

Nuestros Proveedores



Nuestros proveedores

Los proveedores son aliados estratégicos de la empresa y Sodimac busca generar con ellos relaciones de largo plazo y mutuamente beneficiosas, sobre la base de reglas transparentes y políticas de gestión responsables.



Temas estratégicos

- Gestión sostenible de proveedores
- Calidad de productos
- Gestión de riesgos en proveedores
- Canales de atención y reclamos
- Gestión de pequeños proveedores

Hitos

- Lanzamiento del primer programa de innovación abierta de Sodimac Chile para startups.
- 195 proveedores internacionales y nacionales inscritos en Sedex y evaluados con protocolo SMETA.
- 346 proveedores internacionales han firmado la declaración de calidad y sostenibilidad.
- 219 empresas proveedoras participaron en la encuesta SSIndex de ESG Compass.

Objetivos de Desarrollo Sostenible:



Gestión sostenible de la cadena de suministro

(102-9; 204-1)

La compañía cuenta con una amplia cadena de valor que suma más de 5.600 empresas de todo tamaño, con las cuales se articulan relaciones que favorecen una coordinación eficiente, con complementariedad de capacidades, innovación, producción asegurada y sensibilidad para atender las necesidades de los clientes.

En el marco de una política de abastecimiento responsable, Sodimac Chile cada año selecciona los mejores productos disponibles en el país y en muchos otros mercados del mundo, respaldados por fabricantes de confianza, que son sometidos a estrictos controles de calidad.

Alrededor de 77% de las compras realizadas por la empresa en Chile son suministradas por compañías locales. La mercadería de origen extranjero, por su parte, alcanzan el 23% en 2019, siendo importada principalmente desde Asia, Sudamérica, Norteamérica y Europa.

Participación en compra proveedores

| Origen | 2017 | 2018 | 2019 |
|-----------|------|------|------|
| Importado | 24% | 25% | 23% |
| Nacional | 76% | 75% | 77% |

Fuente: Sodimac.

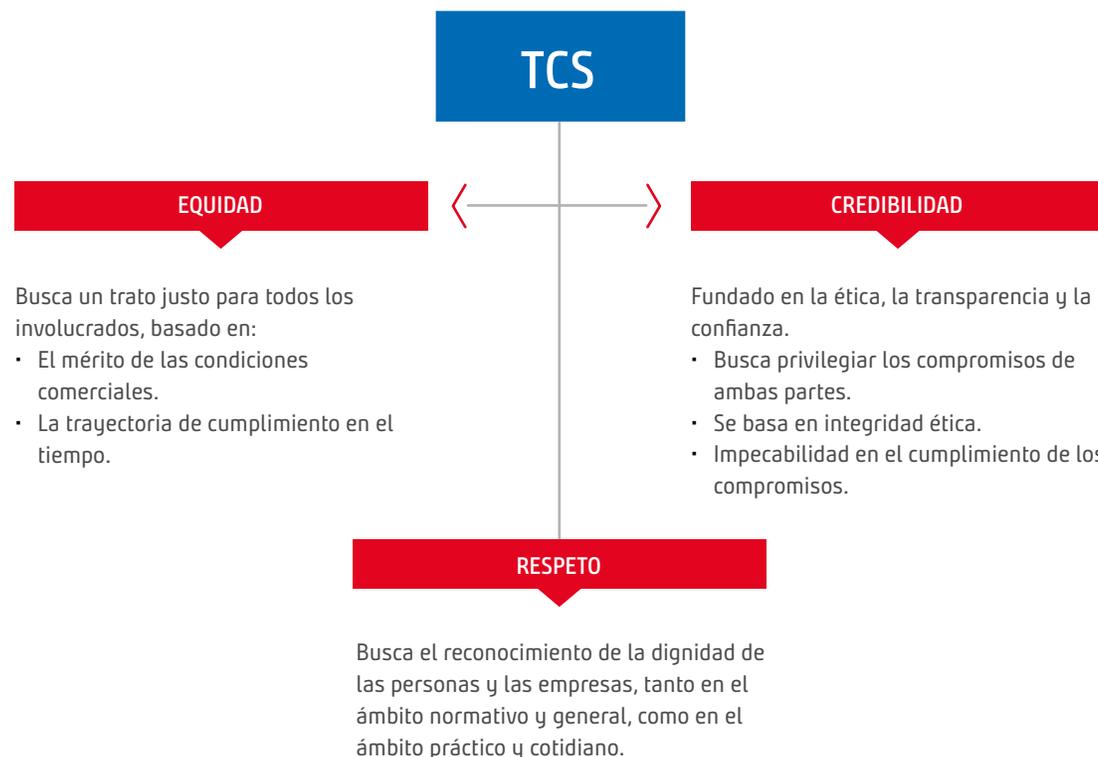
Además del precio, la estrategia de aprovisionamiento de la empresa considera la continuidad del proveedor, la calidad y seguridad de su oferta, políticas de mejoramiento continuo, buenas prácticas laborales, ambientes de trabajo adecuados, uso de elementos de seguridad y el respeto por las normas nacionales e internacionales en materia laboral.

Transparencia Comercial Sodimac

(102-17)

La empresa aplica un marco normativo formal de autorregulación con sus proveedores denominado Transparencia Comercial Sodimac (TCS), orientado a una operación conjunta basada en reglas claras. Esta política aborda:

- Principios y ética comercial.
- Ámbito de aplicación.
- Aprovisionamiento de los productos y servicios.
- Cobros y descuentos a proveedores.
- Soportes para aumentar y garantizar la venta.
- Control de calidad de productos y servicios.
- Uso de marcas, patentes y similares.
- Conductas y normas de sostenibilidad.
- Rol de la contraloría TCS.



Más información en www.sodimac.com (nuestra empresa/proveedores).

Bajo este marco, y conforme al compromiso de la organización con los derechos humanos, Sodimac rechaza el trabajo infantil y no contrata proveedores que empleen niños. En 2019 no se registraron denuncias o prácticas de esta naturaleza entre los proveedores fiscalizados.

Además, se busca contribuir al adecuado desarrollo comercial de la cadena de abastecimiento con medidas tales como pago de sus obligaciones con los proveedores en un plazo no mayor a 30 días, especialmente con empresas de tamaño mediano y pequeño, brindando mayor estabilidad y confianza a sus relaciones comerciales. En el marco de la crisis social iniciada en octubre, Sodimac se sumó al llamado de la Asociación de Emprendedores de Chile (Asech) e hizo un esfuerzo adicional de pago adelantado a pymes.

A través de los canales de atención y reclamos establecidos por la compañía, en 2019 hubo siete denuncias de proveedores por eventuales incumplimientos a las normas de TCS, las que fueron acogidas, analizadas y resueltas, adoptándose las medidas correspondientes para corregir cada situación.

La responsabilidad de velar por el cumplimiento de estos principios recae en la Gerencia de Contraloría de Sodimac.

Evaluando a nuestros proveedores

(308-2; 407-1; 414-2)

Sodimac siguió trabajando con la organización global sin fines de lucro Supplier Ethical Data Exchange (Sedex) para impulsar mejoras prácticas empresariales en temas relativos a compliance y responsabilidad social. Con su asesoría, se gestiona un programa de abastecimiento responsable, difundiendo entre los proveedores contenidos relativos al cumplimiento de estándares laborales, medioambientales y éticos.

En 2019 proveedores nacionales e internacionales se sumaron a esta iniciativa, completando un total de 258 vigentes en la plataforma.

El trabajo con la cadena de valor en Chile implicó la evaluación de 192 proveedores nacionales e internacionales, sumando este año a 71 proveedores al proceso de evaluación, con el fin de supervisar el cumplimiento que Sodimac exige respecto a estándares en salud y seguridad de los trabajadores, normas laborales, respeto de los derechos humanos y el medioambiente. También se realizaron cinco auditorías iniciales a proveedores y un seguimiento a 46 proveedores, a fin de que resolvieran no conformidades encontradas en las respectivas auditorías.

Sedex permite a los proveedores autoevaluarse en materias laborales, éticas, medioambientales, y de salud y seguridad; aplicar mejores prácticas en sus procesos, y administrar información relevante (certificaciones y/o auditorías) para compartirla con sus clientes que también sean usuarios de esta plataforma.

Total de Proveedores Evaluados SEDEX

| Origen | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------|------------|-----------|------------|
| Nacional | 42 | 47 | 122 |
| Importado | 79 | 42 | 73 |
| Total | 121 | 89 | 195 |

Resultados Evaluados SEDEX 2019

| Origen | Seguimiento | Aceptables | Total |
|--------------|-------------|------------|------------|
| Nacional | 42 | 80 | 122 |
| Importado | 67 | 6 | 73 |
| Total | 109 | 86 | 195 |

Fuente: Sodimac.

Cuestionario de Sostenibilidad para proveedores

(308-2; 407-1; 414-1)

Adicionalmente, Sodimac solicita a sus proveedores la firma de una declaración -disponible en español, inglés y chino mandarín- sobre aspectos como ética empresarial, derechos humanos, salud y seguridad laboral, selección de sus propios proveedores, etiquetado y publicidad de productos, medioambiente y compromiso con la comunidad. En 2019, 346 proveedores extranjeros (67% de los proveedores no chilenos) suscribió este compromiso.

En el período en Chile también se realizaron siete evaluaciones a instalaciones de proveedores, de las cuales cuatro corresponden a proveedores de marcas propias de un total de 148 proveedores incorporados a la cadena de suministro, supervisándose la calidad de sus productos y la aplicación del cuestionario de sostenibilidad. Además, se evaluaron fábricas de proveedores de Asia respecto a temas de calidad.

Cuestionario para Proveedores (*)

| | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|-------|------|------|
| Total de proveedores extranjeros | 1.111 | 805 | 518 |
| Proveedores que firmaron cuestionarios de Sodimac | 703 | 544 | 346 |

Nota*: Se consideran proveedores activos a lo largo de varios años.
Fuente: Sodimac.

Encuesta SSIndex de ESG Compass

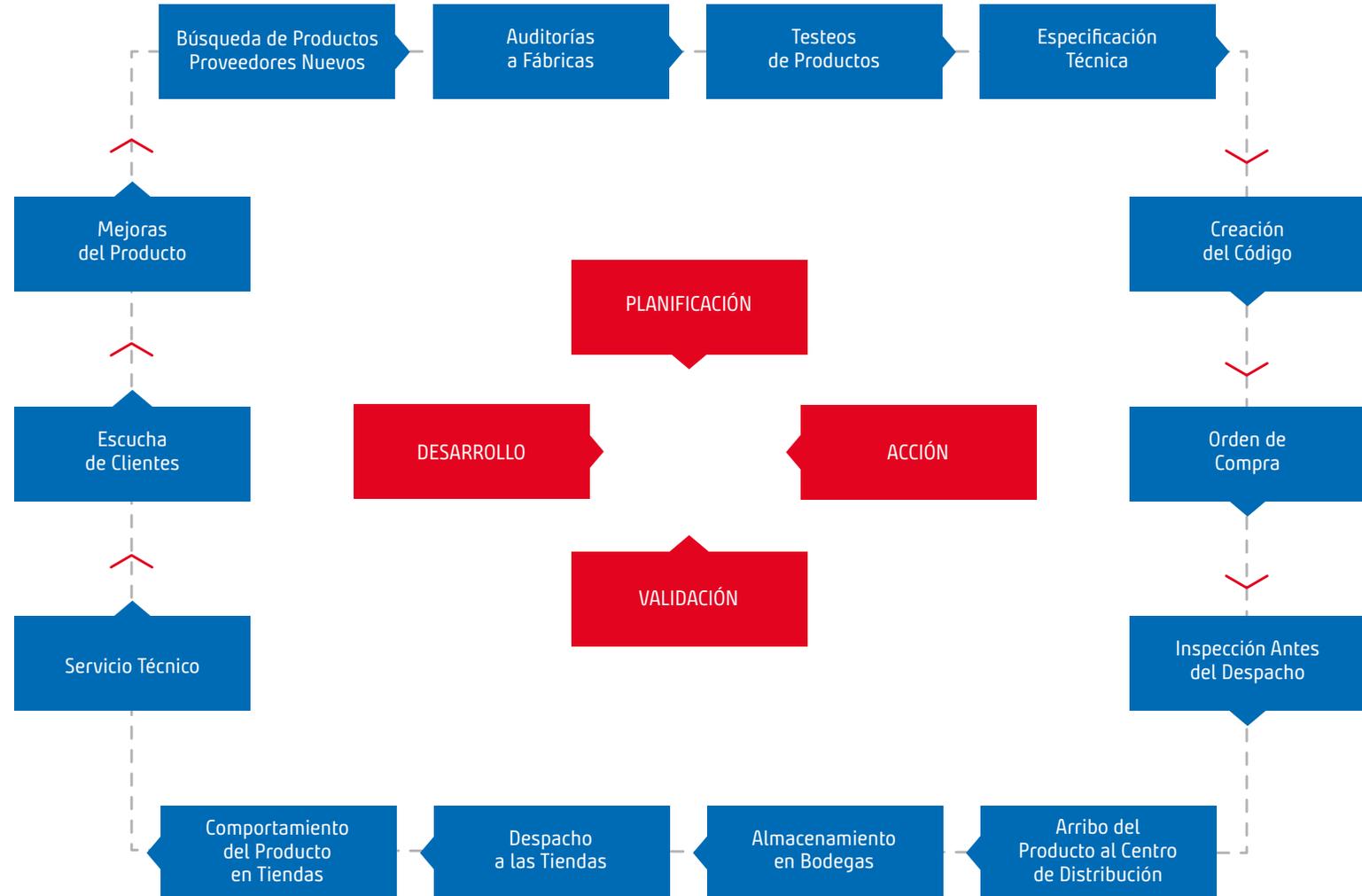
Sodimac emplea la herramienta de gestión SSIndex (Stakeholders Sustainable Index, o Índice Sostenible de los Grupos de Interés) de ESG Compass. Se trata de una encuesta que complementa los esfuerzos de la empresa en gestión de riesgos y monitoreo sostenible en su relacionamiento con firmas proveedoras. Durante 2019, 219 proveedores participaron en esta medición.

Calidad y seguridad de los productos

(416-1)

Sodimac lleva a cabo una gestión de control de calidad de su oferta desde su incorporación hasta la post venta, buscando cumplir con altos estándares nacionales e internacionales. Para ello trabaja con empresas de servicios y entidades especialistas en evaluación, certificación y regulación, que permiten velar por la seguridad y confianza de los clientes, y un adecuado inventario en bodegas y tiendas.

Calidad y Seguridad de los Productos



Inspecciones nacionales e internacionales

(417-1)

La selección de productos y el contacto con potenciales proveedores extranjeros implica visitar sus instalaciones para constatar su capacidad y solvencia. Luego, Sodimac somete la mercadería contratada a estrictos controles de calidad, a través de firmas internacionales especializadas, las cuales examinan que la fabricación el producto en su totalidad se ciña fielmente a las especificaciones solicitadas y cumpla con las exigencias en cuanto a materiales, manuales, etiquetado, código de barras, empaque y paletizado, así como sus especificaciones técnicas, componentes y características funcionales, analizando cada punto requerido por Control de Calidad. En 2019 este procedimiento involucró 3.040 inspecciones internacionales.

Este control también se aplica a los productos adquiridos a proveedores locales. En ambos casos, cuando se detectan problemas en la mercadería se aplican inspecciones correctivas que los fabricantes deben solucionar. Finalmente, toda inspección tiene un resultado que libera o no el despacho del producto (es decir, aprobado o rechazado).

| Inspecciones internacionales | 2017 | 2018 | 2019 |
|------------------------------|-------|-------|-------|
| Asia | 4.870 | 5.092 | 2.929 |
| Europa | 41 | 36 | - |
| África | 27 | - | - |
| América | 113 | 223 | 111 |

Fuente: Sodimac.

| Proveedores inspeccionados | 2017 | 2018 | 2019 |
|----------------------------|------|------|------|
| Asia | 713 | 527 | 346 |

Fuente: Sodimac.

Inspecciones Nacionales

| Estado de la inspección | 2017 | 2018 | 2019 |
|-------------------------|------------|------------|------------|
| Aprobado | 355 | 357 | 251 |
| Rechazado | 63 | 28 | 23 |
| Total | 418 | 385 | 274 |

Fuente: Sodimac.

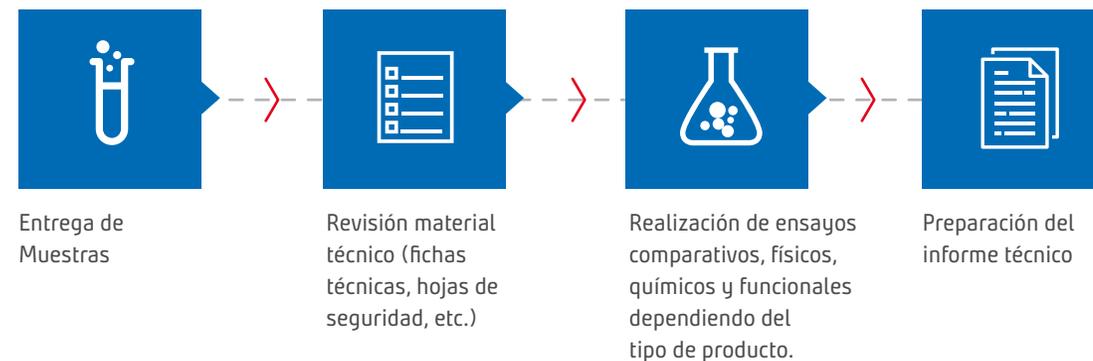
Testeo de productos

(416-1)

La seguridad y usabilidad de los productos, en especial los eléctricos y de mobiliario, se verifica a través de laboratorios nacionales y extranjeros contratados por el área de Control de Calidad. La empresa incentiva a que los propios proveedores realicen testeos en laboratorios externos, para tener dicho respaldo al sumar un producto a su catálogo.



Ciclo Testeo Interno



| Testeos de Productos | 2017 | 2018 | 2019 |
|-------------------------------|--------------|----------------|--------------|
| Testeos de productos en Chile | 993 unidades | 2.911 unidades | 909 unidades |

Fuente: Sodimac.

Marcas exclusivas y soporte técnico

(416-1)

Sodimac manda fabricar y etiqueta productos para sus marcas propias, asumiendo con ellos una responsabilidad mayor en cuanto a exigencias de calidad, funcionamiento y postventa. Gran parte de la labor de la Gerencia de Calidad se focaliza en chequear esta mercadería durante las diferentes etapas de su ciclo de vida. Actualmente existen 1.590 productos de estas marcas.

En postventa, la compañía ofrece un servicio técnico exclusivo para la reparación, administración de repuestos y atención de requerimientos referidos a todos los productos de marca propia que funcionan con energía eléctrica o algún tipo de combustible, y los de grifería. En 2019 se revisaron 17.142 productos de diversas categorías en el servicio técnico controlado por la empresa.

También se ofrece una red de módulos de soporte técnico ubicados en 59 tiendas de todo Chile, a cargo de especialistas que orientan a los clientes en la puesta en marcha y el mejor uso del producto adquirido, y los derivan al área de servicio técnico de ser necesario.

Atenciones de Soporte Técnico

| | |
|------|---------|
| 2017 | 520.098 |
| 2018 | 352.812 |
| 2019 | 640.419 |

Fuente: Sodimac.

Recalls

(417-2)

Respondiendo al compromiso con los clientes, Sodimac tiene estrictos protocolos para realizar revisiones preventivas o recalls de productos que impliquen un riesgo para su seguridad. En 2019, no hubo necesidad de realizar recalls de productos de marca propia.

Laboratorio de experiencia de uso

El área de Control de Calidad Corporativo también se preocupa de asegurar una buena experiencia de uso para los clientes, para lo cual la empresa cuenta con un laboratorio, certificado bajo la filosofía LEAN. Este cuenta con áreas de ensayos mecánicos, eléctricos, químicos y materiales, y zonas de instalación, armado y aplicación de productos. En dichas instalaciones, antes de comprar un producto laboratoristas especializados realizan evaluaciones para los distintos mercados de Sudamérica, empleando instrumental de medición y equipos de ensayos de primer nivel. Además, como parte de un proceso de mejoramiento continuo, se evalúa mercadería que ya esté en el mercado junto a ingenieros de desarrollo de productos, definiendo posibles avances en su diseño.

En 2019, el laboratorio evaluó 1.606 productos, considerando ensayos previos a su incorporación al surtido de Sodimac y testeos de control de productos ya disponibles en el mercado.



Innovación y Desarrollo de proveedores

Sodimac impulsa un concepto de co-creación de productos que se articula a través del Centro de Innovación de Proveedores (CIP), creado en 2012 por la empresa para sistematizar y gestionar el trabajo conjunto. Este modelo permite poner a disposición de la cadena de suministro el amplio conocimiento de la compañía sobre las demandas y expectativas de los clientes, para que defina de forma creativa y más directa su oferta, y que el resultado sean productos, servicios, modelos de negocio, experiencias y procesos mejor alineados con las necesidades del consumidor, lo que históricamente ha aportado nuevos productos de alto valor agregado al surtido de la cadena.

Complementariamente, desde 2017 está disponible el portal www.sodimacinnovacion.cl, una plataforma web de fácil uso y eficiente para que empresas de distintos tamaños, inventores y emprendedores presenten proyectos que puedan transformarse en soluciones concretas. La existencia de esta herramienta de innovación abierta ha permitido un acelerado aumento de las propuestas para el desarrollo de servicios, productos, softwares y experiencias, con más de 450 proveedores inscritos en el programa y la presentación de sobre 890 soluciones en diferentes rubros.

Primer programa de innovación Sodimac Chile

Durante 2019, Sodimac Chile lanzó su primer programa de innovación abierta. La iniciativa, implementada en alianza con las aceleradoras de innovación corporativa Innspiral y de negocios Imagine Lab, busca conectar la empresa con el ecosistema emprendedor, a fin de atraer capacidades externas que ayuden a implementar soluciones que mejoren la experiencia de los clientes.

En este marco, se efectuó una convocatoria que fue respondida por más de 200 startups, cifra que, tras diversas instancias de postulación, preselección y evaluación, derivó en la selección de cinco finalistas. Al cierre del año se estaba trabajando con las 5 finalistas, ejecutando reuniones de profundización de sus soluciones para llegar con propuestas concretas y viables, que permitan conectar su creatividad y capacidades, con los desafíos internos de la compañía. Se espera seleccionar a 3 startups para integrar la empresa en 2020.





Comercio inclusivo

Sodimac apoya a pequeños emprendedores para el desarrollo de productos con una factibilidad comercial real y que cumplan con los estándares de calidad exigidos por la empresa, los cuales, una vez listos, se distribuyen a las tiendas de la compañía para su venta al público. Esta política orientada a generar un impacto social positivo se ha traducido en un trabajo concreto con iniciativas como Espacio Mandela y Lalen.

Espacio Mandela busca contribuir al proceso de reinserción de personas privadas de libertad, brindando una instancia de formación laboral y humana a internos del Centro de Detención Preventiva Santiago Sur. Organizados bajo un modelo de cooperativa, Sodimac les aporta experiencia y conocimientos para que puedan aprender un oficio y contar con un ingreso estable que les permita integrarse a la sociedad al término de su condena. En el marco de esta iniciativa se

comercializaron en las tiendas mesas de madera plegable y mesas de centro y laterales, que han tenido una excelente recepción por los clientes.

En 2019 la empresa profundizó su alianza estratégica con Espacio Mandela, inaugurando una Bodega Sodimac al interior del Centro de Detención que permitirá agilizar la disponibilidad de materia prima para los participantes de la iniciativa y responder con mayor rapidez a las solicitudes de mercadería.

Lalen es una marca de micro emprendedores que diseñaron una línea de cojines inspirados en la naturaleza chilena y la cultura ancestral mapuche, cuya confección se encarga al Centro de Educación y Trabajo (CET) del Centro de Detención Preventiva de Puente Alto y luego se comercializan en las tiendas Homy.

Ferias de negocios

El año 2019, en el marco de las iniciativas del Centro de Innovación con Proveedores (CIP), Sodimac participó en tres rondas de negocios: en mayo, Sistema B en Lo Barnechea; en junio, Integre Santiago, rueda de negocios inclusiva de enlaces comerciales; y en octubre, Sistema B en la comuna de Santiago.

En estas tres rondas, Sodimac se entrevistó con más de 44 empresas proveedoras de servicios y productos, incluyendo servicios alimentación, hotelería, regalos corporativos, servicios de instalaciones, gráfica (señaléticas y letreros), outsourcing de personal y ropa de trabajo, entre otras, para su potencial incorporación como proveedores.

Entre los contactos realizados en estas rondas, cabe destacar que al cierre del año se evaluaba la incorporación al servicio de instalaciones de Sodimac de RED Maestra, empresa de gasfitería exclusiva de mujeres.