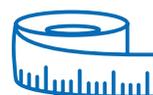


# Sodimac Colombia



 **40**  
Tiendas.

 **385.290**  
m<sup>2</sup> superficie de ventas.

**12<sup>o</sup>**  
lugar Great Place  
to Work Colombia.

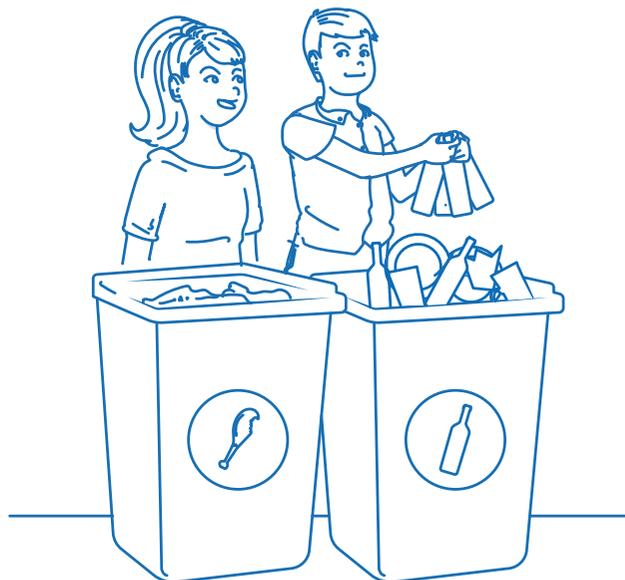
 **8.933**  
empleados directos.

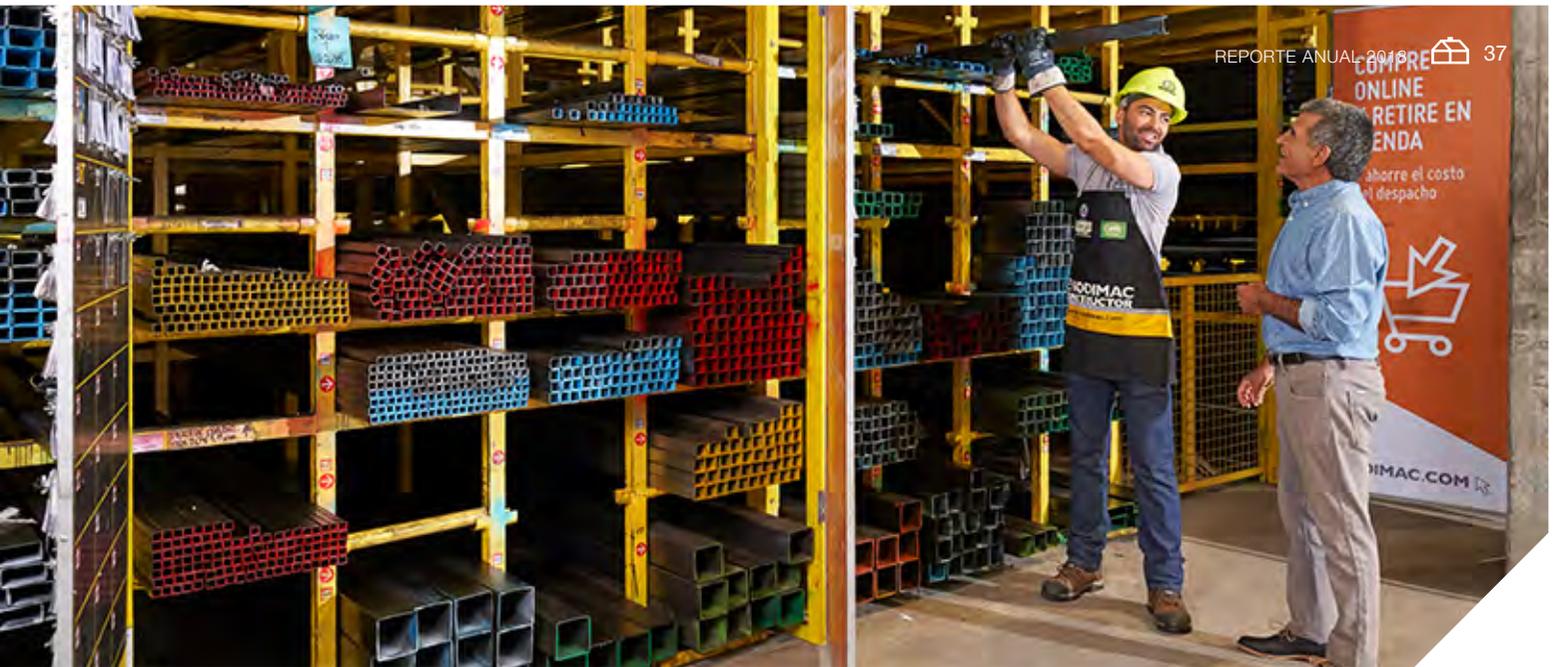
 **942.000**  
horas destinadas  
a capacitación en 2018.

“Estamos comprometidos con entender y satisfacer a nuestros clientes y grupos de interés. Por esto venimos desarrollando un ambicioso proceso de transformación digital, en donde la cultura de innovación es fundamental para entregarles experiencias únicas. Hoy, los más de 9 mil colaboradores de Sodimac Colombia y sus marcas Homecenter y Constructor, trabajamos todos los días en pro de garantizar que nuestra promesa de valor se cumpla”.



Miguel Pardo,  
Gerente General  
Sodimac Colombia.





## Los clientes al centro de la estrategia

Con la apertura de dos nuevas tiendas en Tunja y Mosquera y diversas acciones orientadas a estrechar el vínculo con sus clientes, Sodimac Colombia continuó ofreciéndoles durante 2018 la más amplia y conveniente oferta para renovar su hogar, consolidando al mismo tiempo como compañía su proceso de digitalización.

En 2018, el objetivo de Sodimac Colombia fue seguir ofreciendo a sus clientes las mejores opciones para renovar su hogar. En el contexto de un entorno macroeconómico incierto, la empresa mantuvo el compromiso de estar cerca de ellos para facilitar la transformación de sus hogares. A esto, aportó sin duda la apertura de dos nuevas tiendas en Tunja y Mosquera, que representaron una importante inversión, sumando 16.648 m<sup>2</sup> de superficie de venta.

Junto con ello, la empresa siguió fortaleciendo el sistema de escucha al cliente, que combina una serie de prácticas que permiten identificar puntos de fricción en la experiencia de compra y tomar acciones correctivas para su mejora. De la misma forma, se avanzó en el entendimiento de las preferencias de los consumidores, lo cual permite disponer de respuestas cada vez más específicas para los diferentes grupos, diferenciando su perfil y el momento de vida en que se encuentren.

En este camino de diseño de soluciones para el usuario, fue clave la disponibilidad de diversos medios de pago. En el caso de la tarjeta CMR, se implementaron cupones de primera compra, haciendo evidente en las cajas al momento del pago el ahorro que genera usar las tarjetas CMR. Así también, se habilitó el canje inmediato de puntos por gift cards.

Durante el año continuó también el sólido desarrollo de las marcas exclusivas, con productos novedosos, mejor información para el cliente y una óptima experiencia en la tienda física y virtual. Entre ellas destacan Ubermann, Bauker, Kölor, Home Collection, y Ozom. Los excelentes resultados y aceptación de los clientes significan un fuerte estímulo para mejorarlas y seguir posicionándolas.

De la misma manera, se siguió consolidando el desarrollo de los programas de Instalaciones, los cuales cuentan con 77 servicios de 18 categorías. Para ello, se trabajó junto a 55 compañías instaladoras certificadas y más de 700 instaladores contratados. En suma, se trata, de un servicio diferencial que fortalece el objetivo de apalancar soluciones con innovación para los clientes.

## 2018, un año en el camino hacia la transformación digital

El eje del trabajo en el 2018 fue avanzar en la consolidación de la transformación digital de la compañía. El objetivo es crear una cultura más ágil, la cual utiliza la innovación y la tecnología para generar mayor conocimiento, cercanía, acceso y valor a los distintos grupos de interés, así como conseguir eficiencias en la operación.

El eje del trabajo en 2018 fue avanzar en la consolidación de la transformación digital de la compañía. El objetivo es crear una cultura más ágil, la cual utiliza la innovación y la tecnología para generar mayor conocimiento, cercanía, acceso y valor a los distintos grupos de interés, así como conseguir eficiencias en la operación.



Este camino ha significado importantes desafíos en distintos aspectos, siendo uno de los más importantes la manera en que se interactúa en una cultura cada vez más digital. Por esta razón, se lanzó la plataforma WorkPlace, la cual permite que los colaboradores estén crecientemente integrados a la estrategia, de manera más rápida y accesible. Este ambiente de trabajo colaborativo habilita la co-creación interna e involucra a más de 5.700 colaboradores activos.

También, se fortaleció este ámbito con la instalación de más pantallas digitales. A través de éstas, los clientes pueden acceder a un surtido de más de 65 mil productos, independiente del tamaño de la tienda.

Para facilitar el proceso de compra se implementó el retiro en tienda, solución que permite comprar por internet y recibir los productos en las tiendas físicas. Este servicio, que ahorra los costos de despachos, ha tenido una gran aceptación de los clientes y adoptará nuevas funcionalidades en el futuro.

Por su parte, la página web y canales digitales han contribuido a ofrecer a los clientes una nueva forma de inspirarse y comprar. Durante el año, hubo un aumento de 73% a través de la página web y en ventas digitales se incrementó en un 60% en comparación con 2017.

Así, se ha logrado que más de 4 millones de personas visiten mensualmente los activos digitales de Sodimac Colombia. Ello ha sido particularmente útil en días especiales o coyunturas digitales como Black Friday y Cyber Lunes, implementando estrategias en 360 grados con las tiendas físicas para beneficio de los usuarios. En cuanto al desarrollo del móvil, la app ha tenido avances significativos y se está convirtiendo en un eje importante en el desarrollo digital.

El crecimiento digital de Sodimac Colombia se expresó en el reconocimiento a su buena gestión en redes sociales. Por ello, la Revista Dinero reconoció a la compañía como el retail que más impacto tiene en Facebook, ocupando el puesto 14 en el ranking de las marcas con mejor desempeño en redes sociales.

Otra de las innovaciones en el 2018 fueron las cajas de autopago, que al cierre del año llegaron a 122 en 23 tiendas del país.

La transformación digital también ha permitido repensar la forma de atención a los clientes al momento de la interacción. Es así como hoy la compañía cuenta con Ana, la asesora virtual, que los atiende de manera más eficiente, dando respuestas en tiempo real 24x7. Sin duda, esta herramienta y otras innovaciones han generado que el indicador de servicio al cliente haya crecido y actualmente el NPS se encuentre en 60 puntos.

Con estas iniciativas, se está creando un ecosistema que le permite al usuario acceder a todo el surtido a cualquier hora y desde cualquier punto del país. Por esto, Sodimac es la tienda dirigida al hogar y la construcción más grande de Colombia.

## Más formación y nuevos valores

Para atender los nuevos retos, el equipo viene fortaleciéndose desde el interior y por esta razón este año se relanzó la campaña interna “REIR”, sigla que representa los valores por los cuales se guía la empresa. En coherencia con lo anterior, en todos los ámbitos se trabajó en la cultura interna dentro del modelo de “cultura ágil”. Así, se ha hecho un trabajo muy importante en la agilidad, mentalidad de cambio y el trabajo colaborativo, siendo el liderazgo el motor que acciona este ecosistema.

La formación de los colaboradores siguió siendo una prioridad, en frentes claves que refuerzan competencias necesarias para el negocio, de cara al propósito “Juntos Construimos Sueños y proyectos de Hogar”. Es así como actualmente Sodimac Colombia cuenta con sólidas mallas curriculares en diversas escuelas, entre las que destacan Pasión por el Cliente, Liderazgo 2.0, Lean, Ventas, Cajas, Digital y Logística.

Este programa contó con la vinculación de universidades y entidades calificadas, con quienes se llevaron a cabo alianzas para ofrecer capacitación de altísima calidad a los equipos. Al final del año, se alcanzaron 942 mil horas de formación, con una inversión de más de US\$1 millón.



Sodimac Colombia continuó participando del ecosistema de innovación abierta. Así, en el segundo ciclo de la Aceleradora Sodimac Corona, se aceleraron dos nuevos emprendimientos, integrándolos a la compañía a partir de retos de negocio que aportaron al ecosistema digital que potenciará a las marcas como imanes para la innovación.

Finalmente, el resultado de una cultura interna coherente, que promueve los valores de trabajar en ambiente de aprendizaje e innovación, permitió ratificar a Sodimac Colombia como una de las mejores empresas para trabajar en el país, obteniendo reconocimientos de Great Place to Work y Merco Talento.

## Compromiso con la sostenibilidad

Sodimac Colombia continuó en 2018 cimentando las bases para fortalecerse como una compañía de alto impacto social, siendo partícipe de una sociedad más incluyente para contribuir con ello a un mejor país.

En materia de inclusión laboral, se viene trabajando desde hace ya hace 11 años en la vinculación laboral con personas en situación de discapacidad física y/o cognitiva. Es así como en la actualidad, Sodimac Colombia cuenta con 117 colaboradores de esa condición. En paralelo, se ha desarrollado un programa de inclusión laboral por vulnerabilidad socioeconómica, en alianza con entidades y fundaciones reconocidas. A partir de esta iniciativa, la empresa ha vinculado a 60 personas.

**La formación de los colaboradores siguió siendo una prioridad, en frentes claves que refuerzan competencias necesarias para el negocio, de cara al propósito “Juntos Construimos Sueños y proyectos de Hogar”.**

En este mismo contexto, Sodimac Colombia cuenta con un sólido programa de apoyo a entidades sin fines de lucro, que benefició a más de 14 mil personas en el 2018, a través de aportes importantes en productos y/o dinero. Estos recursos se utilizaron para dotación y atención de cada una de las fundaciones vinculadas.

Así también, por octavo año consecutivo, Sodimac Colombia se vinculó a Teletón, movilizando aportes de la propia compañía, sus trabajadores, clientes y el Fondo de Empleados.

Pero el aporte de la empresa no se remite a la entrega de recursos. El compromiso de los colaboradores se expresó también, a través de un sólido programa de voluntariado, que en el 2018 donó más de 4 mil horas, representadas en 33 jornadas de trabajo, durante las cuales se apoyó a 14 mil personas de diversas comunidades. Dentro los proyectos a destacar como parte del trabajo con la comunidad están la construcción de soluciones temporales de vivienda, reparaciones de infraestructura en instituciones educativas y pintura de fachadas. También, se apoyó el banco de alimentos, siembra de árboles y limpieza de ríos.

## Protección y preservación de los recursos naturales

El compromiso de Sodimac con la sostenibilidad durante 2018 se expresó también a través de sus acciones en materia de construcciones sostenibles y gestión ambiental.

La experiencia en tiendas físicas, que complementa las iniciativas digitales, será un foco de trabajo el próximo año para entregar experiencias diferenciadoras a los consumidores.



Es así como el año pasado, se construyó la tienda número 40 (HC Mosquera), utilizando los mejores conceptos y técnicas de construcción sostenible. Ella cuenta con diseños de alta eficiencia energética, como domos solares para ahorro de un 100% de consumo de energía en iluminación durante el día; paneles solares que aportan el 30% del consumo total de energía de la tienda; consumo de aguas lluvias que permite ahorrar hasta un 58% de consumo de agua potable; e instalación de una planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR) con cumplimiento total de la normativa en términos de calidad de vertimientos de aguas no domésticas, entre otros. Debido a este trabajo la tienda será certificada LEED, transformándose en la sexta de la cadena en obtener este reconocimiento. También, obtendrá la certificación EDGE (ahorro de uso y ahorro eficiente de agua y energía), transformándose en la primera tienda de retail de Colombia en obtener esta distinción.

Desde el punto de vista de gestión ambiental, Sodimac cerró el año con 21 tiendas certificadas en ISO 14001:2015, demostrando que sus procesos y operación interna están enmarcadas en un compromiso real hacia la sostenibilidad. Esta visión fue apoyada por la implementación del sistema Cero Bolsas Plásticas, que empezó a funcionar en septiembre de 2018. Finalmente, se logró reciclar más de 4 mil toneladas de material y tener un 100% de aprovechamiento en diferentes procesos, llegando a implementar las primeras acciones de economía circular con materiales como madera, cartón y plástico.

## Manos capacitadas para Colombia

El compromiso con las personas que trabajan en el sector de la construcción significó para Sodimac Colombia seguir fortaleciendo el evento de capacitación y formación más grande del país, denominado “La Gran Feria de la Capacitación”, que tuvo su quinta versión. En esta ocasión, benefició a 18 mil especialistas que tuvieron acceso a más de 144 cursos de capacitación e información, demostración de productos innovadores y aprendizaje en proyectos de impacto en la rama de la construcción. La iniciativa

fue reconocida en el Festival Iberoamericano de promociones y eventos FIP, en la categoría Oro, como mejor iniciativa social.

Siendo coherente con su propuesta de valor, que trasciende el evento más importante del año para la marca Constructor, Sodimac Colombia dio continuidad a la entrega de becas para miembros del Círculo de Especialistas Sodimac (CES), mediante el programa Diplomado Gestión de la Innovación Empresarial, que ha beneficiado a la fecha a 1.610 especialistas.

El compromiso con la capacitación de la marca ha demostrado lo importante que es para los especialistas acceder a una mejor formación. Los frutos de este trabajo se aprecian en la cantidad de personas que han sido impactadas con este pilar fundamental. Se trata de 83 mil especialistas de la construcción capacitados en los últimos 8 años y más de 27 mil en 2018.

## Avanzando hacia 2019

Sodimac Colombia continuará centrando todo su esfuerzo en la implementación y desarrollo de nuevas herramientas, productos y servicios que faciliten el proceso de venta y la entrega de su oferta de valor. Las inversiones en cadena de abastecimiento, tecnología e integración digital generarán nuevas experiencias y valor para los clientes, con el fin de mejorar los hogares y el desarrollo de los clientes especialistas.

La experiencia en tiendas físicas, que complementa las iniciativas digitales, será un foco de trabajo para entregar experiencias diferenciadoras a los consumidores. Lo anterior, basado en un mejor conocimiento de las necesidades de los clientes y una actitud de servicio que faciliten el proceso de inspiración y compra.

Los grandes avances para complementar la cultura con elementos de agilidad y colaboración continuarán el próximo año, con el compromiso de Sodimac Colombia de ser cada día mejor para sus clientes.

## Comité Ejecutivo Sodimac Colombia



**1 Ricardo Rafael Briceño Suárez**  
GERENTE ADMINISTRATIVO  
Y FINANCIERO

**2 Gustavo Diego Hernández  
Arizabaleta**  
GERENTE DE DESARROLLO

**3 Miguel Pardo Brigard**  
GERENTE GENERAL

**4 Erasmo Jesús Moreno Aguilera**  
GERENTE DE TECNOLOGÍA

**5 Karim Cecilia Grijalba Mármol**  
GERENTE DE GESTIÓN HUMANA  
INTEGRAL

**6 Luis Prieto Archidona**  
GERENTE COMERCIAL

**7 Pedro José Gallón Tamayo**  
GERENTE DE OPERACIONES