



SODIMAC
COLOMBIA

38

Tiendas

376.888

m² de superficie de venta

8.290

Colaboradores

808.129

Horas invertidas en capacitación



Cifras al 31 de diciembre del 2016

“El balance de 2016 es enteramente positivo. Durante el año continuamos extendiendo nuestra presencia física en el país con la apertura de tres nuevas tiendas y el fortalecimiento del canal de ventas a distancia; logramos consolidar la red logística con la estabilización del mayor y más moderno centro de distribución del país y la apertura del centro de distribución de internet, y tuvimos logros significativos en cada uno de los ejes de nuestro modelo de responsabilidad social, lo cual nos hace una empresa orgullosamente sostenible en todas sus dimensiones”.

Miguel Pardo, gerente general Sodimac Colombia.

CADA VEZ MÁS CERCA DE LOS CLIENTES

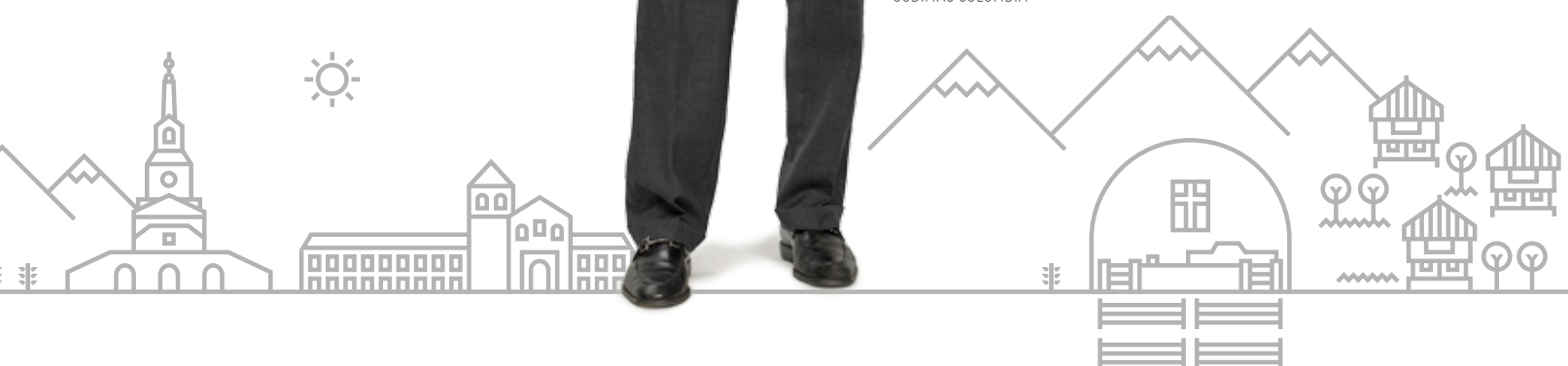
Sodimac Colombia continuó con su estrategia de expansión en el mercado, incorporando nuevas tiendas y fortaleciendo los canales de venta virtuales. Adicional a las inversiones en proyectos logísticos y tecnológicos que impactaron de manera positiva en la eficiencia, la empresa siguió reforzando su política de sostenibilidad, alcanzando importantes logros en esta materia.



La operación de Sodimac Colombia en 2016 dejó un saldo muy satisfactorio en todos los ámbitos. Con un plan de inversiones enfocado en la apertura de nuevas tiendas, la consolidación de los procesos logísticos y el desarrollo e implementación de nuevas tecnologías, la empresa logró profundizar su presencia en el mercado.

La expansión territorial marcó nuevos hitos gracias a la apertura de tres tiendas (la segunda en Cartagena, la primera en la ciudad de Tuluá y la tercera en Barranquilla). Lo anterior fue acompañado de un importante fortalecimiento en las ventas a través del portal web y el call center, siendo este canal el de mayor crecimiento para el negocio en Colombia. Las transacciones a distancia, de hecho, fueron reforzadas con la puesta en marcha de un centro logístico dedicado en exclusiva a cubrir las necesidades del negocio, lo que sin duda es un gran logro y que provee un adecuado soporte operacional para el alto crecimiento futuro que se estima evidenciará la venta a distancia.

Miguel Pardo
Gerente general
SODIMAC COLOMBIA



En 2016 se mantuvo la política de fortalecer el sistema NPS de la empresa en todos los canales de contacto con el usuario, con el fin de mejorar la experiencia de compra de los clientes a través de una gestión eficaz de las quejas y reclamos.

La red logística, en tanto, tuvo otro avance significativo con la consolidación del centro de distribución más grande del país, que fue inaugurado en 2015 y que opera con tecnología de punta a nivel mundial, empleando procesos que hacen más eficiente la entrega de mercancía a tiendas y clientes.

Logros comerciales y de marketing

Dentro de los éxitos del período se cuenta un crecimiento de las ventas superior al 6%, inducido por el diseño y aplicación de estrategias comerciales y operacionales innovadoras, que sitúan al cliente en el centro de toda la operación. En términos de surtido, se lanzó en el mercado colombiano la marca Ubermann, con toda su oferta de herramientas inalámbricas que atiende las necesidades de los profesionales de la construcción. Así mismo, se mantuvo la apuesta por la expansión del formato Car Center, que alcanzó los 25 puntos de operación distribuidos por todo el país.

Fue un año de múltiples reconocimientos en materia de posicionamiento. Sodimac Colombia se ubicó en el lugar 16 entre las 100 empresas más reputadas de Colombia, según el Monitor de Reputación Empresarial (Merco). Homecenter fue elegida la marca más querida y mejor posicionada en su categoría, según la firma de investigación de mercados Kantar Millward Brown, mientras que Invamer la calificó como la marca líder en Twitter por su actividad

en la red, interacción con los consumidores y generación de contenidos relevantes para ellos. A su vez, Constructor y su Círculo de Especialistas fueron galardonados en cuatro categorías durante el Festival Iberoamericano de Promociones y Eventos (FIP), premio otorgado a raíz de la realización de la tercera “Gran Feria de la Capacitación”, el evento de formación más grande para los profesionales de la construcción en Colombia.

Mejoras en Omnicanalidad

En cuanto a las iniciativas relacionadas con la estrategia de Omnicanalidad, en 2016 los principales avances estuvieron en la integración de más productos de la tienda a los canales de venta a distancia, lo que permite tener una oferta unificada y coherente de cara al usuario. Adicionalmente, comenzó la implementación de un nuevo sistema de cajas que busca mejorar la atención a los clientes al momento de realizar el pago en los distintos canales.

En paralelo, se efectuaron cambios en el sitio web de la empresa, con el fin de proporcionar una mejor experiencia de compra con iniciativas como el rediseño del sitio, surtido extendido en el portal con actualización de fotos y contenidos, incorporación de herramientas que mejoran el proceso de compra e implementación de software de georreferenciación.



También se incorporaron dispositivos móviles para los vendedores, que permiten acceder a los canales virtuales desde las tiendas para ofrecer una mayor variedad de productos y servicios, lo que contribuye a consolidar el relacionamiento Omnicanal con los clientes, logrando de esta manera una relación coherente con la marca, independiente del canal de contacto.

Preocupación por el público interno

Durante 2016 se implementaron nuevos servicios y canales de contacto a nivel interno, lo que se materializó en Yuhu, un sitio web que ofrece contenido de interés para los trabajadores y sus familiares, bajo el concepto de un espíritu colaborativo.

También se mantuvo el foco en ofrecer una atención integral a los empleados y sus familias en las diferentes etapas de la vida con diversos programas de asesoría profesional telefónica, complementaria y personalizada.

Adicionalmente, se desarrollaron iniciativas destinadas a facilitar las posibilidades de estudio, mediante convenios con universidades que ofrecen un descuento en la matrícula a colaboradores directos de Sodimac y su núcleo familiar. Esto, sumado a un beneficio de auxilio educativo, amplía las posibilidades de que los trabajadores de la compañía accedan a educación técnica y superior.

Como resultado de estos y otros esfuerzos, en 2016 Sodimac fue calificada en la posición 13 de las mejores empresas para trabajar en Colombia, según el Great Place To Work Institute (GPTW). También avanzó 8 puestos en la medición Merco Talento, ocupando el lugar 22 entre las empresas con mejores prácticas de talento humano en el país.

Una gestión responsable

En el ejercicio se produjeron éxitos significativos en cada uno de los ejes del modelo de responsabilidad social que aplica la compañía, consolidando a Sodimac Colombia como una empresa sostenible en todas sus dimensiones.

Entre las iniciativas destaca el apoyo dado a la versión local de la Teletón, tanto por parte de la compañía como de sus empleados, clientes y proveedores. La empresa se siguió destacando por la inclusión laboral de personas en condición de discapacidad física y/o cognitiva, en particular a través del programa "Manos Capacitadas", que al cierre de 2016 se tradujo en 135 empleados vinculados a la empresa gracias a este programa. Sus excelentes resultados impulsaron un nuevo modelo de inclusión que favorece a personas aquejadas por vulnerabilidad socio-económica, lo que significó la contratación de 74 colaboradores que encontraron en Sodimac Colombia la oportunidad de crecer y mejorar su calidad de vida.



Así mismo, se continuó fortaleciendo el programa “Soy Voluntario Sodimac”, un espacio que cultiva el sentido social de los colaboradores, a partir de actividades que benefician a las comunidades donde la empresa opera. Este año se realizaron 36 intervenciones (reparaciones de instituciones educativas públicas, construcción de soluciones integrales de vivienda y siembras de árboles), con la participación de más de 700 trabajadores y 5.100 horas laborales donadas. Por otra parte, se gestionaron donaciones de productos, las cuales se entregaron a 233 fundaciones, con el fin de mejorar la calidad de vida de más personas en el país.

En el año también se publicó el Protocolo de Equidad de Género, reafirmando el compromiso de la compañía con las buenas prácticas en equidad de género, entornos inclusivos y el rechazo a todo tipo de violencia y discriminación.

Cabe destacar los esfuerzos en materia de comercio y marketing responsables desarrollados en el marco del Círculo de Especialistas (CEC). El CEC, que ya suma más de 227 mil socios en Colombia, es un programa de formación que permite ofrecer oportunidades y acompañar a los profesionales del sector de la construcción en su crecimiento profesional y el de su negocio.

La tercera versión de la Gran Feria de la Capacitación CEC contó con la participación física y virtual de más de 21 mil trabajadores de la construcción. Este año también se entregaron 306 becas para la formación de los miembros del CEC en un Diplomado de Gestión Comercial y Mercadeo de la Universidad EAN; de esta forma se completaron 2.000 becas entregadas en el marco de este programa de formación.

La convicción por proteger el planeta es transversal a toda la operación, lo que condujo a iniciativas orientadas a reducir la huella de carbono plantando más de 3.800 árboles en 2016, sumando así cerca de 20.000 árboles sembrados en los últimos cuatro años. Igualmente, se logró un ahorro energético del 15% con respecto al consumo de 2015 y se ahorró un 8,7% de agua en relación al consumo registrado el año anterior. Es de resaltar además la instalación de plantas de tratamiento de aguas residuales en 23 tiendas.

Por otra parte, al cierre del año se habían reciclado más de 3.700 toneladas de material entre cartón, papel y plástico, y a través de los programas Lumina y Recopila se recolectaron 40 toneladas de pilas y luminarias, todo lo cual recibe un correcto tratamiento y disposición final.



Ofrecer financiamiento a los clientes a través de la tarjeta CMR se mantuvo como una prioridad; es así como en 2016 se trabajó intensamente en generar acciones que ayudaran a mejorar la oferta y relevancia de las Oportunidades Únicas, con resultados muy positivos. En 2017 se deberían marcar hitos en cuanto a financiación de proyectos con CMR, producto de las diversas iniciativas que se ejecutaron durante el año.

En 2016 se plantarán más de

3.800
ÁRBOLES

sumando así cerca de 20.000 árboles sembrados en los últimos cuatro años.

Se está en proceso de certificación de ocho tiendas con la norma ISO 14001:2015, que asegura que las empresas integren su gestión ambiental con la estrategia del negocio, hecho que ratificará a Sodimac Colombia como una compañía comprometida con el medioambiente.

El esfuerzo desplegado en favor de la sostenibilidad fue reconocido con el premio Andesco a la Responsabilidad Social 2016 en la categoría de Entorno Económico.

Mirando al 2017

Las prioridades para Sodimac Colombia en 2017 se concentran en seguir desarrollando una estrategia de crecimiento responsable, así como reforzar la integración de los distintos canales de contacto con los clientes, con lo cual se espera proporcionar a los consumidores mayores alternativas de productos y servicios para contribuir a mejorar sus hogares.

La implementación de iniciativas que mejoren la eficiencia de la operación, con miras a continuar ofreciendo una propuesta de valor atractiva para los clientes y la promesa de precios bajos, seguirá siendo un foco de trabajo.

Finalmente, el compromiso por avanzar en iniciativas de alto impacto social y ambiental, así como los esfuerzos permanentes por hacer de la empresa un gran lugar para trabajar continuará siendo la motivación para todos los colaboradores de Sodimac Colombia.



Comité Ejecutivo Sodimac Colombia



De izquierda a derecha:

**Ricardo Rafael
Briceño Suárez**
Gerente Administrativo
y Financiero

**Gustavo Diego
Hernández Arizabaleta**
Gerente de Desarrollo

**Miguel Pardo
Brigard**
Gerente General

**Erasmó Jesús
Moreno Aguilera**
Gerente de Tecnología

**Karim Cecilia
Grijalba Mármol**
Gerente de Gestión Humana
Integral

**Luis Prieto
Archidona**
Gerente Comercial

**Pedro José
Gallón Tamayo**
Gerente de Operaciones