

Premios Eikon 2024 - Presentación de campaña

CAMPAÑA:

La última milla de Mercado Libre: movilidad y logística sustentable

Categorías a postular:

Categoría 2.4:
Sustentabilidad ambiental

Capítulo

General

Título

“LOGÍSTICA Y ELECTROMOVILIDAD”
La última milla de Mercado Libre: movilidad y logística sustentable

Nombre de la compañía o institución:

Mercado Libre Chile

Departamento que desarrolló plan:

Comunicaciones Mercado Libre Chile

Persona/s responsable/s del plan de comunicación:

Parla

LA ÚLTIMA MILLA DE MERCADO LIBRE: MOVILIDAD Y LOGÍSTICA SUSTENTABLE

1) INTRODUCCIÓN

Mercado Libre es una compañía de tecnología que ofrece servicios vinculados principalmente al comercio electrónico y a los pagos digitales, siendo el principal e-commerce de Latinoamérica, y donde millones de compradores y vendedores se encuentran para realizar transacciones con una amplia gama de productos y servicios.



La empresa ha destacado en Chile en el ámbito logístico gracias a su solución tecnológica Mercado Envío, el cual ha logrado que más del 90% de los paquetes lleguen en menos de 48 horas a todo el país, y más del 50%, en menos de 24 horas.

La eficiencia de entrega por parte de la compañía se explica por distintos factores:

-Mercado Libre cuenta con un centro de almacenamiento bajo la modalidad “Fulfillment”, en Colina, que brinda soluciones integrales al vendedor garantizando entregas rápidas, seguras y al menor costo. Dicha bodega alcanza los 100.000 m² y tiene capacidad para almacenar 15 millones de productos, siendo la más grande de Chile dedicada exclusivamente al ecommerce, además es 100% abastecida con energías renovables.

-Además, la firma tiene más de 600 centros de envío, en seis regiones del país que han ayudado a mejorar la eficiencia y eficacia de las entregas . A esto se suma, Mercado Libre Extra, una solución tecnológica que busca integrar repartidores independientes para complementar el sistema de envíos.

-A lo largo del país cuenta con más de 14 Service Centers o centros de distribución zonal, que complementan la operación de Fulfillment. En este tipo de centros, los productos que llegan se despachan inmediatamente a varios destinos y rutas, reduciendo así al máximo el tiempo de depósito y optimizando el tiempo de distribución posterior a la venta. Otra modalidad son los centros de crossdocking, desde donde empresas logísticas contratadas realizan una colecta de productos directamente en las direcciones de los vendedores.

-En cuanto a la distribución misma de los paquetes, Mercado Libre ha ido coordinando una flota terrestre que se encarga de la última milla, **donde gran parte de ella está conformada**

por camionetas eléctricas, camiones de larga distancia y contratos comerciales para mover paquetes por carga aérea en sectores más aislados del país.

- La compañía tiene como objetivo alcanzar la cifra de 10.000 vehículos eléctricos en su flota en los próximos cinco años. En Chile, la firma ya tiene una flota de 300 vehículos eléctricos, con presencia en: Antofagasta, Copiapó, La Serena, Viña del Mar, Santiago, Rancagua, Talca, Chillán, Concepción, Los Ángeles, Temuco, Valdivia y Puerto Montt.

2) PROPUESTA / ENUNCIADO

En los últimos años, Mercado Libre ha liderado una red de distribución innovadora que se destaca como la más grande en términos de electromovilidad en la industria.

Para la distribución misma de los paquetes, la empresa ha ido coordinando una flota terrestre que se encarga de la última milla. **Una parte importante de ella está conformada por camionetas eléctricas (más de 300), que emiten entre un 50% y 85% menos CO2 por kilómetro recorrido que un vehículo convencional.**

Siguiendo en la línea de la movilidad sustentable, las acciones de Mercado Libre para reducir las emisiones se basan en distintos pilares:

1. **La electrificación de la flota:** en 2023, Mercado Libre aumentó el número de camionetas, vehículos urbanos de carga, motocicletas y triciclos en un 191%, totalizando 2.321 unidades a nivel regional.
2. Se utilizan **combustibles de bajas emisiones** o de fuentes renovables, donde se invirtió en el desarrollo de una flota de camiones propulsados por gas natural. Son 169 camiones que usan gas natural en Brasil y Chile.
3. Mercado Libre se asoció con Newlab para acelerar la transición hacia **una logística con bajas emisiones de carbono.**
4. Para sus empaques de Mercado Envíos en Chile se usan **cajas 100% reciclables**, con al menos un 50% de material reciclado y asegurando que todo el cartón cuenta con trazabilidad en su cadena de valor.

Comunicar los avances

OBJETIVO

Comunicar a todos los grupos de interés de la compañía desde la mirada del *story doing*, la estrategia de logística de Mercado Libre para lograr que más del 90% de los envíos lleguen en 48 horas a todo Chile y su avances hacia la electromovilidad .

PÚBLICO

- Medios de comunicación
- Prensa especializada
- Líderes de opinión
- Usuarios de Mercado Libre
- Público interno: sellers, trabajadores y repartidores

MENSAJES A TRANSMITIR

Mercado Envío: solución tecnológica que ha logrado que más del 90% de los paquetes lleguen en menos de 48 horas a todo el país, y más del 50%, en menos de 24 horas.

Fuerte infraestructura logística: Mercado Libre cuenta con un centro de almacenamiento bajo la modalidad “Fulfillment”, 100% abastecido con energías renovables y el más grande de Chile dedicado exclusivamente a ecommerce. Cuenta con más de 14 Service Centers a lo largo del país y centros de crossdocking.

Logística sustentable: Para la distribución de los paquetes, cuenta con una flota terrestre que se encarga de la última milla, donde gran parte de ella está conformada por camionetas eléctricas que emiten entre un 50% y 85% menos CO2 por kilómetro recorrido que un vehículo convencional. Además, la firma cuenta con **una red de carga propia:** 12 La Serena, 33 en Viña del Mar, 30 en la Región Metropolitana, 8 en Los Ángeles, 8 Chillán, 22 Concepción, 12 Temuco y 8 en Puerto Montt.

La red logística de Mercado Libre en cifras

- **+50%:** envíos en 24 horas a lo largo de todo Chile.
- **+90%:** envíos en 48 horas a lo largo de todo Chile.
- **100M m2:** El centro de almacenamiento más grande de Chile dedicado a ecommerce.
- **+300:** Vehículos eléctricos para la distribución de paquetes.
- **+600:** Comercios o locales de barrio operando como centros de envíos.
- **+14:** Centros de distribución de última milla a lo largo del país.
- **+12M:** Paquetes mensuales por carga aérea a Coyhaique y Punta Arenas.
- **+2.000:** Repartidores independientes a través de Mercado Libre Extra.
- **+ 1 millón:** Envíos por semana.

3) DESARROLLO / EJECUCIÓN DEL PLAN

Los avances en temas de sustentabilidad y última milla de Mercado Libre se han comunicado, conceptualizando hitos para dar a conocer a los distintos stakeholders cada nueva buena noticia.

PLANIFICACIÓN

1. Desarrollo estratégico de cada hito.
2. Elaboración del plan de comunicaciones para cada anuncio.
3. Convocatorio de prensa y gestión en prensa.
4. Generación de contenidos tanto en prensa como en RRSS, buscando siempre innovar en los formatos.

HITOS COMUNICACIONALES

Primeras camionetas eléctricas: Con el objetivo de mitigar el impacto ambiental, Mercado Libre anunció el lanzamiento de 15 camionetas eléctricas en la Región Metropolitana los cuales disminuirán las emisiones de CO2e en un rango de entre un 50% y un 85%.

Hito comunicacional:

- Para relevar este hito comunicacional, se envió la información a diversos medios de comunicación, gestionando diversas publicaciones en medios escritos y online con el mensaje de reforzar este Cyberday con el compromiso de Mercado Libre de crecer con el menor impacto ambiental en todo Chile.

Instalación de cargadores eléctricos en Renca Mercado Libre junto a Enel instalaron en abril de 2022, 30 puntos de carga para vehículos de última milla en su centro de distribución en Renca con el objetivo de avanzar en el plan de electrificación de flota de la empresa de ecommerce y así poder abastecer sus 50 unidades que la conforman. Además, se buscó colaborar en el logro de la meta establecida por el Gobierno, que consiste en que para el año 2035 todos los vehículos vendidos en Chile sean eléctricos o de emisiones nulas, promoviendo de esta manera el camino hacia la neutralidad de carbono, una meta establecida por el país con miras al año 2050.

Hito comunicacional:

- La inauguración oficial fue encabezada por el director general de Mercado Libre Chile, Alan Meyer, y contó con la participación del Gerente General de Enel X Way para América Latina, Jean Paul Zalaquett, y del alcalde de la comuna de Renca, Claudio Castro.
- Se invitó a los medios de comunicación a cubrir la actividad los cuales ayudaron a amplificar la noticia.

Caravana verde: La Municipalidad de Las Condes organizó un evento para que las empresas que tengan iniciativas sustentables en términos de movilidad pudieran reunirse en sólo lugar y concientizar a la población sobre la importancia de ayudar al planeta. Mercado Libre estuvo presente con sus camionetas eléctricas participando de una caravana que finalizó en la Municipalidad de Las Condes.

Premio nacional de Medio Ambiente, en la categoría Electromovilidad

A un año del lanzamiento de su primera instalación de cargadores eléctricos en su centro logístico de Renca, y a dos de echar a andar las primeras vans eléctricas en la Región Metropolitana, Mercado Libre obtuvo el premio Nacional de Medio Ambiente, que organiza la Fundación Recyclápolis. En su 8va versión, Mercado Libre obtuvo el primer lugar en la categoría Electromovilidad, que premia el desarrollo, la facilitación, promoción y masificación de la movilidad eléctrica en Chile.

Red regional: 100 nuevas camionetas eléctricas

En agosto de 2023, Mercado Libre anunció -nuevamente- la incorporación de camionetas eléctricas para su red de distribución y como parte de su estrategia de reducir las emisiones de carbono y fomentar la sostenibilidad. En esta oportunidad, se añadieron 100 nuevos vehículos eléctricos a su servicio de última milla. Las 100 nuevas unidades de camionetas eléctricas que incorporó Mercado Libre en 2023, estarán además operando en las regiones de Coquimbo, Valparaíso, Ñuble, BioBío y Araucanía. Con esto, Mercado Libre cuenta con una

flota de más de 1.000 vehículos eléctricos en América Latina, estableciendo una de las mayores flotas de movilidad eléctrica en toda la región.

Hito comunicacional:

- El anuncio se llevó a cabo desde el centro logístico de Mercado Libre en Renca, contó con la participación del director general de la empresa Mercado Libre en Chile, Perú, Ecuador, Alan Meyer; acompañado del Ministro de Energía, Diego Pardow y del alcalde de Renca, Claudio Castro. Además, hubo representación de InvestChile.

- Se invitó a los medios de comunicación a cubrir la actividad los cuales ayudaron a amplificar la noticia.

4) RESULTADOS Y EVALUACIÓN

En cuanto a reputación, los avances en términos tecnológicos y sustentables con la expansión de la flota eléctrica para el servicio de última milla y la migración a un centro de distribución y almacenamiento abastecido en un 100% por energías renovables, sumado al logro de que más del 90% de los paquetes lleguen en menos de 48 horas a todo el país, y más del 50%, en menos de 24 horas, le ha significado a Mercado Libre diversos reconocimientos.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

- En el reconocimiento que entrega la Asociación Logística de Chile (ALOG), Mercado Libre resultó ser el ganador del premio de **“Empresa Destacada de la Industria Logística 2023”**.

- En cuanto al Primer Premio Nacional de Logística organizado por Conecta Logística y El Mercurio, Mercado Libre obtuvo el premio en tres de las ocho categorías en la versión 2023, siendo estas: **“Empresa del Año”, “Logística Sostenible” e “Innovación en Logística”**. Mercado Libre resultó elegida como la “Empresa del Año” por sus proyectos ganadores en las categorías de Sostenibilidad e Innovación, “Rentals: Fomento a la electromovilidad” y “Envíos Extra”, respectivamente.

- En la octava versión del premio nacional de Medio Ambiente (2023) organizado por la Fundación Recyclápolis, Mercado Libre obtuvo el primer lugar con su proyecto “Renta Eléctricas MLC” en la categoría Electromovilidad, donde se premia el desarrollo, la facilitación, promoción y masificación de la movilidad eléctrica en Chile.

PR:

En los últimos años se lograron múltiples publicaciones para amplificar los anuncios. Solo en 2023, se alcanzaron más de 20 publicaciones en medios Tier 1, como Diario Sustentable, América Retail, CNN y Diario Financiero, entre otros (se adjunta anexo).

