

Reporte Final de Análisis ESG

Mercado Libre Chile Ltda. - Plataforma de comercio electrónico líder en la región.

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. - Plataforma de comercio electrónico líder en la región.

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

Industria: Comercio electrónico, logística, fintech, y servicios digitales. Incluye subsectores como marketplace, pagos digitales, y soluciones de logística.

Tamaño de la empresa: Mercado Libre Chile Ltda. es una de las empresas más grandes en el sector de comercio electrónico en Chile, con miles de empleados y una amplia red de operaciones.

Ubicación geográfica: La empresa tiene su sede en Santiago, la capital de Chile, con operaciones en diversas regiones del país, incluyendo Valparaíso, Concepción y otras ciudades clave que facilitan su red logística.

Modelo de negocio: Mercado Libre ofrece una plataforma de marketplace que conecta a compradores y vendedores, además de servicios de pagos a través de Mercado Pago. Su propuesta de valor se centra en la facilidad de uso, la seguridad en las transacciones y la diversidad de productos disponibles. Integra servicios de logística para garantizar la entrega eficiente de productos.

Cadena de valor: La cadena de valor de Mercado Libre incluye varias etapas: 1) Sourcing: captación de vendedores y productos. 2) Marketplace: plataforma donde se realizan las transacciones. 3) Pagos: procesamiento de pagos seguros a través de Mercado Pago. 4) Logística: gestión de envíos y entregas. 5) Postventa: atención al cliente y gestión de devoluciones.

Actividades principales: Las actividades operativas de Mercado Libre incluyen la gestión de su plataforma de comercio electrónico, la facilitación de pagos digitales, la logística de entrega de productos, y el soporte al cliente. Estas actividades generan impactos ambientales a través del transporte y la gestión de residuos, así como impactos sociales a través de la creación de empleo y el acceso a productos.

Madurez ESG: Mercado Libre ha avanzado en su madurez ESG, implementando políticas de sostenibilidad, reportando sus impactos ambientales y sociales, y estableciendo objetivos claros para reducir su huella de carbono y mejorar su responsabilidad social. Sin embargo, aún enfrenta desafíos en la integración completa de prácticas sostenibles en todas sus operaciones.

Stakeholders relevantes: Los stakeholders relevantes de Mercado Libre incluyen: 1) Clientes: usuarios de la plataforma que compran y venden productos. 2) Proveedores: empresas y particulares que ofrecen productos en el marketplace. 3) Comunidades: poblaciones locales impactadas por las operaciones logísticas. 4) Reguladores: entidades gubernamentales que supervisan el comercio y la protección al consumidor. 5) Inversionistas: accionistas interesados en el desempeño financiero y sostenible 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.
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 chequeos 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.

Sector	Tema	Materialidad Financiera	Acción Marginal	Acción Moderada	Acción Estructural
Consumer Products - Nonfood	Condiciones laborales	Alta	Implementar una encuesta anual de satisfacción laboral.	Desarrollar un plan de mejora continua en bienestar laboral con indicadores clave.	Establecer un comité de trabajadores y rediseñar políticas laborales con representación sindical activa.
Consumer Products - Nonfood	Marketing responsable y etiquetado	Alta	Revisar etiquetas actuales para asegurar cumplimiento normativo.	Incluir mensajes educativos sobre consumo responsable en empaques.	Implementar auditorías externas de comunicación y rediseñar la estrategia de marketing desde principios éticos.
Consumer Products - Nonfood	Salud y seguridad del cliente	Alta	Aumentar frecuencia de pruebas de control de calidad.	Desarrollar manuales de uso seguro y capacitación para distribuidores.	Certificar productos bajo estándares internacionales de seguridad y rediseñar fórmulas o procesos según evaluación de ciclo de vida.
Consumer Products - Nonfood	Riesgo de transición climática	Alta	Medir huella de carbono de productos más vendidos.	Diseñar un roadmap de descarbonización con metas a 2030.	Transformar el portafolio de productos hacia alternativas circulares y bajas en carbono, integrando energía renovable en la cadena.
Consumer Products - Nonfood	Productos y servicios sostenibles	Alta	Identificar línea actual con menor impacto ambiental.	Rediseñar envases para que sean 100% reciclables o compostables.	Reformular productos eliminando ingredientes controversiales y comunicarlo en el core de la marca.

2.2 Matriz de Impactos (Parte B - Evaluación)												
Tema	Tipo	Potencia lidad	Horizonte	Intencionalidad	Penetración	Implicación	Gravedad	Prob.	Alcance	Impacto ESG	Impacto Fin.	Puntaje
Condiciones laborales	Positivo	Real	Corto	Intencional	Reversible	Directo	1	4	3	4	5	17
Prácticas laborales	Positivo	Real	Corto	Intencional	Reversible	Directo	2	3	4	4	5	18
Salud y seguridad del cliente	Positivo	Real	Corto	Intencional	Reversible	Directo	2	4	3	5	5	19
Productos y servicios sostenibles	Positivo	Real	Largo	Intencional	Reversible	Directo	1	4	4	5	5	19
Marketing responsable y etiquetado	Positivo	Real	Corto	Intencional	Reversible	Indirecto	1	3	3	4	3	14
Riesgo de transición climática	Negativo	Real	Largo	No intencional	Irreversible	Directo	4	4	5	4	3	20
Residuos y reciclaje	Negativo	Real	Largo	Intencional	Reversible	Indirecto	3	4	4	3	3	20
Salud y seguridad de los trabajadores	Positivo	Real	Corto	Intencional	Reversible	Directo	2	4	3	4	3	18
Protección de la privacidad	Negativo	Real	Corto	No intencional	Reversible	Indirecto	3	4	3	3	3	19
Impacto en las comunidades	Positivo	Real	Corto	Intencional	Reversible	Indirecto	2	3	4	4	3	16

Tema	Tipo	Potencia lidad	Horizonte	Intencionalidad	Penetración	Implicación	Gravedad	Prob.	Alcance	Impacto ESG	Impacto Fin.	Puntaje
Condiciones laborales	Positivo	Real	Corto	Intencionado	Reversible	Directo	1	4	3	4	5	18
Marketing responsable y etiquetado	Positivo	Real	Corto	Intencionado	Reversible	Indirecto	1	3	3	4	5	16
Salud y seguridad del cliente	Positivo	Real	Corto	Intencionado	Reversible	Indirecto	1	4	3	4	5	16
Riesgo de transición climática	Negativo	Real	Largo	No intencionado	Irreversible	Directo	4	4	5	4	5	22
Productos y servicios sostenibles	Positivo	Real	Largo	Intencionado	Reversible	Directo	1	4	4	5	5	19

2.3 ODS vinculados a Temas Materiales

Tema	Prioridad ODS	Meta ODS	Indicador ODS
Riesgo de transición climática	Material	13.2 Integrar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planificación de desarrollo.	13.2.1 Número de países que han comunicado el establecimiento de políticas de adaptación al cambio climático.
Riesgo de transición climática	Material	13.2 Integrar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planificación de desarrollo.	13.2.1 Número de países que han comunicado el establecimiento de políticas de adaptación al cambio climático.
Residuos y reciclaje	Material	12.2 Para 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.	12.2.1 Proporción de recursos naturales utilizados en relación con la disponibilidad.
Salud y seguridad del cliente	Material	3.4 De aquí a 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles.	3.4.1 Tasa de mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles.
Productos y servicios sostenibles	Material	2.1 De aquí a 2030, poner fin al hambre y asegurar el acceso de todas las personas a una alimentación sana.	2.1.1 Prevalencia de la subalimentación.
Protección de la privacidad	Material	16.3 Promover el estado de derecho a nivel nacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia.	16.3.1 Proporción de personas que se sienten seguras al caminar solas por la noche en su localidad.
Productos y servicios sostenibles	Material	2.1 De aquí a 2030, poner fin al hambre y asegurar el acceso de todas las personas a una alimentación sana.	2.1.1 Prevalencia de la subalimentación.
Prácticas laborales	Material	8.5 Para 2030, lograr el pleno empleo y un trabajo decente para todas las mujeres y hombres.	8.5.1 Tasa de desempleo total, desglosada por sexo, edad y personas con discapacidad.
Salud y seguridad de los trabajadores	Material	3.4 De aquí a 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles.	3.4.1 Tasa de mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles.
Condiciones laborales	Material	8.5 Para 2030, lograr el pleno empleo y un trabajo decente para todas las mujeres y hombres.	8.5.1 Tasa de desempleo total, desglosada por sexo, edad y personas con discapacidad.

2.4 Estándares GRI

Estándar	Contenido	Descripción
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	The organization shall report gross direct (Scope 1) GHG emissions in metric tons of CO ₂ equivalent.

Estándar	Contenido	Descripción
GRI 306: Effluents and Waste 2016	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 416: Customer Health and Safety 2016	416-1 Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	The organization shall assess the health and safety impacts of its products and services during their life cycle.
GRI 301: Materials 2016	301-1 Materials used by weight or volume	The organization shall report the total weight or volume of materials that are used to produce and package the organization's primary products and services during the reporting period.
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.
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.
GRI 402: Labor/Management Relations 2016	402-1 Minimum notice periods regarding operational changes	The organization shall report the minimum notice periods regarding significant operational changes, including whether these are specified in collective agreements.
GRI 416: Customer Health and Safety 2016	416-1 Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	The organization shall assess the health and safety impacts of its products and services during their life cycle.
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.

2.5 Estándares SASB

Industria	Tema	Parámetro Contabilidad	Categoría	Unidad de Medida	Código
E-commerce	Gestión de la cadena de suministro	Porcentaje de productos de la cadena de suministro que cumplen con estándares de sostenibilidad	Cuantitativo	Porcentaje (%)	CN-EC-430a.1
E-commerce	Privacidad del cliente	Número de quejas sustanciadas sobre violaciones de la privacidad del cliente	Cuantitativo	Número	CN-EC-418a.1
Consumer Products	Emisiones de gases de efecto invernadero	Emisiones mundiales brutas de alcance 1	Cuantitativo	Toneladas métricas (t) de CO ₂ -e	RR-PP-110a.1
Consumer Products	Gestión de residuos	Cantidad de residuos generados	Cuantitativo	Toneladas métricas (t)	RR-PP-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 marco regulatorio para la reducción de emisiones, impactando directamente las operaciones de la empresa en relación al cambio climático.
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	Proporciona un marco para el monitoreo y reporte de emisiones, crucial para la gestión del riesgo climático.
Riesgo de transición climática	Ambiental - Cambio Climático	Ley 21600. Crea el servicio de biodiversidad y áreas protegidas y el sistema nacional de áreas protegidas.	Vigente	Esta ley promueve la conservación de la biodiversidad, lo cual está relacionado con el cambio climático y su mitigación.
Residuos y reciclaje	Ambiental - Fomento a la Economía Circular	Ley 20920.- Establece marco para la gestión de residuos, la responsabilidad extendida del productor y fomento al reciclaje.	Vigente	Esta ley establece las bases para la gestión de residuos y reciclaje, impactando directamente las operaciones de la empresa.
Residuos y reciclaje	Ambiental - Fomento a la Economía Circular	Decreto 12.- Establece metas de recolección y valorización y otras obligaciones asociadas de envases y embalajes.	Vigente	Define metas claras para la gestión de residuos de envases, lo cual es crucial para la empresa.
Residuos y reciclaje	Ambiental - Fomento a la Economía Circular	Resolución 433 exenta establece las condiciones particulares, el mecanismo de cálculo específico para determinar el "costo de cumplimiento".	Vigente	Regula aspectos específicos de la gestión de residuos, afectando directamente las operaciones de la empresa.
Salud y seguridad del cliente	Salud	Ley 20.584.- Regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.	Vigente	Esta ley protege los derechos de los consumidores en materia de salud y seguridad, impactando directamente en la atención al cliente.
Salud y seguridad del cliente	Salud	Decreto 3.- Establece normas sobre la calidad de los productos y servicios de salud.	Vigente	Regula la calidad de los productos y servicios, asegurando la salud y seguridad del cliente.
Salud y seguridad del cliente	Salud	Ley 19.496.- Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.	Vigente	Protege los derechos de los consumidores, asegurando que los productos ofrecidos sean seguros y de calidad.
Productos y servicios sostenibles	Ambiental - Fomento a la Economía Circular	Ley 20.416.- Establece el marco para la gestión de productos y servicios sostenibles.	Vigente	Esta ley promueve la sostenibilidad en productos y servicios, impactando directamente las operaciones de la empresa.
Productos y servicios sostenibles	Ambiental - Fomento a la Economía Circular	Decreto 67.- Establece el marco para la certificación de productos sostenibles.	Vigente	Regula la certificación de productos sostenibles, lo cual es crucial para la oferta de la empresa.
Productos y servicios sostenibles	Ambiental - Fomento a la Economía Circular	Resolución 1812 exenta.- Aprueba documentos sobre estándares de construcción sustentable.	Vigente	Promueve la sostenibilidad en la construcción, impactando indirectamente en la oferta de productos.

Tema Material	Tipo Regulación	Descripción	Vigencia	Relevancia
Protección de la privacidad	Privacidad	Ley 19.628.- Sobre protección de la vida privada.	Vigente	Regula la protección de datos personales, impactando directamente las operaciones de la empresa en la gestión de datos.
Protección de la privacidad	Privacidad	Ley 21.096.- Establece normas sobre el tratamiento de datos personales.	Vigente	Refuerza la protección de datos personales, crucial para la privacidad del cliente.
Protección de la privacidad	Privacidad	Decreto 77.- Reglamento sobre la protección de datos personales en el ámbito digital.	Vigente	Establece normas específicas para la protección de datos en el entorno digital, impactando directamente en la privacidad del cliente.
Prácticas laborales	Laboral	Código del Trabajo.- Regula las relaciones laborales y derechos de los trabajadores.	Vigente	Establece derechos y deberes laborales, impactando directamente en las prácticas laborales de la empresa.
Prácticas laborales	Laboral	Ley 20.940.- Reforma laboral que establece derechos de negociación colectiva.	Vigente	Promueve la negociación colectiva, impactando en las relaciones laborales de la empresa.
Prácticas laborales	Laboral	Ley 21.015.- Establece normas sobre inclusión laboral de personas con discapacidad.	Vigente	Promueve la inclusión laboral, impactando en las prácticas laborales de la empresa.
Salud y seguridad de los trabajadores	Salud	Ley 16.744.- Sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.	Vigente	Regula la salud y seguridad en el trabajo, impactando directamente en la seguridad de los trabajadores.
Salud y seguridad de los trabajadores	Salud	Decreto 54.- Reglamento sobre prevención de riesgos laborales.	Vigente	Establece normas para la prevención de riesgos laborales, crucial para la salud y seguridad de los trabajadores.
Salud y seguridad de los trabajadores	Salud	Ley 20.123.- Establece normas sobre salud y seguridad en el trabajo.	Vigente	Refuerza las normas de salud y seguridad en el trabajo, impactando directamente en la protección de los trabajadores.
Condiciones laborales	Laboral	Código del Trabajo.- Regula las condiciones laborales y derechos de los trabajadores.	Vigente	Establece derechos laborales, impactando directamente en las condiciones laborales de la empresa.
Condiciones laborales	Laboral	Ley 21.220.- Establece derechos de los trabajadores a la jornada laboral y descanso.	Vigente	Regula las jornadas laborales, impactando en las condiciones laborales de la empresa.
Condiciones laborales	Laboral	Ley 20.940.- Reforma laboral que establece derechos de negociación colectiva.	Vigente	Promueve la negociación colectiva, impactando en las condiciones laborales de la empresa.
Marketing responsable y etiquetado	Publicidad	Ley 19.496.- Sobre protección de los derechos de los consumidores.	Vigente	Regula la publicidad y el etiquetado de productos, impactando directamente en el marketing responsable.
Marketing responsable y etiquetado	Publicidad	Ley 20.393.- Sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas en delitos de publicidad engañosa.	Vigente	Establece responsabilidades en la publicidad, impactando en el marketing responsable de la empresa.

Tema Material	Tipo Regulación	Descripción	Vigencia	Relevancia
Marketing responsable y etiquetado	Publicidad	Ley 21.081.- Regula la publicidad de productos y servicios.	Vigente	Regula la publicidad y etiquetado de productos, asegurando prácticas de marketing responsables.
Impacto en las comunidades	Social	Ley 20.500.- Sobre participación ciudadana en la gestión pública.	Vigente	Promueve la participación ciudadana, impactando en el compromiso de la empresa con las comunidades.
Impacto en las comunidades	Social	Ley 21.146.- Establece derechos de las comunidades indígenas.	Vigente	Protege los derechos de las comunidades, impactando en la relación de la empresa con las comunidades locales.
Impacto en las comunidades	Social	Ley 21.244.- Regula el desarrollo de proyectos de inversión en comunidades.	Vigente	Establece normas para el desarrollo de proyectos en comunidades, impactando en la responsabilidad social de la empresa.

3. Resumen Ejecutivo

Basado en el análisis de doble materialidad realizado, se recomienda a Mercado Libre Chile Ltda. implementar una serie de acciones estratégicas que optimicen su sostenibilidad. En el corto plazo, la empresa debería ajustar sus operaciones mediante la implementación de encuestas de satisfacción laboral y el reforzamiento de protocolos de seguridad en tiendas. También se sugiere establecer un marco claro para la gestión de residuos y garantizar que los productos cumplan con estándares de sostenibilidad, lo que no solo mejorará su imagen ante los consumidores, sino que también contribuirá a la reducción de su huella ambiental.

A mediano plazo, se recomienda integrar procesos que incluyan auditorías laborales a proveedores y el desarrollo de un sistema de gestión de la salud y seguridad ocupacional. Además, la empresa debería enfocarse en la certificación de productos sostenibles y en establecer metas claras de reducción de emisiones. A largo plazo, es fundamental transformar el modelo de negocio hacia una economía circular, promoviendo la inclusión laboral y garantizando la privacidad de los datos de sus clientes. Estas acciones no solo fortalecerán su estrategia de sostenibilidad, sino que también alinearán a Mercado Libre con las mejores prácticas del sector y las expectativas de sus stakeholders.