Mensaje del Gerente General

SODIMAC®

Mensaje del Gerente General de Sodimac Chile

(102-12; 102-14)

Eduardo Mizón
Gerente General
Sodimac Chile

Tenemos la satisfacción de compartir con ustedes el 13° Reporte de Sostenibilidad de Sodimac Chile, que da cuenta de nuestro desempeño económico, social y medioambiental, conforme a los compromisos que hemos asumido con las distintas partes interesadas en el marco de nuestra política de sostenibilidad.

El año 2019 fue complejo, hasta octubre por una desaceleración de la economía y desde entonces se sumó una creciente incertidumbre y niveles de violencia que no habíamos vivido antes. En ese contexto nuestra prioridad fue resguardar la seguridad de trabajadores y clientes. Al igual que el resto del comercio, sufrimos numerosos saqueos, daños a nuestras tiendas y dos de ellas, ubicadas en el centro de Concepción y en Conchalí, fueron incendiadas. Lo mismo ocurrió con un local de nuestra filial Imperial en San Bernardo. Afortunadamente nadie resultó herido y las personas que trabajaban ahí fueron reubicadas en otros locales, pero la pérdida que sufrieron es irreparable. Algunos de ellos llevaban más de 20 años trabajando juntos y para ellos su tienda era un segundo hogar.

Aunque nuestra actividad se vio afectada, mantuvimos las condiciones y el resto de los beneficios que se entregan a los trabajadores, e incluso como medida adicional para brindar una mejor calidad de vida decidimos reducir nuestro horario normal de operación. Adicionalmente, tomamos una serie de otras medidas atendiendo a las necesidades de otros grupos de interés. Desde el lunes 21 de octubre y por un período de 90 días congelamos los precios en todas las tiendas en el país, para así contribuir a evitar un alza especulativa en los mercados. Como apoyo a nuestros proveedores pymes, adelantamos el pago de facturas. Realizamos un catastro para evaluar los daños de los locatarios pymes y emprendimientos personales que operan en nuestras tiendas, e implementamos medidas de ayuda en especial a aquellos más afectados por incendios o saqueos. También nos coordinamos con las organizaciones sociales con las que tenemos alianza (TECHO, Junto al Barrio, Stgo +B y Movidos x Chile) para evaluar requerimientos y apoyar a la comunidad.

Tenemos la convicción de que para avanzar como país es fundamental entender cuáles son las causas de esta crisis social. Para profundizar nuestra capacidad de escucha y diálogo, realizamos 95 conversatorios en los que participaron 1.116 trabajadores de todas las tiendas, centros de distribución y oficina de apoyo a lo largo de Chile, cuyos resultados nos permitirán plantear propuestas de mejora para nuestra empresa y el país.

Pero la coyuntura no nos alejó de nuestros compromisos de largo plazo. Durante 2019 seguimos avanzando en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a los que nos hemos comprometido, para así gestionar y reducir los impactos negativos de nuestro negocio y generar valor para el entorno.

Los programas de capacitación y de desarrollo integral siguieron siendo muy relevantes en el ámbito interno. En el año impartimos 494.633 horas de capacitación, que beneficiaron a 17.276 trabajadores, alcanzando un indicador promedio de 28 horas de formación per cápita, con una inversión de casi 2,8 millones de dólares.

"Para profundizar nuestra capacidad de escucha y diálogo, realizamos 95 conversatorios en los que participaron 1.116 trabajadores de todas las tiendas, centros de distribución y oficina de apoyo a lo largo de Chile, cuyos resultados nos permitirán plantear propuestas de mejora para nuestra empresa y el país".

La inclusión fue otro foco durante 2019. Trabajamos fuertemente en el reclutamiento y la selección de personal, implementando también adecuaciones en la infraestructura, para no sólo cumplir con el 1% exigido por la nueva Ley de Inclusión Laboral, si no que instaurar la conciencia de diversidad en toda la empresa.

Con el fin de escuchar mejor a los colaboradores e identificar las oportunidades de mejora y los momentos destacables en sus experiencias, en 2019 empezamos a aplicar el eNPS (employee Net Promoter Score), una encuesta periódica anónima, que es una variación de la herramienta NPS que aplicamos hace años y nos ha servido mucho para gestionar la experiencia de clientes.

En el curso de 2019, mantuvimos un diálogo permanente con nuestras organizaciones sindicales. Desarrollamos negociaciones colectivas con cinco sindicatos, que en total agrupan 8.052 socios, equivalentes al 45% de la dotación, procesos que se cerraron sin necesidad de una mediación.

Estos y otros esfuerzos en materia de gestión de personas se tradujeron en el mejor resultado que hemos tenido en la medición de clima laboral "Great Place to Work" (GPTW), situándonos en el 8° lugar entre las mejores empresas para trabajar en Chile con más de 1.000 trabajadores.

Entendiendo la urgencia de sumar esfuerzos contra el cambio climático, impulsamos distintas iniciativas para contribuir a la protección del medioambiente y promover una mayor conciencia entre proveedores, clientes, trabajadores y la comunidad. Desde el 1 de marzo todos los despachos de productos a clientes en Chile son carbono neutral, como parte del objetivo de rebajar en un 30% las emisiones directas de la compañía al 2021. Las emisiones generadas se neutralizan mediante la compra de bonos de carbono provenientes de proyectos de energía renovable llevados a cabo en el país, registrados internacionalmente.

También, seguimos extendiendo nuestra Red Nacional de Puntos Limpios, con la inauguración del primer punto limpio en la localidad de La Calera, recibimos más de 847 mil visitas y se reciclaron 4.162 toneladas de material. Desde su creación en 2010, las visitas superan las 3,4 millones personas y se han reciclado 18.899 toneladas de material.

Además, pusimos a disposición de los clientes sobre 4.000 productos con atributos ambientales y sociales. Continuamos también trabajando conjuntamente para que en 2020 el 100% de los envases y embalajes de los productos que vendemos sean reciclables, partiendo por nuestras marcas propias. Conscientes de que podemos lograr mucho más en un ambiente colaborativo, en 2019 nos sumamos al "Pacto Chileno por los Plásticos" que lidera Fundación Chile y junto con otras empresas también firmamos un acuerdo de producción limpia (APL) para artículos eléctricos y electrónicos.

En el marco del programa Construyendo Sueños de Hogar, materializamos 83 proyectos de mejoramiento de infraestructura, espacios públicos o comunitarios en todo Chile, con la participación de 1.404 trabajadores voluntarios y 40.190 personas beneficiadas directamente. En el plano interno, apoyamos con proyectos a 84 trabajadores con 120 proyectos para mejorar sus hogares y calidad de vida.

Por séptimo año consecutivo realizamos la Gran Feria de Capacitación para Especialistas, que se ha consolidado como el principal espacio donde los profesionales de la construcción pueden capacitarse y conocer nuevas tecnologías y tendencias, para así innovar. El evento alcanzó un récord de capacitaciones, con más de 300 cursos gratuitos a los que asistieron 18 mil personas, incluyendo más de 50 mil por streaming.

Además, este año desarrollamos nuevamente el programa "Hágalo usted mismo en comunidad", donde se realizaron 110 talleres en todo Chile con el objetivo de asesorar a comunidades vulnerables con proyectos paso a paso, para construir y reparar los distintos espacios de su casa de acuerdo con sus necesidades, y así mejorar su calidad de vida.

En el año, los reclamos representaron un 0,47% del total de transacciones y seguiremos trabajando para reducir esa cifra. En el ámbito tecnológico avanzamos en un cambio fundamental en la plataforma de e-commerce, migrando la base a microservicios, lo que permite avanzar dinámicamente en su desarrollo, aplicaciones y ecosistema de herramientas digitales en las tiendas. En términos de mejoras al contenido web, se publicaron más de 53.000 nuevas fotografías y más de 20.000 descripciones. Además, se

potenció el contenido generado por los usuarios; la plataforma e-commerce ya cuenta con más de 36.000 comentarios de clientes. En paralelo, se trabajó en transformar las tiendas para poder brindar a los clientes una experiencia diferente a la que puedan tener hoy en cualquier canal digital, ofreciendo espacios para sorprender, inspirar, tocar y probar los productos, que se complementan con la experiencia online.

En el período, seguimos fortaleciendo nuestro gobierno corporativo. Luego del Proceso de Debida Diligencia en Derechos Humanos realizado en 2018, los temas y riesgos levantados se integraron a la correspondiente matriz y se gestionaron durante 2019. Se implementó la herramienta de GRC (Gobernabilidad, Riesgo y Cumplimiento) que permite configurar y estandarizar matrices de riesgo del negocio y protocolos de uso y actualización; y se incorporaron nuevos riesgos para el monitoreo continuo en paneles de vigilancia de auditoría interna, procesos financiero-contables, y gestión de personas y proveedores. Asimismo, se actualizó el Modelo de Prevención de Delitos (Ley 20.393) con la incorporación nuevos delitos.

En el ámbito del aprovisionamiento responsable, seguimos sumando más proveedores evaluados con el protocolo SMETA e inscritos en la plataforma de autoevaluación SEDEX, nuestra meta es que todos estén incorporados al 2021.

También la empresa aplicó la herramienta Stakeholders Sustainable Index (Índice Sostenible de los Grupos de Interés), de ESG Compass. Se trata de una encuesta que busca medir el impacto de los esfuerzos que realiza Sodimac respecto a gestión de riesgos y monitoreo sostenible, en su relacionamiento con los diferentes públicos de interés (trabajadores, clientes, proveedores y comunidad).

Este año también lanzamos nuestro primer programa de innovación abierta con startups, que busca conectarnos más con el ecosistema emprendedor y así atraer capacidades externas que ayuden a implementar soluciones que mejoren la experiencia de los clientes. Participaron 200 startups y esperamos seleccionar a tres para ejecutar proyectos en 2020.

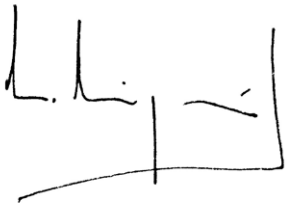
En el año desarrollamos un plan de inversiones de $83 mil millones. Nos sentimos muy contentos de inaugurar un nuevo Homecenter en Ñuñoa, que reemplaza a la tienda que se incendió en 2014. Este es el primer local de dos pisos en el país y tiene una superficie de 12.500 m2. Además, se remodeló el Homecenter de Kennedy. Ambas tiendas tienen un enfoque mucho más vivencial, mejorando así la experiencia y la inspiración de los clientes, son locales de última generación que incorporan procesos más eficientes, potenciando el concepto "Figital" (Digital en lo Físico).

En paralelo, seguimos mejorando nuestras capacidades logísticas. En el centro de distribución de Lo Espejo se incorporó un nuevo sistema automatizado de robots, cuyo objetivo es responder de forma más ágil y rápida a las necesidades de tiendas y clientes, incrementando la eficiencia en la preparación de productos y disminuyendo los esfuerzos de reposición. El sistema es capaz de clasificar 45.540 cajas por cada día en una primera etapa y almacenar hasta 50.000 SKUs, proyecto que continuará su proceso de desarrollo durante 2020.

Cabe destacar que en la evaluación y desarrollo de las inversiones buscamos profundizar nuestra capacidad de escucha y anticiparnos a controversias territoriales. Para ello, desde 2018 utilizamos una herramienta que se denomina Matriz Inteligente de Alerta Territorial Temprana (MIATT) y permite analizar las limitantes de los proyectos y generar las medidas técnicas, económicas y sociales para lograr un crecimiento sostenible.

Aprovecho esta carta para reiterar nuestro firme compromiso con los principios rectores de Derechos Humanos y del Pacto Global de las Naciones Unidas, las directrices OCDE para empresas multinacionales, los protocolos del Global Reporting Initiative (GRI) y los lineamientos de ISO 26000, así como los compromisos asumidos voluntariamente como parte de los ODS.

Continuaremos avanzando con convicción en el camino de mejoramiento y desarrollo sostenible en el que estamos comprometidos y desde ya agradecemos cualquier observación o sugerencia que nos puedan dar para disminuir nuestras brechas.



Eduardo Mizón
Gerente General Sodimac Chile