

Mensaje del Gerente General de Sodimac Chile

(102-12; 102-14)

“Durante 2018, seguimos fortaleciendo nuestro gobierno corporativo. Realizamos un Proceso de Debida Diligencia en Derechos Humanos, de acuerdo con los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de la ONU, en el que participaron proveedores, trabajadores, empresas contratistas, dirigentes sindicales y ejecutivos de Sodimac. Los temas y riesgos levantados en este proceso fueron integrados a la Gestión de Riesgos de Sodimac, sumando una nueva mirada respecto a los impactos en las personas”.



Eduardo Mizón
Gerente General
Sodimac Chile.

Tenemos el agrado de compartir con ustedes el 12° Reporte de Sostenibilidad de Sodimac Chile. Este da cuenta de nuestro desempeño económico, social y medioambiental, de acuerdo con los compromisos que hemos asumido con las distintas partes interesadas, en el marco de nuestra política de sostenibilidad y para seguir 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.

Durante el año 2018, seguimos fortaleciendo nuestro gobierno corporativo. Realizamos un Proceso de Debida Diligencia en Derechos Humanos, según los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de la ONU, en el que participaron proveedores, trabajadores, empresas contratistas, dirigentes sindicales y ejecutivos de Sodimac. Los temas y riesgos levantados en este proceso, que consideró 63 entrevistas y la revisión de 217 documentos, fueron integrados a la Gestión de Riesgos de Sodimac, sumando una nueva mirada respecto a los impactos en las personas.

En el período, el presidente del Comité de Directores, Nicolás Majluf, asumió formalmente como responsable de supervigilar el desarrollo de nuestra política de sostenibilidad. Él tendrá la tarea de revisar



y validar, además de orientar y dar retroalimentación continua, definiéndose que levantará estas materias permanentemente al citado comité, y por su intermedio, al directorio.

Durante 2018, incorporamos a la evaluación de proyectos la Matriz Inteligente de Alerta Territorial Temprana (MIATT), que es un instrumento que busca anticiparse a las controversias territoriales en el desarrollo de los proyectos de tiendas u otras instalaciones. Este permite conocer las limitantes, y generar las medidas técnicas, económicas y sociales, para que las nuevas inversiones no sólo cumplan la normativa, sino que también, el estándar de Sodimac en materia de sostenibilidad. Este año empezamos a evaluar con este instrumento cada uno de los territorios donde se proyectan obras nuevas, ampliaciones y remodelaciones, con la finalidad de identificar aquellos indicadores territoriales que pudieran comprometer la sostenibilidad y reputación de la compañía, si es que no son atendidos oportunamente, independientemente de si los proyectos son ejecutados por desarrolladores externos. En el año se evaluaron 17 proyectos nuevos y otras 5 remodelaciones o ampliaciones de tienda.

En el área de gestión de personas, un ámbito muy relevante fueron los programas de capacitación y de desarrollo integral de los trabajadores, con 511.617 horas de capacitación para

el desarrollo de carrera en el marco de la Escuela de Excelencia Sodimac.

Asimismo, para ir más allá de las obligaciones que nos impone la normativa, en 2018 implementamos el Programa de Inclusión para Personas en Situación de Discapacidad (PeSD), que consideró a 192 trabajadores. Este se desarrolla en alianza con instituciones especialistas y considera un proceso de selección inclusiva; evaluación psico-laboral y evaluación de desempeño adaptadas al tipo de discapacidad; educación sobre diversidad a los equipos de trabajo directo y jefaturas; un seguimiento de la adaptación al cargo de las personas que participan en el programa y ajustes en el proceso de capacitación, según la discapacidad.

Sodimac también cuenta con 552 trabajadores migrantes, de 20 nacionalidades. Para facilitar la integración laboral, establecimos una alianza con el Servicio Jesuita a Migrantes, publicamos un Manual de Contratación de Personas Migrantes y se dictaron diversos talleres de capacitación, incluyendo comunicación intercultural.

Con el objetivo de compatibilizar mejor la vida personal y laboral, lanzamos el Programa de Flexibilidad Laboral. En este primer año, 621 trabajadores se acogieron a alguna modalidad de



flexibilidad horaria, trabajo a distancia y permisos de tiempo libre sin goce de sueldo.

Para potenciar sus habilidades, 52 dirigentes y delegados sindicales participaron en diferentes instancias de formación durante 2018, entre las que destacan el Diplomado de Liderazgo Laboral que dicta la Pontificia Universidad Católica (PUC) en conjunto con la Fundación Carlos Vial Espantoso, y el Programa de Líderes Sindicales desarrollado por la empresa en conjunto con los sindicatos, que cumplió una década y contempla un curso con 24 horas de formación.

Los distintos esfuerzos en materia de gestión de personas se tradujeron en el mejor resultado desde que medimos el clima laboral a través de la herramienta Great Place to Work. Nos ubicamos en el lugar 33 entre las Mejores Empresas para Trabajar del país, con un Trust Index de 81 puntos.

En materia medioambiental, este año dejamos de entregar bolsas plásticas desechables en todas las tiendas, eliminando cerca de 46 millones de bolsas (equivalentes a 471 toneladas de plástico). Como parte de nuestra Red Nacional de Puntos Limpios, durante 2018 reciclamos más de 3.200 toneladas de residuos, superando las 830 mil visitas de clientes y comunidad. En alianza con una empresa de telefonía, habilitamos un espacio de reciclaje electrónico, permitiendo además reciclar celulares, tablets y cables en desuso. Entendiendo los urgentes desafíos que enfrentamos como planeta, también nos incorporamos al grupo “The Circular Economy 100” (CE100) de la Fundación Ellen McArthur, comunidad global público-privada que trabaja de manera colaborativa para transitar con más fuerza hacia una economía circular.

En el marco del programa Construyendo Sueños de Hogar, materializamos 110 proyectos de mejoramiento de infraestructura, espacios públicos o comunitarios en todo Chile, con la participación de 1.116 trabajadores voluntarios y 24.607 personas beneficiadas directamente. En el plano interno, dentro de esta misma iniciativa, apoyamos con proyectos a 120 trabajadores para mejorar sus hogares y calidad de vida.

Nuestro canal de YouTube recibió el Botón de Oro de Google al superar el millón de suscriptores. Nos alegra que se valore el esfuerzo y cariño que ponemos en cada video y tutorial que subimos a esa red social para ayudar a hacer realizar los sueños y proyectos de hogar de nuestros clientes, que es el propósito que da sentido a todo lo que hacemos.

En 2018, también continuamos consolidando a la Gran Feria para Maestros Especialistas como el principal espacio donde los especialistas de la construcción se dan cita una vez al año para actualizarse en todos los conocimientos e innovaciones del rubro. Este año además de la Gran Feria de capacitación en Santiago realizamos también por primera vez el mismo evento en regiones, en Concepción. En total, a estas ferias asistieron 23.448 personas y otros 51.750 mil se conectaron vía streaming, realizándose más de 500 cursos de capacitación.

En el ámbito del aprovisionamiento responsable, organizamos un nuevo Encuentro Anual, en el que participaron más de 600 proveedores. En la actividad abordamos los desafíos conjuntos en materia de sostenibilidad y ante los cambios por la transformación digital. Nos planteamos tres grandes objetivos que solo se lograrán con un esfuerzo conjunto: duplicar en 2019 la oferta de productos

eco-sostenibles; que el 100% de los envases y embalajes sean reciclables al 2020; y que todos los proveedores de Sodimac estén en la plataforma de autoevaluación (SEDEX) al 2021.

Desarrollamos un plan de inversiones anual de \$60,3 mil millones. En el período concretamos nuestra aspiración de tener una tienda Sodimac Homecenter y Constructor de última generación en San Antonio y reforzamos nuestra presencia en la zona norte de Santiago, con la apertura de otra moderna tienda en la comuna de Independencia y en la ciudad de La Serena, donde inauguramos una segunda tienda en el sector de Balmaceda.

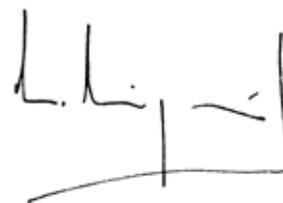
En paralelo, tuvimos un importante avance en comercio electrónico, con el lanzamiento de nuestro Marketplace, que significó sumar más de 20 mil nuevos códigos de productos (SKU's). Como complemento seguimos invirtiendo en logística y en ampliar y mejorar los puntos click and collect para el retiro de compras online en tiendas.

Los reclamos representaron un 0,24% del total de transacciones realizadas en el año, y continuaremos esforzándonos para reducir esa cifra. Utilizando la tecnología, estamos mejorando procesos, lo que se tradujo en un alza de 10% en el NPS (indicador de satisfacción de clientes) con respecto a 2017, con un aumento transversal de todos los ítems que componen la medición. En el marco de un proceso de mejoramiento continuo, en 2018 empezamos a medir específicamente el NPS de nuestras ventas de comercio electrónico, lo que esperamos se traduzca en avances que nos permitan seguir mejorando la experiencia de nuestros clientes en ese ámbito.

Sabemos que la confianza de los clientes se gana o se pierde todos los días. Por segundo año consecutivo, Sodimac fue reconocida como la segunda institución después de Bomberos en la que más confían los chilenos según el estudio I-Creo, desarrollado por Almabrand, que evalúa las dimensiones honestidad y transparencia; responsabilidad; empatía; respaldo y cercanía. Este hecho nos desafía a seguir mejorando.

No quisiera concluir esta carta sin reiterar nuestro firme compromiso con los Principios Rectores de Derechos Humanos y el Pacto Global de las Naciones Unidas, las Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE, los protocolos del Global Reporting Initiative (GRI) y los lineamientos de ISO 26000. Principios Rectores de Derechos Humanos y el Pacto Global de las Naciones Unidas, las Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE.

Quedamos atentos y agradecemos todas sus observaciones y sugerencias para disminuir nuestras brechas y seguir avanzando en el camino de mejoramiento y desarrollo sostenible en el que estamos comprometidos.



Eduardo Mizón
Gerente General Sodimac Chile