

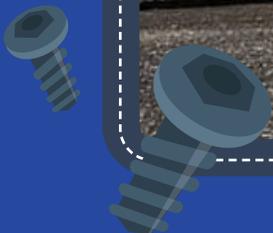
nazar

Equipo NAZAR – En Movimiento



Número 1 / Año 1, 2021

Publicación de Transportes Nazar para colaboradores y clientes
Distribución gratuita.



Editorial

UNA MIRADA AL INTERIOR

Pocas veces tenemos el hábito de mirarnos a nosotros. Cómo nos sentimos, lo que anhelamos y lo que nos mueve.

La pandemia vino a mostrarnos nuestra fragilidad en todos los ámbitos de la vida y muchas personas comenzamos a valorar las cosas simples: conversar, reírnos en familia o con nuestros amigos, disfrutar de un viaje, practicar actividades al aire libre, visitar a nuestros seres queridos o bien despedirlos de esta tierra. Muchas familias han sufrido y en nuestra empresa hemos vivido situaciones humanas difíciles, con contagios o familiares de alguno de nuestros colaboradores que fallecieron sin poder despedirlos.

Cuando pienso y reflexiono en todo lo que hemos vivido, no puedo no destacar el orgullo que siento por cada uno de quienes forman parte de esta empresa. A pesar de todas las adversidades se han mantenido con un compromiso a toda prueba; por eso, les doy las gracias. Humanamente, sé que este tiempo ha sido difícil para todos nosotros y vemos con mucha nitidez lo importante que es trabajar por Uds., construir con cada uno de quienes son parte de esta organización, una empresa con fuerte compromiso por sus trabajadores. Estamos haciendo esfuerzos en hacer cambios que nos permitan estar más cerca de cada persona que trabaja en Nazar, hacerlos sentir valiosos e importantes, que aspiramos a que muchos de Uds. se sigan desarrollando como personas y profesionales.

Hemos comenzado desplegando nuevas formas de estar conectados, abriendo canales de comunicación a través de streaming o con conversatorios con los líderes sindicales y delegados de personal. También queremos que se sientan parte y dueños, que puedan opinar sobre sus beneficios, como lo hicimos con la licitación de los seguros. Crear canales de trabajo cooperativo para mejorar nuestras instalaciones, donde nuestros sindicatos nos han hecho ver lo importante de tener buenos espacios para descansar, comer o darse una agradable ducha, donde poco a poco estamos materializando mejoras y buscando lugares o infraestructura más cómodas.

Sentimos la obligación que cada Líder de esta organización esté al servicio de las personas; ese es el mandato: ser promotores de buenos ambientes de trabajo, que iremos monitoreando a través de encuestas o desayunos, para asegurar que esta promesa se vaya materializando poco a poco.

Tengo un sueño. Ese sueño tiene que ver que con el orgullo que yo siento sea compartido por todos quienes hacemos que esta empresa sea una gran empresa, que contribuye al desarrollo de la sociedad, sus clientes y las familias de cada colaborador de Nazar. Este será el sello por el que nuestros clientes nos seguirán prefiriendo, porque nuestras personas hacen la diferencia.

¡Gracias totales!

José Miguel Gelvez R.
Gerente General





Eficiencia Energética

FIRMES CON EL COMPROMISO DE LA SUSTENTABILIDAD

El trabajo que realizamos, en colaboración con entidades públicas y privadas, nos posiciona nuevamente como un referente entre las empresas del rubro.

Para Transportes Nazar y su desarrollo, la sustentabilidad es uno de sus objetivos más importantes. Por ello, se están llevando a cabo una serie de iniciativas que no hacen más que reafirmar este compromiso: ser participante activo del programa Giro Limpio y de iniciativas impulsadas por la Agencia de Sostenibilidad Energética dependiente del Ministerio de Energía y el programa Green Drive, iniciativa conjunta de nuestra empresa con Volvo y SQM.

Somos conscientes que nuestra principal función es mantener, en todo momento, la cadena de abastecimiento y que, para eso, transportamos distintos tipos de carga por todo el territorio nacional: alimentos refrigerados congelados y secos; combustibles; nitrato y litio; pero, también sabemos que tenemos una huella de carbono sobre la cual trabajar. Por eso, hemos desarrollado distintos tipos de iniciativas para que podamos garantizar que nuestra compañía emite menos huella de carbono que hace 5 años atrás.

“La adquisición de equipos de última tecnología, la correcta selección de tractos para cada una de las rutas, la implementación de dispositivos aerodinámicos, el control de neumáticos y el entrenamiento y capacitación a conductores son algunas de las iniciativas desarrolladas para aportar en la eficiencia energética en el transporte. Nuestros conductores son importantes y en sus manos está la clave de la conciencia y sustentabilidad medioambiental, característica fundamental de un profesional de conducción” nos cuenta **Sunday Osorio, Ingeniera Trainee en Eficiencia Energética.**



En este sentido, contamos con una flota con una antigüedad no mayor a 5 años, la mayoría de ellos con la última tecnología disponible en el mercado **Euro6**; disponemos de plataformas de primer nivel de monitoreo **Volvo Connect** y **Fleet Management** (Scania), lo que nos permite controlar consumo de combustible, emisiones de CO2 y material particulado. Lo anterior, no hace más que demostrar nuestra intención de ser los primeros en lograr un transporte seguro y eficiente.

“Hoy trabajamos directamente con la Agencia de Sostenibilidad Energética, fundamentalmente en el desarrollo de distintos tipos de pilotos de tecnologías de ahorro de combustible y apoyando la creación del “SmartDriver”, curso de conducción eficiente para conductores profesionales”, señala Osorio.

El trabajo realizado por el Equipo de ingeniería de Transportes Nazar nos llena de orgullo. Somos la única empresa de transporte en contar con uno, dedicado a trabajar en la mejora continua tanto de la eficiencia, como de la productividad y del rendimiento del combustible de nuestros equipos. *“Hoy nuestro trabajo permite entregar apoyo e información que aporta inclusive al desarrollo de otras empresas del rubro. Finalmente, en la ruta estamos todos y cualquier buena práctica que implemente un conductor, de la empresa que sea, garantiza una ruta segura para todos”,* concluyó Osorio.



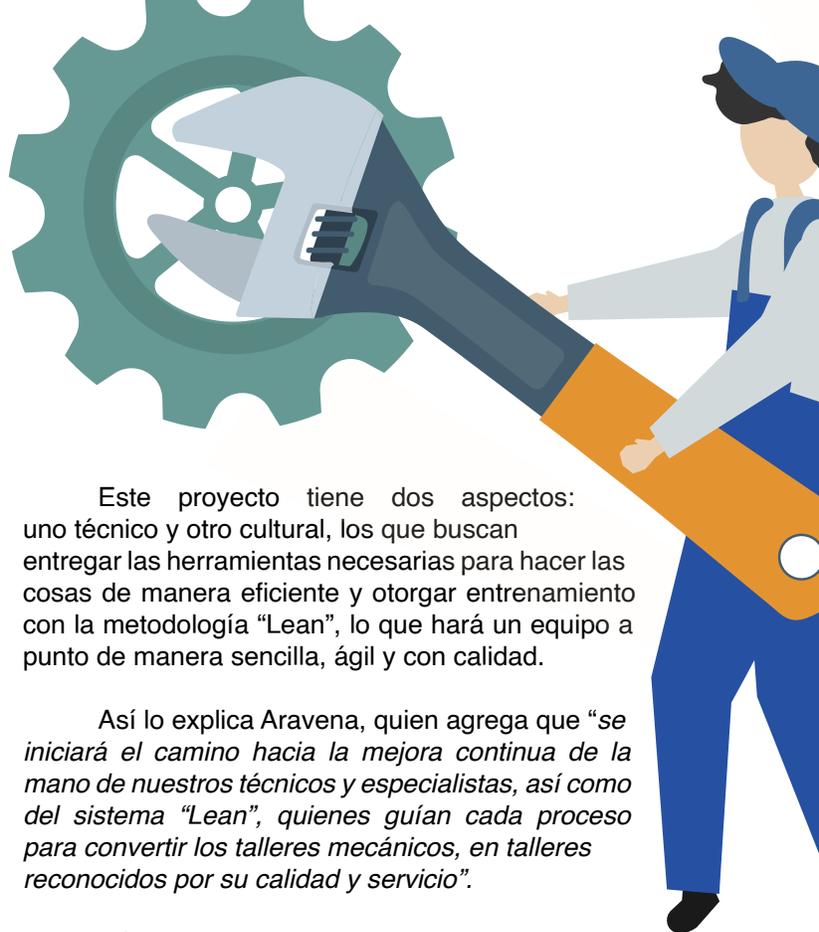
Somos Manser

LA RUTA DE LA EXCELENCIA EN SERVICIO Y MANTENCIÓN

En conjunto con el instituto Lean, nuestros talleres están realizando un trabajo en pos de la mejora continua de nuestros procesos.

Como una manera de enfrentar los desafíos de los próximos años, Transportes Nazar está implementando en conjunto con el Instituto Lean, el proyecto “SOMOS MANSER”, que busca garantizar la eficiencia y calidad en los servicios de los diversos talleres de mantenimiento de nuestra flota.

“Esto nace de la idea de robustecer el proceso de mantenimiento de la empresa, pero también para entregar un buen servicio y de calidad a nuestros conductores”, asegura Pablo Aravena, Gerente de Mantenimiento y Abastecimiento.



Este proyecto tiene dos aspectos: uno técnico y otro cultural, los que buscan entregar las herramientas necesarias para hacer las cosas de manera eficiente y otorgar entrenamiento con la metodología “Lean”, lo que hará un equipo a punto de manera sencilla, ágil y con calidad.

Así lo explica Aravena, quien agrega que “se iniciará el camino hacia la mejora continua de la mano de nuestros técnicos y especialistas, así como del sistema “Lean”, quienes guían cada proceso para convertir los talleres mecánicos, en talleres reconocidos por su calidad y servicio”.

PILARES

“Somos” tiene como pilares mejorar la comunicación, la seguridad, aumentar la productividad, el trabajo en equipo y la satisfacción de todo el personal de Manser Nazar.

*“Queremos esperar a nuestros conductores, recibir sus requerimientos y responderles de la mejor manera posible, con eficiencia, agilidad, pero también garantizar calidad y buen servicio, por eso **SOMOS Manser**”, concluye Pablo Aravena.*



Desafíos en pos del crecimiento

MIRANDO AL FUTURO

Gerencia de Operaciones definió los planes de la compañía para seguir liderando el mercado del transporte en nuestro país.

Transportes Nazar, desde su fundación en 1976, ha buscado ser reconocida como una de las empresas de transporte de alimentos más importantes de Chile. Por esa razón, y para mantenernos en el sitio al que hemos llegado, es que constantemente estamos innovando para mejorar nuestros procesos y así entregar un mejor servicio a nuestros clientes.

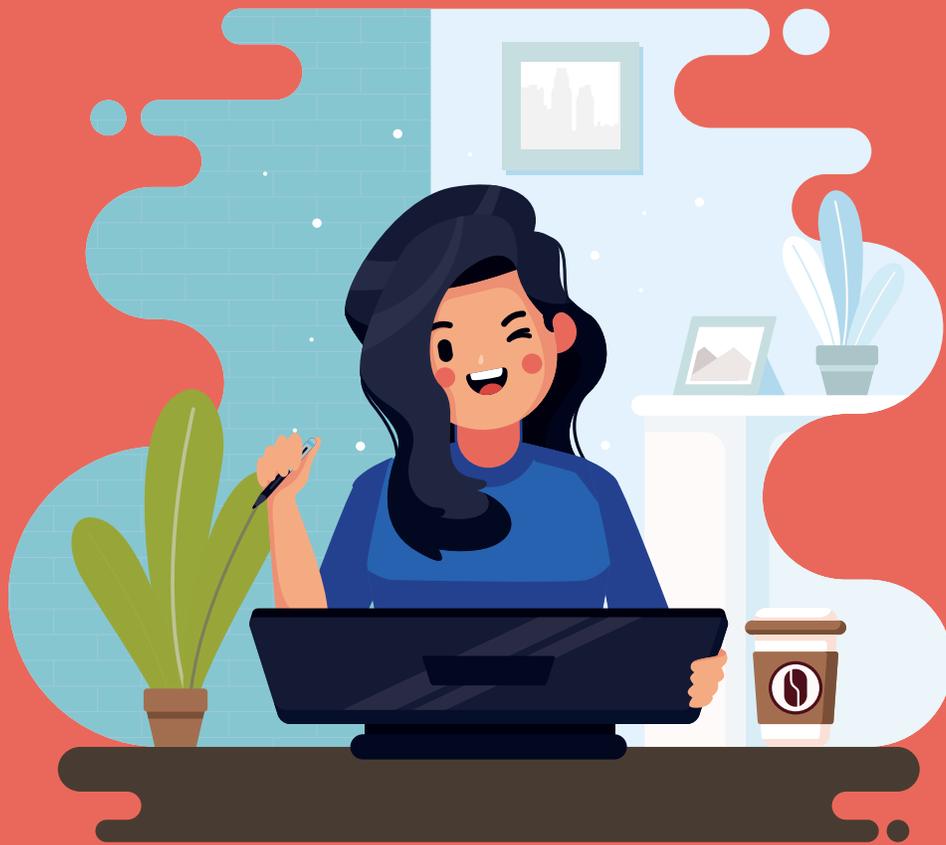
Rodrigo Salazar, Gerente de Operaciones, consciente de nuestro propósito, delinea nuestros principales objetivos para el 2022, siendo uno de los más importantes la búsqueda constante de nuevas tecnologías que nos permitan estar en la vanguardia de la industria, con conductores profesionales comprometidos con la seguridad y cuidado del medio ambiente. *“No es un misterio que la industria de transporte por carretera tiene un uso intensivo de combustibles, energía que es necesaria para recorrer los miles de Kilómetros para llegar a cada rincón de nuestro país. El 2015 fuimos la primera compañía de transporte en Latinoamérica en lograr la certificación ISO 50.001, que tiene como objetivo mantener y mejorar un sistema de gestión de energía en una organización, permitiendo una mejora continua de la eficiencia energética, la utilización de energía y el consumo energético”,* señaló.



Por tal motivo, una importante cantidad de nuestra flota cuentan con las últimas tecnologías como son Euro 6, la que reduce en un 56% las emisiones de óxidos de nitrógeno (NOX) y las partículas finas (PM), dos sustancias muy contaminantes y nocivas para la salud.

La seguridad de nuestros conductores y equipos es también otro valor muy importante para nosotros. *“No transamos en este punto, definido en nuestros principios de liderazgo y que está presente en nuestro diario quehacer; hace muy poco fuimos premiados por Conaset (Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito) y Migtra al tener la flota más segura de Chile, donde pudimos evidenciar que la seguridad y la productividad no son objetivos opuestos, y que deben ser trabajados en conjunto, tanto por los generadores de carga como por las empresas dedicadas al transporte, con la única prioridad de prevenir accidentes en la ruta”.*





Atracción de talentos y presencia femenina

Por todos es conocido el déficit de conductores que afecta a la industria del transporte en general. Es por eso que Transportes Nazar está en constante búsqueda de fomentar un grato ambiente de trabajo, inclusivo, con el mejor y más amplio sistema de beneficios, que complementan una oferta en sueldo competitiva para sus conductores y colaboradores en general.

A nuestra casa matriz en Santiago, ubicada en la comuna de San Bernardo, se han agregado bases regionales en Arica, Antofagasta, María Elena, La Serena, Talca y Punta Arenas, las cuales están en constante proceso de mejora en cuanto a su infraestructura.

El ingreso de más mujeres a nuestra compañía que desempeñen cualquier tipo de funciones también es un tema importante para nosotros. *“Es muy importante generar los espacios y entregar todas las facilidades para que se sumen más mujeres en esta importante actividad que mueve al País. Es así, que en nuestras distintas áreas contamos con presencia femenina en roles claves para dar soporte a nuestra Operación y también como conductoras. En este último punto, nuestra intención es seguir sumando más conductoras en las distintas rutas que realizamos de Arica a Punta Arenas, donde siempre destacan su profesionalismo, el cuidado de los equipos y su puntualidad en cada uno de los viajes que efectúan”*, concluyó Rodrigo Salazar, Gerente de Operaciones Transportes Nazar.

Patricio Pinochet

“SER CONDUCTOR ES UNA PASIÓN”

“Llegar a esta compañía significó muchas cosas en mi vida. Sentí el apoyo de quienes me recibieron en algunos episodios en que necesité de ellos”.

“Subirse a un camión es una pasión, muchas veces puede ser hasta más importante que la familia porque uno se compromete desde el corazón”. Patricio,



agrega que cuando uno siembra dentro de su trabajo es esperable que le respondan de buena manera y *“en Nazar es así y yo soy un agradecido de lo que he vivido acá”.*

En relación con la pandemia, nuestro colaborador es enfático. Para él fue una situación compleja que le provocó mucho pánico, pero se ha sentido tranquilo ya que *“nos entregan los elementos de seguridad, nos sanitizan las máquinas y se preocupan de que contemos con lo necesario para no sufrir ningún percance”, asegura. A lo que agrega que “siempre se ha trabajado en pos de la prevención y seguridad de todos”.*

Otro aspecto que Patricio destaca es el acceso a beneficios que van desde seguros médicos, convenios, infraestructura, equipos de primer nivel y el uso de tecnologías que le permiten acortar y realizar trámites propios de la logística de un conductor a través de aplicaciones móviles.

Su mensaje a las nuevas generaciones es básicamente que deben ser comprometidos y agradecidos, además de sembrar para recibir. *“Yo entiendo que ellos piensen distinto y que muchas veces lo que yo les digo puede no concordar con lo que ellos creen, pero deben ser respetuosos de las normas porque les están dando herramientas nuevas para que puedan desempeñarse de la mejor manera”, concluyó.*

COMPROMISO Y CONFIANZA CON NUESTROS CLIENTES

Nuestro objetivo es generar una relación de compromiso y confianza, donde podamos ser un socio clave en el desarrollo para nuestros clientes, ofreciendo servicios flexibles y acordes a sus necesidades.

Nuestra compañía realizó, en agosto, la presentación de su nueva Subgerencia de Experiencia Clientes dependiente de la Gerencia de Negocios cuyo propósito es buscar soluciones a las no conformidades y resolver cualquier requerimiento de nuestros clientes, respecto del servicio recibido por Transportes Nazar. En otras palabras, queremos ser los guardianes de nuestra oferta de valor a nuestros clientes, buscando soluciones a sus problemas y dar valor a nuestros servicios. Además, se dieron a conocer los detalles de cada uno de los procesos de acompañamiento de este nuevo y pionero sistema, que viene a revolucionar lo que hasta ahora existe en relación a la experiencia que mantienen las empresas con sus clientes.

Paulina Alfaro, Sub Gerenta de Experiencia Clientes, destacó que *"este es un proceso que iniciamos en 2020 con una serie de reuniones que se hicieron directamente con cada cliente, que nos permitió hacer un levantamiento de información, detectando in situ los requerimientos que éstos tenían y que no habían sido considerados, por múltiples factores, y que hoy están recibiendo el apoyo diario*

necesario para dar respuesta, seguimiento y solución a ellos sin tener que pasar por procesos innecesarios que ralentizan el objetivo final del cliente". Además, destacó la importancia del trabajo en equipo para lograr nuestro propósito.

Por su parte, José Miguel Gelvez, Gerente General de Transportes Nazar, aseguró que el crecimiento de la compañía va de la mano con el crecimiento de los clientes. *"Para nosotros es fundamental dar confianza a nuestros clientes entregándoles todo lo que esté en nuestras manos para darles un servicio de excelencia. Pero, además, es importante plantear que el objetivo de crecer debe ir de la mano con la fidelización de quienes hasta ahora nos acompañan y no proyectar un crecimiento exponencial perdiendo el foco en los detalles que el cliente necesita que sean considerados"*, puntualizó.

Finalmente, Paulina Alfaro indicó que queremos que todo este trabajo se vea reflejado en un buen NPS, -Net Promoter Score-. Actualmente Transportes Nazar proyecta llegar de un 49% a un 67% a fines de este año en la calificación.





Jornada de Relaciones Laborales

AFIANZAR LAS CONFIANZAS A TRAVES DEL DIALOGO

El propósito fue tender puentes que nos permitan trabajar unidos por el bienestar de los colaboradores y la organización.

El pasado 30 de agosto se realizó el Seminario de Relaciones Laborales entre el equipo gerencial y casi la totalidad de las organizaciones sindicales de la compañía. En la jornada, se desarrollaron dinámicas de conversación, donde cada uno de los presentes pudo plantear su punto de vista respecto de la relación actual de confianza, cómo la afianzamos y cuáles son los puntos en los que nuestros colaboradores ven que estamos en deuda como administración.

Néstor Espinoza, Gerente de Gestión de Personas y HSEQ, destacó que la jornada fue fecunda y fructífera. *“Vimos a nuestras organizaciones sindicales y colaboradores, así como a las gerencias y subgerencias, en una actitud muy dispuesta al diálogo y a abrir temas a debatir. Se levantaron puntos críticos que finalmente nos sirven como administración, para ayudar a cimentar y a construir un camino de mejores relaciones con las personas y crear un ambiente mucho más cálido”,* señaló.



EL ORGULLO DE SER NAZAR

Para la administración y para el directorio de Transportes Nazar es de vital importancia la experiencia que le entregamos a nuestros colaboradores. *“Hoy nos hemos dado cuenta de que la empresa ha invertido y va a invertir mucho en la experiencia del colaborador. Tendremos múltiples servicios destinados a mejorar su experiencia en cada una de las bases, como, por ejemplo: un casino de primer nivel; un servicio de bienestar, enfocado en las necesidades reales de las personas; prontamente inauguraremos, en la casa matriz, dormitorios para nuestros conductores, que les proporcione un descanso efectivo; una nueva sala de conductores, que les permita instancias de relax y esparcimiento. También vamos a implementar todo un mecanismo de desarrollo del colaborador en nuevas tecnologías y alfabetización digital”,* mencionó.

Hoy, cinco de cada diez colaboradores se sienten orgullosos de ser parte de Nazar y estamos empeñados en aumentar ese sentimiento a muchos más colaboradores. Esperamos prontamente desplegar más y nuevos servicios, que pocas empresas de transportes pueden entregar; eso es el orgullo: lo que nos hará ser una de las mejores empresas para trabajar. Disponemos de múltiples servicios, tales como: casino o precios preferentes para compras en los Pronto Copec, cajero automático, gimnasio, cancha de fútbol, camarines y duchas, sala de descanso y snack y café gratuito.

Tenemos un robusto plan de beneficios, donde se destaca el seguro complementario (salud, vida, catastrófico, dental), y prontamente, queremos sumar otros servicios tales como: dormitorios, centro de lavado para los camiones, lavandería, un ciber café, entre otras. Con todo ello, el conductor tendrá todos los servicios en nuestras instalaciones, optimizando sus tiempos y descansos.

MODELO ATENCIONAL

En la oportunidad, se delineó el nuevo rol de la gerencia de Gestión de Personas. *“Tuvimos la oportunidad de conocer un poco más acerca del propósito de la gerencia de gestión de personas, de porqué queremos transformarnos en un área que realmente preste un servicio diferenciador y que para el colaborador sea una grata experiencia estar en la compañía. Ser realmente una empresa que innova no solamente en el servicio que entrega, sino que en la gestión que tiene con sus personas”,* destacó.

“Yo creo que estamos en el camino correcto. El hecho de que hayan estado casi la totalidad de nuestras organizaciones sindicales de conductores y técnicos significa que están confiando y que efectivamente estos espacios que estamos abriendo, van justamente en la línea. Ahora, lo que falta es que nosotros pongamos en acción y ejecución aquellos puntos que nos estamos comprometiendo, porque realmente nos importan las personas”, concluyó.



CALIDAD DE VIDA

“Nuestra vocación es servir y ayudar a todos nuestros colaboradores”

Financieros	Educacional	Salud	Recreacional y Cultural	Servicios
Préstamos de Salud	Beca de estudio para el trabajador	Seguro catastrófico	Conmemoración del día del niño, del padre, la madre, del mecánico y del conductor	Casino o convenio con Pronto Copec
Préstamo Educacional	Premio de Excelencia Académica	Seguro Dental	Celebración de fiestas patrias	Cajero electrónico
Préstamo de ayuda habitacional	Convenio para compra de útiles escolares	Seguro de Vida	Aniversario de la empresa	Sala de capacitación
Convenio con Bancos y CCAF Los Andes		Convenio óptico y dental	Paseo de fin de año	Snack y café
			Bono de vacaciones	Sala de descanso
				Comedores en sucursales

TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LAS PERSONAS

Nuestra área de TI está trabajando en varios proyectos que buscan mejorar la experiencia de nuestros colaboradores.

Para Transportes Nazar es, y ha sido fundamental, facilitar mediante el uso de la tecnología el trabajo de los colaboradores. Es así como la **Subgerencia de Tecnología e Innovación**, liderada por **Patricio Vilches**, se encuentra impulsando un pool de proyectos que van en esa línea.

Entre éstos podemos mencionar:



Unigis

Dirigido especialmente a los conductores, ya que facilita el proceso de rendición de los gastos en ruta. *“El proyecto busca que el conductor mejore su experiencia de trabajo, ya no va a tener que andar buscando la aprobación de sus gastos. Por ejemplo, gastos de estacionamiento, de ad blue, de lavado, llegan a los distintos “aprobadores” en el momento que él suba a una plataforma los gastos con su foto respectiva y luego habrá una persona encargada de hacer la gestión con el aprobador. La idea es que cuando llegue a rendir todos estos gastos, estos se encuentren pre-analizados y aprobados”.*



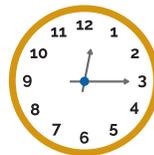
Gestor documental de tracto y rampla

“Apunta a que el conductor tenga ordenada y gestionada la información. Por ejemplo, revisión técnica, examen de altura, examen de COVID 19, entre otros y nos permita tener siempre vigente la información. El sistema va a tener un módulo que irá alertando antes de que se venza el documento para que las áreas respectivas puedan hacer gestión”.



Ruta segura: Seguridad en la vía

En algunos Volvo y Scania estamos instalando un componente que se llama Ruta Segura. *“Se trata de un dispositivo que se le instala al camión y permite, por ejemplo, ante el caso de un posible robo, el bloqueo del camión y emitir alertas como que se enciendan bocinas, intermitentes, limpia parabrisas con el fin de disuadir a los ladrones”.*



Mejora en los sistemas mecánicos de manser

“Consiste en generar un paquete de funcionalidades que van a permitir agilizar los tiempos del taller mecánico. Por ejemplo, al crear una orden de trabajo, ya deberán estar con los repuestos y tiempos predefinidos, además de otros elementos, con el objetivo de tener procesos más simples y menos burocráticos desde el punto de vista de la persona que opera el sistema y, por otro lado, con mejor información de cara a quién controla el proceso. Ambos temas con el fin de entregar el equipamiento a los conductores, de la mejor manera y lo antes posible”.

nazar

DIRECTOR: José Miguel Gelvez R.
COMITÉ EDITORIAL: José Miguel Gelvez R., Néstor Espinoza O., M. Eugenia Nazar C.
EDITORA PERIODISTICA: M. Eugenia Nazar C.
PERIODISTA: Evelyn Aravena N.
FOTOGRAFÍA: Carlos Lira
DIAGRAMACIÓN: Millaray Olivares
IMPRESO en Imprenta JR, quién sólo actúa como impresor
CONTACTO: comunicaciones@nazar.cl