



PATIO SODIMAC CONSTRUCTOR

NUESTROS PROVEEDORES

Con la asesoría de la organización internacional Sedex, Sodimac siguió potenciando su cadena de suministro, buscando desarrollar relaciones de largo plazo con sus proveedores y el traspaso de prácticas de producción responsable, bajo un modelo de relación que contribuya al éxito del negocio común.

Nuestros Proveedores

64-12

Sodimac considera a los proveedores una extensión de su empresa, por lo cual busca establecer relaciones de largo plazo, de mutuo beneficio y con un trabajo conjunto basado en reglas claras, con un énfasis también en conductas y normas de operación responsable.

Transparencia comercial

Sodimac desarrolla una política integral de sostenibilidad, de carácter vinculante con sus proveedores, mediante la cual se compromete a respetar los derechos de todas las personas y a ejercer acciones de cuidado con el medioambiente.

Es por ello, la relación con la cadena de suministro se rige por la política de Transparencia Comercial Sodimac (TCS), un marco normativo formal de autorregulación que se enfoca tanto en la relación comercial como en las conductas y normas de operación responsable y de sostenibilidad con los proveedores, constituyendo una instancia moderna, abierta y transparente de relacionarse con esta contraparte, permitiendo un trabajo conjunto sobre reglas claras. Dichas orientaciones se encuentran alineadas con los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, las directrices de la OECD, las normas para reportar del Global Reporting Initiative y la Guía ISO 26000, entre otras.

El TCS delega en la Gerencia de Contraloría de Sodimac la responsabilidad de velar por el cumplimiento de estos principios. A través de los canales de atención y reclamos establecidos por la empresa, durante 2014 ésta recibió 8 casos de proveedores, los que fueron acogidos, analizados y resueltos, tomando las medidas correspondientes para corregir cualquier eventual incumplimiento a las normas de TCS.



¿Qué aborda la política de TCS?

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

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



Aprovisionamiento responsable

G4-HR10, G4-HR11

En el marco del TCS y del compromiso de la empresa con los derechos humanos, Sodimac vela porque no exista trabajo infantil en su cadena de aprovisionamiento. En este contexto, durante el período reportado no se registraron denuncias o prácticas de trabajo infantil entre los proveedores fiscalizados.

Asimismo, como parte del Curso de Innovación que desarrolla anualmente y bajo el contexto de la política del TCS, Sodimac fomenta en sus proveedores una sensibilización que les permita incorporar en sus prácticas los lineamientos en materia de sostenibilidad adoptados por la compañía en el ámbito social y ambiental.

Junto a estas exigencias, Sodimac trata de contribuir a un adecuado desarrollo comercial de sus proveedores mediante una serie de prácticas, entre ellas, pagarles en un plazo no superior a 30 días, especialmente a los de mediano y pequeño tamaño. Se busca así ayudar a impulsar la actividad de las pymes en el largo plazo, otorgando una mayor estabilidad y confianza en sus relaciones comerciales.



Trabajo con Sedex

Luego de la suscripción de un acuerdo con Sedex el año anterior, durante 2014 se inició el trabajo conjunto de Sodimac con esa organización internacional sin fines de lucro, que tiene como objetivo impulsar mejoras en las prácticas empresariales en aspectos relacionados con la ética y la responsabilidad de las cadenas de suministro. Esta es una plataforma de alcance mundial que permite diseñar un programa de abastecimiento responsable a la medida de las necesidades de la empresa, utilizando una amplia gama de herramientas para compartir datos éticos, reducir los riesgos, proteger la reputación corporativa y hacer seguimiento de prácticas y no conformidades en la cadena de suministro.



Principios del Pacto Global para proveedores

G4-HR11

Derechos humanos

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.
2. Evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.

Medioambiente

7. Apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales.
8. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
9. Alentar el desarrollo y la difusión de productos y tecnologías inocuas para el medioambiente.

Prácticas laborales

3. Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.
4. Eliminar todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.
5. La abolición del trabajo infantil.
6. La eliminación de todo tipo de discriminación respecto del empleo y la ocupación.

Anticorrupción

10. Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

Centro de Innovación

64-12

La innovación permite diferenciarse en un mercado altamente competitivo. Con esta motivación, Sodimac implementó a fines de 2012 un Centro de Innovación de Proveedores (CIP), cuya labor está enfocada en sistematizar y gestionar el aporte que en este sentido puede hacer la cadena de proveedores a la oferta de valor de la compañía, bajo el concepto de la co-creación.

Con este modelo, Sodimac pone a disposición de sus proveedores su amplio conocimiento respecto de las demandas y expectativas de los clientes, de modo que focalicen sus capacidades en la generación de productos, servicios y nuevos negocios, y resuelvan de manera creativa y más directa las necesidades de los consumidores.

La iniciativa ha demostrado ser muy exitosa, aportando nuevos productos de alto valor agregado a la oferta de la empresa. Al cierre de 2014, se han firmado acuerdos con 36 proveedores para el desarrollo conjunto de más de 50 nuevos productos y servicios, generando las primeras ventas en 17 tiendas durante el período, proyectando aumentar la presencia en la cadena y los productos en desarrollo en 2015. Por su parte, más de 52 otras compañías han presentado sus proyectos y el área de innovación ha ayudado a impulsar su gestión comercial.

Esta iniciativa actualmente cuenta con 70 proveedores, de los cuales 20 forman parte de su línea reactiva, es decir, pertenecen al CIP y desarrollan soluciones que responden a algún desafío de innovación. En esta línea, el CIP los apoya desde etapas tempranas hasta la implementación de la solución. Entre las empresas que pertenecen a este grupo están 3M, Mosaico, Toyotomi, Cintac, Ducasse y Bticino, entre otras.

Los 50 restantes son proveedores de la línea proactiva, es decir, que se han acercado al CIP a presentar soluciones innovadoras. En esta línea, el CIP los apoya en la implementación de la solución.

Teniendo en cuenta estos resultados, Sodimac seguirá impulsando y masificando la participación de proveedores en el CIP.

Cabe destacar que esta iniciativa entrega a los proveedores importantes beneficios, como información sobre las necesidades de los clientes para el desarrollo de nuevas soluciones; testeo de productos con potenciales clientes antes de salir al mercado, aumentando la probabilidad de éxito; exhibición en espacios exclusivos de innovación en los distintos canales de venta, y conexión con distintas entidades que permitan potenciar y apalancar el desarrollo de nuevas soluciones.



Curso de Innovación para Proveedores

El Centro de Innovación también desarrolla una labor relevante de capacitación, a través del programa de Formación Ejecutiva en Innovación, que realiza anualmente para sensibilizar y entregar herramientas a sus proveedores, de modo que no sólo puedan competir mejor en el mercado sino que desarrollen su actividad con criterios de sostenibilidad.

Este programa, que tiene una duración de un mes, se divide en cuatro fases: detectar y entender las necesidades de las personas; diseñar una solución con los atributos necesarios para estas necesidades; construir las soluciones (productos o servicios); y lanzarlas con un plan de seguimiento comercial. A ello se suman contenidos para contribuir a un desarrollo sostenible de su actividad. En el curso dictado en 2014 participaron 21 proveedores.

Control de calidad

64-PR1

Cada año, ejecutivos de Sodimac seleccionan en Chile y viajan por diversos mercados del mundo buscando los mejores productos, al mejor precio y con el respaldo de fabricantes de confianza, los que son sometidos a estrictos controles de calidad.

Participación Proveedores			
Origen	2012	2013	2014
Importado	20%	21%	28%
Nacional	80%	79%	72%

Fuente: Sodimac.

Junto al precio, la estrategia de aprovisionamiento de Sodimac considera la continuidad del proveedor, su mejoramiento continuo, calidad y seguridad de sus productos. En el marco de su política de abastecimiento responsable, también son fundamentales sus buenas prácticas laborales, contar con un ambiente adecuado de trabajo, el uso de elementos de seguridad y el respeto por las normas nacionales y acuerdos internacionales en materia laboral.

En esta línea, la compañía también ha desarrollado un plan de diversificación de sus compras en varias categorías de productos. Esto ha determinado que su desarrollo y competitividad dependan, en gran medida, de tener una base amplia y estable de proveedores. Se procura articular con ellos relaciones que favorezcan una coordinación eficiente, complementariedad de capacidades, innovación, producción asegurada y una sensibilidad especial para atender las necesidades de los clientes.

Modelo de Control de Calidad Sodimac



Inspecciones internacionales y nacionales

G4-PR3

Tras seleccionar productos y tomar contacto con potenciales proveedores en ferias internacionales, Sodimac visita sus instalaciones para constatar su capacidad y solvencia. Posteriormente, los productos contratados son sometidos a estrictos controles de calidad por parte de empresas internacionales especializadas.

Las inspecciones realizadas a proveedores extranjeros consideran las especificaciones técnicas, los componentes y características funcionales de los productos, y se revisa cada uno de los puntos requeridos por Control de Calidad. Se examina que la producción haya sido realizada siguiendo fielmente la especificación propia del producto y que cumpla con los materiales y especificaciones solicitados. Se verifica el producto en su totalidad, revisando manuales, etiquetado, código de barras, empaque y paletizado.

En 2014, las inspecciones en Asia sumaron un total de 2.613 y se inspeccionó a 425 proveedores.

Inspecciones en Asia	2012	2013	2014
Número de inspecciones	2.431	2.076	2.613
Número de proveedores inspeccionados	582	389	425

Fuente: Sodimac.

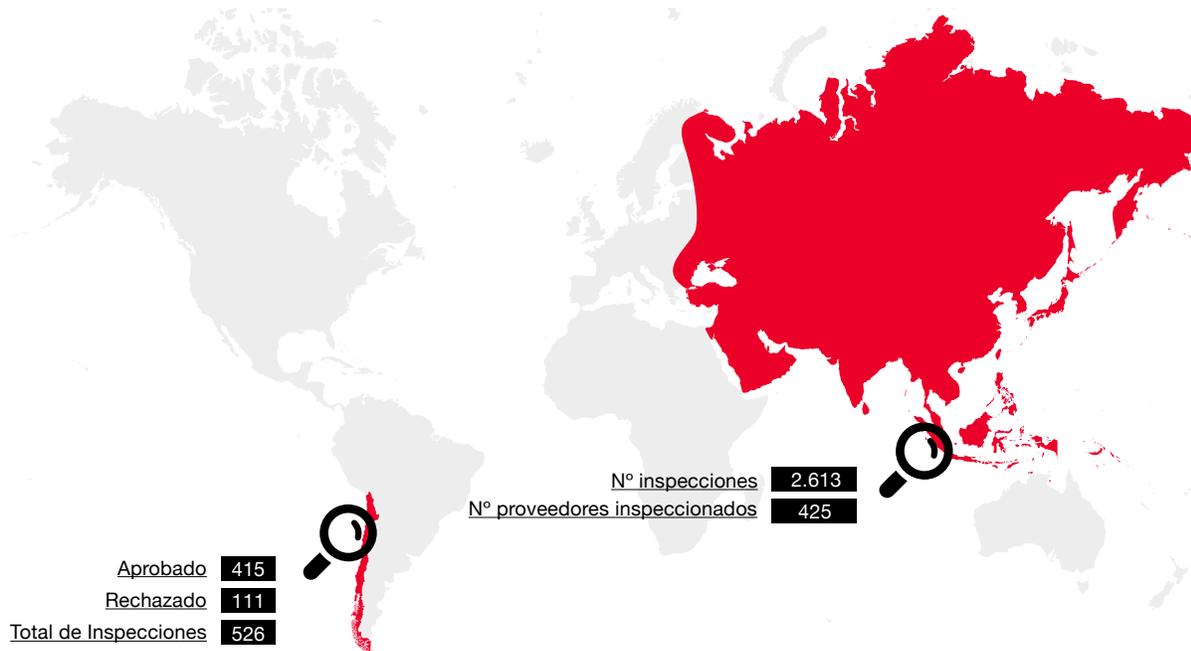
Este procedimiento se aplica igualmente en Chile con los productos adquiridos a proveedores locales, efectuándose exigentes inspecciones con las cuales Control de Calidad verifica atributos asociados a la señalética del empaque, rotulación, código de barras, accesorios, manual y paletizado.

Asimismo, se efectúan revisiones preventivas a productos de temporada, como calefacción, terraza y parrillas, entre otros, aplicándose inspecciones correctivas al detectarse errores en los productos que los proveedores deben solucionar.

Durante este proceso, toda inspección tiene un resultado que libera o no el despacho de los productos, que puede ser del tipo aprobado o rechazado.

Inspecciones Nacionales			
Estado de la inspección	2012	2013	2014
Aprobado	381	417	415
Rechazado	106	80	111
Total de Inspecciones	487	497	526

Fuente: Sodimac.



Testeos de productos

G4-PR1

Para verificar la seguridad y el uso de los productos, el área de Control de Calidad contrata los servicios de laboratorios nacionales y extranjeros, con especial énfasis en los productos eléctricos y de mobiliario.

Además, Sodimac incentiva que sus proveedores -tanto nacionales como extranjeros- realicen testeos en laboratorios externos, con el objetivo de contar con ese respaldo al momento de incorporar un producto.

Testeos Externos de Productos	2012	2013	2014
Testeos de productos realizados en Chile	910 unidades	970 unidades	382 unidades
Testeos de productos realizados fuera de Chile	65 unidades	18 unidades	153 unidades

Fuente: Sodimac.

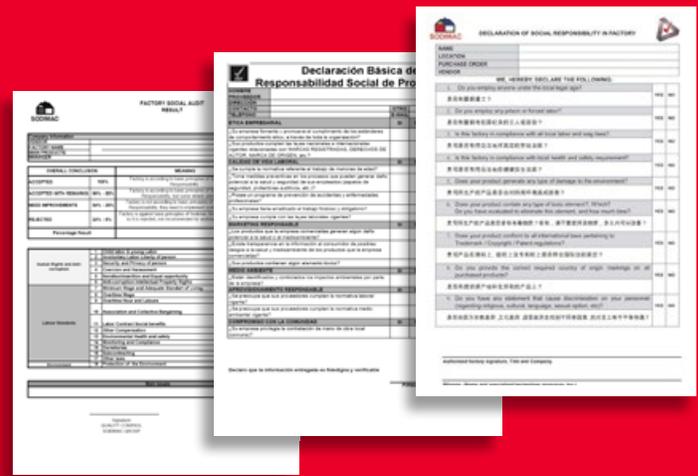
Ciclo Testeo Interno



Laboratorio de experiencia de uso

El área de Control de Calidad de Sodimac cuenta desde el año 2013 con un laboratorio interno enfocado principalmente en la experiencia de uso de los productos. Su objetivo es asegurar que cumplan su promesa de valor frente al cliente, mediante la evaluación de su seguridad, construcción, componentes y principalmente, con pruebas que apunten a una buena experiencia de uso para los clientes.

El laboratorio de experiencia de uso de Sodimac cuenta con instrumental de medición y equipos de ensayos de primer nivel, además de laboristas especializados, que permiten evaluar productos para los distintos mercados de Sudamérica, con un enfoque en evaluarlos de manera previa a su compra. También contribuye a hacer mejoras continuas mediante la evaluación de productos que ya están en el mercado, aportando con mejoras en su diseño, de la mano de un equipo de ingenieros de desarrollo de productos. Este laboratorio significó una inversión cercana a los US\$ 120.000 y cuenta con áreas de ensayos mecánicos, eléctricos, químicos, y materiales, junto con áreas de instalación, armado y aplicación de productos. Durante el año 2014 se evaluaron 589 productos, considerando ensayos previos a su incorporación al surtido de Sodimac y ensayos de control de productos ya disponibles en el mercado.



64-LA14, 64-LA15, 64-EN32, 64-EN33

Marcas propias y soporte técnico

Sodimac manda a fabricar y etiqueta productos bajo el criterio de “marcas propias”, por lo cual asume incluso una mayor responsabilidad en cuanto a las exigencias sobre calidad, funcionamiento y postventa de los mismos. De hecho, buena parte del trabajo realizado por la Gerencia de Calidad se concentra en el seguimiento de estos productos en las diferentes etapas de su ciclo de vida.

En el ámbito de la postventa, para todos los productos marca propia, como grifería o aquellos que funcionan con energía eléctrica o algún tipo de combustible, Sodimac ha establecido un servicio técnico exclusivo para la reparación, administración de repuestos y atención de los requerimientos de clientes. Actualmente existen 1.033 productos de marca propia, los que cuentan con un servicio técnico controlado por la compañía, el cual en 2014 atendió un total de 19.826 productos de diversas categorías.

Adicionalmente, la empresa ha desarrollado una red de módulos de Soporte Técnico, ubicados en 48 tiendas a lo largo de Chile. Estos están a cargo de especialistas enfocados en ayudar a los clientes en la puesta en marcha del producto adquirido, informarles acerca de su mejor uso y enviarlos al servicio técnico especializado si así se requiere.

Atenciones de Soporte Técnico	
2012	362.778
2013	490.882
2014	534.989

Fuente: Sodimac.

Cuestionario para proveedores

La política de sostenibilidad de Sodimac considera la firma de una declaración adicional por parte de los proveedores, sobre la base de un cuestionario que profundiza en aspectos como Ética Empresarial, Derechos Humanos, Salud y Seguridad Laboral, Selección de Proveedores, Etiquetado y Publicidad de Productos, Medioambiente, y Compromiso con la Comunidad. Los proveedores nacionales e internacionales han adherido a esta política, colaborando con la suscripción de este formulario disponible en español, inglés y chino mandarín.

Cabe señalar que en 2014 un total de 425 proveedores asiáticos (es decir, el 42% del total de proveedores de dicho origen), suscribieron este compromiso. En tanto, durante el período se hicieron 74 evaluaciones a fábricas de proveedores de Asia en temas de responsabilidad social (Factory Social Audit), auditorías que se llevan a cabo a proveedores que comienzan las negociaciones con Sodimac.

Cuestionario para Proveedores	2012	2013	2014
Total de proveedores extranjeros	728	448	1.002
Proveedores que firmaron cuestionarios de Sodimac	548	308	425

Nota: Se consideran sólo proveedores activos durante esos años.
Fuente: Sodimac.

Programa de Desarrollo de Proveedores

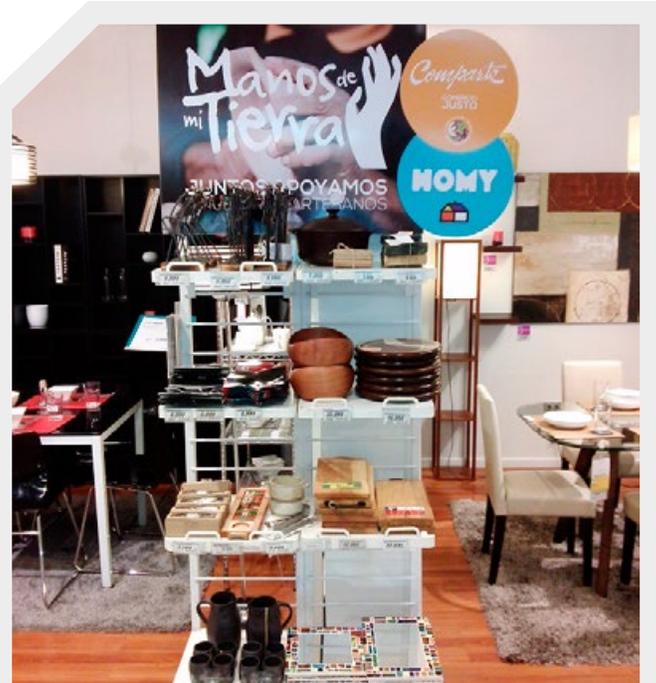
En el período reportado Sodimac –junto a la Corporación de Fomento de la Producción, Corfo- siguió desarrollando el “Programa de Desarrollo de Proveedores”, enfocado en 23 pymes del sector maderero -específicamente aserradero- con las que se relaciona. El agente operador a cargo de velar por la correcta implementación de este programa es el Consejo de Desarrollo del Sector Social de la Economía, CODESSER.

El objetivo es implementar un plan de mejoramiento continuo para incrementar la calidad, productividad y formalización de los proveedores pymes de maderas aserradas, en directo beneficio también de los 600 trabajadores que forman parte de este grupo de empresas. Sodimac además busca el cumplimiento de la normativa medioambiental por parte de las pymes, lo que llevará a que la madera consumida en Chile sea un producto con estándares de calidad y producción responsable.

Acuerdo de Producción Limpia con Proveedores

Adicionalmente, Sodimac ha estado trabajando en un Acuerdo de Producción Limpia (APL) junto a la Corporación Chilena de la Madera (CORMA) para apoyar a pequeñas y medianas empresas ligadas al sector forestal de la Región del Biobío y de la Región de La Araucanía. Esto es un desafío de co-crear junto a los proveedores, buscando mejorar su competitividad, seguridad y condición de sus trabajadores, además de su relación con el entorno y el medioambiente.

Las 24 empresas que participan en esta iniciativa generan más de 1.300 empleos directos y benefician indirectamente a otras 6 mil personas, con una cuota de producción que bordea los 360 mil metros cúbicos al año de madera aserrada y 130 mil de remanufacturada. En 2015, concluye este proceso con la certificación de estas empresas pymes madereras.



Programa “Manos de mi Tierra”

En 2014 se sumó a este programa una nueva tienda Homy, con lo que ya son cuatro los puntos de venta de Sodimac que ofrecen productos artesanales de microemprendedores, lo que significó vender más de 4 mil productos, alcanzando \$37 millones.

Esta iniciativa, que nace de una alianza público-privada con el apoyo de Fosis y la ONG Comparte, tiene como objetivo generar oportunidades a micro emprendedores para la comercialización de sus productos, aumentando de este modo su bienestar y el de sus familias.

Este proyecto social, iniciado en agosto de 2012, se realiza bajo los estándares del Comercio Justo (Fair Trade) y la certificación WTFO (World Fair Trade Organization), movimiento mundial que cuenta con tiendas especializadas, sistemas de comercialización y certificación que aseguran que el productor reciba un pago justo, tenga condiciones de trabajo dignas y adecuadas, se respeten sus tradiciones culturales y el medioambiente.