



SODIMAC CHILE

71

Tiendas

636.849

m² de superficie de venta

17.056

Trabajadores

586.041

Horas destinadas a capacitación
en 2016

Cifras al 31 de diciembre del 2016



“En 2016 trabajamos para potenciar áreas como la venta a distancia, las cajas de auto atención, la eficiencia operacional y logística, entre otros avances que significaron un esfuerzo importante con miras a servir cada vez mejor a los clientes. No fue un año fácil, pero seguimos sentando las bases para continuar creciendo con fuerza en el futuro”.

Eduardo Mizón, Gerente General Sodimac Chile.

UNA CASA MÁS EFICIENTE

Sodimac Chile enfrentó 2016 enfocándose en consolidar las inversiones en nuevas tiendas realizadas el ejercicio anterior y en seguir perfeccionando su cadena logística, junto con importantes inversiones en tecnología. También potenció el canal de venta a distancia, de manera de incrementar la oferta de valor hacia los clientes.



A lo largo de 2016 la compañía destinó buena parte de sus esfuerzos a continuar reforzando la calidad de servicio, la eficiencia operacional y su negocio de venta a distancia.

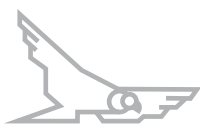
Como parte de este esfuerzo se extendió el sistema de cajas de auto atención (self check out) a las tiendas donde aún no se habían habilitado y se aumentó la cantidad de éstas en los locales con más transacciones, lo que para los clientes se tradujo en menores tiempos de espera para pagar sus compras y en una notoria mejoría en la calidad de servicio. Además, se incorporaron nuevos servicios en estas cajas, como el pago de la tarjeta CMR, el rescate de cotizaciones y la emisión de facturas para clientes con cuenta corriente.

Otra de las tareas del período fue completar el proceso de maduración y posicionamiento de las tiendas abiertas en 2015 en Coronel y Copiapó, y en paralelo se trabajó intensamente en preparar las próximas aperturas de los Homecenter programados para Santiago (Los Dominicos) y La Serena en 2017.

Eduardo Mizón
Gerente general
SODIMAC CHILE



En 2016 concluyó la ampliación del centro de distribución de Lo Espejo, que ya suma una superficie de más de 100 mil m², con una serie de otras inversiones y avances en tecnologías y procesos que permiten a la compañía contar con una operación logística para acompañar el crecimiento futuro.



Una logística cada vez más robusta

El programa de eficiencia operacional a nivel de tiendas, cadena logística y oficinas de apoyo registró un gran avance en 2016.

La cadena de abastecimiento fue fortalecida mediante la ampliación del centro de distribución (CD) de Lo Espejo, el que tras dos años de obras sumó 28.000 m² construidos adicionales a la infraestructura existente, con 85 nuevos andenes de recepción y despacho, llegando así a una superficie total cubierta superior a 100.000 m² y más de 120.000 posiciones de pallets.

Además, se migró el “cerebro” del Sorter o clasificador automático desde un computador dedicado a un sistema abierto con control visual en línea. Esto brinda control absoluto sobre la operación y gestión del mantenimiento, aumentando la productividad y vida útil del equipo.

Adicionalmente, se procedió a reforzar el CD con la instalación de un disipador de energía en cada uno de los 180 pilares que sostienen el edificio, además de rigidizar cada unión viga/pilar con un dispositivo especialmente diseñado, buscando evitar que los elementos se desplacen de forma individual, y al mismo tiempo permitir a la estructura la libertad necesaria para desplazarse y así evitar un daño estructural en caso que ocurra un sismo de gran escala. Estos trabajos permiten al CD más importante de Sodimac

Chile contar con la última tecnología disponible en materia de refuerzo estructural antisísmico, pudiendo enfrentar terremotos superiores al grado 9 en la escala de Richter, lo que resulta fundamental en un país como Chile.

Los avances ejecutados durante el año dejaron a la compañía en óptimas condiciones para acompañar el crecimiento proyectado, con una operación logística a la altura de los desafíos futuros.

Conjuntamente, se realizó la implementación del sistema de reposición por ciclos en todas las tiendas en Chile con consolidación del proceso y reducción de tiempos, y de un mecanismo de compra centralizada en las familias que son core del negocio.

Cabe resaltar que las inversiones efectuadas en el curso de 2016 en tiendas, cadena de abastecimiento y desarrollos tecnológicos ascendieron aproximadamente a US\$60 millones.

Mayor eficiencia comercial

Gran parte del foco de la gestión comercial se puso en fortalecer la venta a distancia, adecuando el sitio web de Sodimac para transformarlo en un canal completamente funcional para la parte transaccional, lo que implicó aumentar el surtido de productos y la actividad promocional. La iniciativa arrojó excelentes resultados que llevaron a un significativo aumento de las visitas y ventas.



Sodimac Chile también continuó posicionando sus marcas propias, particularmente Ubermann, que es la más reciente, destinando a ellas un relevante esfuerzo de marketing a través de diversas plataformas, lo que se tradujo en un aumento de su participación sobre las ventas globales de la empresa.

La calidad de servicio continuó siendo una preocupación constante, consolidándose el programa de clientes NPS en tiendas, arrojando una mejora promedio anual del indicador de satisfacción de clientes del 15%. Durante el año se implementaron una serie de acciones con ese fin, tales como la mejora en la cantidad de carros a disposición del público; un sistema de monitoreo a distancia, llamado Observatorio de Servicio al Cliente, para mejorar la calidad del servicio, especialmente en cajas y mesones; y un programa de autoservicio en los Patio Constructor, que al cierre de 2016 ya se encontraba operativo en el 50% de los mismos.

El programa NPS también fue implementado en el área de Venta Empresas, contribuyendo a detectar oportunidades de mejora de servicio para los clientes profesionales y constructoras.

Adicionalmente, se siguieron desarrollando proyectos de eficiencia operacional bajo la metodología LEAN en las áreas de operaciones de tiendas, back office de Venta Empresa,

concentración de compras en áreas centrales para aprovechar sinergias, despacho centralizado a clientes y venta a distancia, todo lo cual ayudó a disminuir los costos de envío a domicilio.

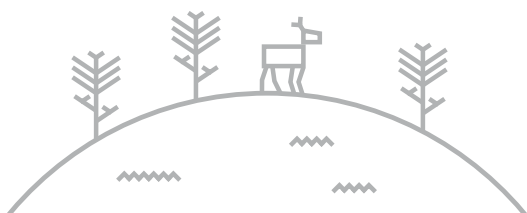
Como resultado de todos estos esfuerzos, las transacciones por trabajador aumentaron, al igual que las ventas por empleado, por metro cuadrado y el indicador de NPS.

Las personas, base del éxito de Sodimac

La gestión del capital humano en Sodimac busca generar los espacios necesarios para un adecuado desarrollo profesional, con relaciones de trabajo sanas y un clima laboral que ayude a la retención de talentos.

En 2016 se siguió invirtiendo fuertemente en capacitación con más de 586 mil horas destinadas a este fin, esfuerzo que se materializa fundamentalmente a través de la Escuela de Excelencia Sodimac.

Durante el período también se siguió consolidando la nueva Política de Inclusión, Diversidad y No Discriminación, lanzada en 2015. La meta es convertir a la compañía en un lugar de trabajo donde todas las personas, con sus similitudes y diferencias, puedan contribuir a las ventajas estratégicas y competitivas de la organización, evitando conductas de exclusión por factores no relacionados con su aporte profesional.





Además, se mantuvo el esfuerzo destinado a prevenir todos aquellos comportamientos de riesgo que pueden provocar accidentes, con programas que abordan la cultura y hábitos de los empleados a fin de adecuarlos a las mejores prácticas en la materia. De este modo, la tasa de siniestralidad de Sodimac Chile se situó en 40 puntos durante 2016 y la tasa de accidentabilidad terminó en 2,2 puntos.

Las diferentes beneficios que brinda la empresa; los canales de contacto abiertos con los trabajadores; los planes de desarrollo de carrera; programas orientados a facilitar y mejorar la forma en que se relacionan las jefaturas con sus equipos, y entre pares, explican el buen posicionamiento alcanzado por la compañía en las encuestas de satisfacción laboral, y especialmente en la medición efectuada por Great Place to Work (GPTW), en cuya última versión participó el 82% de los 17.000 trabajadores de Sodimac Chile. Del total de personas que respondieron esta evaluación, el 78% afirmó que Sodimac es “un buen lugar para trabajar”, ocupando la empresa el lugar 32 entre las mejores empresas para trabajar en Chile. Cabe puntualizar que GPTW hace un análisis global que considera la mirada de los empleados en aspectos como calidad del clima laboral, posibilidades de desarrollo interno, oportunidades de capacitación, reconocimiento y cultura y valores, entre otros.

La sostenibilidad como pilar estratégico

La sostenibilidad es uno de los pilares estratégicos de Sodimac y de acuerdo con esta definición, la empresa evalúa el impacto causado por su operación en aquellas comunidades donde está inserta, buscando comprender mejor sus necesidades y anticipar líneas de acción que permitan mantener una relación mutuamente beneficiosa. Igualmente, la empresa participa en diversas ferias laborales a lo largo de Chile preocupándose de privilegiar la empleabilidad de personas que residan cerca de sus tiendas, instalaciones y oficina de apoyo.

Entre las iniciativas impulsadas en 2016 destaca el programa de voluntariado denominado Buen Vecino, mediante el cual se apoyan proyectos de ayuda a la comunidad a través de fondos concursables generados por la empresa. En el año se realizaron 84 proyectos en el país, con la participación de 2.050 trabajadores de tiendas, centros de distribución y oficinas de apoyo, con un alcance comunitario de 50.425 personas beneficiadas.

En materia de cuidado del medioambiente, en 2016 se procedió a cambiar todas las luminarias del centro de distribución La Farfana por tecnología LED, aumentando notablemente la capacidad lumínica y al mismo tiempo disminuyendo radicalmente el consumo de

Sodimac lanzó la primera iniciativa de Economía Circular de un retailer en Sudamérica. La empresa empezó a comercializar los primeros productos fabricados a partir de residuos plásticos que recibe en su propia red de Puntos Limpios.

En 2016 se
reciclaron
más de

2.000
TONELADAS

de residuos
en los Puntos
Limpios de
Sodimac,
superando las
315 mil visitas
de clientes y
comunidad
en el año.

energía eléctrica. Esto forma parte de un plan estratégico que contempla la actualización tecnológica de las instalaciones de todas las bodegas a fin de desarrollar una operación de manera sustentable, con menor uso de recursos energéticos. También se está dotando a las tiendas de luminarias LED. Además, la compañía puso en marcha plantas solares de 100 y 120 kW, respectivamente, en las tiendas de San Bernardo y Copiapó, que forman parte de un plan piloto que se realiza con la empresa Solarity para el abastecimiento de éstas con energías renovables.

Adicionalmente, la empresa siguió con la política de medir su huella de carbono y ejecutar acciones para mitigar los impactos que genera la operación de sus tiendas. Esto conlleva incentivar el reciclaje, ofrecer productos ecoeficientes y un esfuerzo por elevar la eficiencia energética y reducir el consumo de agua en las tiendas. En esa línea, Sodimac está realizando sus declaraciones en el sistema de Registro de Emisiones y Transferencias de Contaminantes (RETC), plataforma creada por el Ministerio de Medio Ambiente para facilitar el acceso de los ciudadanos a la información de emisiones, residuos y transferencias de contaminantes de las organizaciones.

Asimismo, la Red Nacional de Puntos Limpios en tiendas Sodimac se consolidó como uno de los principales centros de acopio de residuos en

Chile, con quince centros de reciclaje. En 2016, estos Puntos Limpios reciclaron más de 2 mil toneladas de residuos, superando las 315 mil visitas de clientes y comunidad en general. En 2016 se dio inicio junto a Triciclos a una iniciativa piloto en dos comunas de Santiago, donde se ofrece un servicio de reciclaje domiciliario que incluye capacitación, kit de contenedores para reciclar y retiro en los hogares.

Tecnología de vanguardia

Una de las características del año fue la implementación de mejoras tecnológicas en diferentes procesos de Sodimac Chile.

La Unidad de Preparación de Fierro experimentó grandes cambios, destacando la adquisición de cortadoras y dobladoras de fierro totalmente automatizadas, aumentando notablemente la seguridad de los trabajadores, disminuyendo los esfuerzos físicos y mejorando la productividad. Cabe destacar que Sodimac es la única empresa de Chile que cuenta con esta tecnología en su planta de preparación de fierro.

En otros ámbitos, se realizaron varios proyectos de software de importancia para los clientes externos y áreas de negocio, entre ellos el desarrollo de una nueva tarjeta Sodimac para el Círculo de Especialistas (CES), módulos en tiendas para atención digital, Contact Center



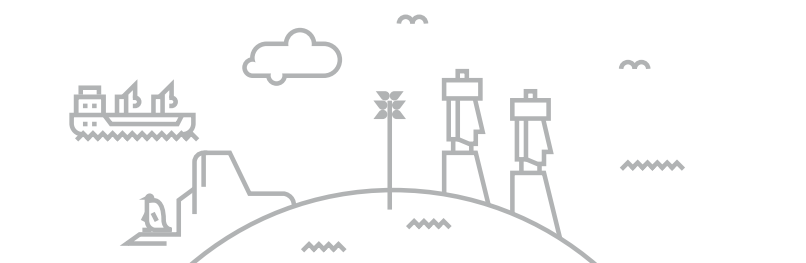
Academia de Entrenamiento Lean: En el CD Lo Espejo se construyó y equipó una academia de 150 m² donde se lleva a cabo la formación teórica y práctica en la Filosofía LEAN. Este espacio es utilizado por toda la compañía y es una muestra más de la visión de desarrollo a través de la mejora continua de procesos.

IVR, pilotos de chat online, firma electrónica para quioscos de servicio a empleados, implementaciones de la norma de seguridad de datos PCI, murales digitales para información de trabajadores en oficinas centrales, nuevo sistema para dimensionado de productos a cortar y el primer Homy Digital en tienda Homecenter.

En capital humano, la formación de los trabajadores es clave para afrontar los desafíos del futuro, de modo que se pondrá foco en el desarrollo de habilidades específicas empleando tecnologías de simulación y realidad virtual, con aplicaciones especialmente diseñadas para las necesidades y perfil de Sodimac Chile.

Desafíos de 2017

La cadena de abastecimiento seguirá en el centro de las prioridades, con la incorporación de la última tecnología disponible a nivel mundial para despacho a domicilio, lo que permitirá ganancias de eficiencia y el desarrollo de nuevos servicios a la altura de las exigentes expectativas de los clientes.



Comité Ejecutivo Sodimac Chile



De izquierda a derecha

Néstor Villanueva Cerutti
Gerente de Homy

Danny Szántó Narea
Gerente Comercial,
Marketing y Ventas de Internet

Manuel López Pacheco
Contralor General
Sodimac Chile y Filiales

Claudia Castro Hruska
Gerente de Personas

Oswaldo García Dans
Gerente de Operaciones

Eduardo Mizón Friedemann
Gerente General

Mariano Imberga
Gerente de Cadena
de Abastecimiento

Bernarda Valderrama Mena
Gerente de Sistemas

Fernando Valenzuela del Río
Gerente de Administración,
Finanzas y Prevención

Ignacio Román Moreno
Gerente de Planificación,
Desarrollo y Proyectos

Juan Carlos Corvalán Reyes
Gerente de Asuntos Legales
y Sostenibilidad