

Mensaje del Gerente General de Sodimac Chile

(102-12; 102-14)



Tras un año que fue muy duro para las personas y también para las empresas, compartimos con ustedes el 14° Reporte de Sostenibilidad de Sodimac Chile, que da cuenta de nuestro desempeño económico, social y medioambiental en ese periodo, conforme a los compromisos que hemos asumido con las distintas partes interesadas en el marco de nuestra política de sostenibilidad.

Eduardo Mizón
Gerente General Sodimac Chile

Al iniciar 2020 nunca imaginamos que una pandemia nos golpearía con toda su fuerza y enfrentaríamos uno de los momentos más difíciles de la historia reciente, no sólo en Chile, sino que en todo el mundo.

Tras un año que fue muy duro para las personas y también para las empresas, compartimos con ustedes el 14° Reporte de Sostenibilidad de Sodimac Chile, que da cuenta de nuestro desempeño económico, social y medioambiental en ese periodo, conforme a los compromisos que hemos asumido con las distintas partes interesadas en el marco de nuestra política de sostenibilidad.

La pandemia puso a prueba la capacidad de resiliencia de cada uno de nosotros y como en otras emergencias nuestra empresa hizo todos los esfuerzos para apoyar a la población con el abastecimiento de bienes esenciales, pero operando responsablemente, teniendo siempre como prioridad la salud de trabajadores, clientes y proveedores, para lo cual implementamos medidas y estrictos protocolos que cumplieron con los requerimientos de la autoridad e incluyeron resguardos adicionales.

Agradezco a cada una de las personas que trabajan en Sodimac por su enorme compromiso en estos meses en que pese a todos esos resguardos era muy comprensible que en algunos momentos sintieran miedo e incertidumbre, por lo que hemos estado apoyando y atentos a su situación personal y de sus familias en la pandemia. Muchas de las medidas que adoptamos surgieron a partir de sugerencias de nuestros compañeros y compañeras de equipo, y contamos con el apoyo de las organizaciones

sindicales para enfrentar esta emergencia de forma mancomunada, siempre sobre la base del diálogo, colaboración y confianza, lo que también valoramos enormemente, al igual que el trabajo conjunto con los proveedores que contribuyó a asegurar la provisión de bienes esenciales a la población.

Los hábitos de consumo de los clientes cambiaron. El hogar cobró una relevancia trascendental, convirtiéndose en el lugar de refugio, trabajo, escuela y entretenimiento, y en consecuencia la demanda por materiales de construcción y productos para mejorar y adaptar los espacios aumentó con un crecimiento exponencial también en las compras vía web y otros canales remotos, con clientes que a su vez querían menores tiempos de entrega.

Dadas las restricciones existentes para operar, nuestras capacidades se vieron tensionadas a niveles nunca vistos y los equipos comerciales, de operaciones y logística trabajaron para ampliar capacidades en las fuentes de abastecimiento de inventario y mejorar los cumplimientos en las entregas, avanzando para implementar servicios exprés de despacho desde las tiendas, en el mismo día y 48 horas. Implementamos protocolos especiales para los despachos a domicilio sin contacto, mejoramos los espacios de retiro en tienda y desarrollamos nuevas modalidades de entrega como el servicio al auto, para que los clientes puedan recoger productos directamente.

Pese a todos esos esfuerzos, en algunos casos fallamos. Lamentamos mucho no haber podido mantener siempre los niveles de servicio a los que estamos acostumbrados en tiempos normales y estamos haciendo todos los esfuerzos para solucionar cada uno de aquellos casos y tomar las medidas que nos permitan incrementar los niveles de cumplimiento hacia adelante. Nuestros equipos

“Si bien nuestra operación permitió entregar bienes esenciales a la población, tenemos muy claro que nuestro aporte no se circunscribe a mantener el abastecimiento. Las grandes empresas debemos colaborar y actuar responsablemente en toda la cadena de valor, y nos esforzamos en ese sentido con acciones concretas”.

se esmeran diariamente para mejorar la experiencia que entregamos a los clientes, hemos tomado una serie de medidas correctivas y en 2021 ya estamos con niveles de reclamos similares a los del periodo prepandemia.

Si bien nuestra operación permitió entregar bienes esenciales a la población, tenemos muy claro que nuestro aporte no se circunscribe a mantener el abastecimiento. Las grandes empresas debemos colaborar y actuar responsablemente en toda la cadena de valor, y nos esforzamos en ese sentido con acciones concretas.

Durante los primeros tres meses de la pandemia, congelamos los precios de artículos de higiene y aseo para evitar alzas especulativas y limitamos las unidades por cliente.

A través de los videos Hágalo Usted Mismo estuvimos presentes en los hogares enseñando a ahorrar y a realizar proyectos de todo tipo. Además, mantuvimos las capacitaciones a los maestros y maestras en nuestro programa Círculo de Especialistas Sodimac (CES), ahora en formato digital, con una asistencia virtual sorprendente de más de 200 mil personas en la Gran Feria de Capacitación Online, de las cuales aproximadamente 12 mil fueron mujeres, y sobre 305 mil capacitaciones.

Adicionalmente, continuamos innovando en conjunto con diversas startups, focalizándonos en las necesidades y experiencia de los clientes. Esto llevó, por ejemplo, al desarrollo de servicios de venta online asistida y de decoración online utilizando videollamadas, lo que permitió que los clientes, sin salir de su hogar, contaran con la ayuda experta de vendedores para seleccionar y comprar productos, y pudieran acceder a la asesoría personalizada de decoradores expertos para adecuar las viviendas a la nueva realidad de vida y trabajo. En conjunto con la startup Lazarillo, el servicio de venta asistida se hizo extensivo también a personas con discapacidad visual, lo que permitió guiarlos y mejorar su experiencia en la web.

En un 2020 muy desafiante en aprovisionamiento, entrevistamos a más de 30 proveedores para hacer un diagnóstico de los problemas por la pandemia y ver ámbitos de mejora en su relación con Sodimac, y de esta forma desarrollar una estrategia de apoyo. También dimos asesoría y espacio a microemprendedores para que ampliaran sus clientes y vendieran sus productos a través de nuestro Marketplace sin cobros de comisión durante tres meses.

En lo social, apoyamos a la comunidad con diferentes iniciativas junto a nuestros aliados, participando en campañas de Movidos x Chile y TECHO que beneficiaron a familias en situación de vulnerabilidad. Con TECHO, entregamos este año tres proyectos de viviendas definitivas en Santiago, Valparaíso y Copiapó, consistentes en departamentos diseñados y construidos con las mismas familias, lo que benefició a aproximadamente 1.100 personas. También, contribuimos a la campaña Red de Alimentos y a la iniciativa de la CPC de entrega de cajas de alimentos. A lo anterior se suma la entrega de materiales y productos al plan Protege Calle del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, y a los hospitales de Valdivia, La Calera y al Hospital de Emergencia Huechuraba. Lamentablemente, dadas las condiciones sanitarias, este año no se pudo desarrollar el programa comunitario de voluntariado corporativo “Construyendo Sueños de Hogar”, una iniciativa que busca contribuir al desarrollo de las comunidades ubicadas en el entorno de nuestras operaciones, lo que esperamos reprogramar tan pronto sea posible.

Pero la coyuntura no nos alejó de nuestros compromisos de largo plazo. Durante 2020, 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.

En el año desarrollamos un plan de inversiones de \$46 mil millones, que incluyó la apertura de tres tiendas, que nos permiten servir mejor zonas con nuevos desarrollos inmobiliarios en Quilín y Chicureo, en Santiago y en la ciudad de Antofagasta. En paralelo, seguimos integrando las tiendas físicas con los canales digitales,

incorporando espacios para sorprender, inspirar, tocar y probar los productos, que se complementan con la experiencia online. Avanzamos en digitalizar cada vez más la oferta de productos y servicios, ampliar las capacidades tecnológicas, automatizar, fortalecer los procesos logísticos y potenciar la interacción con los consumidores, entre otras cosas.

La formación integral a nuestros trabajadores es fundamental y tuvimos una especial preocupación de no interrumpirla por la emergencia sanitaria. Se reconvirtieron a versiones e-learning numerosos cursos, lo que permitió tener más de 108 mil horas de capacitación, que beneficiaron a más de 6 mil trabajadores.

La diversidad e inclusión fueron otro foco durante 2020. Participamos en el Programa de Mentoría de Pride Connection y se lanzó el Protocolo de Transición de Género, apoyando también el proceso de transición a través del seguro complementario de salud. Además, suscribimos el programa TGE de la ONU, para desarrollar nuevas prácticas que aborden la equidad de género y pusimos en marcha un nuevo protocolo de violencia de género junto con una campaña para prevenir toda forma de violencia hacia la mujer. Sodimac tiene un Programa de Inclusión para Personas en Situación de Discapacidad que brinda condiciones para que toda persona pueda desempeñarse en la empresa en igualdad de condiciones. Cabe señalar que, gracias a este esfuerzo por entregar oportunidades laborales a personas con discapacidad, Sodimac obtuvo en 2020 el sello de Empresa Inclusiva entregado por la fundación Best Buddies Chile.

Mantuvimos un diálogo permanente con nuestras organizaciones sindicales. En el año logramos un acuerdo

con el Sindicato Homecenter a partir de una negociación colectiva no reglada, lo que abarcó al 39% de la dotación de la empresa.

No dejamos de lado la urgente lucha contra el cambio climático. En nuestra meta de rebajar las emisiones directas en 30% al 2021 y ser carbono neutral al 2030, seguimos aumentando nuestro abastecimiento con energías renovables. Durante el año, instalamos paneles fotovoltaicos en otras 20 tiendas, con lo que completamos 48, proceso que continuará en 2021.

Recibimos la certificación del programa Giro Limpio de la Agencia de Sostenibilidad Energética (AgenciaSE). La iniciativa reconoce en el caso de las empresas generadoras de carga a las que movilizan al menos la mitad de ésta en camiones con sello Giro Limpio, es decir, que sean de compañías transportistas comprometidas con la eficiencia energética y reducción de emisiones. En nuestro propósito de avanzar progresivamente en electromovilidad, la AgenciaSE nos seleccionó asimismo para participar en la Aceleradora de Electromovilidad 2020.

En reconocimiento a las acciones para disminuir el impacto de las emisiones, recibimos nuevamente los sellos de Cuantificación y Reducción del Programa Huella Chile del Ministerio de Medio Ambiente y, por segundo año, el de Excelencia, el que solo nuestra empresa ha obtenido en el sector retail.

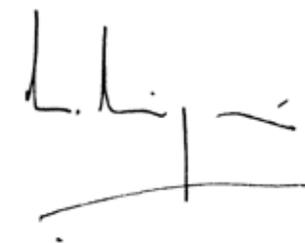
La pandemia nos obligó a cerrar durante algunos meses nuestros puntos limpios de Arica a Chiloé, que opera TriCiclos y que normalmente están abiertos a la comunidad para facilitar el reciclaje y la disposición

responsable de residuos. Esta actividad fue reconocida como esencial por la autoridad, procediéndose a una reapertura paulatina en diferentes comunas lo que se hizo con un protocolo seguro para cuidar la salud de los usuarios y de quienes operan los puntos limpios. Pese a su cierre temporal, tuvimos muy buenos resultados en 2020: sobre 268 mil visitas y más de 2,4 millones de kilos de material recuperado.

Continuamos este año con la iniciativa "Haciendo Eco" con sobre 4.400 productos sustentables disponibles para los clientes, algunos de los cuales se fabricaron con material reciclado de los puntos limpios de Sodimac. En el período, seguimos fortaleciendo nuestro gobierno corporativo. Ajustamos las matrices de riesgos a la nueva realidad en pandemia y se realizó un fuerte trabajo preventivo. Aceleramos el desarrollo de distintos indicadores de auditoría y control continuo para un monitoreo permanente en paneles de vigilancia de auditoría interna, procesos financiero-contables, gestión de personas, proveedores e infraestructura, que permitió estar revisando las distintas situaciones de riesgo que podrían afectar a la compañía y tomar las medidas correspondientes.

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), así como los compromisos asumidos voluntariamente como parte de los ODS. Desde ya agradecemos cualquier observación o sugerencia que nos puedan dar para disminuir nuestras brechas y continuar avanzando en la integración de la sostenibilidad en Sodimac.

Esperamos que nuestro país deje paulatinamente atrás la crisis sanitaria en 2021, pero estamos conscientes de que esta tuvo efectos que nos golpearán a todos severamente por años y que solo podremos enfrentar de manera colaborativa. En el período post pandemia, volcaremos todas nuestras capacidades para aportar a la reactivación económica, social y medioambiental, y seguiremos esforzándonos por corregir nuestros errores, mejorar y responder a las expectativas de los diferentes grupos de interés en un mundo que seguirá en permanente transformación.



Eduardo Mizón
 Gerente General Sodimac Chile