

MENSAJE GERENTE GENERAL SODIMAC CHILE



Eduardo Mizón F.
Gerente General
SODIMAC CHILE

Tengo el agrado de compartir con ustedes el décimo Reporte Anual de Sostenibilidad de Sodimac Chile. Llevamos una década dando cuenta transparentemente de los avances y desafíos que enfrentamos, de acuerdo a los compromisos que asumimos explícitamente con las distintas partes interesadas, en el marco de nuestra política de sostenibilidad.

En estos años hemos evolucionado hacia una estructura formal de gestión que incorpora la sostenibilidad en la estrategia del negocio a lo largo de toda la cadena de valor. Esta integración la estamos midiendo desde el año 2015 con un instrumento (Index de Sostenibilidad) que considera las mejores prácticas de empresas de clase mundial y evalúa cómo cada área de la compañía está gestionando los temas definidos como más relevantes para responder a las expectativas y cumplir con los objetivos y metas que hemos definido en todos los ámbitos de la sostenibilidad. En el último año, en Chile avanzamos un punto en esta exigente medición. Esto refleja cómo en la medida que hemos ido madurando tenemos que esforzarnos mucho más para dar saltos relevantes.

Durante el 2016 destinamos grandes esfuerzos para reforzar la calidad de nuestro servicio, introduciendo mejoras en procesos de venta a distancia, eficiencia operacional y logística, para responder a las expectativas de nuestros clientes. Esto se tradujo en una mejora promedio anual de 15% en el indicador de satisfacción de clientes (NPS).

De manera absolutamente pionera en Chile y también en Latinoamérica, en 2016 Sodimac decidió integrar los resultados de este instrumento en el sistema de incentivos de la compañía, con metas anuales que cumplir para este indicador. Esta es una práctica de empresa de clase mundial que Sodimac decidió implementar para reforzar su compromiso con la sostenibilidad de manera estratégica. Esperamos que genere un efecto movilizador a nivel regional.

Durante el año 2016, Sodimac terminó su proceso de planificación estratégica para el periodo 2016-2021, bajo los mismos tres pilares corporativos que conforman nuestra estrategia de desarrollo: crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad. En ese esfuerzo participaron los distintos estamentos de la empresa, incluyendo el directorio.

En un escenario de desaceleración económica y caída en el mercado de la construcción, en 2016 desarrollamos en Chile un plan de inversiones de US\$ 60 millones, que contempló inversiones en logística y TI, así como cambios en procesos operacionales y comerciales, entre otras iniciativas que buscan responder a las crecientes exigencias de los clientes y al desarrollo del comercio electrónico. Adicionalmente, se empezó a trabajar en las tiendas que abriremos en 2017 en La Serena y en el sector de Los Dominicos en Santiago.

Al igual que otras áreas del retail, nuestra empresa está haciendo cambios profundos en los procesos operacionales, comerciales, tecnología y logística para incrementar sus capacidades digitales e integrarlas con su red de tiendas.

El año 2016 también fue un año complejo para Sodimac, porque en un proceso normal de negociación colectiva no logramos llegar a acuerdo con el sindicato Homecenter, lo que se tradujo en la huelga legal de prácticamente la mitad de la dotación de la empresa. Este proceso, que finalizó tras 26 días, nos lleva a repensar cómo podemos seguir profundizando en el conocimiento de nuestros trabajadores y sus expectativas para traducir esa escucha en acciones concretas que nos permitan fortalecer nuestras relaciones laborales, tender puentes de confianza y que, en definitiva, el desarrollo de la empresa sea percibido también como una generación de valor compartido en el que ganan todos sus trabajadores. Esta huelga se dio en el año en que nuestra organización ha tenido los mejores indicadores de clima laboral, claramente eso ya no es suficiente, nuestros trabajadores esperan mucho más de nosotros, por lo que hemos realizado diferentes diagnósticos y conversatorios con diferentes públicos de interés para abordar y avanzar en los desafíos laborales.



Durante el 2016 destinamos grandes esfuerzos para reforzar la calidad de nuestro servicio, introduciendo mejoras en procesos de venta a distancia, eficiencia operacional y logística, para responder a las expectativas de nuestros clientes. Esto se tradujo en una mejora promedio anual de 15% en el indicador de satisfacción de clientes (NPS). Este es un ámbito prioritario en el que seguiremos concentrándonos para poder satisfacer sus expectativas. Buscamos acompañarlos con pequeñas y grandes acciones en los más diversos ámbitos, desde los consejos que ofrecemos en nuestros catálogos, televisión y YouTube hasta los talleres de capacitación a familias y profesionales. En ese sentido, no puedo dejar de mencionar la cuarta versión de la Gran Feria de Capacitación para Maestros Especialistas que permitió capacitar a más de 20 mil personas a través de 210 cursos gratuitos.

En el período, continuamos trabajando con Sedex, organización internacional que nos apoya en el desarrollo de un programa de abastecimiento responsable. Bajo dicho contexto, se solicitó a más proveedores sumarse a esta iniciativa, logrando la inscripción de 97 proveedores internacionales y nacionales. Asimismo, se

profundizó el trabajo de seguimiento de la cadena de valor, con 85 auditorías sociales a los proveedores, con el fin de revisar el cumplimiento de los estándares de salud y seguridad de trabajadores, respeto de los derechos humanos, medioambiente y laborales que Sodimac exige.

En materia ambiental, en 2016 más de 370 mil personas visitaron alguno de nuestros Puntos Limpios a lo largo de Chile, reciclando una cifra superior a las 2.300 toneladas de residuos. Tomando como base los residuos plásticos que recibimos, en conjunto con Triciclos y la empresa especializada Comberplast, iniciamos la producción y comercialización de una línea de productos elaborados con materia prima reciclada en nuestras tiendas. De acuerdo a la información proporcionada por Tricilos, ésta es la primera iniciativa de Economía Circular de un retailer en Sudamérica. También junto a Triciclos, empezamos a desarrollar una iniciativa piloto en dos comunas de Santiago, donde ofrecemos un servicio de reciclaje domiciliario que incluye capacitación, kit de contenedores y retiro en los hogares. Pese a las iniciativas desarrolladas, tenemos aún metas pendientes en materia ambiental. Comprendemos los

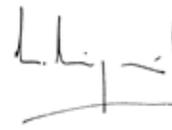


urgentes y enormes desafíos que enfrentamos por el cambio climático y nos hemos propuesto disminuir nuestros propios impactos, y también incentivar a nuestros proveedores y clientes a que cuiden el medioambiente. El compromiso de Sodimac en Chile es disminuir en 30% la generación de gases de efecto invernadero para el año 2021, para lo cual creamos un área de medioambiente que es responsable de coordinar transversalmente todos los esfuerzos medioambientales de Sodimac.

Aprovecho esta carta para reiterar nuestro 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) y los lineamientos de ISO 26000. Cabe destacar que Sodimac está comprometida con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y ha hecho un análisis de los objetivos y metas vinculados con el quehacer de su negocio, de modo de gestionar y reducir los impactos negativos. Solo desarrollándonos con responsabilidad, en base a valores y principios éticos, el respeto irrestricto de los derechos

humanos en toda su expresión y el rechazo absoluto a prácticas de corrupción, podremos seguir construyendo una empresa que perdure en el tiempo.

Estamos conscientes que la sostenibilidad representa una frontera móvil y que lo que ayer fue una aspiración, puede corresponder hoy solo a un piso mínimo. Agradecemos toda la retroalimentación que nos puedan entregar para poder seguir reduciendo nuestras brechas y continuar avanzando para construir cada día una mejor empresa.



Eduardo Mizón Friedemann
Gerente General
SODIMAC CHILE