



Nuestros
proveedores



Nuestros proveedores

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

Temas estratégicos

- Gestión sostenible de proveedores
- Satisfacción del proveedor
- Emprendimiento local y sostenible

Hitos 2020

- Entrevistas de diagnóstico para conocer situación de proveedores durante la pandemia e introducir mejoras en procedimientos y acuerdos comerciales.
- Apertura del Marketplace a microemprendedores sin cobro de comisión durante tres meses, para apoyarlos en la crisis.
- 144 proveedores internacionales firmaron la declaración de calidad y sostenibilidad en 2020.
- Comercio inclusivo: Sodimac y la startup Lazarillo desarrollaron en 2020 una nueva funcionalidad que ayuda en el proceso de compras por Internet a más de 800 mil chilenos que tienen algún tipo de discapacidad visual, que pueden acceder con un click a una aplicación e interactuar por videollamada con un vendedor especialista capacitado especialmente para orientarlos sobre productos y servicios, armar carros de compra y completar todos los pasos para realizar una transacción segura.

Objetivos de Desarrollo Sostenible:



Gestión sostenible de la cadena de suministro

(102-9; 204-1)

Con 5.851 proveedores de todo tamaño, Sodimac cuenta con una amplia cadena de valor con la que se articulan relaciones que buscan una coordinación eficiente, complementariedad de capacidades, innovación, producción asegurada y sensibilidad para atender las necesidades de los clientes.

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

Alrededor del 81% de las compras realizadas por la empresa en el país fue suministrada por compañías locales, mientras que la mercadería de origen extranjero correspondió a un 19% del total en 2020, con origen principalmente en Asia, Sudamérica, Norteamérica y Europa.

La estrategia de aprovisionamiento considera el precio, 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.

Participación en compra proveedores

Origen	2018	2019	2020
Importado	25%	23%	19%
Nacional	75%	77%	81%

Fuente: Sodimac.

Relación con los proveedores durante la pandemia

La compleja situación gatillada por la emergencia sanitaria a nivel global impactó naturalmente a la amplia cadena de valor de Sodimac. Frente a ello, la empresa reaccionó entrevistando a más de 30 de sus proveedores con el objetivo de poder efectuar un diagnóstico acerca de los problemas que les estaba causando la pandemia y áreas de mejora en su relación con Sodimac, y sobre esa base elaborar una estrategia de apoyo.

A nivel general, la compañía diseñó un plan de trabajo destinado a mejorar distintos procedimientos en la relación con proveedores, incluyendo temas de pagos, cobros de rebates y multas, lentitud

en ciertos procesos, y aspectos operacionales y logísticos, entre otros. Se hicieron ajustes en el vendor business agreement (VBA) o acuerdo de condiciones comerciales que Sodimac firma con los proveedores, de modo de clarificar procedimientos en pos de tener una interacción más transparente.

También se establecieron encuentros semestrales con los proveedores más estratégicos con el fin de mantenerlos informados sobre la estrategia de Sodimac y, al mismo tiempo, ofrecerles una instancia adicional para que puedan plantear sus preocupaciones.

Apoyo a microemprendedores

Otra medida fue la apertura del marketplace de Sodimac a microemprendedores para entregar capacitación y soporte gratuito a quienes se sumaron como nuevos proveedores, sin cobrar comisión por sus ventas durante tres meses. Esta iniciativa fue apoyada por la Asociación de Emprendedores de Chile (Asech) y Sistema B Chile, y se enmarca en el respaldo a la iniciativa aPÓYaMe que lidera el Ministerio de Economía y la Cámara de Comercio de Santiago para facilitar el acceso de pequeñas y medianas empresas al comercio online. La compañía ofrece en su sitio web aproximadamente 1.800 productos de minipymes y en 2020 se vendieron más de 30 mil unidades de artículos de microemprendedores.



Transparencia Comercial Sodimac

(102-17)

Mantener relaciones sanas, constructivas y abiertas con los proveedores ha permitido a Sodimac alcanzar un alto nivel de satisfacción frente a las exigencias de sus clientes.

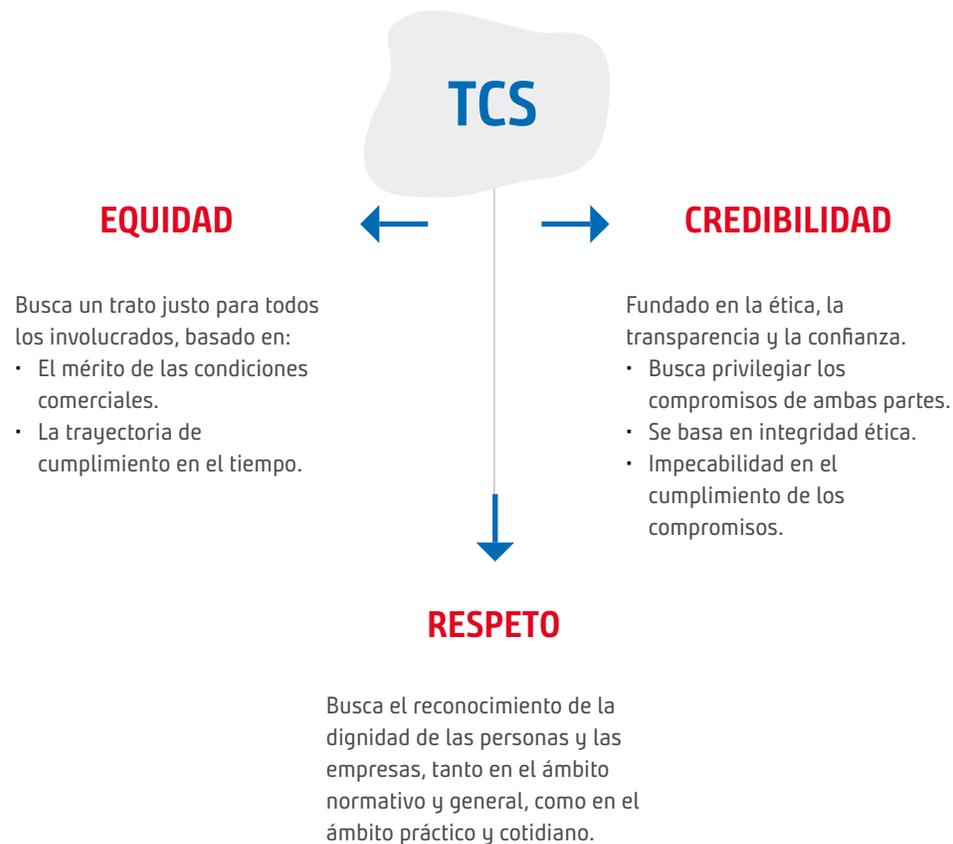
En los últimos años esta política ha debido adaptarse a los cambios económicos, culturales, sociales y demográficos que han significado el surgimiento de un consumidor más informado y exigente, dotado de herramientas legales que protegen sus derechos. Frente a ello la compañía busca de sus proveedores:

- Disponibilidad de productos
- Calidad y servicio
- Rentabilidad

- Diferenciación
- Confianza

Tan relevante como lo anterior es el marco normativo formal de autorregulación denominado Transparencia Comercial Sodimac (TCS), a través del cual la empresa entrega orientaciones precisas a su cadena de abastecimiento respecto a los siguientes aspectos:

- 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.



Bajo estos protocolos y conforme al compromiso de la organización con los derechos humanos, Sodimac rechaza el trabajo infantil y no opera con empresas que empleen niños. En 2020 no hubo denuncias o prácticas de esta naturaleza en la cadena de valor. Además, para contribuir al desarrollo comercial, estabilidad y confianza de los proveedores, la política de pago contempla un plazo no mayor a 30 días, especialmente con las compañías de tamaño mediano y pequeño.

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

A través de los canales de atención y reclamos establecidos por la compañía, en 2020 se recibió una denuncia de un proveedor por eventuales incumplimientos a las normas de TCS, la que fue investigada y como resultado no fue acreditada la situación denunciada.

Evaluando a nuestros proveedores

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

Sodimac gestiona un programa de abastecimiento responsable diseñado de acuerdo con las pautas sugeridas por Supplier Ethical Data Exchange (Sedex). Esta herramienta 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.

Cada año la empresa evalúa a sus proveedores nacionales e internacionales a partir de los parámetros establecidos por el Sedex para temas de salud y seguridad de los trabajadores, normas laborales, respeto de los derechos humanos y el medioambiente. Sin embargo, el contexto de pandemia global obligó a suspender la evaluación desde marzo de 2020, sólo se realizaron 12 evaluaciones a proveedores en China.



Súmate y cuidemos la casa de todos.

Generar un ECO positivo en nuestra casa,

A raíz de la emergencia sanitaria, tampoco se llevaron a cabo las auditorías iniciales y procesos de seguimiento que se realizan anualmente.

Total de Proveedores Evaluados SEDEX

Origen	2018	2019	2020 *
Nacional	47	122	-
Importado	42	73	12
Total	89	195	12

* Suspensión de la evaluación en 2020.

Fuente: Sodimac.

Cuestionario de Sostenibilidad para proveedores

(407-1)

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 2020, 144 proveedores extranjeros suscribieron este compromiso.

En el período en Chile no se realizaron auditorías a proveedores Nacionales, dadas las condiciones y restricciones de la pandemia. Durante el 2020 se crearon 636 proveedores, de los cuales, 46 corresponden a proveedores que entregan productos marcas exclusivas.

Además, se evaluaron fábricas de proveedores de Asia respecto a temas de calidad.

Cuestionario para Proveedores (*)

	2018	2019	2020 *
Total de proveedores extranjeros	805	518	562
Proveedores que firmaron cuestionarios de Sodimac	544	346	144

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

Fuente: Sodimac.

Suspensión de Encuesta SSIndex

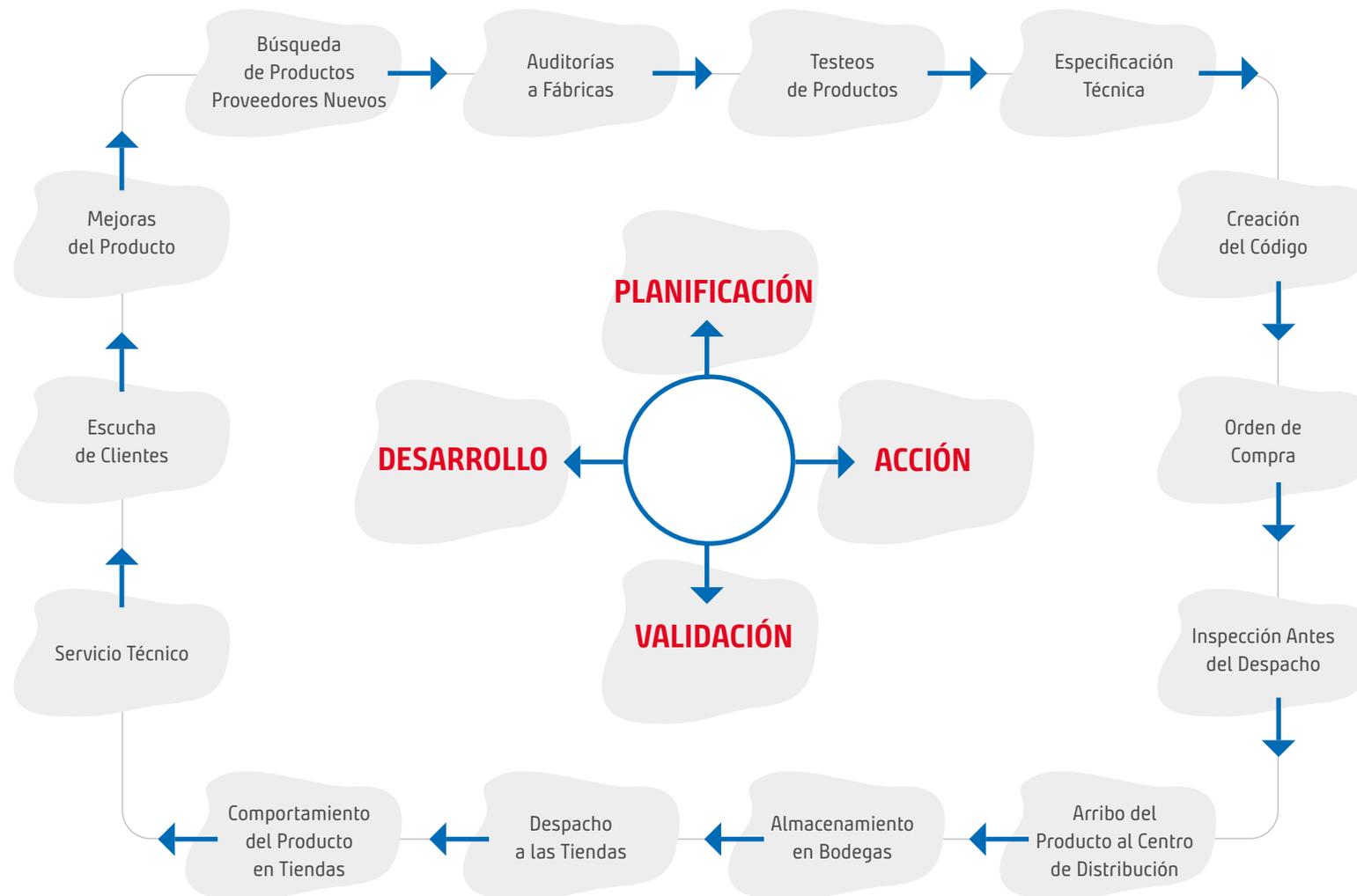
Otra de las iniciativas habituales que debieron ser suspendidas a raíz de la crisis desatada por el coronavirus Covid-19, fue la herramienta de gestión SSIndex (Stakeholders Sustainable Index, o Índice Sostenible de los Grupos de Interés) de ESG Compass, una encuesta empleada para complementar los esfuerzos de la empresa en gestión de riesgos y monitoreo sostenible en su relacionamiento con firmas proveedoras.

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 del 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 2020 este procedimiento involucró 4.422 inspecciones internacionales.

Este control también se aplica a los productos adquiridos a proveedores locales. En ambos casos, cuando en la mercadería se detectan problemas 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	2018	2019	2020
Asia	5.092	2.929	4.289
Europa	36	-	-
América	223	111	133

Fuente: Sodimac.

Proveedores inspeccionados	2018	2019	2020
Asia	527	346	139

Fuente: Sodimac.

Inspecciones Nacionales

Estado de la inspección	2018	2019	2020
Aprobado	357	251	202
Rechazado	28	23	10
Total	385	274	212

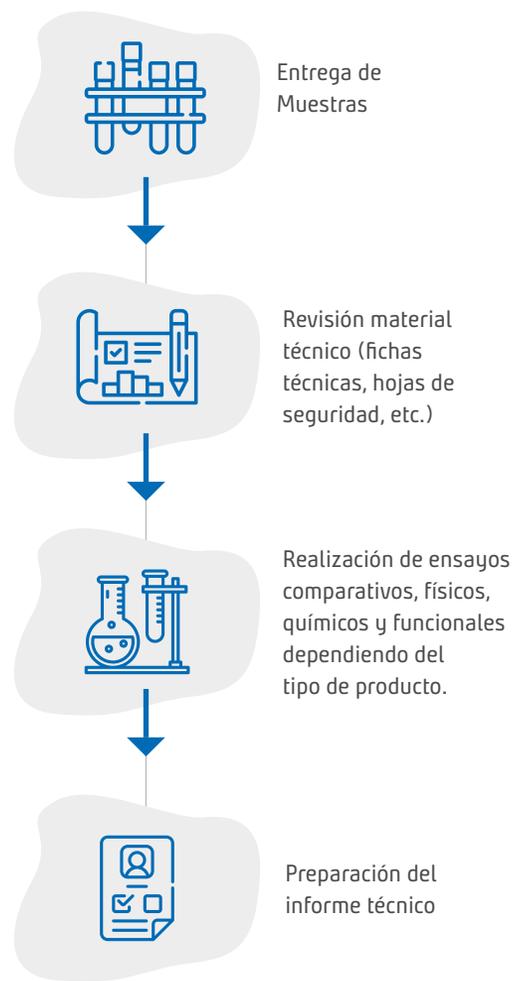
Fuente: Sodimac.

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	2018	2019	2020
Testeos de productos en Chile	2.911 unidades	909 unidades	960 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 1.206 productos de marcas exclusivas con asistencia de técnica, los cuales son atendidos en la red de servicio técnico autorizado por Sodimac, TejoCenter, el cual cuenta con 9 sucursales a nivel nacional.

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 2020 se revisaron 12.914 productos de diversas categorías en el servicio técnico controlado por la empresa.

También se ofrece una red de módulos de soporte técnico ubicados en 64 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.

Recalls

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 2020, no hubo necesidad de realizar recalls de productos de marca propia.

Atenciones de Soporte Técnico

2018	352.812
2019	640.419
2020	438.493

Fuente: Sodimac.

Laboratorio de experiencia de uso

El área de Control de Calidad Corporativo también se preocupa de asegurar a los clientes una buena experiencia de uso. Para ello la empresa cuenta con un laboratorio -certificado bajo la filosofía LEAN- que posee áreas de ensayos mecánicos, eléctricos, químicos y materiales, y zonas de instalación, armado y aplicación de productos. En dichas instalaciones laboratoristas especializados realizan evaluaciones de productos para los distintos mercados de Sudamérica. Adicionalmente, junto a ingenieros de desarrollo de productos se evalúa mercadería que ya esté en el mercado, definiendo posibles avances en su diseño.

En 2020 el laboratorio evaluó 615 productos, considerando ensayos previos a su incorporación al surtido de Sodimac y testeos de control de productos ya disponibles.



Innovación y Desarrollo de proveedores

La estrategia de Sodimac incluye la aplicación de políticas traducidas en acciones que promueven el desarrollo de su cadena de valor a través de procesos de co-creación de productos y servicios. En 2020 este procedimiento se gestionó básicamente a través del programa de innovación abierta impulsado por la compañía desde el año anterior, trabajado en alianza con las aceleradoras de innovación corporativa Innspiral y de negocios Imagine Lab.

Apoyando el ecosistema emprendedor

Sodimac busca atraer capacidades externas que ayuden al desarrollo e implementación de soluciones que puedan ser integrados a la oferta de la empresa.

Este es un concepto que se potenció desde 2019, cuando se efectuó una convocatoria que fue respondida por más de 200 startups, cifra que, tras diversas instancias de postulación, preselección y evaluación, derivó en seleccionar las tres propuestas que más acertadamente respondían al foco de mejorar la experiencia de los clientes en tienda: las de Austral 3D, Espacios Digitales y SumatoID.

A partir de enero de 2020 las mencionadas firmas comenzaron el avance de proyectos piloto formales en Sodimac. Sin embargo, el avance de la pandemia obligó a cambiar las prioridades de la compañía y a enfocarse solo en uno de estos diseños, el cual, sobre la base de IA (Inteligencia Artificial) con procesamiento de imágenes, busca aprovechar la infraestructura de cámaras de vigilancia para generar nueva información e inteligencia en las tiendas.

Se espera de esta forma implementar nuevos casos de uso tanto desde la mirada de prevención, operaciones y comercial, abarcando también soluciones de aforo en línea, optimización de presencia en góndola y un mejor entendimiento general de los clientes que asisten a las tiendas y sus necesidades.

Por efecto de la emergencia sanitaria la compañía además debió reemplazar una nueva convocatoria abierta entre el ecosistema emprendedor aplicando el método de los contactos individuales, logrando conectar con las startups Lazarillo, Videsk y MotionDisplays.



Inédita solución de comercio inclusivo

Sodimac y la startup Lazarillo desarrollaron en 2020 una nueva funcionalidad que ayudará en el proceso de compras por Internet a más de 800 mil chilenos que tienen algún tipo de discapacidad visual total o parcial.

La iniciativa -la primera de sus características en el retail chileno- permite a estas personas acceder sin agenda previa con un click a una aplicación e interactuar

por videollamada con un vendedor especialista de Sodimac capacitado especialmente para brindar orientación sobre productos y servicios, armar carros de compra y completar todos los pasos hasta realizar una transacción segura.

La solución constituye un gran paso para los esfuerzos de Sodimac por eliminar barreras que dificultan la experiencia de clientes que tienen discapacidad visual, particularmente en lo que concierne a compras por internet, marcando un

precedente en Chile en materia de inclusión. De hecho, desde su puesta en marcha a fines de 2020, la aplicación arrojó una positiva retroalimentación por parte de los usuarios.

Cabe destacar que el Massachusetts Institute of Technology (MIT) eligió a Lazarillo como uno de los 35 emprendimientos más importantes de Latinoamérica creados por menores de 35 años.



Venta online asistida

En 2020 Sodimac amplió su oferta de asesorías digitales en su tienda online aunando capacidades con la startup chilena Videsk, emprendimiento que desarrolló una tecnología que permite a cualquier cliente de la compañía recibir la asesoría de un vendedor mediante una videollamada que se despliega a través del chatbot Pedro en el portal Sodimac.cl. Adicionalmente, este servicio de venta online asistida (VOA) permitió incorporar a la fuerza de venta con la modalidad de teletrabajo, logrando así mantenerlos activos y seguros en sus hogares.

Decoración y diseño a distancia

Gracias al diseño mancomunado de Sodimac y la startup MotionDisplays, la empresa lanzó un servicio de asesoría de decoración online (ADO), y también de diseño de baños y cocinas, que ayuda a democratizar el diseño en el hogar y adaptar las viviendas a la nueva realidad de vida y trabajo. A través de esta solución, los clientes interesados en reconfigurar espacios

dentro de sus hogares pueden agendar una videollamada con un decorador o diseñador experto y, sin salir de casa, utilizar un dispositivo móvil para mostrar las áreas que desean rediseñar. Con las imágenes captadas en estas reuniones remotas, los especialistas envían luego una propuesta digital mostrando cómo quedarían esos espacios una vez renovados.