

# Crecimiento Responsable



## Ámbitos de acción:

- Relaciones Laborales
- Medioambiente
- Gobierno Corporativo y Ética Empresarial
- Compromiso con la Comunidad
- Comercio y Marketing Responsable
- Aprovisionamiento Responsable

## Hitos:

- Sodimac integra la comunidad GOLD del Global Reporting Initiative (GRI) que tiene como objetivo impulsar la transparencia en las empresas de todo el mundo.
- Sodimac avanzó en un Index de Sostenibilidad que busca profundizar la integración transversal de la sostenibilidad y evaluar la gestión en los temas materiales del negocio.

# Planificación Estratégica



Dentro de un proceso de mejoramiento continuo, con la participación activa de sus distintos estamentos, Sodimac inició el trabajo de definición de los objetivos y metas de la compañía, para el período 2016-2020, abordando la sostenibilidad como uno de los pilares fundamentales de su planificación estratégica.

Desde el año 2010, Sodimac Chile estableció un mecanismo de planificación estratégica, que definió los proyectos y metas relevantes para la compañía en el marco de su estrategia de crecimiento responsable.

En 2015 se inició un proceso de revisión y reformulación de estas metas, que en una primera etapa reafirmó la adopción de los tres pilares definidos como corporativos hace cinco años: crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad.

- **Crecimiento:** Alcanzar la rentabilidad proyectada para cada formato.
- **Rentabilidad:** Lograr los resultados de venta, participación y posicionamiento en los mercados actuales y futuros.
- **Sostenibilidad:** Alcanzar un desarrollo equilibrado económico, social y ambiental en nuestra operación, mediante el compromiso de todos los miembros de la organización.

La propuesta de valor de Sodimac hacia sus clientes se enfoca en contribuir a su calidad de vida, buscando cumplir el sueño de sus proyectos, a través de la mejor experiencia en la interacción con la marca, para lo cual la empresa concentrará sus esfuerzos en el desarrollo e implementación de diez objetivos estratégicos divididos en cuatro grandes temas:

- Productividad y eficiencia
- Relación con nuestros clientes
- Desarrollo de negocios e innovación
- Gestión de relaciones tanto con nuestros proveedores, comunidad y medioambiente.

En 2016 finalizará el proceso para definir las metas concretas para los próximos cinco años para cada uno de uno de los objetivos estratégicos, el mapa de ruta de los proyectos estratégicos definidos y su contribución en el logro de los resultados comprometidos, a través del alineamiento e integración transversal entre las gerencias.

# Compromiso con la Sostenibilidad



Sodimac lleva a cabo su Política de Sostenibilidad según las orientaciones de la norma ISO 26000, los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y la iniciativa para reportar del Global Reporting Initiative (GRI). La empresa busca un desarrollo sostenible, gestionando transversal y sistemáticamente las dimensiones económica, social y medioambiental.

## Ámbitos de acción:

- Relaciones Laborales
- Medioambiente
- Gobierno Corporativo y Ética Empresarial
- Compromiso con la Comunidad
- Comercio y Marketing Responsable
- Aprovisionamiento Responsable

En el marco de este compromiso, en 2015 Sodimac Chile comenzó un proceso destinado a revisar su planificación estratégica con el fin de adecuar los objetivos y metas organizacionales al año 2020. Este análisis llevó a reafirmar los tres pilares estratégicos de la empresa: crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad, a partir de lo cual se elaborará un mapa estratégico de la compañía.

Cabe agregar que durante el ejercicio también se avanzó en un sistema de medición denominado Index de Sostenibilidad que abarca las dimensiones económica, social y ambiental de la empresa, a través de una metodología que profundiza la integración transversal de la sostenibilidad y evaluar la gestión en los temas materiales del negocio. Esta labor se traducirá en un indicador estratégico de la gestión de sostenibilidad de Sodimac, tanto desde el punto de vista corporativo, como a nivel de sus unidades de negocios en los diferentes países.

## Transparencia y Rendición de Cuentas

(G4-17) (G4-18) (G4-20) (G4-21) (G4-28) (G4-29) (G4-30) (G4-32)

La elaboración del noveno Reporte de Sostenibilidad Sodimac se sustenta en la metodología del Global Reporting Initiative (GRI), en su versión G4. Bajo estos parámetros, la empresa da cuenta de su gestión económica, social y ambiental durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2015 (consulta de reportes anteriores en [www.sodimac.cl](http://www.sodimac.cl)).

Adicionalmente, este reporte permite a la compañía cumplir con la Comunicación de Progreso del Pacto Global de las Naciones Unidas y el compromiso de la organización con los diez principios que éste define, los cuales apuntan a fortalecer los derechos humanos, las normas laborales, la protección del medioambiente y la lucha contra la corrupción.

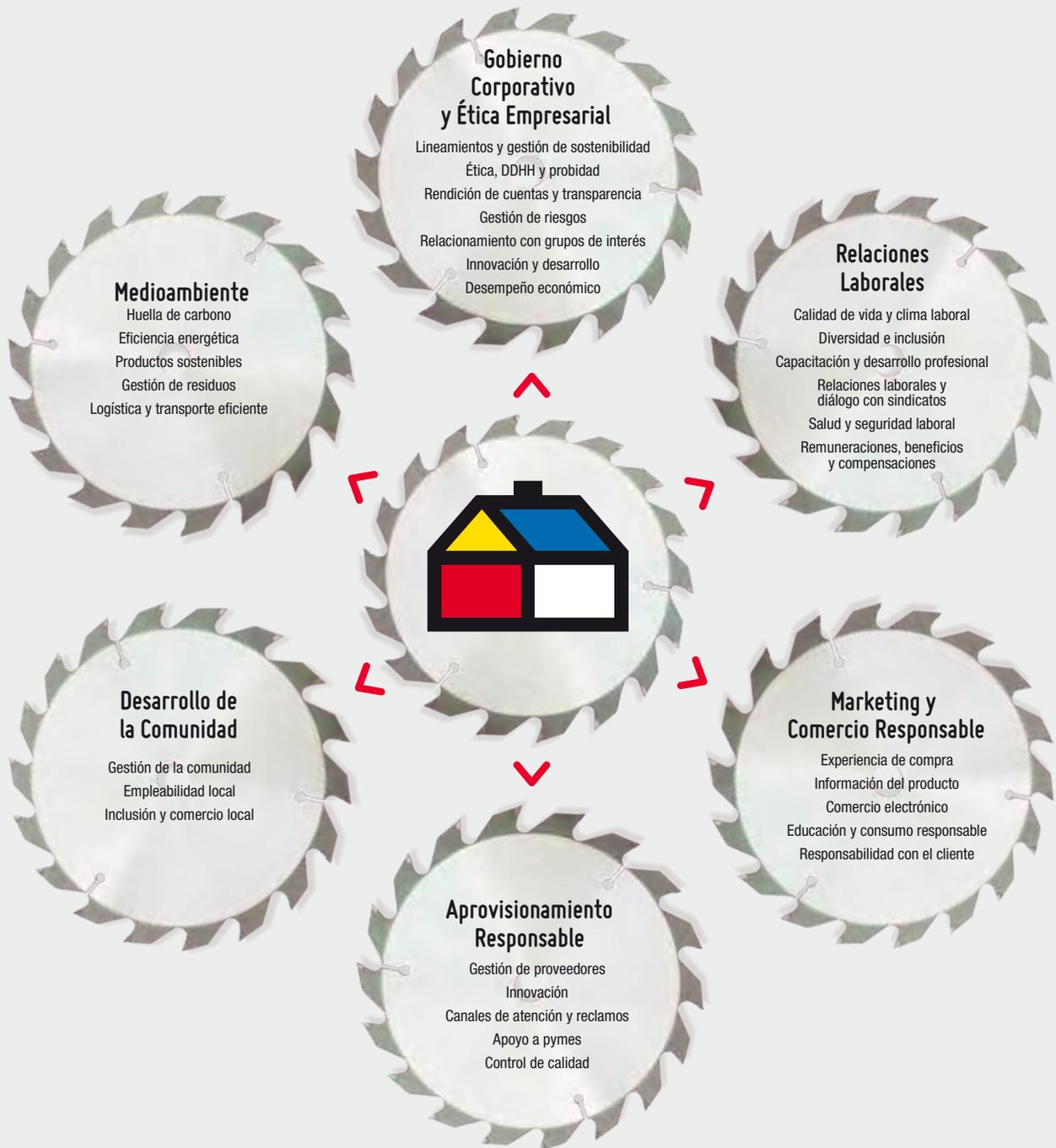
Este reporte expone la gestión de Sodimac Chile, en los pilares estratégicos de sostenibilidad señalados anteriormente. Asimismo, incorpora las entidades declaradas en la Memoria Anual Sodimac 2015, con excepción de Imperial S.A.

En 2015 se realizó un proceso de actualización de la materialidad del periodo anterior, incorporando un análisis del proceso de planificación estratégica de la compañía, para obtener información sobre la visión y objetivos para el año 2020. Del mismo modo, se realizó un análisis de información secundaria sobre la base de documentos y estudios de la compañía, así como también sobre análisis de prensa.

Sodimac seleccionó la opción de conformidad “esencial” con la metodología G4, que implica reportar 34 indicadores generales, no obstante se ha decidido reportar 47 indicadores generales, profundizando en temas de gobernanza y 40 indicadores específicos. Al mismo tiempo se realiza la verificación externa del reporte con CC&SS Assurance de EY.

# Temas Estratégicos de Sostenibilidad

(G4-19) (G4-27)



# Gestión de Sostenibilidad

(G4-14) (G4-48)

Sodimac declara la sostenibilidad como un compromiso transversal de toda la organización, siendo responsabilidad de cada uno de sus trabajadores y ejecutivos poner en práctica y cumplir los lineamientos de sostenibilidad que forman parte de los pilares estratégicos de la organización.

## Comité de Sostenibilidad

Evalúa las políticas, objetivos y metas en el ámbito económico, social y ambiental, incorporando criterios de sostenibilidad y pronunciándose acerca de los actos administrativos de la compañía, además de la revisión y aprobación del Reporte de Sostenibilidad.

### Integrantes

- Gerencia General
- Gerencia de Operaciones
- Gerencia Comercial, Marketing y Ventas a Distancia
- Gerencia de Personas
- Gerencia de Sistemas
- Gerencia de Abastecimiento y Logística
- Gerencia de Administración, Finanzas, Planificación y Prevención
- Gerente de Homy
- Gerencia de Asuntos Legales y Sostenibilidad

## Gerencia de Asuntos Legales y Sostenibilidad

Elabora y coordina estrategias destinadas a proteger y fomentar el patrimonio, la imagen y la responsabilidad social de Sodimac, con la finalidad de garantizar que las acciones efectuadas por la empresa y sus estrategias futuras cumplan con la normativa legal vigente y con regulaciones internacionales, potenciando su crecimiento y sostenibilidad a largo plazo.

### Funciones

#### Gerente de Asuntos Legales y Sostenibilidad

- Gestiona el área legal y desarrolla la política de sostenibilidad de Sodimac, incorporando los planes y acciones a la estrategia, alineada a ISO 26000, los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y la iniciativa para reportar del Global Reporting Initiative (GRI).
- Coordina el Comité de Sostenibilidad de Sodimac, que es integrado por los máximos ejecutivos de la empresa.
- Participa en organizaciones nacionales e internacionales que guían y promueven la sostenibilidad.

#### Jefe de Sostenibilidad

- Fomenta y facilita, en conjunto con las gerencias de la compañía, los planes de acción relativos a la política de sostenibilidad de Sodimac.
- Coordina la elaboración del Reporte de Sostenibilidad.
- Participa en los organismos y alianzas de interés común para la empresa.
- Mantiene contacto directo con los diferentes públicos de interés de la compañía.

# Grupos de Interés

(G4-24) (G4-25) (G4-26)

En Sodimac entendemos que la sostenibilidad se construye con la escucha activa de nuestros grupos de interés.

DI DIARIA SE SEMANAL ME MENSUAL TR TRIMESTRAL ST SEMESTRAL AN ANUAL

|                             | Canales de Información Generales  | Canales de Información Selectivos  | Canales de Participación  |
|-----------------------------|---|--|---|
| <b>Gobierno Corporativo</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Memoria Anual <b>AN</b></li> <li>Sitio Web <b>DI</b></li> <li>Junta Ordinaria de Accionistas <b>TR</b></li> <li>Reporte de Sostenibilidad <b>AN</b></li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informes Gerenciales <b>ME</b></li> <li>Informes Directorio <b>ME</b></li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones con Directorio <b>ME</b></li> <li>Reuniones con Gerencia General <b>SE</b></li> <li>Jornadas de Reuniones y Videoconferencias <b>DI</b></li> <li>Líneas directas de atención: Teléfono y Correo Electrónico <b>DI</b></li> <li>Retroalimentación con Públicos de Interés (Reporte de Sostenibilidad) <b>AN</b></li> </ul>  |
| <b>Clientes</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Memoria Anual <b>AN</b></li> <li>Sitio Web <b>DI</b></li> <li>Módulo de Información de Tiendas <b>DI</b></li> <li>Reporte de Sostenibilidad <b>AN</b></li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Revista Hágalo Usted Mismo <b>ME</b></li> <li>Revista Círculo de Especialistas <b>ME</b></li> <li>Programa de Televisión <b>SE</b></li> <li>Hágalo Usted Mismo <b>SE</b></li> <li>Catálogos promocionales <b>SE</b></li> <li>CES para maestros <b>DI</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Red de oficinas comerciales y puntos de venta <b>DI</b></li> <li>Buzón de consultas del sitio Web <b>DI</b></li> <li>Líneas directas de atención: Fonoasistencia, Cartas de Sernac y Medios de Prensa</li> <li>Encuestas de Satisfacción <b>SE</b></li> <li>Callcenter Atención a Clientes <b>DI</b></li> <li>Retroalimentación con Públicos de Interés (Reporte de Sostenibilidad) <b>AN</b></li> <li>Redes Sociales <b>DI</b></li> </ul>   |
| <b>Proveedores</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Memoria Anual <b>AN</b></li> <li>Sitio Web <b>DI</b></li> <li>Transparencia Comercial</li> <li>Sodimac (TCS)</li> <li>Reporte de Sostenibilidad <b>AN</b></li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Información vía correo electrónico <b>DI</b></li> <li>Curso de Producción <b>AN</b></li> <li>Responsable para Pymes <b>AN</b></li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones con Gerentes de Línea <b>DI</b></li> <li>Líneas directas de atención: Teléfono y Correo Electrónico <b>DI</b></li> <li>Encuestas <b>AN</b></li> <li>Encuentro Nacional de Proveedores <b>AN</b></li> <li>Reuniones periódicas con Gerencia de Control de Calidad <b>SE</b></li> <li>Contraloría TCS para Consultas, Reclamos y Quejas <b>DI</b></li> <li>Feria de Productos <b>ME</b></li> <li>Line Review <b>TR</b></li> <li>Retroalimentación con Públicos de Interés (Reporte de Sostenibilidad) <b>AN</b></li> </ul>   |
| <b>Trabajadores</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Memoria Anual <b>AN</b></li> <li>Sitio Web <b>DI</b></li> <li>Intranet <b>DI</b></li> <li>Sodimac TV <b>DI</b></li> <li>Reporte de Sostenibilidad <b>AN</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Intranet <b>DI</b></li> <li>Intranet - RRHH en línea <b>TR</b></li> <li>Jefe de Recursos Humanos en Tiendas y Centros de Distribución <b>DI</b></li> <li>Escuela de Excelencia Sodimac <b>DI</b></li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Buzón de sugerencias <b>DI</b></li> <li>Canal de Televisión digital vía Intranet <b>DI</b></li> <li>Diálogo Sindical <b>ME</b></li> <li>Inducciones y Ferias de Capacitaciones <b>DI ME</b></li> <li>Reuniones informativas Diarias y Trimestrales (tiendas y oficinas de Apoyo) <b>DI</b></li> <li>Desayunos de los Mejores del Trimestre con gerentes <b>TR</b></li> <li>Evaluación de Desempeño con Retroalimentación <b>AN</b></li> <li>Cursos Desarrollo de Líderes de Tienda, Desarrollo de Líderes de Caja y Desarrollo de Líderes Gerenciales <b>ME</b></li> <li>Reuniones de Confianza <b>AN</b></li> <li>Sistema de Contacto de RRHH y Plataforma Transparencia Corporativa <b>DI</b></li> <li>Diálogos Comités Paritarios <b>ME</b></li> <li>Retroalimentación con Públicos de Interés (Reporte de Sostenibilidad) <b>AN</b></li> </ul> |
| <b>Autoridades</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Memoria Anual <b>AN</b></li> <li>Sitio Web <b>DI</b></li> <li>Reporte de Sostenibilidad <b>AN</b></li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informes específicos a organismos públicos de interés, tales como SVS, Sernac, FNE entre otros <b>ME</b></li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones Periódicas y/o Esporádicas <b>DI</b></li> <li>Diálogo permanente con los Organismos de Interés <b>DI</b></li> <li>Línea directa SVS <b>DI</b></li> <li>Línea directa con Sernac <b>DI</b></li> <li>Retroalimentación con Públicos de Interés (Reporte de Sostenibilidad) <b>AN</b></li> </ul>  |
| <b>Comunidad</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Memoria Anual <b>AN</b></li> <li>Sitio Web <b>DI</b></li> <li>Reporte de Sostenibilidad <b>AN</b></li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Buen Vecino <b>DI</b></li> <li>Información vía correo electrónico <b>DI</b></li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones con Organismos Locales <b>DI</b></li> <li>Canal de Comunicación Directa a través de Cartas, Correo Electrónico y Teléfono <b>DI</b></li> <li>Retroalimentación con Públicos de Interés (Reporte de Sostenibilidad) <b>AN</b></li> <li>Estudio Pulso (previo a apertura de tiendas) <b>TR</b></li> </ul>  |

# Alianzas

(G4-16) (G4-24) (G4-27)

Sodimac considera relevante generar alianzas y establecer relaciones con diferentes entidades gremiales, así como contribuir al desarrollo de políticas públicas. La empresa intercambia mejores prácticas y aporta su experiencia y conocimientos mediante su participación en diversas mesas de trabajo.

## Asociaciones gremiales

Sodimac es parte de diversas asociaciones gremiales relacionadas con sus actividades comerciales. Por su intermedio, ayuda al desarrollo y perfeccionamiento de los rubros comercio, construcción e industria publicitaria desde su perspectiva como asesor. Estas entidades son:

- Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile, CNC ([www.cnc.cl](http://www.cnc.cl))
- Cámara de Comercio de Santiago, CCS ([www.ccs.cl](http://www.ccs.cl))
- Cámara Chilena de la Construcción, CChC ([www.cchc.cl](http://www.cchc.cl))
- Asociación Nacional de Avisadores, Anda ([www.anda.cl](http://www.anda.cl))

## Responsabilidad social y sostenibilidad

La empresa integra iniciativas locales y globales que fomentan la responsabilidad social y el desarrollo sostenible:

- Pacto Global de las Naciones Unidas ([www.pactoglobal.cl](http://www.pactoglobal.cl))
- Global Reporting Initiative ([www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org))
- ISO 26000 ([www.iso.org](http://www.iso.org))
- Acción ([www.accionrse.cl](http://www.accionrse.cl))
- Fundación PROhumana ([www.prohumana.cl](http://www.prohumana.cl))
- Empresas Conscientes ([www.empresasconscientes.com](http://www.empresasconscientes.com))

## Gobierno corporativo y ética empresarial

Sodimac participa en organizaciones enfocadas en fortalecer los gobiernos corporativos y la ética empresarial:

- Chile Transparente ([www.chiletransparente.cl](http://www.chiletransparente.cl))
- Generación Empresarial ([www.generacionempresarial.cl](http://www.generacionempresarial.cl))
- Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria ([www.conar.cl](http://www.conar.cl))

## Relaciones laborales

La compañía trabaja con entidades que promueven ambientes de trabajo saludables y exentos de riesgos, la igualdad de oportunidades y una sana convivencia laboral:

- Asociación Chilena de Seguridad, ACHS ([www.achs.cl](http://www.achs.cl))
- Great Place to Work Institute Chile, GPTW ([www.greatplacetowork.cl](http://www.greatplacetowork.cl))
- Servicio Nacional de la Mujer, Sernam ([www.sernam.cl](http://www.sernam.cl))

## Medioambiente

A través de alianzas, Sodimac potencia sus esfuerzos en materia de sustentabilidad, protección del medioambiente y mitigación de sus emisiones:

- World Wildlife Fund (WWF Chile) ([www.wwf.cl](http://www.wwf.cl))
- Fundación Chile ([www.fundacionchile.cl](http://www.fundacionchile.cl))
- Agencia Chilena de Eficiencia Energética, AChEE ([www.acee.cl](http://www.acee.cl))
- Chile Green Building Council ([www.chilegbc.cl](http://www.chilegbc.cl))
- Iniciativa Nacional de Eficiencia Hídrica ([www.ineh.cl](http://www.ineh.cl))
- Programa Declaración Ambiental de Productos de la Construcción (DAPCO) ([www.dapco.cl](http://www.dapco.cl))
- Centro de Líderes Empresariales contra el Cambio Climático ([www.clgchile.cl](http://www.clgchile.cl))

## Comunidad

Sodimac colabora con diversas organizaciones que generan un espacio de fomento y apoyo a negocios inclusivos, así como a la innovación, y que a la vez trabajan a favor de la erradicación de la pobreza y asisten a menores en sus procesos de rehabilitación y recuperación:

- Techo ([www.techo.org](http://www.techo.org))
- Teletón ([www.teleton.cl](http://www.teleton.cl))
- Fundación Nuestros Hijos ([www.fnh.cl](http://www.fnh.cl))
- Fundación Junto al Barrio ([www.juntoalbarrio.cl](http://www.juntoalbarrio.cl))

## Premios y Reconocimientos



| Premio o Reconocimiento                                    | Motivo o Categoría  | Entidad que lo Otorga                            |
|--|---|--|
| <b>Premio Calidad de Servicio en Chile</b>                 | 1º lugar Satisfacción de Clientes (Mejoramiento del Hogar)          | ProCalidad / U. Adolfo Ibáñez                    |
| <b>Premio Alas20</b>                                       | Gerente General de Empresa Líder en Sustentabilidad                 | GovernArt / Diario Financiero                    |
| <b>Premio Marketing Best</b>                               | Categoría CEO   | Anda / Achap / TVN                               |
| <b>Premio CDT CChC 2015</b>                                | Categoría Sustentabilidad   | CDT CChC   |
| <b>Ranking Reputación Corporativa</b>                      | 7º lugar  | Hill & Knowlton Strategies y GfK Adimark / Pulso |
| <b>Ranking Merco Empresas</b>                              | 8º lugar (4º en Empresas Responsables y Mejor Gobierno Corporativo) | Merco / El Mercurio                              |
| <b>Ranking Marcas Más Valoradas por los Chilenos</b>       | 10º lugar   | Brand Asset Valuator (BAV) / Revista Capital     |
| <b>Chile 3D, marcas y estilo de vida</b>                   | 11º lugar   | La Tercera / Collect GfK                         |
| <b>Ranking Empresas Socialmente Responsables</b>           | 12º lugar   | Fundación PROhumana                              |
| <b>Reputación Marca (Empresas Más Valiosas de América)</b> | 13º lugar   | BrandZ / Millward Brown                          |