Residuos y reciclaje | Material | 12.5 De aquí a 2030, reducir sustancialmente la generación de residuos. | 12.5.1 Proporción de residuos reciclados. |
| Impacto en las comunidades | Material | 1.4 De aquí a 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres tengan los mismos derechos a los recursos económicos. | 1.4.1 Proporción de la población que vive en hogares con acceso a los servicios básicos. |
| Condiciones laborales | Material | 8.5 Para 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y hombres. | 8.5.1 Tasa de desempleo. |
| Salud y seguridad de los trabajadores | Material | 3.9 Reducir considerablemente el número de muertes y enfermedades causadas por productos químicos. | 3.9.1 Tasa de mortalidad atribuible a productos químicos. |
| Contaminación | Material | NA | NA |
| Marketing responsable y etiquetado | | NA | NA |
| Riesgo climático físico | | NA | NA |
| Acceso y asequibilidad | | NA | NA |
| Agua | | NA | NA |
| Biodiversidad y uso de recursos | | NA | NA |

2.4 Estándares GRI

| Estándar | Contenido | Descripción |
|--------------------------------|--|---|
| GRI 305: Emissions 2016 | 305-5 Reduction of GHG emissions | The organization shall report the amount of GHG emissions reduced as a result of reduction initiatives, in metric tons of CO ₂ equivalent. |
| GRI 418: Customer Privacy 2016 | 418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy | The organization shall report the number of substantiated complaints received concerning breaches of customer privacy. |
| GRI 401: Employment 2016 | 401-1 New employee hires and employee turnover | The organization shall report the total number and rate of new employee hires and employee turnover by age group, gender, and region. |

| Estándar | Contenido | Descripción |
|--|--|--|
| GRI 416: Customer Health and Safety 2016 | 416-1 Assessment of the health and safety impacts of product and service categories | The organization shall report the percentage of significant product and service categories for which health and safety impacts are assessed. |
| GRI 301: Materials 2016 | 301-2 Recycled input materials used | The organization shall report the percentage of recycled input materials used to manufacture the organization's primary products and services. |
| GRI 306: Waste 2020 | 306-2 Management of significant waste-related impacts | The organization shall describe the actions taken to prevent waste generation and to manage significant impacts from waste generated. |
| GRI 413: Local Communities 2016 | 413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs | The organization shall report the percentage of operations with implemented local community engagement, impact assessments, and development programs. |
| GRI 403: Occupational Health and Safety 2018 | 403-1 Occupational health and safety management system | The organization shall report whether it has an occupational health and safety management system, including the policies, procedures, and responsibilities for managing health and safety. |
| GRI 403: Occupational Health and Safety 2018 | 403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation | The organization shall report the processes for hazard identification, risk assessment, and incident investigation. |

| 2.5 Estándares SASB | | | | | |
|---------------------|-------------------|---------------------------------|--------------|------------------|--------------|
| Industria | Tema | Parámetro Contabilidad | Categoría | Unidad de Medida | Código |
| E-commerce | Data Privacy | Number of data breaches | Quantitative | Number | TC-DA-220a.1 |
| E-commerce | Energy Management | Total energy consumed | Quantitative | Gigajoules (GJ) | TC-DA-130a.1 |
| Food Retailers | Food Safety | Number of food safety incidents | Quantitative | Number | FB-FR-250a.1 |
| Food Retailers | Waste Management | Total waste generated | Quantitative | Metric tons | FB-FR-150a.1 |

| 2.6 Regulaciones Relevantes | | | | | |
|--------------------------------|--|---|----------|--|--|
| Tema Material | Tipo Regulación | Descripción | Vigencia | Relevancia | |
| Riesgo de transición climática | Ambiental - Cambio Climático | Ley 20780.- Artículo El artículo 8 establece un impuesto anual, a beneficio fiscal, para gravar las emisiones al aire de material particulado, óxidos de nitrógeno, dióxido de azufre y dióxido de carbono. | Vigente | Esta ley establece un impuesto a las emisiones de gases de efecto invernadero, directamente relacionado con el riesgo de transición climática. | |
| Riesgo de transición climática | Ambiental - Cambio Climático | Resolución 585 exenta establece instrucciones generales para el monitoreo, reporte y verificación de las emisiones afectas al impuesto establecido en la ley n°20.780. | Vigente | La resolución proporciona directrices para el monitoreo y reporte de emisiones, esencial para gestionar el riesgo climático. | |
| Residuos y reciclaje | Ambiental - Fomento a la Economía Circular | Resolución 359 exenta.- Aprueba documento de declaración de residuos peligrosos. | Vigente | Esta resolución regula la gestión de residuos peligrosos, fundamental para el tema de residuos y reciclaje. | |

| Tema Material | Tipo Regulación | Descripción | Vigencia | Relevancia |
|---------------------------------------|--|--|----------|--|
| Residuos y reciclaje | Ambiental - Fomento a la Economía Circular | Resolución 1812 exenta.- Aprueba documentos 'manual de aplicación de la certificación de vivienda sustentable' y 'estándares de construcción sustentable para viviendas de Chile'. | Vigente | La resolución establece estándares para la construcción sostenible, promoviendo la reducción de residuos en el sector de la construcción. |
| Condiciones laborales | Laboral | Ley N° 20.940, que modifica el Código del Trabajo en materia de negociación colectiva. | Vigente | Esta ley fortalece los derechos de los trabajadores en la negociación colectiva, lo que impacta directamente en las condiciones laborales. |
| Salud y seguridad de los trabajadores | Laboral | Ley 16.744, sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. | Vigente | La ley regula la prevención de riesgos laborales y la protección de la salud de los trabajadores, esencial para su seguridad. |
| Salud y seguridad del cliente | Salud Pública | Ley 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud. | Vigente | Esta ley asegura la protección de los derechos de los consumidores en el ámbito de la salud, relevante para la seguridad del cliente. |
| Productos y servicios sostenibles | Ambiental | Ley 21.300, que establece un sistema de certificación de productos y servicios sostenibles. | Vigente | La ley promueve la sostenibilidad en productos y servicios, alineándose con la temática de productos y servicios sostenibles. |
| Protección de la privacidad | Privacidad de Datos | Ley 19.628 sobre protección de la vida privada. | Vigente | Esta ley regula la protección de datos personales, directamente relacionado con la privacidad de los clientes. |
| Impacto en las comunidades | Social | Ley 21.146 que establece normas sobre participación ciudadana en la gestión pública. | Vigente | Esta ley promueve la participación de las comunidades en decisiones que les afectan, relevante para el impacto en las comunidades. |

3. Resumen Ejecutivo

A partir del análisis de doble materialidad realizado, se recomienda que Mercado Libre Chile Ltda implemente acciones inmediatas que fortalezcan su sostenibilidad. Estas acciones incluyen la realización de encuestas de satisfacción laboral en tiendas y bodegas, así como el refuerzo de protocolos de seguridad en las tiendas. A mediano plazo, la empresa debería integrar procesos como auditorías laborales a contratistas y establecer metas de reducción de emisiones en logística y transporte. Estas iniciativas no solo mejorarán el clima laboral y la seguridad del cliente, sino que también alinearán a la empresa con las expectativas de sus stakeholders y las regulaciones vigentes en Chile.

A largo plazo, es crucial que Mercado Libre Chile Ltda transforme su modelo de negocio hacia una economía más circular. Esto implica desarrollar marcas propias sostenibles con trazabilidad ambiental y social, así como integrar logística inversa y rediseñar empaques para minimizar residuos. Además, la empresa debe establecer un sistema de certificación de productos y servicios sostenibles, garantizando así que sus operaciones no solo cumplan con las normativas, sino que también contribuyan al bienestar de las comunidades y al medio ambiente. Estas acciones estratégicas no solo posicionarán a Mercado Libre como un líder en sostenibilidad en el sector, sino que también generarán un valor significativo a largo plazo para la empresa y sus clientes.