

# REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2017



MEJORAMOS LA CALIDAD  
DE VIDA DE LAS PERSONAS.

# Sobre este Informe

Este 11° Reporte de Sostenibilidad de Sodimac Chile se elaboró siguiendo los Estándares de Reportes del Global Reporting Initiative, en concordancia con la opción esencial de esta metodología. En este documento, la empresa da cuenta de su gestión económica, social y ambiental durante el año 2017 (consulta de reportes anteriores en [www.sodimac.cl](http://www.sodimac.cl)).

Adicionalmente, este reporte permite a la compañía cumplir con la Comunicación de Progreso del Pacto Global de las Naciones Unidas y el compromiso de la organización con los diez principios que éste define, que buscan fortalecer los derechos humanos, las normas laborales, la protección del medioambiente y la lucha contra la corrupción.

En el documento se expone la gestión de Sodimac Chile, y excluye las unidades de negocio en otros países y la filial Imperial S.A. en Chile. Estas publican sus propios reportes de sostenibilidad, disponibles en las páginas web correspondientes.

Agradecemos su opinión. Por favor, envíe su comentario o sugerencia a:

**Juan Carlos Corvalán R.**  
Gerente de Asuntos Legales y Sostenibilidad  
Teléfono: +562 27381191  
E-mail: [jcorvalan@sodimac.cl](mailto:jcorvalan@sodimac.cl)

**Pablo Urbina M.**  
Subgerente de Sostenibilidad  
Teléfono: +562 27381784  
E-mail: [purbina@sodimac.cl](mailto:purbina@sodimac.cl)

**COMPROMETIDOS CON  
LA CONSTRUCCIÓN Y EL  
PROGRESO DE LAS PERSONAS.**



# REPORTE SOSTENIBILIDAD 2017



MEJORAMOS LA CALIDAD  
DE VIDA DE LAS PERSONAS.

## R.U.T.

96.792.430-k

## Dirección:

Av. Presidente Eduardo Frei Montalva N° 3092  
Renca, Santiago de Chile.  
[www.sodimac.com](http://www.sodimac.com)

## Coordinación y Edición de Contenidos:

Pablo Urbina M.

## Redacción:

Transparencia Consultores

## Equipo Asesor:

Centro Vincular - RS, PUCV

## Verificación Externa:

Este Reporte de Sostenibilidad fue sometido a un proceso de verificación externa realizado por CC&SS Assurance de EY, con el objetivo de asegurar la precisión y confiabilidad de la información reportada. La carta de verificación de EY se puede revisar en la página 118 de este reporte.

## Diseño:

Espacio Vital

## Fotografías:

Archivo Sodimac



# Contenidos

04

**Mensaje del Gerente  
General de Sodimac Chile**

---

32

**Gobierno Corporativo  
y Ética Empresarial**

---

08

**Sodimac y su Entorno**

- Contexto del retail
  - Marco estratégico
  - Sodimac en América Latina
  - Cadena de valor
- 

46

**Nuestros Trabajadores**

---

15

**Crecimiento Responsable**

- Estrategia Sodimac al 2021
  - Compromiso con la sostenibilidad
  - Gestión de la sostenibilidad
- 

66

**Nuestros Proveedores**

---

# 76

**Nuestros Clientes**

---

# 102

**Anexos**

- Dotación Sodimac Chile
  - Inventario de Emisiones de GEI
  - Desarrollo Económico
  - Índice GRI
  - Carta de Verificación EY
  - Cuestionario de Retroalimentación
  - Glosario
- 

# 86

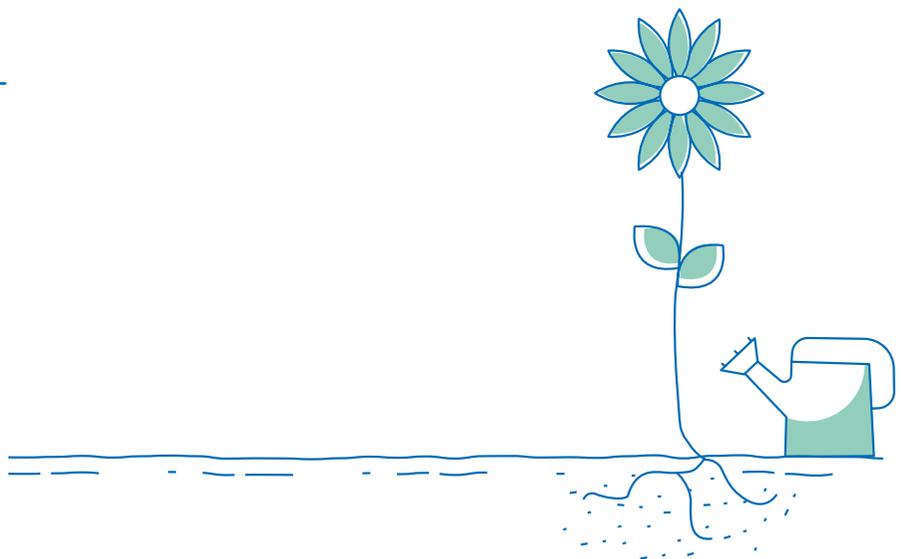
**Compromiso con el Medioambiente**

---

# 98

**Compromiso con la Comunidad**

---

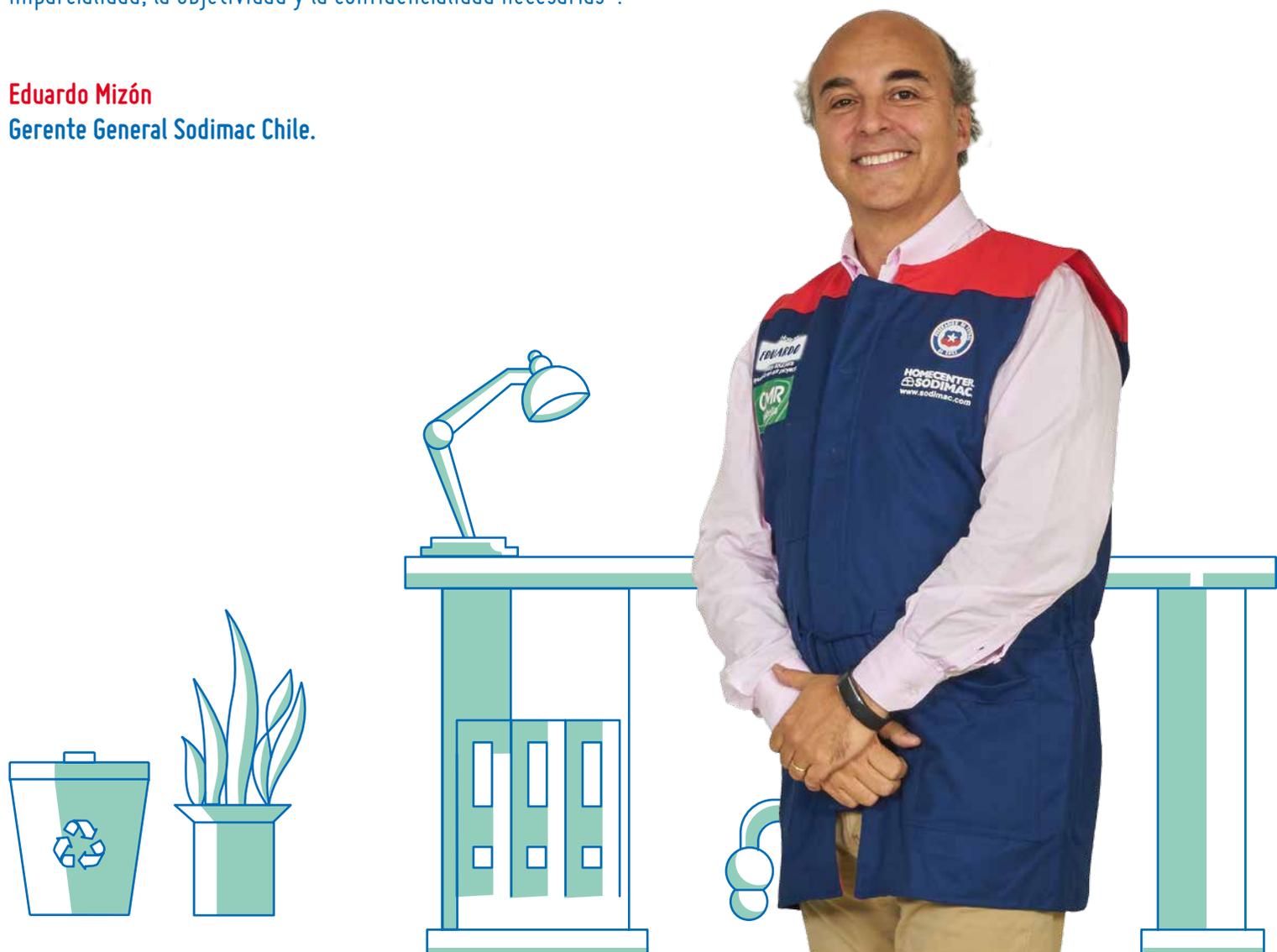


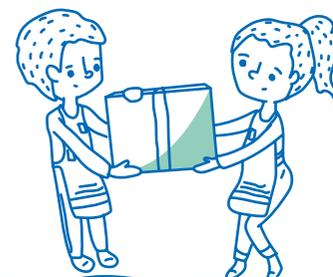
# Mensaje del Gerente General de Sodimac Chile

(102-12; 102-14)

“Durante el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2017, seguimos fortaleciendo nuestro gobierno corporativo con el lanzamiento de la nueva versión actualizada del código de ética EticAcción, que profundiza los esfuerzos de la primera guía presentada en 2010 y actualizada en 2013. También fortalecimos el canal de integridad para realizar consultas o denuncias, plataforma que será operada ahora de manera externa a Sodimac y de forma común para las unidades de Empresas Falabella, reforzando de esta manera la imparcialidad, la objetividad y la confidencialidad necesarias”.

**Eduardo Mizón**  
Gerente General Sodimac Chile.





Tengo el agrado de compartir con ustedes el 11° Reporte de Sostenibilidad de Sodimac Chile, que da cuenta de los avances y los desafíos que enfrentamos para dar cumplimiento a los compromisos que asumimos con las distintas partes interesadas, en el marco de nuestra política de sostenibilidad.

Por medio de este reporte, mostramos cómo hemos ido avanzando en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a los que nos hemos comprometido, de modo de gestionar y reducir los impactos negativos de nuestro negocio y generar valor para el entorno.

Durante el año 2017 seguimos fortaleciendo nuestro gobierno corporativo con el lanzamiento de la nueva versión actualizada del código de ética EticAcción, que profundiza los esfuerzos de la

primera guía presentada en 2010 y actualizada en 2013. También fortalecimos el canal de integridad para realizar consultas o denuncias, plataforma que será operada ahora de manera externa a Sodimac y de forma común para las unidades de Empresas Falabella, reforzando de esta manera la imparcialidad, la objetividad y la confidencialidad necesarias. Este esfuerzo se complementa con los Consejeros de Integridad de Sodimac, presentes en todas nuestras instalaciones, que seguirán desempeñando el rol tan importante que han tenido para aclarar las dudas éticas que surjan en los equipos.

También realizamos una serie de acciones para profundizar nuestros esfuerzos en materia de relaciones laborales. Junto a otros miembros del comité ejecutivo gerencial, recorrimos todas las tiendas e instalaciones a lo largo del país para





dialogar de manera directa y detectar áreas de mejora. Asimismo, realizamos un ciclo de “Conversatorios” para recoger las perspectivas de las partes interesadas y reflexionar respecto a la huelga que vivimos en 2016, con el objetivo de incorporar aprendizajes. Esto nos permitió detectar 15 ejes de trabajo que vemos como oportunidades para potenciar relaciones laborales más robustas y sostenibles, lo que esperamos nos permita prevenir conflictos futuros. El trabajo consideró una capacitación en relaciones laborales en la que participaron 14.559 personas, es decir el 80% de la dotación. También, en el marco del Programa de Formación de Líderes Sindicales, se capacitó a 40 delegados.

La prevención de riesgos y la seguridad laboral son prioritarias para nosotros. Como resultado de numerosas iniciativas, hemos ido mejorando de manera sostenida nuestros indicadores y en 2017 alcanzamos la más baja tasa de siniestralidad de nuestra historia y del rubro. Los indicadores de accidentabilidad y siniestralidad desde el año 2013, alcanzando cifras que en el 2017 que representan una baja de un 43% en los índices de accidentalidad y un 27% en los índices de siniestralidad.

En materia medioambiental, cabe destacar los avances en la incorporación de energías renovables no convencionales (ERNC). Sodimac colocará paneles solares en 58 instalaciones en Chile -el 80% del total- entre 2017 y 2019 que

evitarán la emisión anual a la atmósfera de unas 20 mil toneladas de CO<sub>2</sub>. Además, en el marco del acuerdo de nuestra compañía matriz SACI Falabella con Acciona Energía, se abastecerán con ERNC 32 tiendas de la cadena a lo largo de Chile. El objetivo es reducir nuestra huella de carbono en el país en un 30% al 2021. Asimismo, convencidos en la necesidad de avanzar con más fuerza en la reducción, reutilización y reciclaje en el país, lanzamos la campaña “Qué Nada se Pierda” que incentiva estas 3R entre nuestros clientes.

Entendiendo el rol transformador que una compañía de nuestro tamaño puede cumplir, realizamos el Primer Encuentro de Innovación y Sostenibilidad para Proveedores, en el que se analizaron los grandes desafíos que existen en Chile para avanzar en esos dos ámbitos y que ello se traduzca finalmente en mejoras para los clientes, los proveedores y las empresas en general, que permitan conjugar el desempeño económico, social y medioambiental. A este encuentro asistieron más de 300 proveedores, emprendedores, ejecutivos y representantes de organizaciones, y entre las temáticas abordadas estuvo la necesidad de acelerar la transición hacia una economía circular.

Para celebrar nuestro 65 aniversario, lanzamos la campaña Construyendo Sueños de Hogar, aportando con recursos y voluntariado para hacer realidad 96 proyectos de mejoramiento de infraestructura, espacios públicos o comunitarios

en todo Chile, con la participación de 1.510 voluntarios y un impacto directo que benefició a 29.674 personas. En el plano interno, dentro de esta misma iniciativa, se apoyó con proyectos a 143 trabajadores para mejorar sus hogares y calidad de vida.

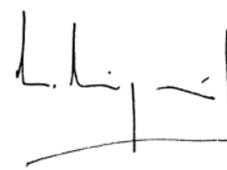
Asimismo, continuamos consolidando a la Gran Feria para Maestros Especialistas como el principal espacio en nuestro país donde los especialistas de la construcción se dan cita una vez al año para actualizarse en todos los conocimientos e innovaciones del rubro. En 2017, asistieron a esta feria más de 12.900 personas y otros 18 mil se conectaron vía streaming, realizándose más de 220 cursos de capacitación.

En 2017 desarrollamos un plan de inversiones de alrededor de US\$ 100 millones, que contempló la apertura de tres nuevas tiendas Sodimac Homecenter y Constructor en Los Domínicos, Talagante y Melipilla, para ampliar nuestra cobertura geográfica y estar físicamente más cerca de nuestros clientes. También realizamos tres importantes remodelaciones y ampliaciones: en Angol y en las tiendas de Ñuble y Cerrillos, en la ciudad de Santiago. Además, continuamos mejorando el resto de las tiendas, tanto en eficiencia como en inspiración y exhibiciones, incrementando la propuesta de valor al cliente. Asimismo, continuamos invirtiendo en mejorar la capacidad y eficiencia de nuestros centros logísticos, en la automatización de procesos y su

digitalización, mejorando además las estructuras internas de back office, para simplificar y hacer más eficientes las operaciones.

No puedo dejar de mencionar que Sodimac fue reconocida en el año como la segunda institución después de Bomberos en la que más confían los chilenos según el estudio I-Creo, desarrollado por Almabrandts, que evalúa cinco dimensiones: honestidad y transparencia; responsabilidad; empatía; respaldo y cercanía. Este hecho nos enorgullece y nos desafía a seguir mejorando.

Aprovecho esta oportunidad 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. Quedamos atentos a toda la retroalimentación que nos puedan dar para reducir nuestras brechas y continuar avanzando en el camino que nos hemos trazado.



**Eduardo Mizón**  
Gerente General Sodimac Chile

# Sodimac y su Entorno

(102-15)

## Contexto del retail

La manera de hacer retail se está transformando en respuesta a profundos cambios en los consumidores y en el entorno. Sodimac enfrenta un escenario cada vez más competitivo y con crecientes exigencias.

### Dos grandes tendencias marcan el retail:

#### Consumidor ciudadano

Los clientes han ido incorporando en sus decisiones una dimensión ciudadana cada vez más desarrollada. Esperan que las empresas sean capaces de aportar más allá de su negocio, que no solo generen valor económico, sino que también ayuden a cuidar el medioambiente y aporten en la solución de los problemas sociales que afectan a los ciudadanos y el país.

#### Transformación digital

Con el desarrollo de las redes sociales, la masificación de internet y los dispositivos móviles, la competencia está hoy a un click de distancia, los clientes pueden vitrinear, comparar precios y comprar sin necesidad de salir de su hogar. El avance y masificación de las tecnologías está revolucionando los hábitos de consumo y la manera de relacionarse con las empresas. El desafío es brindar una experiencia consistente en cualquier canal que los clientes elijan.

En respuesta a estos cambios en el entorno, Sodimac ha ido incorporando crecientemente la sostenibilidad en su estrategia y la empresa está en un proceso de profunda transformación digital.

Bajo el concepto de la omnicanalidad, Sodimac busca integrar las capacidades que tiene en el mundo físico y virtual y desarrollar su máximo potencial, no solo como una oportunidad de vender más, sino que como una forma de satisfacer mejor las expectativas de los clientes.

## Economía y su impacto en la industria

El escenario 2017 también siguió marcado por un menor dinamismo en Chile y en las distintas economías de la región en las que Sodimac tiene operaciones, que afectó la confianza de los consumidores, los niveles de consumo y a la industria de la construcción.



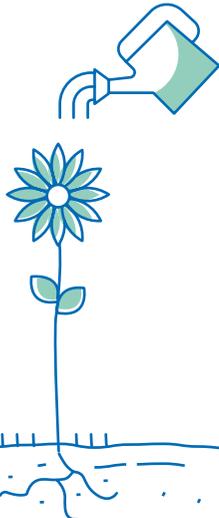
# Marco Estratégico

(102-16)

Entendemos el valor que tiene la CASA para la calidad de vida de las personas. Eso es lo que le da sentido y trascendencia a nuestro trabajo: mejorar hogares, barrios, comunidades, ciudades y la sociedad en general. Juntos cuidamos la casa de todos.

## Nuestro Propósito

Juntos construimos sueños y proyectos de hogar.



## Nuestra Misión

Desarrollamos con innovación y sostenibilidad, ofreciendo los mejores productos, servicios y asesoría, al mejor precio del mercado, para inspirar y construir los sueños y proyectos de nuestros clientes.

## Nuestra Visión

Ser la empresa líder de proyectos para el hogar y construcción que, mejorando la calidad de vida, sea la más querida, admirada y respetada por la comunidad, clientes, trabajadores y proveedores en América.

## Nuestros valores y cómo se viven



### Respeto

Somos alegres, sencillos y respetuosos con todas las personas, valoramos la diversidad, confiamos y escuchamos sin prejuicios.



### Excelencia

Somos orientados al servicio, poniendo al cliente en el centro siempre. Hacemos las cosas bien, colaboramos, innovamos y buscamos ser cada vez mejores.



### Integridad

Somos honestos, transparentes, justos y buscamos ser coherentes entre lo que decimos y hacemos.



### Responsabilidad

Somos responsables en todas nuestras relaciones, haciéndonos cargo de todo lo que hacemos y los impactos que generamos en el presente y futuro.



# Sodimac en América Latina

(102-4; 102-5; 102-18)

Sodimac es la filial de mejoramiento del hogar del grupo SACI Falabella, uno de los principales conglomerados de retail de América Latina, que controla el 100% de su propiedad a través de dos sociedades: Home Trading S.A. (99,9999986%) e Inversiones Parmin SpA (0,0000014%).

La empresa opera en seis países y en 2018 abrirá sus primeras tiendas en México. Las inversiones fuera de Chile se concretan a través de filiales de su compañía matriz y se desarrolla una gestión coordinada de las operaciones en los diferentes mercados.

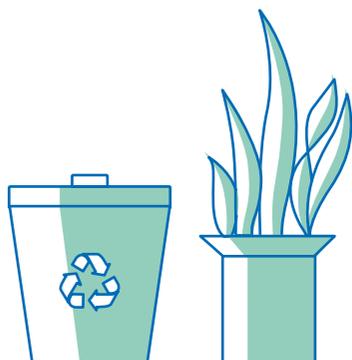
Colombia	2015	2016	2017
Puntos de venta	35	38	38
Trabajadores	7.958	8.290	8.448
Superficie de venta (m <sup>2</sup> )	342.282	376.888	368.383

Perú	2015	2016	2017
Puntos de venta	57	56	56
Trabajadores	9.633	9.348	9.995
Superficie de venta (m <sup>2</sup> )	372.401	342.942	371.714

Argentina	2015	2016	2017
Puntos de venta	8	8	8
Trabajadores	1.619	1.519	1.641
Superficie de venta (m <sup>2</sup> )	83.736	83.736	85.941

Brasil	2015	2016	2017
Puntos de venta	59	55	57
Trabajadores	3.150	2.989	3.317
Superficie de venta (m <sup>2</sup> )	142.798	147.573	167.434

Uruguay	2015	2016	2017
Puntos de venta	2	3	3
Trabajadores	359	375	423
Superficie de venta (m <sup>2</sup> )	19.211	24.319	24.849



## Desarrollo operativo de Sodimac Chile

(102-6; 102-7)

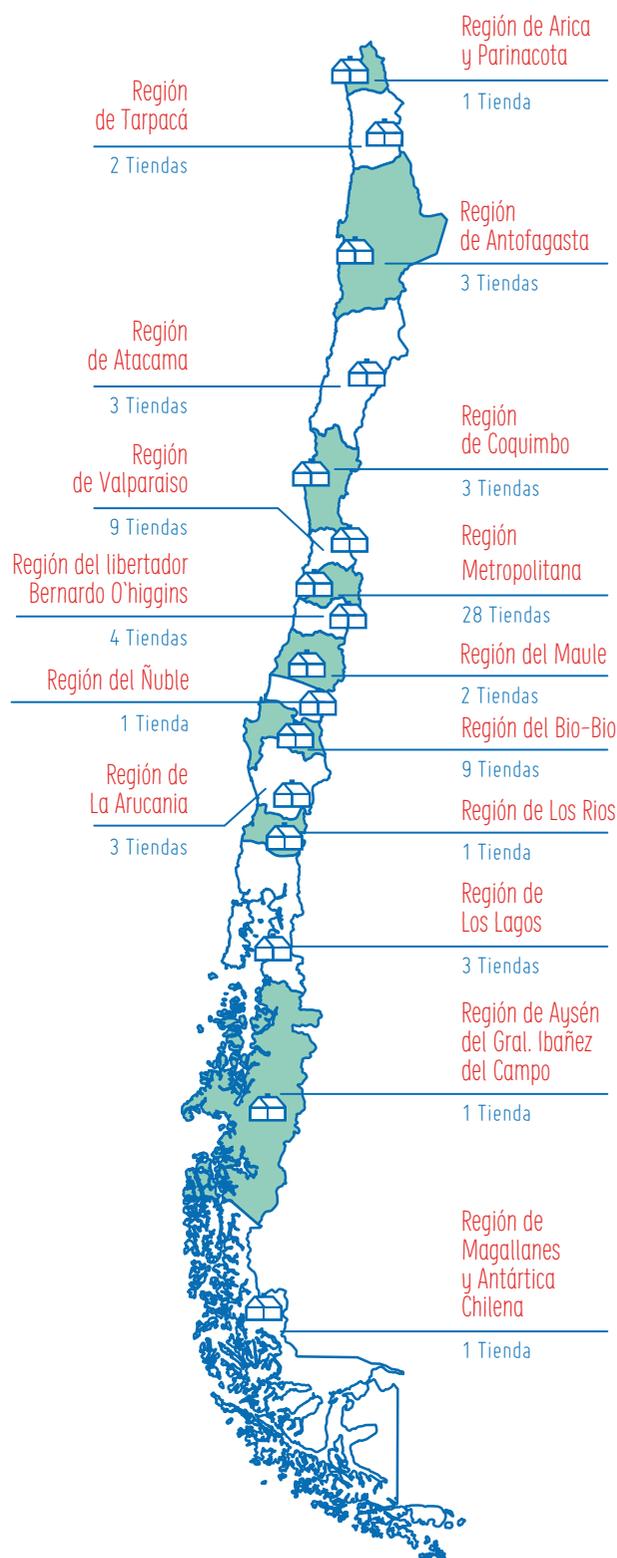
Sodimac tiene 74 tiendas distribuidas en 39 ciudades a lo largo de Chile.

	2015(*)	2016 (*)	2017 (*)
Puntos de venta	72	71	74
Trabajadores	17.783	17.212	18.156
Superficie de venta (m <sup>2</sup> )	636.849	636.849	669.775

(\*): Se excluyen las cifras de la filial Imperial, que tiene 15 tiendas y una superficie de ventas de 78.455m<sup>2</sup>. El número de tiendas en 2016 aparece menor al año anterior, puesto que se restó HC Ñuñoa que se incendió.

**74**  
Tiendas

**39**  
Ciudades



# Cadena de Valor

(102-6; 102-9)

Sodimac integra la sostenibilidad en toda su cadena de valor, desde el suministro a los clientes hasta el ciclo final de vida de los productos que comercializa.

En cada capítulo de este reporte de sostenibilidad se detallan eslabones y partes interesadas de esta cadena de valor. La siguiente infografía muestra de forma holística el negocio de Sodimac:

## Logística

En Chile:

**12**



Centros de distribución y bodegas (propios y arrendados).

Alrededor de

**480.000**



m<sup>2</sup> de almacenamiento total (170 mil m<sup>2</sup> propios).

El principal centro de distribución se ubica en Lo Espejo (Santiago).

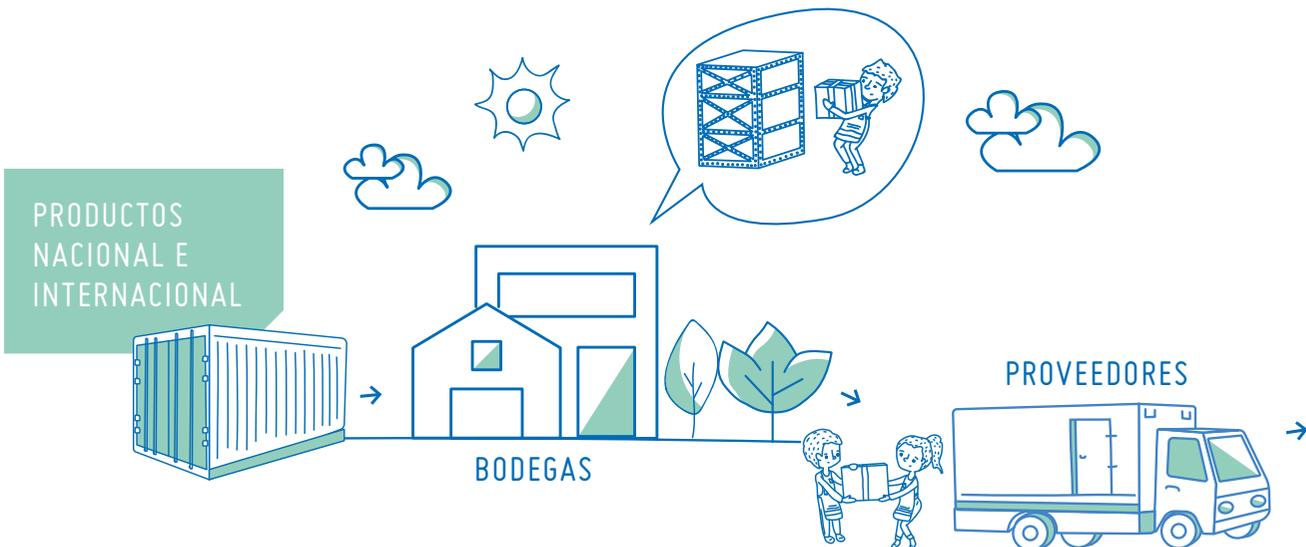
Huella de carbono:

**52%**



de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de Sodimac se generan por el transporte de productos.

## ALMACENAMIENTO



## Cadena de Suministro

Sodimac trabaja con aproximadamente **1.300** proveedores de diversos rubros y tamaños.



**79%** son productos de origen nacional.



**162** proveedores locales e internacionales inscritos en Sedex.



**83** auditorías sociales de estándares de salud y seguridad de los trabajadores, DD.HH, medioambiente y laboral realizadas en 2017.

## Comercial

Aproximadamente **25 mil** Productos diferentes (SKU).



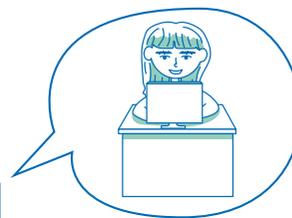
**74** Tiendas.



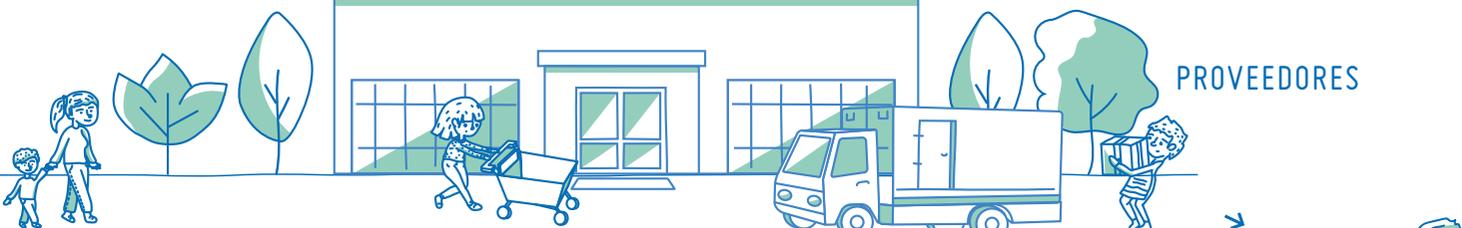
**669.775** m<sup>2</sup> superficie de ventas.



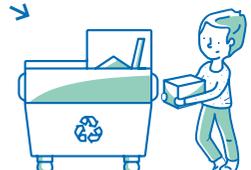
Más de **49 millones** de transacciones en 2017.



TIENDA VIRTUAL



PROVEEDORES



PUNTOS LIMPIOS

El principal centro de distribución se ubica en Lo Espejo (Santiago).

## Comercial

### Mercados

Mejoramiento del Hogar      Mantenición y Reparación del Hogar      Obras Nuevas

### Formato de Tienda



VENTA EMPRESAS

### Marcas Propias



## Uso y posconsumo

### Clientes

Familias (dueños y dueñas de casa)      Maestros (contratistas, pequeños especialistas)      Empresas (constructoras medianas y grandes)

**416**

mil socios del programa Círculo de Especialistas (CES) de Arica a Punta Arenas.

Modelo de gestión Net Promoter Score (NPS) implementado en todas las tiendas y canales de contacto, para medir el nivel de satisfacción y la calidad de la experiencia que perciben los clientes.

Reclamos equivalen al **0,24%** del total de transacciones en 2017.

**15** Puntos Limpios Sodimac: más de 2.500 toneladas de residuos reciclados en 2017, superando las 505mil visitas de clientes y comunidad en general.



# Crecimiento Responsable

(102-11; 102-26; 102-29; 103-2)

## Estrategia de Sodimac al 2021

Sodimac se desarrolla siguiendo un plan estratégico quinquenal centrado en sus tres pilares corporativos: crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad.

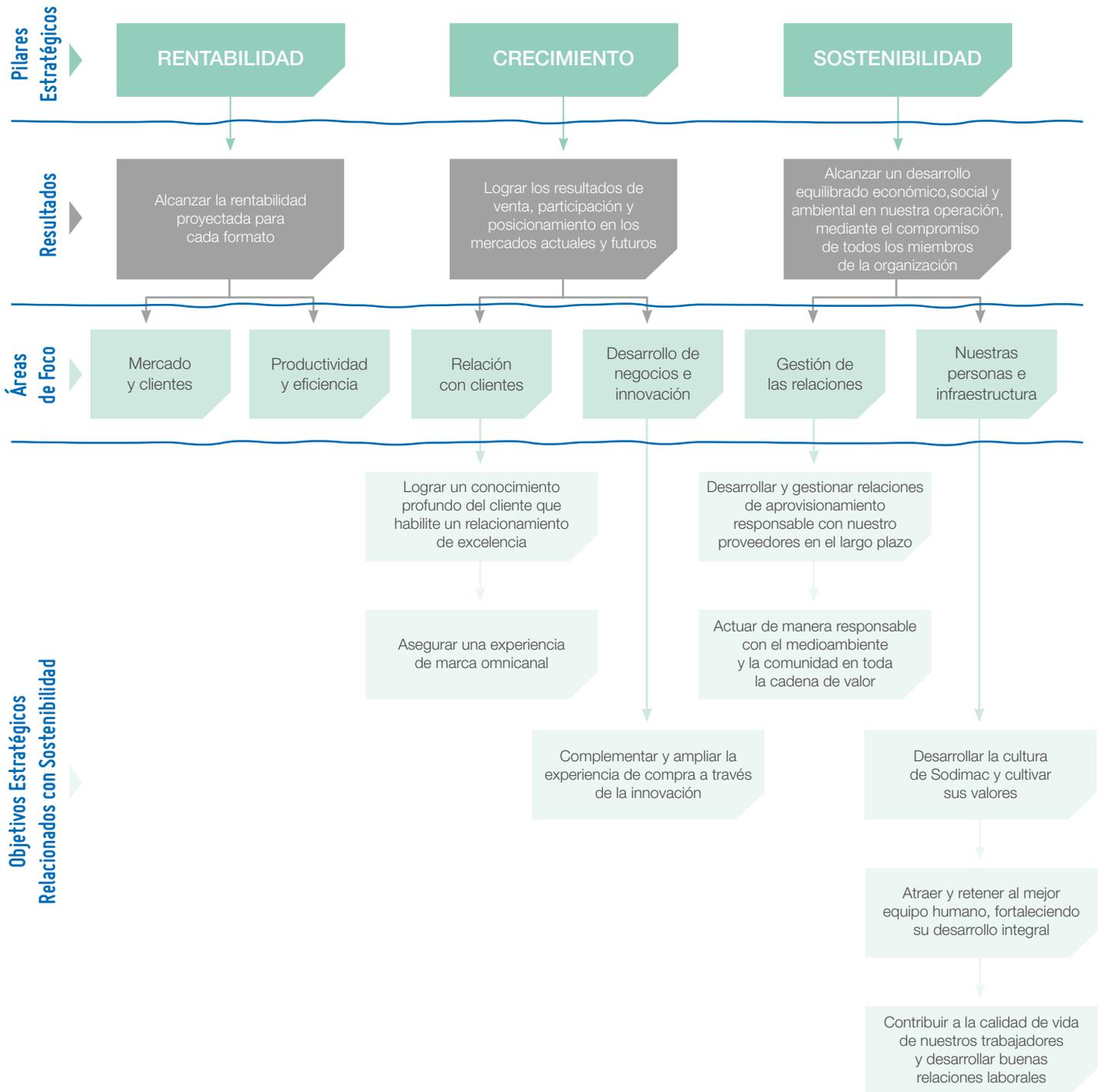
Con la participación de los distintos estamentos de la empresa, incluyendo el directorio, se definió en 2016 un plan estratégico que estableció metas al 2021 en materia de crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad. En el año 2017 se siguió avanzando de acuerdo con este plan, destacando en materia de sostenibilidad los acuerdos para abastecer con energías renovables no convencionales distintas instalaciones de Sodimac. En lo referente a crecimiento, se vio un importante avance en comercio electrónico, además de aperturas y remodelaciones de tiendas, mientras que en rentabilidad se ha seguido profundizando la contribución de

las marcas propias y el avance en eficiencia operacional, en lo que destaca el desarrollo de iniciativas de automatización en el principal centro de distribución.

El siguiente gráfico muestra la estrategia y los objetivos específicamente relacionados con el pilar de sostenibilidad. El plan estratégico define objetivos, metas, proyectos estratégicos, responsables e indicadores para hacer seguimiento a los avances. Los resultados relacionados con el pilar de sostenibilidad son difundidos mediante los reportes anuales de la empresa.



## Juntos construimos sueños y proyectos de hogar



# Compromiso con la Sostenibilidad

## Evolución de la sostenibilidad en Sodimac

(102-11; 103-2)

Desde la elaboración de su primer reporte de sostenibilidad en 2007, Sodimac ha avanzado desde el diseño de iniciativas aisladas, a generar una estructura formal y permanente de gestión, incorporando la sostenibilidad dentro de la estrategia del negocio, con una medición de esta integración e indicadores concretos que vinculan la sostenibilidad con los incentivos de los ejecutivos.



### PRIMEROS LINEAMIENTOS RS

- 2006- 2009**
- Creación gerencia Responsabilidad Social (asumido por fiscal de la empresa)
  - Foco en las seis áreas de Responsabilidad Social
  - Compromisos, acciones y iniciativas en cada área
  - Primer reporte de sostenibilidad publicado en 2007



### SOSTENIBILIDAD Y EL PLAN ESTRATÉGICO

- 2010- 2014**
- Sostenibilidad es uno de los 3 pilares estratégicos de Sodimac
  - Responsabilidad Social es incorporado en el plan estratégico 2010-2015 con objetivos y metas
  - Primera política de sostenibilidad



### INTEGRACIÓN DE SOSTENIBILIDAD EN TODAS LAS ÁREAS DEL NEGOCIO

- 2015- 2017**
- Indicador de sostenibilidad para medir la integración de sostenibilidad en todas las áreas del negocio
  - Nueva política de sostenibilidad corporativa (lineamientos para todas las unidades de negocio en América Latina)
  - Estrecha coordinación con las unidades en cada país
  - Estrategia 2016-2021
  - En 2017, Sodimac redirecciona su estrategia de inversión social y relacionamiento comunitario con el programa Construyendo Sueños de Hogar.

## Lineamientos de Sostenibilidad

(102-11; 103-2)

Sodimac desarrolló una Política de Sostenibilidad Corporativa lanzada en 2016, que unifica los compromisos de la empresa en todas sus unidades de negocio. En esta política se identifican las partes interesadas prioritarias y se definen compromisos explícitos con estos públicos, de modo que la empresa pueda abordar los temas más relevantes para cada grupo como parte de su relacionamiento. Mediante esta política también se busca alinear los esfuerzos de Sodimac con los instrumentos internacionales de sostenibilidad.

La estrategia de Sodimac 2016-2021 se enmarca en esta política de sostenibilidad, procurando avanzar en los compromisos asumidos.



### NUESTROS TRABAJADORES

Trabajamos por ofrecer un espacio de desarrollo laboral, relaciones transparentes con los trabajadores y el respeto a la libertad sindical, fomentamos el diálogo como mecanismo esencial de relacionamiento; participación y estilos de liderazgo modernos, con énfasis en el desarrollo y aprendizaje constante; calidad de vida y bienestar integral; el cuidado y la seguridad de nuestros trabajadores; el respeto a la dignidad de las personas; la diversidad y fomentar un sano orgullo de pertenecer a nuestra compañía.

### NUESTROS CLIENTES

Ponemos al cliente en el centro de nuestro quehacer, a través del comercio y marketing responsable; asegurando la disponibilidad, la calidad y la seguridad de nuestros productos; respetando sus derechos y atendiendo sus expectativas; cumpliendo nuestras promesas: aplicando políticas comerciales justas y transparentes, entregando información clara y completa y con la mejor experiencia en servicio.

## NUESTROS PROVEEDORES

Tratamos a nuestros proveedores de manera transparente y justa, rigiéndonos por un marco general que se funda en el concepto de aprovisionamiento responsable; desarrollamos relaciones de largo plazo, como socios estratégicos de nuestra cadena de valor; realizando acciones que valoren, transfieran y prioricen la responsabilidad de nuestras empresas proveedoras en lo relativo a los aspectos económicos, sociales y ambientales, bajo un modelo de relación que contribuya al éxito del negocio común y al desarrollo sostenible.

## COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE

Trabajamos por un desarrollo sostenible, por lo que procuramos disminuir los impactos medioambientales, buscando el uso eficiente de los recursos en toda nuestra operación. Fomentamos la toma de conciencia y el ejercicio de prácticas de cuidado ambiental en nuestra organización, clientes y la comunidad.

## GOBIERNO CORPORATIVO Y ÉTICA EMPRESARIAL

Velamos por el comportamiento ético y transparente y por el cumplimiento normativo en nuestro desempeño económico, social y medioambiental, rigiéndonos por los lineamientos que conforman el marco conceptual mundialmente aceptado en materia de sostenibilidad; nuestro Sistema de Gestión Ética y viviendo los valores que se dan a conocer en nuestras normas éticas internas para la gestión diaria de la compañía.

## COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Buscamos construir una relación mutuamente beneficiosa, basada en el diálogo y la gestión responsable de nuestros impactos en las comunidades donde estamos presentes; ampliando el acceso a productos y servicios a sectores de menores ingresos que le permitan mejorar efectivamente su calidad de vida; fomentando la empleabilidad local; ofreciendo capacitaciones a clientes y comunidad; potenciando la participación de nuestros trabajadores en voluntariado corporativo y estrechando alianzas con instituciones con las que compartimos intereses y objetivos comunes.

# Relacionamiento con Grupos de Interés

(102-11; 102-40; 102-42; 102-43; 102-44)

Entendemos que la sostenibilidad se construye con la escucha activa de nuestros grupos de interés.

**DI** Diaria **SE** Semanal **ME** Mensual **TR** Trimestral **ST** Semestral **AN** Anual

	Canales de Información Generales		Canales de Información Selectivos		Canales de Participación	
GOBIERNO CORPORATIVO	Memoria Anual	<b>AN</b>	Informes Gerenciales	<b>ME</b>	Reuniones con Directorio	<b>ME</b>
	Sitio Web	<b>DI</b>	Informes Directorio	<b>ME</b>	Reuniones con Gerencia General	<b>SE</b>
	Junta Ordinaria de Accionistas	<b>TR</b>			Jornadas de Reuniones y Videoconferencias	<b>DI</b>
	Reporte de Sostenibilidad	<b>AN</b>			Líneas directas de atención: Teléfono y Correo Electrónico	<b>DI</b>
					Retroalimentación con Públicos de Interés (Reporte de Sostenibilidad)	<b>AN</b>
CLIENTES	Memoria Anual	<b>AN</b>	Revista Hágalo Usted Mismo	<b>ME</b>	Red de oficinas comerciales y puntos de venta	<b>DI</b>
	Sitio Web	<b>DI</b>	Revista Circulo de Especialistas	<b>ME</b>	Buzón de consultas del sitio Web	<b>DI</b>
	Módulo de Información de Tiendas	<b>DI</b>	Programa de Televisión	<b>SE</b>	Líneas directas de atención: Fonoasistencia, Cartas de Sernac y Medios de Prensa	
	Reporte de Sostenibilidad	<b>AN</b>	Hágalo Usted Mismo	<b>SE</b>	Encuestas de Satisfacción	<b>SE</b>
			Catálogos promocionales	<b>SE</b>	Callcenter Atención a Clientes	<b>DI</b>
			CES para maestros	<b>DI</b>	Retroalimentación con Públicos de Interés (Reporte de Sustentabilidad)	<b>AN</b>
				Redes Sociales	<b>DI</b>	
PROVEEDORES	Memoria Anual	<b>AN</b>	Información vía correo electrónico	<b>DI</b>	Reuniones con Gerentes de Línea	<b>DI</b>
	Sitio Web	<b>DI</b>	Curso de Producción	<b>AN</b>	Líneas directas de atención: Teléfono y Correo Electrónico	<b>DI</b>
	Transparencia Comercial		Responsable para Pymes	<b>AN</b>	Encuestas	<b>AN</b>
	Sodimac (TCS)				Encuentro Nacional de Proveedores	<b>AN</b>
	Reporte de Sostenibilidad	<b>AN</b>			Reuniones periódicas con Gerencia de Control de Calidad	<b>SE</b>
					Contraloría TCS para Consultas, Reclamos y Quejas	<b>DI</b>
					Feria de Productos	<b>ME</b>
					Line Review	<b>TR</b>
					Retroalimentación con Públicos de Interés (Reporte de Sostenibilidad)	<b>AN</b>

	Canales de Información Generales		Canales de Información Selectivos		Canales de Participación	
TRABAJADORES	Memoria Anual	AN	Intranet	DI	• Buzón de sugerencias	DI
	Sitio Web	DI	Intranet - RRHH en Línea	TR	• Canal de Televisión digital vía Intranet	DI
	Intranet	DI	Jefe de Recursos Humanos en Tiendas y Centros de Distribución	DI	• Diálogo Sindical	ME
	Sodimac TV	DI	Escuela de Excelencia Sodimac	DI	• Inducciones y Ferias de Capacitaciones	DI ME
	Reporte de Sostenibilidad	AN			• Reuniones informativas Diarias y Trimestrales (tiendas y oficinas de Apoyo)	DI
					• Desayunos de los Mejores del Trimestre con gerentes	TR
					• Evaluación de Desempeño con Retroalimentación	AN
					• Cursos Desarrollo de Líderes de Tienda, Desarrollo de Líderes de Caja y Desarrollo de Líderes Gerenciales	ME
					• Reuniones de Confianza	AN
					• Sistema de Contacto de RRHH y Plataforma Transparencia Corporativa	DI
				• Diálogos Comités Paritarios	ME	
				• Retroalimentación con Públicos de Interés (Reporte de Sostenibilidad)	AN	
AUTORIDADES	Memoria Anual	AN	Informes específicos a organismos públicos de interés, tales como SVS, Sernac, FNE entre otros	ME	• Reuniones Periódicas y/o Esporádicas	DI
	Sitio Web	DI			• Diálogo permanente con los Organismos de Interés	DI
	Reporte de Sostenibilidad	AN			• Línea directa SVS	DI
					• Línea directa con Sernac	DI
				• Retroalimentación con Públicos de Interés (Reporte de Sostenibilidad)	AN	
COMUNIDAD	Memoria Anual	AN	Plan Buen Vecino	DI	• Reuniones con Organismos Locales	DI
	Sitio Web	DI	Información vía correo electrónico	DI	• Canal de Comunicación Directa a través de Cartas, Correo Electrónico y Teléfono	DI
	Reporte de Sostenibilidad	AN			• Retroalimentación con Públicos de Interés (Reporte de Sustentabilidad)	AN
					• Estudio Pulso (previo a apertura de tiendas)	TR

Fuente: Sodimac.

# Alianzas

(102-11; 102-13)

Sodimac considera relevante generar alianzas y establecer relaciones con diferentes entidades gremiales, así como contribuir al desarrollo de políticas públicas. La empresa intercambia mejores prácticas y aporta su experiencia y conocimientos mediante su participación en diversas mesas de trabajo.

## Ámbito de acción: asociaciones gremiales

Sodimac es parte de diversas asociaciones gremiales relacionadas con sus actividades comerciales. Por su intermedio, ayuda al desarrollo y perfeccionamiento de los rubros comercio, construcción e industria publicitaria desde su perspectiva como avisador. Estas entidades son:

- Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile, CNC ([www.cnc.cl](http://www.cnc.cl)).
- Cámara de Comercio de Santiago, CCS ([www.ccs.cl](http://www.ccs.cl)).
- Cámara Chilena de la Construcción, CChC ([www.cchc.cl](http://www.cchc.cl)).
- Asociación Nacional de Avisadores, Anda ([www.anda.cl](http://www.anda.cl)).

## Ámbito de acción: responsabilidad social y sostenibilidad

La empresa integra iniciativas locales y globales que fomentan la responsabilidad social y el desarrollo sostenible:

- Pacto Global de las Naciones Unidas ([www.pactoglobal.cl](http://www.pactoglobal.cl)).
- Global Reporting Initiative ([www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org))
- ISO 26000 ([www.iso.org](http://www.iso.org)).
- Acción Empresas ([www.accionempresas.cl](http://www.accionempresas.cl)).
- Fundación PROhumana ([www.prohumana.cl](http://www.prohumana.cl)).
- Empresas Conscientes ([www.empresasconscientes.com](http://www.empresasconscientes.com))

## Ámbito de acción: gobierno corporativo y ética empresarial

Sodimac participa en organizaciones enfocadas en fortalecer los gobiernos corporativos y la ética empresarial:

- Chile Transparente ([www.chiletransparente.cl](http://www.chiletransparente.cl)).

- Generación Empresarial ([www.generacionempresarial.cl](http://www.generacionempresarial.cl)).
- Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria ([www.conar.cl](http://www.conar.cl)).

## Ámbito de acción: relaciones laborales

La compañía trabaja con entidades que promueven ambientes de trabajo saludables y exentos de riesgos, la igualdad de oportunidades y una sana convivencia laboral:

- Asociación Chilena de Seguridad, ACHS ([www.achs.cl](http://www.achs.cl)).
- Great Place to Work Institute Chile, GPTW ([www.greatplacetowork.cl](http://www.greatplacetowork.cl)).
- Sernam EG ([www.minmujeryeg.cl](http://www.minmujeryeg.cl)).

## Ámbito de acción: medioambiente

A través de alianzas, Sodimac potencia sus esfuerzos en materia de sustentabilidad, protección del medioambiente y mitigación de sus emisiones:

- World Wildlife Fund (WWF Chile) ([www.wwf.cl](http://www.wwf.cl)).
- Fundación Chile ([www.fundacionchile.cl](http://www.fundacionchile.cl)).
- Agencia Chilena de Eficiencia Energética, AChEE ([www.acee.cl](http://www.acee.cl)).
- Chile Green Building Council ([www.chilegbc.cl](http://www.chilegbc.cl)).
- Iniciativa Nacional de Eficiencia Hídrica ([www.ineh.cl](http://www.ineh.cl)).
- Programa Declaración Ambiental de Productos de la Construcción (DAPCO) ([www.dapco.cl](http://www.dapco.cl)).
- Centro de Líderes Empresariales contra el Cambio Climático ([www.clgchile.cl](http://www.clgchile.cl)).

## Ámbito de acción: comunidad

Sodimac colabora con diversas organizaciones que trabajan para erradicar la pobreza, mejorar las condiciones de vida y ayudar en situaciones de emergencia

- Techo ([www.techo.org](http://www.techo.org)).
- Fundación Junto al Barrio ([www.juntoalbarrio.cl](http://www.juntoalbarrio.cl)).
- Movidos por Chile ([www.movidosxchile.cl](http://www.movidosxchile.cl)).



## Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

(102-11)

En 2015, los líderes mundiales adoptaron un conjunto de objetivos globales que buscan erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. Cada objetivo tiene metas específicas que deben alcanzarse en los próximos 12 años.

Chile también suscribió sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), definiendo prioridades que se alinean con la visión mundial de cara al año 2030. El logro de estos objetivos y metas exige un trabajo conjunto del sector público, el privado y la sociedad civil, al que se ha sumado Sodimac.

En este marco, la empresa está comprometida con los 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. Los ODS han sido vinculados con los temas materiales de sostenibilidad y su gestión se expone en cada capítulo de este reporte.

En 2017, Sodimac fue destacado en la iniciativa Sumando Valor, que es desarrollada por las organizaciones CPC, SOFOFA y ACCIÓN Empresas, creada para fomentar la transparencia

y la reportabilidad entre las empresas que operan en Chile. La plataforma expone casos de prácticas empresariales que contribuyen directamente al cumplimiento de los 17 ODS. Más información en [www.sumandovalor.cl](http://www.sumandovalor.cl)

### **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



# Gestión de la Sostenibilidad

## Temas Estratégicos de Sostenibilidad

(102-11; 102-46; 102-47; 103-1)

Sodimac cuenta desde 2013 con un proceso formal de identificación de los temas más importantes para la compañía y sus partes interesadas en todos los ámbitos de la sostenibilidad. Este proceso de materialidad es una oportunidad para analizar los impactos positivos y negativos, reales y potenciales, del negocio a lo largo de la cadena de valor, e identificar los riesgos y oportunidades que se deben gestionar.

El proceso de materialidad incorpora un relacionamiento con las principales partes interesadas (trabajadores, clientes, proveedores, representantes de la comunidad y entidades expertas) y un análisis de información secundaria, entre ellos, resultados de encuestas, estudios sectoriales y mediciones como el Great Place to Work (GPTW).

En 2017, Sodimac ha continuado trabajando su materialidad con la planificación estratégica de la compañía 2016-2021 y homologada con las unidades de negocio en Chile, Colombia, Perú, Argentina, Uruguay y Brasil, para contar con una lista de temas estratégicos corporativos. Con esto, se asegura que todas estas unidades están gestionando los mismos temas y en base a estos resultados las nuevas operaciones en otros países tendrán claro cuáles son los temas que deben gestionar.

Los temas destacados en el gráfico siguiente indican las prioridades para la empresa y sus partes interesadas, y dónde se generan impactos en la cadena de valor:



Pilar Sodimac	Tema Material	Cadena de Suministro		Lógica (centros de distribución y transporte)	Operaciones comerciales			Uso y posconsumo
		Internacional	Nacional		Construcción de tiendas	Operación de tiendas	Comercio electrónico	
GOBIERNO CORPORATIVO Y ÉTICA EMPRESARIAL	Lineamientos y gestión de sostenibilidad	●	●	●	●	●	●	●
	Relacionamiento con grupos de interés	●	●	●	●	●	●	●
	Innovación y desarrollo	●	●	●	●	●	●	
	Ética y anticorrupción	●	●	●		●		
	Rendición de Cuentas y Transparencia	●	●	●	●	●	●	●
	Derechos Humanos	●	●	●	●	●	●	●
	Gestión de riesgo financiero y no financiero	●	●	●	●	●	●	●
	Regulación - Cumplimiento normativo	●	●	●	●	●	●	●
TRABAJADORES	Calidad de vida			●		●		
	Clima laboral			●		●		
	Diversidad e inclusión			●		●		
	Formación y desarrollo profesional			●		●		
	Diálogo social	●	●	●	●	●		
	Salud y seguridad laboral	●	●	●	●	●		
	Remuneraciones, beneficios y compensaciones			●		●		
CLIENTES	Experiencia de compra omnicanal			●		●	●	●
	Ética publicitaria					●	●	●
	Educación y consumo responsable					●	●	●
	Salud y seguridad con producto	●	●					●
PROVEEDORES	Gestión sostenible de proveedores	●	●					
	Calidad de productos	●	●					
	Gestión de riesgo en proveedores	●	●					
	Canales de atención y reclamos	●	●					
	Gestión de pequeños proveedores	●	●					
COMUNIDAD	Gestión con la comunidad				●	●		
	Empleabilidad local				●	●		
	Alianzas con la comunidad				●	●		
	Catástrofes con impacto en viviendas					●		
MEDIOAMBIENTE	Cambio climático	●	●	●	●	●		●
	Eco eficiencia operacional	●	●	●	●	●		
	Gestión de residuos			●	●	●		●
	Ciclo de vida del producto	●	●					●
	Transporte y logística			●			●	
	Productos sostenibles	●	●					●

● Impacto Directo (Responsabilidad Sodimac)

● Impacto Indirecto

## Estructura Interna

(102-11; 102-18; 102-20; 102-26; 102-32)

### Comité de Sostenibilidad

Dado que la sostenibilidad es un pilar fundamental de la estrategia del negocio, su gestión es transversal a todas las gerencias de Sodimac, para lo cual, desde 2006, opera un Comité de Sostenibilidad que coordina y lidera la gestión en estas materias en la empresa. También es el responsable de aprobar el Reporte de Sostenibilidad.

El Comité está integrado por los gerentes de las distintas áreas:

- Gerente General (lo preside)
- Operaciones
- Comercial, Marketing y Ventas a Distancia
- Personas
- Sistemas
- Abastecimiento y Logística
- Administración, Finanzas y Prevención
- Desarrollo, Planificación y Proyectos
- Homy
- Asuntos Legales y Sostenibilidad

Durante 2017, el Comité se reunió 4 veces. Los principales temas abordados fueron: Índice de Sostenibilidad, Gestión Ambiental y Construyendo Sueños de Hogar.

### Gerencia de Asuntos legales y Sostenibilidad

Su función es dirigir, coordinar y asesorar en materias jurídicas y de sostenibilidad a las distintas áreas, con el objetivo de garantizar que las acciones actuales y proyectos futuros cumplan con la normativa legal vigente y con normas nacionales e internacionales que fortalezcan el crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad de la compañía.

### Funciones

#### Gerente de Asuntos Legales y Sostenibilidad

- Gestiona el área legal y desarrolla la política de sostenibilidad, incorporando los planes y acciones a la estrategia.
- Garantizar el alineamiento de la política de sostenibilidad con: los principios sobre Empresas Multinacionales y Política Social de la OIT; los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de la ONU; los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas; los compromisos asumidos voluntariamente como parte de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS); la ISO 26000, y la iniciativa para reportar del Global Reporting Initiative (GRI).
- Coordina el Comité de Sostenibilidad de Sodimac.
- Coordina el Comité de Cumplimiento, que revisa periódicamente la gestión de riesgos para asegurar un absoluto respeto normativo en el quehacer diario de la empresa.
- Participa activamente en los programas definidos como estratégicos por la compañía hacia el año 2021.
- Participa en organizaciones nacionales e internacionales que guían y promueven la sostenibilidad.



#### **Subgerente de Sostenibilidad**

- Elabora y diseña la estrategia de sostenibilidad de Sodimac en Chile.
- Controla y coordina la implementación y gestión del plan de sostenibilidad de la compañía.
- Seguimiento y control de la matriz de cumplimiento en la dimensión social y medioambiental de la empresa.
- Seguimiento y control de los programas definidos como estratégicos hacia el año 2021.
- Definición, seguimiento y control de la política de donaciones de la empresa.
- Elabora y coordina los contenidos del Reporte de Sostenibilidad, incluyendo los indicadores del Global Reporting Initiative (GRI).
- Evalúa y coordina los diferentes procesos de mediciones, reconocimientos, estudios de impactos sociales y/o medioambientales y reputación corporativa de la compañía.

#### **Coordinadora de Sostenibilidad**

- Coordina con las distintas gerencias la entrega de información sobre la gestión económica, social y ambiental de Sodimac, para la medición de indicadores Global Reporting Initiative (GRI).
- Participa en la selección, seguimiento a compromisos y genera reuniones periódicas con organismos internos y externos.
- Gestiona y supervisa el proyecto SEDEX de Auditorías Sociales a proveedores nacionales e internacionales.

- Consolida el registro de solicitudes que se realizan y supervisa el cumplimiento de procedimientos y normativas internas relativas a la política de donaciones de la compañía.

#### **Jefe de Desarrollo Comercial Sostenible**

- Elabora, coordina e implementa las directrices comerciales sostenibles, incluyendo productos ecoeficientes e inclusivos de comercio justo.
- Implementa soluciones comerciales en productos y servicios para los clientes.
- Desarrolla, elabora y consolida la información e indicadores comerciales sostenibles.
- Desarrolla la gestión de residuos en la gerencia comercial, incorporando líneas de acción para el cumplimiento de ley REP.

#### **Especialista en Medioambiente**

- Elabora, coordina e implementa las directrices medioambientales transversalmente en la empresa, mejorando el desempeño ambiental.
- Gestiona el estado de cumplimiento normativo ambiental, estandarización de procedimientos, auditorías ambientales y declaraciones de emisiones y transferencia de contaminantes (RETC).
- Implementa políticas, estrategias y soluciones de ecoeficiencia operacional para lograr consumos eficientes para nuestra compañía.
- Desarrolla, elabora y consolida la información e indicadores de medioambiente.

## Cómo medimos la Integración: Index de Sostenibilidad (102-11; 102-28; 102-30; 103-3)

Al menos dos factores son preponderantes para que una compañía logre integrar de manera estratégica la sostenibilidad:

1. Su gestión debe ser transversal; es decir, no puede estar circunscrita al manejo de un área específica, sino que debe formar parte de todas las áreas de la empresa, bajo un enfoque de 360°.
2. Es necesario estar conscientes que la sostenibilidad representa una frontera móvil, y que lo que ayer constituyó una aspiración, hoy puede ser sólo un piso mínimo.

Buscando capturar esta doble característica de la sostenibilidad, Sodimac diseñó un instrumento específico (Índex) que evalúa su gestión en la materia a lo largo de todas sus operaciones en Latinoamérica, analizando la gestión de la compañía desde dos ángulos:

- Considera las mejores prácticas o procesos de empresas de clase mundial: Se enmarcan dentro de las expectativas que emanan de instrumentos normativos internacionales reconocidos mundialmente y por el gobierno de Chile, recogiendo las mejores prácticas o ejemplos disponibles en diversas áreas. Esto va evolucionando con los cambios del entorno global.
- Se evalúa el nivel de integración de los temas materiales o estratégicos a la gestión de cada área: Es decir, se evalúa cada tema material o estratégico en base a un ciclo de gestión que asegura que esté siendo abordado por la compañía.

En 2017, se llevó a cabo un tercer período de aplicación de este Índex de Sostenibilidad, que arrojó un 68% de resultado global para Sodimac Chile. Esto significa que, si bien hay mucho camino avanzado, la empresa enfrenta desafíos. Se





avanzó un punto respecto a la segunda medición, lo que pudiera considerarse modesto. No obstante, se ha alcanzado un nivel donde cada paso es todo un desafío y, además, la frontera contra la cual la empresa se mide es móvil, lo que aumenta aún más el nivel de dificultad del instrumento.

Respecto a la primera parte de este instrumento, es decir la comparación con prácticas de empresas de clase mundial, los mejores resultados se obtuvieron a nivel de clientes, trabajadores y gobierno corporativo. Esto no significa que lo realizado sea perfecto o que la empresa no tenga desafíos claros en estas áreas, sino que Sodimac cuenta con los procesos necesarios y está gestionando estos pilares con procesos de clase mundial.

Los desafíos que arrojó esta parte del instrumento se concentran a nivel de temas emergentes, como el rol de las empresas en el respeto de los derechos humanos, donde es necesario formalizar y profundizar; la necesidad de efectuar un ejercicio de transparencia más allá del que tradicionalmente realizan las empresas a nivel nacional; y por último, conscientes de que en gestión de proveedores Sodimac ha implementado valiosas iniciativas ya consolidadas, como por ejemplo el Centro de Innovación, aún falta un esfuerzo significativo que sitúe a Sodimac como compañía de clase mundial en este ámbito, para lo cual se ha generado un programa estratégico que coordinará los esfuerzos.

Respecto a la segunda parte del instrumento, que corresponde a la gestión de temas estratégicos, por tercer año consecutivo se observó que los mayores desafíos se encuentran a nivel de mejoramiento continuo y monitoreo. La empresa continuará reforzando y formalizando estos ámbitos de gestión en el ejercicio de integración de sus temas estratégicos.

### Sistema de incentivos

Cabe destacar que Sodimac integra los resultados del Index de Sostenibilidad en el sistema de incentivos de los gerentes generales y los ejecutivos de cada una de sus operaciones, una iniciativa absolutamente pionera en Chile y Latinoamérica en general. Esto quiere decir que existen metas anuales para este indicador y que todas las gerencias de la compañía aportan al resultado final, generando un efecto movilizador concreto. Se trata de una práctica de empresa de clase mundial, que Sodimac decidió implementar para reforzar su compromiso con la sostenibilidad de manera estratégica.



## Hitos de la Sostenibilidad

Sodimac cada año lleva a cabo diferentes acciones destinadas a reforzar su compromiso con una gestión responsable del negocio.

En tal sentido, y en lo que constituye una evolución del programa Buen Vecino, durante 2017 la empresa lanzó el programa “Construyendo Sueños de Hogar”, iniciativa de relacionamiento comunitario, colaborativo y participativo, que busca mejorar la calidad de vida de las personas. La iniciativa se lleva a cabo a través de organizaciones vecinales que postulan a un fondo concursable en apoyo a proyectos de mejoramiento de barrios, infraestructura y espacios públicos o comunitarios. Los ganadores son apoyados con especies y trabajo voluntario de colaboradores de la empresa. En el año participaron 1.510 voluntarios con un impacto directo que benefició a 29.674 personas, mediante la ejecución de 96 proyectos en todo Chile con 1.130 jornadas de trabajos.

El programa también incorporó un fuerte componente de proyectos que benefician al público interno. De este modo, en el plano interno la iniciativa permitió apoyar los proyectos de 143 trabajadores para mejorar sus hogares y calidad de vida.

## Jornada de Sostenibilidad Corporativa

En enero 2018, con el fin de entregar los lineamientos generales de sostenibilidad de Sodimac, dando a conocer los desafíos globales y su integración con los focos estratégicos de la organización, se organizó el “Encuentro Sostenibilidad Corporativo”, evento al que asistieron todos los equipos encargados de esta materia en los siete países donde la empresa está presente. También se contó con la participación del equipo del Centro Vincular – PUCV, áreas corporativas de Sodimac y de Empresas Falabella.

Entre otros, durante el encuentro se trataron temas como la agenda global y los últimos desafíos de la sostenibilidad, y se realizaron exposiciones que abordaron los avances registrados a nivel corporativo en este ámbito, junto a la entrega de los lineamientos comunes que deben dar coherencia al trabajo realizado en cuanto a sostenibilidad en los distintos mercados.

Adicionalmente, se identificaron focos que ayudan a apalancar la evolución de Sodimac hacia una empresa sostenible, y los encargados de cada país expusieron sus experiencias con el fin de promover el traspaso de buenas prácticas, identificar focos de transformación y los desafíos que permitirá continuar avanzando en el desarrollo responsable de la compañía, conjugando sus pilares estratégicos de crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad.



## Premios y reconocimientos

En 2017, Sodimac recibió las siguientes distinciones:

- Premio Sostenibilidad Corporativa, SOFOFA y Universidad Adolfo Ibáñez – Revista Capital.
- Premio de Innovación Ambiental, Cámara Chileno-Británica.
- Reconocimiento de Buenas Prácticas, Red Pacto Global Chile.
- Reconocimiento de Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) por el destacado avance de Sodimac Chile en gestión de seguridad laboral.
- 2° lugar en Ranking de Confianza ICREO, Almabrand.
- 4° lugar en Índice de Sustentabilidad Corporativa, ActionAbility Institute – Revista Capital.
- 7° lugar en Ranking Empresas Responsables y Gobierno Corporativo 2017, Merco – El Mercurio.
- 12° lugar en Ranking de Reputación Corporativa, Merco – El Mercurio
- 12° lugar en Ranking Chile 3D, Marcas y Estilo de Vida, GFK Adimark – La Tercera.
- 16° lugar en Ranking de Reputación Corporativa, Hill+Knowlton Strategies Chile – Diario Pulso
- 19° lugar en Ranking RepTrak Chile, Reputation Institute – La Tercera.

# Gobierno Corporativo y Ética Empresarial



## Hitos

- 7° lugar Merco 2017 categoría Empresas Responsables y Mejor Gobierno Corporativo.
- Actualización de EticAcción (código de ética) y lanzamiento de nuevo canal de integridad.

Sodimac desarrolla su negocio velando por el cumplimiento de la normativa y los derechos civiles y laborales de las personas. Para reforzar los estrictos parámetros éticos con que opera, la empresa dispone de un Sistema de Integridad Corporativo, que busca prevenir, identificar y abordar eventuales situaciones que puedan afectar la seguridad, imagen, sostenibilidad y confianza que depositan en la organización sus diferentes públicos de interés.



## Temas Estratégicos

- Lineamientos y gestión de sostenibilidad
- Relacionamiento con grupos de interés
- Innovación y desarrollo
- Ética y anticorrupción
- Derechos Humanos
- Rendición de cuentas y transparencia
- Gestión de riesgos y cumplimiento

## Objetivos de Desarrollo Sostenible:



## Liderazgo en Sodimac

### Directorio

(102-12; 102-19; 102-20; 102-23; 102-24; 102-26; 102-31; 102-32; 102-35)

La estructura de gobierno corporativo de Sodimac es encabezada por un directorio de nueve miembros, elegido en Junta de Accionistas, quienes son propuestos por el grupo controlador considerando criterios profesionales, conocimiento especializado y la independencia requeridos para el cargo. Los directores establecen los lineamientos generales que guían la conducción de la empresa, velan por su cumplimiento y responden frente a los accionistas.

Una vez ratificados por la Junta de Accionistas, su nombramiento se comunica a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), tras lo cual se someten a un proceso de inducción según la política de gobierno corporativo de la empresa matriz y sus filiales, proceso que considera en sus contenidos la política de sostenibilidad de Sodimac.

Tanto el directorio como la plana ejecutiva están sujetos al modelo de sostenibilidad como una herramienta estratégica del negocio, que conlleva una política de sostenibilidad formal que atiende e intenta responder de forma oportuna a todos los públicos de interés de Sodimac, de acuerdo a los principios sobre Empresas Multinacionales y Política Social de la OIT; los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de la ONU; los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas; los compromisos asumidos voluntariamente como parte de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS); la ISO 26000 y la iniciativa para reportar del Global Reporting Initiative (GRI).

El directorio supervisa el desempeño y la gestión de la empresa en sus diferentes ámbitos, recibiendo reportes entregados regularmente por el gerente general y los máximos ejecutivos en cada sesión del organismo. Por política interna, ningún director desempeña cargos administrativos en la compañía. Nicolás Majluf Sapag integra la mesa como director independiente.

Tres de los integrantes del directorio conforman el comité de directores, que en 2017 estuvo integrado por Nicolás Majluf, Jaime García Rioseco y Gonzalo Rojas Vildósola. En 2017, el comité de directores revisó los avances en la implementación

del programa Construyendo Sueños de Hogar, modelo de prevención del delito, sistema de integridad y mejoras en gobierno corporativo.

La Junta de Accionistas evalúa anualmente el desempeño del directorio, considerando las metas fijadas para el ejercicio en materia económica, social y medioambiental.

Para hacer llegar indicaciones o propuestas existen mecanismos de comunicación regulados por la Ley de Sociedades Anónimas. Cualquier accionista puede enviar sus inquietudes o solicitud de entrevista por escrito al máximo órgano de gobierno corporativo.

A su vez, los trabajadores, mantienen canales de diálogo por medio de sus representantes, quienes mantienen un contacto regular con los miembros del Comité Ejecutivo de Sodimac Chile, que canaliza sus inquietudes o recomendaciones al directorio.

Según lo definido en la Junta de Accionistas realizada el 21 de abril de 2017, cada director percibió una dieta mensual de UF 50 líquidas por sesión a la que asistió y de UF 300 líquidas en el caso del presidente. Esta asignación se informa en la memoria financiera de la empresa, cumpliendo la normativa dictada por la CMF. Una descripción en detalle de las remuneraciones del directorio puede consultarse en dicho reporte.

### Ciclo de Jornadas de Formación para Directores

En 2017, el directorio de Sodimac participó en el ciclo de jornadas para directores organizadas por la compañía matriz SACI Falabella, junto a los directorios del resto de las filiales, abordando temas como nuevas regulaciones, gestión de riesgos, cultura de integridad, código de integridad, entre otros. La iniciativa reafirma la preocupación que existe por mantener al directorio de la compañía permanentemente actualizado en todas las materias que puedan contribuir al fortalecimiento del gobierno corporativo y ética empresarial.

## Directorio



De Pie (izquierda a derecha)

**Nicolás Majluf Sapag**

INGENIERO CIVIL  
INDUSTRIAL  
Universidad Católica de Chile  
Fecha de nombramiento:  
25/04/2016

**Gonzalo Rojas Vildósola**

INGENIERO COMERCIAL  
Universidad Adolfo Ibáñez  
Fecha de nombramiento:  
25/04/2016

**Juan Pablo Del Río Goudie**

PRESIDENTE  
Arquitecto  
Universidad Católica de Chile  
Fecha de nombramiento:  
25/04/2016

**Carlo Solari Donaggio**

INGENIERO CIVIL  
INDUSTRIAL  
Universidad Católica de Chile  
Fecha de nombramiento:  
25/04/2016

Sentados (izquierda a derecha)

**Jaime García Rioseco**

ECONOMISTA  
Universidad Católica de Chile  
Fecha de nombramiento:  
25/04/2016

**Paola Cúneo Queirolo**

LICENCIADA EN CIENCIAS  
DE LA ADMINISTRACIÓN  
Universidad de Chile  
Fecha de nombramiento:  
25/04/2016

**Elizabeth Lehmann Cosoi**

INGENIERA COMERCIAL  
Universidad Católica de Chile  
Fecha de nombramiento:  
25/04/2017\*

**María Cecilia Karlezi Solari**

EMPRESARIA  
Fecha de nombramiento:  
25/04/2016

**José Luis del Río Goudie**

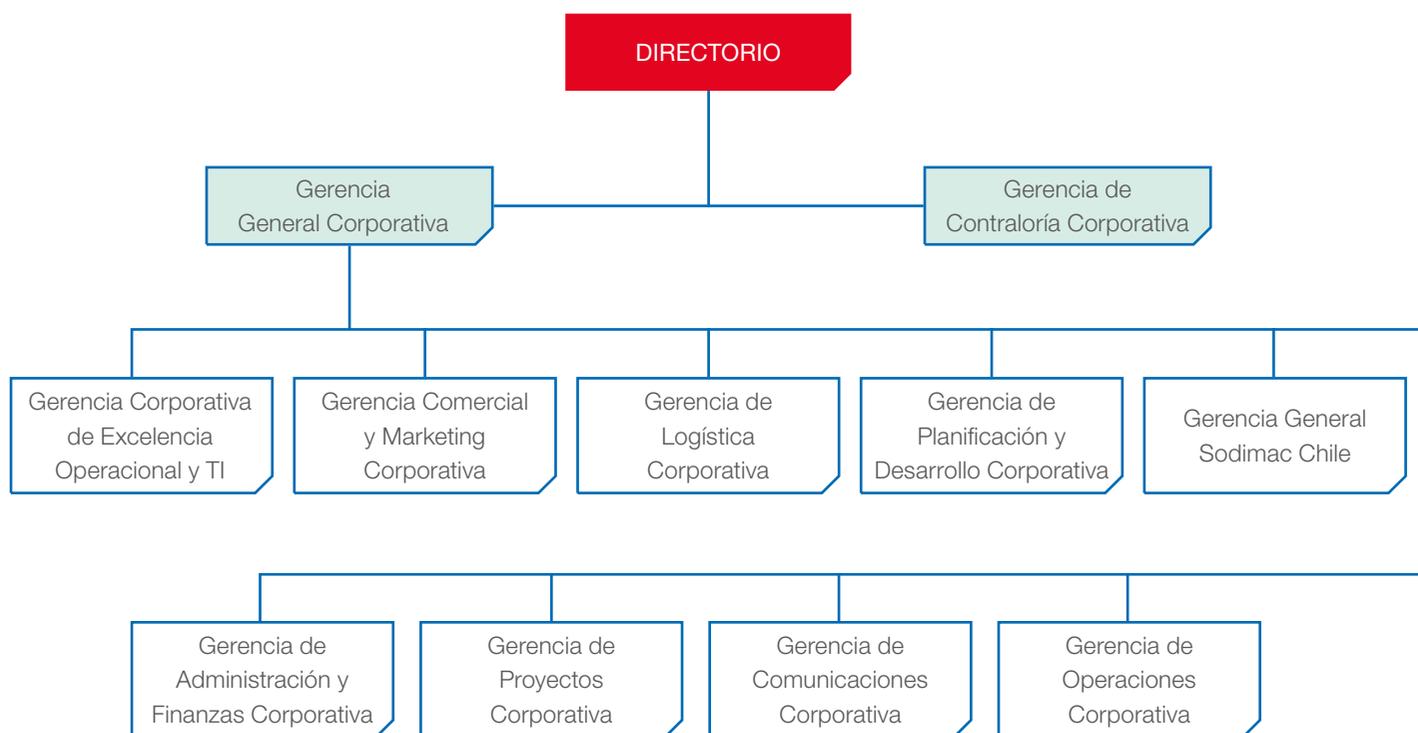
INGENIERO CIVIL  
INDUSTRIAL  
Universidad Católica de Chile  
Fecha de nombramiento:  
25/04/2016

*Nota: \*Reemplazó en esa fecha al director Juan Carlos Cortés Solari, que había sido nombrado el 25/04/2016.*

## Equipo ejecutivo

(102-19; 102-22)

### Organigrama organizacional



La plana ejecutiva de Sodimac es encabezada por el gerente general corporativo, a quien le reportan los gerentes generales de Sodimac Argentina y Uruguay, Sodimac Brasil, Sodimac Chile, Sodimac Colombia, Sodimac Perú y Sodimac México. Igualmente, lidera un comité ejecutivo corporativo, que se reúne semanalmente. Esta estructura permite una dirección del negocio ágil y eficiente en apoyo a la política de internacionalización de la compañía.

La misión del equipo gerencial es lograr en todos los mercados un crecimiento responsable, aplicando las sinergias de una operación a escala internacional, pero respetando siempre la cultura y especificidades propias de cada país. Tanto Sodimac Chile como su filial Imperial tienen, además, sus respectivos comités ejecutivos, que controlan y gestionan el desarrollo económico, social y medioambiental de la empresa, y velan por un accionar transparente y ético.

## Comité Ejecutivo Corporativo



De izquierda a derecha.

### Daniel Lazo Varas

GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS CORPORATIVO  
Ingeniero Civil Industrial  
Fecha nombramiento: 01/08/2006

### Alejandro Hörmann Orezolli

GERENTE DE COMUNICACIONES CORPORATIVO  
Publicista  
Fecha nombramiento: 01/08/2006

### Eduardo Isaacson Plaza

GERENTE DE PROYECTOS CORPORATIVO  
Arquitecto  
Fecha nombramiento: 01/08/2006

### Francisco Torres Larraín

GERENTE COMERCIAL Y DE MARKETING CORPORATIVO  
Ingeniero Civil Industrial  
Fecha nombramiento: 01/08/2006

### Enrique Gundermann Wylie

GERENTE GENERAL CORPORATIVO  
Ingeniero Civil Industrial  
Fecha nombramiento: 30/10/2012

### Cristóbal Merino Morales

GERENTE CORPORATIVO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO  
Ingeniero Civil de Industrias  
Fecha nombramiento: 16/10/2017

### Nerea Ollo Iparraguirre

GERENTE DE EXCELENCIA OPERACIONAL Y TI CORPORATIVA.  
Ingeniero Comercial  
Fecha nombramiento: 01/02/2018\*

### Francisco Errázuriz López

GERENTE DE LOGÍSTICA CORPORATIVO  
Ingeniero Civil  
Fecha nombramiento: 01/01/2012

### Wilhelm Ramberg Arnillas

GERENTE DE OPERACIONES CORPORATIVO  
Ingeniero Industrial  
Fecha nombramiento: 15/04/2014

### Nicolás Cerda Moreno

CONTRALOR GENERAL CORPORATIVO  
Ingeniero Comercial  
Fecha nombramiento: 01/08/2006

\* Interina a diciembre 2017

## Comité Ejecutivo de Sodimac Chile

(102-19; 102-22; 102-26; 102-29)



De izquierda a derecha.

El Comité Ejecutivo de Sodimac Chile está a cargo de dirigir el desempeño económico, social y medioambiental de la compañía en el país. Realiza una reunión semanal de seguimiento y trimestralmente hace un seguimiento de la planificación estratégica, informando los resultados de las diferentes gerencias, lo que finalmente comunica el gerente general al directorio.

**Néstor Villanueva Cerutti**  
GERENTE DE HOMY  
Ingeniero Comercial y  
Contador Público Nacional  
Fecha nombramiento:  
3/12/2013

**Danny Szántó Narea**  
GERENTE COMERCIAL,  
MARKETING Y VENTAS  
DE INTERNET  
Ingeniero Civil Industrial  
Fecha nombramiento:  
1/06/2014

**Manuel López Pacheco**  
CONTRALOR GENERAL  
SODIMAC CHILE Y FILIALES  
Contador Auditor e Ingeniero  
Comercial  
Fecha nombramiento:  
1/09/2016

**Claudia Castro Hruska**  
GERENTE DE PERSONAS  
Ingeniero Comercial  
Fecha nombramiento:  
1/10/2014

**Oswaldo García Dans**  
GERENTE DE OPERACIONES  
Abogado  
Fecha nombramiento:  
1/08/2008

**Eduardo Mizón Friedemann**  
GERENTE GENERAL  
Ingeniero Civil Industrial  
Fecha nombramiento:  
1/08/2006

**Mariano Imberga**  
GERENTE DE CADENA DE  
ABASTECIMIENTO  
Ingeniero Industrial  
Fecha nombramiento:  
1/03/2015

**Bernarda Valderrama Mena**  
GERENTE DE SISTEMAS  
Ingeniero Civil en Computación  
Fecha nombramiento:  
25/10/2016

**Fernando Valenzuela del Río**  
GERENTE DE  
ADMINISTRACIÓN,  
FINANZAS Y PREVENCIÓN  
Ingeniero Comercial  
Fecha nombramiento:  
1/10/2014

**Ignacio Román Moreno**  
GERENTE DE PLANIFICACIÓN,  
DESARROLLO Y PROYECTOS  
Ingeniero Civil Industrial  
Fecha nombramiento:  
1/09/2016

**Juan Carlos Corvalán Reyes**  
GERENTE DE ASUNTOS  
LEGALES Y SOSTENIBILIDAD  
Abogado  
Fecha nombramiento:  
1/08/2006



## Movilizando a los líderes

(102-29)

Con el objetivo de alinear a los gerentes y ejecutivos en torno a los objetivos estratégicos definidos para cada período, Sodimac mantiene un sistema de incentivos que incluye bonos de retribución de acuerdo con metas económicas y vinculadas a materias ambientales y sociales específicas.

Desde 2016, Sodimac incorpora los resultados del Índice de Sostenibilidad (herramienta que mide anualmente los avances en la gestión de sostenibilidad de la empresa en las dimensiones económica, social y ambiental) en las compensaciones variables de los gerentes generales y sus equipos ejecutivos de todas las unidades de negocio.

Durante 2017 la plana gerencial de Sodimac Chile -compuesta por gerentes del comité ejecutivo, gerentes y subgerentes de área y gerentes de negocios- percibió remuneraciones e incentivos por un total de \$16.824 millones, mientras que en 2016 esta cifra alcanzó \$15.726 millones.

Las indemnizaciones pagadas a ejecutivos en 2017 sumaron \$755 millones, mientras que en 2016 el monto ascendió a \$285 millones. Más información en la Memoria Financiera de la empresa ([www.sodimac.cl](http://www.sodimac.cl)).





## Ética y derechos humanos

(102-16; 102-17; 103-2)

Para Sodimac, la sostenibilidad de sus actividades implica instalar y fortalecer mecanismos que salvaguarden el respeto de los derechos humanos en todas sus dimensiones, junto a valores y principios éticos, y el rechazo a prácticas de corrupción. Esto se funda en la valoración y consideración de la persona humana, su dignidad y derechos fundamentales, como eje de estructura y foco central de todo el accionar de la empresa, sus ejecutivos y trabajadores.

La política de Sodimac se enfoca en un cumplimiento activo de los derechos humanos en las acciones y decisiones que adopta la empresa. Por esta razón, considera los impactos

potenciales que éstas puedan significar en los derechos humanos de los principales públicos de interés de la organización, estableciendo mecanismos de mitigación, prevención y remediación mediante los siguientes mecanismos:

- Sistema de integridad corporativo.
- Medición de pulso comunidad.
- Programas de marketing y comercio responsable.
- Marco de relacionamiento con proveedores (Transparencia Comercial Sodimac).
- Sistema de gestión y desarrollo de proveedores.

## Sistema de Integridad Corporativo

Sodimac cuenta con una Sistema de Integridad Corporativo para identificar, prevenir y abordar eventuales situaciones que se alejen de los valores de la empresa, incluyendo temas de derechos humanos.



Guía que pretende orientar al actuar de los trabajadores de Sodimac en su relación diaria con los distintos grupos de interés.

Estructura conformada por personas y sistemas de comunicación, cuyo objetivo es lograr que la ética, y lo definido en EticAcción, realmente se viva en Sodimac.

Capacitaciones respecto a los valores, principios y la guía EticAcción, promover el Sistema de Integridad y generar confianza en la estructura y la plataforma.

### TRABAJADORES

#### ¿CÓMO FUNCIONA NUESTRA ESTRUCTURA DE APOYO A LA INTEGRIDAD?



### PROVEEDORES

#### TRANSPARENCIA COMERCIAL SODIMAC



Este sistema se orienta a prevenir fraudes, conflictos de interés y abusos de poder, entre otras conductas, e incorpora los elementos del sistema voluntario propuesto por la Ley 20.393 para evitar la responsabilidad penal de las personas jurídicas en caso de delitos (soborno nacional e internacional, lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y receptación). También contempla una plataforma web y un canal de contacto directo para recoger denuncias y consultas garantizando la confidencialidad del emisor, la investigación y una apropiada solución.

El modelo asegura una adecuada investigación de cada hecho denunciado, su registro y la información de sus resultados, con representación y estructura formal en los distintos niveles de la compañía, incluyendo al directorio.

### Canal de Integridad:

Los trabajadores y cualquier otro grupo de interés disponen de una plataforma web, que funciona las 24 horas del día, donde pueden formular denuncias o consultas sobre temas de integridad, garantizando la confidencialidad del emisor, la investigación de cada caso y una adecuada solución. Los trabajadores también pueden conversar directamente con un consejero de integridad, función que desarrollan los asistentes sociales de la empresa, quienes fueron especialmente capacitados para asesorar a los trabajadores y canalizar sus inquietudes y denuncias.

En el último trimestre de 2017, la plataforma web de denuncias y consultas (disponible también para todos los otros públicos que se relacionan con la empresa) empezó a ser operada de manera externa a Sodimac y de forma común para todas las filiales de Empresas Falabella, reforzando de esta manera la imparcialidad, la objetividad y la confidencialidad necesarias. Este canal fue construido con el apoyo de Generación Empresarial y es operado desde la compañía matriz SACI Falabella.

En 2017, en este canal se recibieron 211 denuncias relativas a situaciones ocurridas en Sodimac, de las cuales el 82% se registró de forma anónima y el 18% con reserva de la identidad. Estas denuncias correspondieron a acoso laboral, situaciones de conflicto de interés y actitudes no éticas, entre otras. El 75% de los casos registrados en la plataforma fue analizado y cerrado, y el 25% se encuentra en investigación. En el año, hubo tres casos de denuncias de discriminación, que fueron investigados y cerrados.

Nº Denuncias	2015	2016	2017
Anónima	149	113	172
Reserva	104	78	39
<b>Total</b>	<b>253</b>	<b>191</b>	<b>211</b>

Fuente: Sodimac.

### Nueva EticAcción

Sodimac se rige por un código de ética, sintetizado y explicado de manera simple en la guía práctica EticAcción. En 2017 se lanzó una nueva versión de esta guía, que fue presentada originalmente en 2010 y ya había sido actualizada en 2013.

Esta nueva EticAcción sigue gran parte de los lineamientos de la guía anterior, incorporando y profundizando en aspectos tales como librecompetencia, regalos e invitaciones, prevención de delitos descritos en Ley 20.393, antisoborno, nuevo canal de integridad, estructura y difusión en medios de comunicación, entre otros.

### Acción: Programa +Probidad

Sodimac forma parte del Programa +Probidad de la ONG Acción, que busca contribuir de manera colaborativa al fortalecimiento de políticas y prácticas relativas a probidad empresarial, incluyendo gestión anticorrupción, prevención de conflictos de interés, promoción y resguardo de la libre competencia, y gestión de consecuencias. El programa ya cuenta con 22 empresas de diferentes industrias, todas ellas comprometidas a fortalecer sus políticas en ética y cumplimiento.

## Gestión de riesgos y cumplimiento

(205-1; 205-2; 205-3)

### Sistema de gestión de riesgos

Sodimac posee una metodología para identificar oportuna y consistentemente los riesgos que puedan comprometer el logro de los objetivos del negocio, estableciendo controles y responsabilidades para prevenirlos y/o mitigarlos.

La empresa contempla una matriz de riesgos que aborda los aspectos económicos, sociales, laborales, ambientales, éticos y de gobierno corporativo, sobre la base de un levantamiento realizado en cada una de las gerencias, los cuales fueron integrados con los riesgos financieros, comerciales, de procesos y seguros operativos.

La gestión de los riesgos tradicionales y no tradicionales depende de un modelo que ha sido incorporado en su matriz de riesgo, y que los divide en cuatro grandes áreas: riesgos operacionales, de cumplimiento, de seguridad física y tecnológicos (TI). Para cada una de ellas se establece un comité presidido por el gerente general de Sodimac Chile, y son coordinados, respectivamente, por la gerencia de administración, finanzas y prevención; la gerencia de asuntos legales y sostenibilidad; la gerencia de administración, finanzas y prevención; y la gerencia de sistemas.

A lo largo de 2017, Sodimac siguió avanzando en esta materia, los comités se reunieron con una periodicidad mensual, buscando identificar y evaluar los riesgos inherentes (que existirían si no hubiera controles para mitigarlos); identificar los controles existentes y su efectividad; determinar los riesgos residuales (nivel de riesgo luego de implementar controles) y definir los planes de acción para aquellos riesgos inherentes que no han sido suficientemente mitigados.

#### Comité de Riesgos

#### Procesos o Áreas de Riesgos

RIESGOS PROCESOS OPERACIONALES

Compra de mercadería
Crédito y cobranza
Gestión financiera y presupuestaria
Inversiones inmobiliarias
Logística y abastecimiento
Marketing
Operaciones
Registro contable
Relaciones laborales
Ventas

#### Comité de Riesgos

#### Procesos o Áreas de Riesgos

RIESGOS TECNOLÓGICOS

Gobierno TI
Continuidad del negocio
Seguridad de la información
Desarrollo y cambios de TI
Operaciones y monitoreo TI

#### Comité de Riesgos

#### Procesos o Áreas de Riesgos

RIESGOS DE CUMPLIMIENTO

Ambientales
Calidad de los productos
Comerciales
Contables
Laborales
Municipales
Normas de aplicaciones en todos los negocios
Penales
Tributarias



## Comité de Riesgos

### Procesos o Áreas de Riesgos

RIESGOS DE SEGURIDAD FÍSICA	
	Incendio
	Accidente de clientes
	Accidentes laborales / enfermedades profesionales
	Derrumbes
	Emergencias sociales
	Explosión / fugas
	Impacto ambiental

## Prevención y medidas de control en tiendas

La Gerencia de Contraloría desarrolla un plan de auditoría que abarca todos los riesgos del negocio y prioriza aquellos procesos más vulnerables, entregando los resultados a la alta dirección mediante un informe con las conclusiones y recomendaciones para cada caso.

En 2017 se realizaron 666 auditorías presenciales y 1.140 remotas, sobre la base de un panel de control de auditoría en tiendas, bodegas, filiales y oficinas centrales.

Sodimac además imparte entrenamiento especial a los trabajadores de áreas expuestas a un mayor riesgo de casos de corrupción, impartiendo pautas, procedimientos y normativas éticas para el desarrollo de sus funciones. Durante 2017, estas capacitaciones de probidad alcanzaron al 17% del total de la dotación general de la empresa.

Nº Unidades Auditables	2015	2016	2017
Tiendas	81	81	81
Bodegas	20	29	33
Filiales (*)	3	3	3
Oficinas de Apoyo	146	153	161
<b>Total</b>	<b>250</b>	<b>266</b>	<b>279</b>

*Filiales: empresas en sociedad relacionada con Sodimac.*

Cursos de entrenamiento	Nº de empleados 2015	Nº de empleados 2016	Nº de empleados 2017
Prevención y pérdidas	1.102	1.159	1.217
Personal de seguridad externa (*)	800	713	616
Auditoría interna	20	17	17
<b>Total</b>	<b>1.922</b>	<b>1.889</b>	<b>1.850</b>

(\*) Las empresas de seguridad externa deben cumplir con el curso OS-10 de Carabineros de Chile. Sodimac también capacita al personal externo de seguridad en temas de DD.HH., trato y dignidad hacia el cliente.

*Fuente: Sodimac.*

## Medidas de control en tiendas, centros de distribución y oficina central

Durante 2017, la Gerencia de Contraloría siguió aplicando el modelo de auditoría continua, usando el sistema computacional “Panel de Control Remoto”, orientado a detectar tempranamente cualquier desviación relativa a procedimientos contables, financieros y operacionales preestablecidos. Adicionalmente, se efectuaron auditorías especiales a denuncias recibidas por diferentes canales, entre ellos el sistema de EticAcción.

Entre las medidas más usuales para abordar incidentes de corrupción, destacan los inventarios generales, selectivos y diarios. Las situaciones abordadas en los informes permiten adoptar medidas como capacitaciones y despidos, entre otras.

El sistema Panel de Control funciona a nivel nacional y cuenta con la gestión de otras áreas de la compañía, como Venta Empresas, Finanzas, Tesorería, Prevención Pérdidas y Operaciones.

## Medidas para enfrentar la corrupción

Situaciones Detectadas	Medidas Adoptadas	2015	2016	2017
Mermas (Robos detectados)	Inventarios generales	86	97	97
	Inventarios selectivos (*)	98	45	-
	Inventarios diarios	24.247	25.914	24.852
	Auditorías Remotas: Panel de control	900	1.120	1.301
Fallas de procedimientos	Capacitación	5	1	4
	Amonestación	3	-	3
	Desvinculación	-	11	8
Abuso de poder	Desvinculación	-	-	-
Apropiación indebida	Desvinculación	5	-	-
Comportamiento inadecuado	Desvinculación	-	11	1

(\*) A contar 2017 forman parte de los inventarios diarios

Fuente: Sodimac.



# Nuestros Trabajadores



## Hitos

- Primera empresa del país en contar con monitores en violencia intrafamiliar: 35 trabajadores capacitados por el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SernamEG) de la Región del Biobío.
- Great Place to Work 2017: Índice de Satisfacción de 77% (mejor histórico).
- 617.398 horas de formación y capacitación.
- 1.510 trabajadores participaron en jornadas de voluntariado corporativo.
- Reconocimiento de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) por la gestión destacada de Sodimac en seguridad laboral. La empresa alcanza su mejor desempeño histórico en siniestralidad (31,7) y accidentabilidad (1,94).

Sodimac tiene como objetivo estratégico atraer, formar y retener al mejor capital humano, impulsando su desarrollo integral y calidad de vida. La empresa se esfuerza por mantener relaciones laborales fluidas y transparentes, en el marco de un proceso de mejoramiento continuo, orientado a seguir avanzando en esta materia.

## Temas Estratégicos

- Calidad de vida
- Clima laboral
- Diversidad e inclusión
- Formación y desarrollo profesional
- Diálogo social
- Salud y seguridad laboral
- Remuneraciones, beneficios y compensaciones

## Objetivos de Desarrollo Sostenible:



## Gestión de talento y desarrollo integral

### Formación y Capacitación

(404-1)

Sodimac se preocupa de impulsar el crecimiento laboral de quienes trabajan en la compañía mediante programas de capacitación y la promoción de su desarrollo según los proyectos de vida, intereses, conocimientos y competencias para asumir nuevos roles.

Un eje de este esfuerzo es la Escuela de Excelencia Sodimac, dependiente de la Gerencia de Personas, cuyo enfoque es la formación integral de profesionales en retail, diseñando mallas curriculares que permiten a cada trabajador identificar los cursos más adecuados para capacitarse en el largo plazo y progresar laboralmente. Desde su creación en 1999, esta escuela corporativa ha impartido más de 6,5 millones de horas de capacitación, con cursos que cuentan con sus respectivos códigos Sence.

Entre sus programas destacan los de gestión de proyectos, atención a clientes, venta de proyectos, gestión comercial en el piso de venta, productos, trabajo en equipo y legislación laboral. La mayoría de estos cursos son desarrollados por Trainemac, organismo técnico ejecutor de capacitación (OTEC) certificado bajo las normas ISO 9001 y NCH 2778:2015, filial de Sodimac.

En 2017, se destinaron 617.398 horas a diversas instancias de formación, beneficiando a 21.054 trabajadores (13.196 hombres y 7.858 mujeres).

#### Horas de capacitación compañía

Año	Nº trabajadores	Horas utilizadas
2015	19.977	513.331
2016	18.313	586.641
2017	21.054	617.398

#### Horas de capacitación Sence

Año	Nº trabajadores	Horas utilizadas
2015	14.551	292.530
2016	14.183	296.234
2017	12.504	323.168

Fuente: Sodimac.

Capacitación por tipo de cargo	2015			2016			2017		
	Horas utilizadas	Horas mujeres	Horas hombres	Horas utilizadas	Horas mujeres	Horas hombres	Horas utilizadas	Horas mujeres	Horas hombres
Gerentes y subgerentes	11.288	2.254	9.034	22.204	5.297	16.907	12.860	2.868	9.992
Profesionales y técnicos	120.071	45.417	74.654	147.861	62.713	85.148	109.714	46.468	63.247
Otros colaboradores	381.972	140.668	241.304	416.576	147.607	268.969	494.824	163.327	331.496
<b>Total</b>	<b>513.331</b>	<b>188.339</b>	<b>324.992</b>	<b>586.641</b>	<b>215.617</b>	<b>371.024</b>	<b>617.398</b>	<b>212.663</b>	<b>404.735</b>

Fuente: Sodimac.

Capacitación por tipo de cargo	2016			2017		
	N° Trabajadores	N° Mujeres	N° Hombres	N° Trabajadores	N° Mujeres	N° Hombres
Gerentes y subgerentes	507	114	393	529	118	411
Profesionales y técnicos	3.677	1.571	2.106	3.668	1.604	2.064
Otros colaboradores	14.129	5.227	8.902	16.857	6.136	10.721
<b>Total</b>	<b>18.313</b>	<b>6.912</b>	<b>11.401</b>	<b>21.054</b>	<b>7.858</b>	<b>13.196</b>

Fuente: Sodimac.

## Iniciativas destacadas

### Diplomados

La Escuela de Excelencia en su afán por entregar herramientas que complementen el desarrollo profesional de sus trabajadores, ha desarrollado en conjunto con Universidades e Institutos Técnicos Profesionales, tres tipos de diplomados que ayudan a profesionalizar a nuestros trabajadores que se encuentran en el plan de sucesión para jefes, subgerentes y gerentes de tienda, y también para jefaturas de cadena de abastecimiento. En 2017 no se dictó el diplomado de Habilidades Directivas y Gestión de Retail.

### Formación Especializada en Tiendas y Cadena de Abastecimiento

Programa	Participantes		Horas		Participantes		Horas	
	2015		2016		2017			
Diplomado en Habilidades Directivas y Gestión de Retail (Universidad Adolfo Ibáñez)	23	2.258	22	5.850	-	-	-	-
Diplomado en Gestión de Retail (DuocUC)	30	3.182	30	3.051	30	3.300	30	3.300
Diplomado en Gestión Logística (USACH)	25	2.387	25	2.214	25	2.813	25	2.813

Fuente: Sodimac.

## Certificación Competencias Laborales

En 2017 se realizó un proceso formal de certificación en las regiones IV, V y Metropolitana, en el cual se reconocieron las Competencias Laborales de los colaboradores, a través de un periodo de validación de prácticas estandarizadas para los cargos de vendedor y reponedor de tienda, certificando a un total de 439 personas. Las ceremonias de certificación se realizaron los meses de julio y agosto, contando con la presencia de Ximena Rivillo (Directora Nacional de SENCE), Ximena Concha (Secretaria Ejecutiva de ChileValora) y Guillermo Vergara (Director General Centro Certificación y Servicios CCS), entre otros.

### Simulador de Grúas

El simulador de grúas es una herramienta de formación innovadora y entretenida que busca otorgar una mayor cantidad de horas de entrenamiento práctico, tanto a grueiros de cadena de abastecimiento, como de tiendas. Las simulaciones se realizan en un ambiente virtual que incluye grúas como: Reach, Transpaleta Eléctrica, Grúa Propano, Grúa Horquilla y Grúa Eléctrica, permitiendo que los trabajadores mejoren habilidades de manejo y seguridad, disminuyendo la cantidad de incidentes y accidentes por el uso de estas maquinarias. El simulador comenzó a operar formalmente desde noviembre de 2017 en el Centro de Distribución Lo Espejo, con más de 600 simulaciones a la fecha, y en febrero de 2018 se implementará en las tiendas Sodimac Homecenter de Nueva La Florida y Maipú.

### Capacitación Móvil

En el segundo semestre de 2017 se lanzó Capacitación Móvil, una app descargable desde cualquier Smartphone. Esta nueva aplicación está pensada para que los colaboradores complementen los conocimientos adquiridos en capacitaciones presenciales y/o e-learning, a través de la auto-instrucción, donde acceden a una serie de cápsulas de videos relativas a la asesoría de Venta de Proyectos y Herramientas Digitales, promoviendo una asesoría más completa a los clientes. El uso de esta aplicación es de carácter voluntario y en sus primeros meses de implementación, ya cuenta con más de 4.000 conexiones.





## Desarrollo profesional

### Planes de sucesión

La empresa tiene un sistema de identificación, medición y desarrollo de competencias laborales que permite ofrecer a sus trabajadores un desarrollo de carrera. El modelo facilita la toma de decisiones en caso de ascensos, permitiendo detectar el potencial de una persona y considerarla al momento de efectuar un reemplazo en un cargo clave, en un tiempo específico y un área determinada.

Sodimac tiene un plan de sucesión en todos sus locales, con resultados utilizados para definir los ascensos en cargos de gerentes y subgerentes de tienda, y para la selección de los trabajadores que participan en diplomados especiales destinados a fortalecer habilidades directivas y de gestión del retail. En 2017 se produjeron 19 ascensos (13 jefes de departamento a subgerentes, siendo 3 mujeres y 6 subgerentes a gerentes de tienda).

### Concursos internos

Sodimac realiza concursos internos para cargos que se abren al generarse una vacante, brindando la oportunidad para

que personas que ya forman parte de la empresa puedan ascender internamente.

Este procedimiento ha demostrado su efectividad, dado que el 88% de los ascensos producidos en las tiendas se efectúa por esta vía y planes de sucesión. Durante 2017, hubo 936 concursos internos a nivel nacional, con 3.534 postulantes. De un total de 586 ganadores internos fueron 285 mujeres y 301 hombres. En los concursos externos, de un total de 92 ganadores fueron 41 mujeres y 51 hombres.

Año	Concursos internos
2015	810
2016	665
2017	936

Fuente: Sodimac.

## Evaluación de desempeño

(404-3)

La Evaluación de Desempeño es un proceso formal llevado a cabo una vez al año, en el que participan todas las personas que hayan trabajado en Sodimac durante al menos tres meses. En 2017, dado este requisito, se evaluó al 100% de los trabajadores, equivalente a 14.199 personas (60% hombres y 40% mujeres).

La empresa también aplica procesos de Evaluación 360, dirigidos a la plana ejecutiva, el que abarcó a 212 ejecutivos de Sodimac durante 2017.

Dada la relevancia que se da a la evaluación de desempeño, en 2017 se contemplaron 6.560 horas de capacitación a jefaturas, que son fundamentales para el buen desarrollo del proceso.

### Evaluación de desempeño

Año	Trabajadores capacitados	Horas de capacitación	Trabajadores evaluados
2015	472	3.376	14.492
2016	449	3.548	15.014
2017	848	6.560	14.199

Fuente: Sodimac.

### Nuevas Contrataciones

Año	2015		2016		2017	
	Hombre	Mujeres	Hombre	Mujeres	Hombre	Mujeres
Gerentes y subgerentes	7	2	17	5	19	1
Profesionales y técnicos	114	86	87	80	184	122
Otros colaboradores	2.899	986	2.277	782	4.187	1.723
<b>Total</b>	<b>3.020</b>	<b>1.074</b>	<b>2.381</b>	<b>867</b>	<b>4.390</b>	<b>1.846</b>
<b>Total</b>	<b>4.094</b>		<b>3.248</b>		<b>6.236</b>	

Fuente: Sodimac.

## Privilegiando la mano de obra local

(202-2)

Para contribuir a la calidad de vida de los trabajadores y al desarrollo de las comunidades ubicadas en torno a sus tiendas, Sodimac privilegia la selección de futuros empleados entre personas que residan en zonas aledañas, reclutando bajo este criterio su dotación. Sin embargo, para cargos gerenciales se recurre principalmente a promociones y concursos internos, debido al tipo de funciones y la experiencia exigida.

En este contexto, la empresa busca también establecer una estrecha relación con las comunidades y sus municipios. Asimismo, mantiene alianzas con universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica, y con organizaciones sociales que otorgan formación gratuita a jóvenes de escasos recursos para que adquieran conocimientos y experiencias que ayuden a su inserción laboral.

## Compensaciones

(202-1)

Sodimac privilegia la contratación de trabajadores a jornada completa, para fomentar la empleabilidad y formación de profesionales del retail. Además, la política salarial contempla un sueldo de entrada igual o superior al mínimo legal establecido a nivel país, favoreciendo así la empleabilidad de los más jóvenes.

Se entiende por trabajador con ingreso de entrada a aquel recién incorporado a la empresa, menor de 30 años, sin capacitación ni estudios superiores, y que en un alto porcentaje acaba de egresar de la educación media, siendo esta su primera experiencia laboral.

Año	Salario Mínimo País (\$)	Salario Inicial Sodimac (\$)	Relación Sodimac V/S País
2015	241.000	360.496	1,50
2016	257.500	385.177	1,50
2017	271.620	405.697	1,49

Sueldos brutos. Salario inicial Sodimac considera gratificación

Fuente: Sodimac.

### Política de Inclusión, Diversidad y No Discriminación

Desde 2015 Sodimac desarrolla el programa +Diversidad, una política formal de Inclusión, Diversidad y No Discriminación que aborda la materia como un proceso de gestión planificado, sistemático y comprensivo, para desarrollar un lugar de trabajo donde todas las personas -con sus similitudes y diferencias- puedan aportar a las ventajas estratégicas y competitivas de la organización, sin ser excluidos por un factor no relacionado con su aporte profesional, generación de valor y productividad.

En 2017, esta política contempló las siguientes acciones:

- Ceremonia de inicio de año inclusiva, donde todos los trabajadores sin importar sus creencias o religiones, pudieron sentirse partícipes. En el edificio corporativo participaron más de mil trabajadores en forma presencial y también esta iniciativa se llevó a cabo en cada lugar de trabajo a nivel nacional.

### Discapacidad e Inserción laboral

Sodimac está comprometida con la inserción laboral y el desarrollo de personas con discapacidad. Al cierre de 2017, trabajaban 99 personas con discapacidad. Sodimac se preocupa de que cada una de estas personas se sienta cómoda en su función y tenga las mismas posibilidades de desarrollo que cualquier otro trabajador.

Durante 2017 la empresa trabajó para formalizar y profundizar sus esfuerzos con miras a cumplir a partir de abril de 2018 con las disposiciones de la nueva Ley 20.015 que Incentiva la Inclusión de Personas con Discapacidad al Mundo Laboral. Como parte de ese proceso, el Departamento de Calidad de Vida incorporará en 2018 un Coordinador de Inclusión y Diversidad. Además, Sodimac está trabajando con la asesoría de distintas organizaciones con gran experiencia en la integración laboral de quienes tienen una situación de discapacidad, como Nexo Inclusivo, entre otras.

## Equidad de género

(405-2)

Sodimac ha adoptado distintas iniciativas del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SernamEG), para diseñar un modelo de gestión que permita avanzar en la equidad de género en el trabajo, ejecutando iniciativas desde el reclutamiento y la selección, junto a medidas que permitan conciliar la vida laboral, familiar y personal.



AL CIERRE DE 2017, OPERABAN ONCE SINDICATOS, REPRESENTAN A

**13.153**

TRABAJADORES AFILIADOS

Además, en 2017 Sodimac adhirió a la Iniciativa Paridad de Género Chile que es impulsada por el World Economic Forum, el Banco Interamericano de Desarrollo y Comunidad Mujer, es una plataforma público-privada que tiene como objetivo integrar a más mujeres en la economía e implementar mejores prácticas para ayudar a cerrar las brechas de género en oportunidades y empoderamiento económico al interior del país. Más información [www.iniciativaparidadgenero.cl](http://www.iniciativaparidadgenero.cl)

En 2017, 116 mujeres ocupaban puestos ejecutivos en la organización, representando un 23% del total de este tipo de cargos. La remuneración de la dotación femenina no presenta disparidad o alteración sustancial -por diferencia de género- respecto de sus pares hombres en las diversas funciones.

### Brecha Salarial por Género

Cargo, Responsabilidad o función	Proporción del sueldo bruto promedio de ejecutivas y trabajadoras respecto de ejecutivos y trabajadores
Gerentes y ejecutivos principales	93%
Profesionales y técnicos	101%
Trabajadores	103%

## Relación con sindicatos

(102-41)

Sodimac busca mantener relaciones permanentes y fluidas con las distintas organizaciones sindicales de la empresa, sobre la base del diálogo, mutua colaboración y confianza. Esta política se sustenta en cuatro pilares fundamentales:

- Respeto por las personas
- Compromiso con su desarrollo personal y profesional
- Legitimidad de las organizaciones gremiales
- Apego a la legislación

Sodimac tiene una tasa de sindicalización del 72%, cifra que supera ampliamente el promedio país. Durante 2017, se produjo una baja de 6% en la tasa de sindicalización, que se debió fundamentalmente a nuevos trabajadores que hasta el cierre del año no habían optado por afiliarse a alguna organización sindical.

Al finalizar 2017, en la compañía operaban cinco sindicatos empresa, cinco sindicatos interempresa y un sindicato de establecimiento, inscritos bajo un solo RUT, los que en conjunto representaban a 13.153 trabajadores afiliados.

Durante el año, se llevaron a cabo cinco negociaciones colectivas que cubrieron a 6.490 trabajadores, además se acordó extender los beneficios de contrato colectivo de las cinco organizaciones, pero sólo cuatro de estas lograron captar trabajadores que suscribieran su extensión, logrando una cobertura de 1.021 trabajadores. En resumen, estas cinco negociaciones beneficiaron a 7.511 trabajadores.

### Trabajadores sindicalizados

Año	Nº Trabajadores	Porcentaje
2015	13.769	77%
2016	13.517	78%
2017	13.153	72%

Fuente: Sodimac.

Tras la huelga de uno de sus sindicatos en el último trimestre de 2016, la empresa realizó una serie de acciones en 2017

para profundizar sus esfuerzos en materia de relaciones laborales, entre esas actividades destacan:

### Conversatorio

En enero de 2017 se realizó un ciclo de “Conversatorios” para recoger las perspectivas de las partes interesadas y reflexionar respecto a la huelga, con el objetivo de incorporar aprendizajes.

En estos conversatorios participaron representantes de 22 organizaciones y se identificaron 15 ejes de trabajo que son percibidos como oportunidades para potenciar relaciones laborales más robustas y sostenibles, y que se recomienda atender para prevenir conflictos futuros.

### Visitas a tiendas y otras instalaciones

Tras la huelga, el gerente general y otros miembros del comité ejecutivo realizaron un ciclo de visitas a las diferentes tiendas e instalaciones a lo largo del país para dialogar de manera directa con los equipos en terreno y detectar áreas de mejora.

### Diálogo permanente

La empresa se reúne mensual o bimensualmente con sus sindicatos de empresa Sodimac, Homecenter, Sintrabos, Nocesur y Autónomo. A estas reuniones asisten ejecutivos y la directiva sindical, y en ellas se plantean diversos temas que plantean los sindicatos y otros que la empresa comunica para mantenerlos informados de algunos cambios relevantes.

Los sindicatos de tiendas establecen reuniones con los gerentes de tienda y con el correspondiente jefe de recursos humanos, en la medida que tengan temas que necesiten tratar con la empresa.

Cualquiera sea el sindicato, tienen un canal abierto con el equipo de Relaciones Laborales a través de correos, WhatsApp y teléfono.

## Programa de Formación de Líderes Sindicales y Capacitación en Relaciones Laborales

El Programa de Formación de Líderes Sindicales durante 2017 capacitó a 40 delegados de los sindicatos Sodimac, Sidedra-Nocesur, Valdivia y Ñuble.

Por otra parte, la empresa durante 2017 realizó una video charla para todos los trabajadores para capacitarlos en temas de relaciones laborales, alcanzando un total de 1.081 capacitados en la Cadena de Abastecimiento (66% de la dotación de esa área), 1.056 en las Oficinas de Apoyo (73,5% de la dotación) y 12.422 capacitados en tiendas (83% de la dotación). En total se capacitó a 14.559 personas.

Si bien Sodimac integra la industria del retail, que tiene una dinámica competitiva y estructura de jornadas de trabajo complejas, exhibe la menor cantidad proporcional de demandas y reclamaciones del sector ante la Dirección del Trabajo. En 2017, se recibieron 426 denuncias de tipo laboral canalizadas por las instancias legales de la empresa, con 383 causas resueltas y 43 abiertas y en investigación.

### Causas Laborales

Año	Nº Denuncias
2015	61
2016	83
2017	426

Fuente: Sodimac.

## Clima Laboral

Sodimac anualmente realiza mediciones para hacer seguimiento a la evolución del clima laboral interno e implementar acciones de mejora.

La Gerencia de Personas presenta los resultados a los equipos de cada área para difundir buenas prácticas y generar acciones de mejora a partir de sus observaciones y retroalimentación. Para las áreas con problemas el proceso incluye preguntas indagatorias buscando profundizar en un diagnóstico previo a la realización de intervenciones, y mediante talleres de clima laboral, se intenta conocer mejor la percepción sobre el ambiente laboral entre quienes allí trabajan, con el fin de rescatar ideas que permitan aumentar la comunicación, la motivación y el relacionamiento, e introducir cambios significativos que contribuyan a hacer de Sodimac un mejor lugar para trabajar.

Durante 2017 se llevaron a cabo una serie de acompañamientos a tiendas, gerencias centrales, bodegas y centros de distribución,



con el objetivo de facilitar los procesos de mejora y modificar la forma de relacionarse tanto entre jefaturas y equipos, como entre pares. En esta línea, se realizaron entrevistas individuales, focus group y espacios de conversación con jefaturas.

Anualmente se realizan mediciones para hacer seguimiento a la evolución del clima laboral en Sodimac e implementar acciones de mejora. En 2017, 13.915 personas respondieron la encuesta voluntaria que aplica Great Place to Work Institute, es decir el 81% de los trabajadores. En esta medición se alcanzó un Índice de Satisfacción (Trust Index) de un 77% a nivel total de la compañía, siendo este el mejor resultado de toda nuestra historia.

### Trust Index histórico

Un total de 13.915 trabajadores de la empresa respondieron en 2017 la encuesta voluntaria que aplica la organización Great Place to Work Institute (GPTW), cifra que representa un 81% de la dotación de Sodimac en Chile. En esta medición se registró un Índice de Satisfacción (Trust Index) de 77%, situándose como el mejor resultado que ha alcanzado este indicador en la historia de la compañía en el país.

### Tasa de respuesta del GPTW (N° de trabajadores)

2015		2016		2017	
14.338		13.927		13.915	
Mujeres	Hombre	Mujeres	Hombre	Mujeres	Hombre
5.513	8.528	5.382	8.334	5.248	8.253

**Nota:** La diferencia en el total de respuestas GPTW se debe a que no todos los trabajadores se autosegmentan por género.

**Fuente:** Sodimac.

### Tasa de respuesta por cargo

Cargos	Gerente o Subgerente	Supervisor o Jefe	Profesional o Técnico	Administrativo / Operativo
2017	480	1.492	755	11.009
2016	463	1.515	655	11.119
2015	423	1.578	686	9.876

**Nota:** La diferencia en el total de respuestas GPTW se debe a que no todos los trabajadores se autosegmentan por tipo de cargo.

**Fuente:** Sodimac.



Índice	2015	2016	2017
Trust Index	75%	77%	77%
GPTW	79%	80%	81%

**Trust Index:** Corresponde al promedio de todas las dimensiones de la encuesta.

**GPTW:** Corresponde a la pregunta de si ésta es una buena empresa para trabajar.

**Fuente:** Sodimac.

## Calidad de Vida

(401-2)

Sodimac desarrolla programas y acciones que buscan mejorar el bienestar de trabajadores y sus familias, aportando a su calidad de vida, satisfacción laboral y a la conciliación de su vida y trabajo.

La empresa ofrece más de 70 beneficios laborales relacionados con familia, vivienda, educación, salud, seguros, ayudas especiales, bonos, asignaciones y reconocimientos.

Principales beneficios (M\$)	2015	2016	2017
Bono de vacaciones	4.399.000	4.426.828	4.592.905
Antigüedad y permanencia	715.811	813.337	865.067
Bono de asistencia	2.675.044	2.945.574	3.267.621
Aguinaldos	1.803.347	1.781.432	1.728.921
Sala cuna	1.197.707	1.212.150	1.111.276
Beneficios por traslados	2.775.998	2.859.138	2.984.352
Beneficios por uniforme y ropa de trabajo	1.506.422	1.316.309	1.393.242
Eventos corporativos	1.679.024	1.913.908	2.364.257
Casino y colación	11.024.108	11.322.410	11.741.014

**Fuente:** Sodimac.

## Principales programas

(401-2)

### Orientación y apoyo social

Sodimac tiene una red de 54 asistentes sociales ubicados en todas las tiendas, bodegas, centros de distribución y oficinas de la empresa en Chile, quienes, de forma personalizada y confidencial, guían y ayudan a trabajadores y sus familias a resolver problemas que los afectan.

Además de préstamos para enfrentar hospitalizaciones u otros problemas de salud mayores, en 2017 se entregaron 226 ayudas económicas a trabajadores afectados por alguna situación social de emergencia por más de \$29 millones.

Enmarcado en la política del uso problemático de alcohol y otras drogas, Sodimac también realiza un trabajo sistemático de apoyo y contención a aquellos trabajadores que presentan este problema, ofreciendo asesoría, derivación y seguimiento, aparte de apoyo económico para tratamientos de rehabilitación en algunos casos. En 2017 esta iniciativa benefició a 8 trabajadores.

### +Vivienda

Con +Vivienda se busca entregar herramientas que faciliten y apoyen los esfuerzos de los trabajadores para materializar su sueño de una casa propia. En 2017 esto llevó a diferentes acciones para informar tanto sobre beneficios estatales para obtener una vivienda como aquellos que entrega Sodimac. Además de la asesoría y orientación en la postulación a subsidios del Estado, Sodimac ofrece préstamos para facilitar este proceso, los cuales en 2017 beneficiaron a 65 trabajadores, por más de \$29 millones.

Durante el 2017 se realizó el lanzamiento de un nuevo programa “Nuestra Casa Contigo”, a través del cual se otorgó apoyo para mejorar las viviendas de los trabajadores más vulnerables. Este programa nace de la mano del programa “Construyendo Sueños de Hogar”, la empresa aporta los recursos económicos y los trabajadores inscritos en el voluntariado corporativo

realizan estas intervenciones. Durante 2017, se benefició a 139 trabajadores que cumplieron con los requisitos de postulación, donde se realizaron 231 proyectos en sus hogares.

### +Salud

Con la orientación que entregan los asistentes sociales de la empresa a lo largo del país, el programa +Salud fomenta y resguarda la salud física de los trabajadores, brindando asesoría para una correcta utilización de planes de salud y beneficios asociados. En 2017 esto se tradujo en diversos operativos de salud (mamografías, oftalmológicos, dentales y preventivos, entre otros) en el lugar de trabajo, beneficiando a 6.175 trabajadores. También se otorgaron 543 préstamos de salud para cubrir prestaciones de alto costo, principalmente hospitalizaciones de los trabajadores o sus cargas.

Asimismo, Sodimac mantiene un convenio complementario de salud con Sermecoop, que en 2017 implicó realizar 363.418 prestaciones reembolsadas, con un beneficio total entregado por Sermecoop superior a \$3.171 millones.

### +Tú

En programa +Tú se orienta a generar una cultura que promueva la salud mental y el bienestar integral de los trabajadores a través de la prevención y la asistencia. Entre las principales acciones realizadas en este ámbito en 2017, destacaron una serie de actividades tendientes a fomentar el autocuidado, manejo del estrés, charlas de prevención de consumo de alcohol y otras drogas, alimentación saludable, entre otras. Estas se realizaron en todas las instalaciones de la empresa, con la participación de 6.061 personas a nivel nacional.

En este mismo marco, los trabajadores disponen de salas de descanso en todas las tiendas y en la oficina de apoyo existe un gimnasio, mientras que el principal centro de distribución dispone de una piscina y otras instalaciones deportivas.

## +Deporte

Dada la importancia de la salud física y mental, y con el fin de promover una sana convivencia laboral y fortalecer el clima interno, la empresa impulsa el programa +Deporte, bajo el cual durante 2017 un total de 12.224 trabajadores participaron en actividades deportivas, entre ellas, campeonatos regionales, programas de pausa saludable, acondicionamiento físico, encuentros de fútbol, tenis de mesa, clases de pilates, yoga, zumba, baile entretenido y corridas.

El programa también ofrece apoyo económico a trabajadores que sean deportistas destacados, lo que benefició a dos trabajadores en 2017.

### Participantes en actividades deportivas

2015	9.635
2016	8.304
2017	12.224

**Fuente:** Sodimac.

## +Cultura

Buscando aportar al desarrollo integral de los trabajadores y sus familias, Sodimac apoya una agenda cultural anual que incluye conciertos, exposiciones de artes visuales, obras de teatro, danza, salidas culturales, bailes de salón, concursos de pintura y fotografías. Con este fin, la empresa mantiene alianzas con entidades gubernamentales y privadas, de modo de poder ofrecer este tipo de iniciativas a trabajadores de todo el país. En 2017, 7.496 trabajadores y sus familias participaron de 17 actividades culturales en Santiago y regiones.

### Participantes en actividades culturales

2015	6.453
2016	5.317
2017	7.496

**Fuente:** Sodimac.

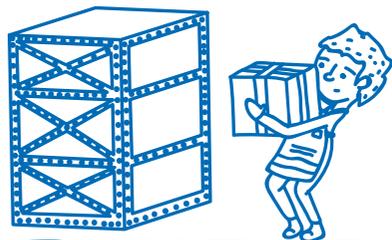
## Biblioteca Sodimac

La empresa mantiene a disposición de sus trabajadores la Biblioteca Sodimac, que incluye desde ediciones de lectura complementaria para los hijos en edad escolar hasta grandes clásicos de la literatura y todo tipo de novelas. Con más de 2.900 títulos, los colaboradores de Arica a Punta Arenas pueden solicitarlos a través de los respectivos jefes de recursos humanos. Durante el año 2017, 2.344 trabajadores solicitaron libros en todo el país.

## Prevención y Seguridad

El cuidado y la seguridad de los trabajadores y clientes son una de las máximas prioridades de la empresa, de modo que todas las instalaciones de Sodimac están certificadas en el nivel de desarrollo preventivo 4 del sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional ACHS –el de mayor exigencia–, lo que permite un control más efectivo de los riesgos. Además, se está avanzando en un sistema de gestión basado en OHSAS 18.001, normativa internacional de seguridad y salud ocupacional.

En la totalidad de las instalaciones de la empresa operan comités paritarios activos, y en conjunto con la ACHS, se les capacita con un enfoque en la investigación y gestión de accidentes. Igualmente, se incentiva un reconocimiento mensual al trabajador que se destaque en prevención de riesgos, con el propósito de potenciar el rol de estas estructuras. Adicionalmente, durante el año se realizan cursos, campañas, caminatas y planes de acción y seguimiento para minimizar las condiciones y conductas de riesgo, junto con potenciar el autocuidado.



### Alianza estratégica con ACHS

El Área de Prevención de Riesgos de Sodimac mantiene una alianza estratégica con la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), que incluye un plan para desarrollar actividades preventivas conjuntas que permitan avanzar en las metas contempladas en esta materia.

En este plano destaca el Plan de Alto Impacto (PAI), una iniciativa de acompañamiento para las tiendas o centros logísticos con mayor incidencia en sus indicadores, en 2017 bajo un 16% el número de accidentes en comparación con el año anterior. A ello se suma el Proceso de Prevención de Accidentes a través del Comportamiento (BAPP), proyecto que se desarrolla en 12 instalaciones, y que consiste en identificar y modificar patrones de comportamiento que influyen negativamente en la exposición al riesgo en dichos lugares.



### Educación y fomento de la seguridad

En 2017, se dictaron 448 cursos para minimizar las condiciones y conductas de riesgo de los trabajadores y potenciar el autocuidado, los cuales contaron con la participación de 8.147 colaboradores, sumando 22.093 horas de capacitación.



**Capacitaciones Sodimac**

	2015	2016	2017
N° cursos	43	28	3
N° trabajadores	12.027	5.639	1.378
N° de horas	62.797	60.576	13.544

Fuente: Sodimac.

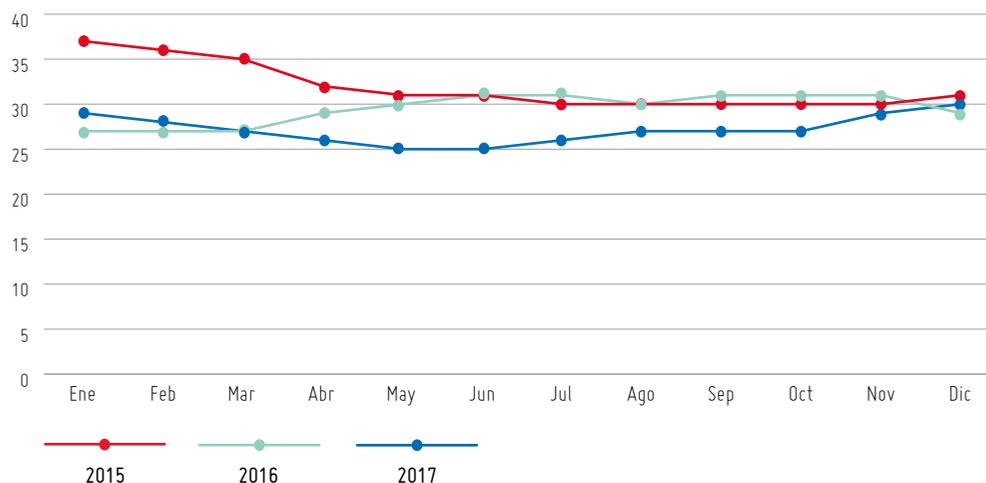
**Capacitaciones ACHS**

	2015	2016	2017
N° cursos	816	648	445
N° trabajadores	14.317	6.443	6.769

Fuente: Sodimac.

**Tasa de siniestralidad y accidentabilidad (403-2)**

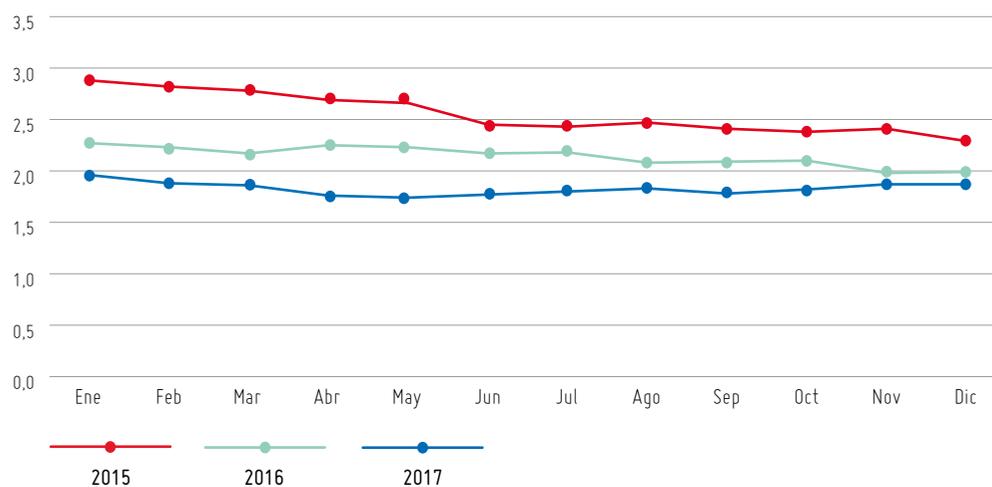
Como resultado de numerosas iniciativas, se han ido mejorando de manera sostenida los indicadores y en 2017 se alcanzó la más baja tasa de siniestralidad de la historia de la empresa y del rubro. Desde 2013 se registra una baja de un 43% en los índices de accidentalidad y un 27% en los índices de siniestralidad. Como consecuencia, Sodimac disminuyó en aproximadamente 7.000 los días perdidos al año por este tipo de situaciones en los últimos seis años. A raíz de estos resultados, en diciembre 2017 la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) reconoció los ejemplares indicadores alcanzados por Sodimac dentro del rubro retail en cuanto a gestión de seguridad y salud ocupacional.

**Tasa de Siniestralidad**Fórmula de cálculo:  $\text{N}^\circ \text{ de días perdidos} / \text{Promedio de trabajadores} \times 100$ .

Fuente: Sodimac.

## Tasa de Accidentabilidad

Fórmula de cálculo: Nº de accidentes / Promedio de trabajadores x 100.

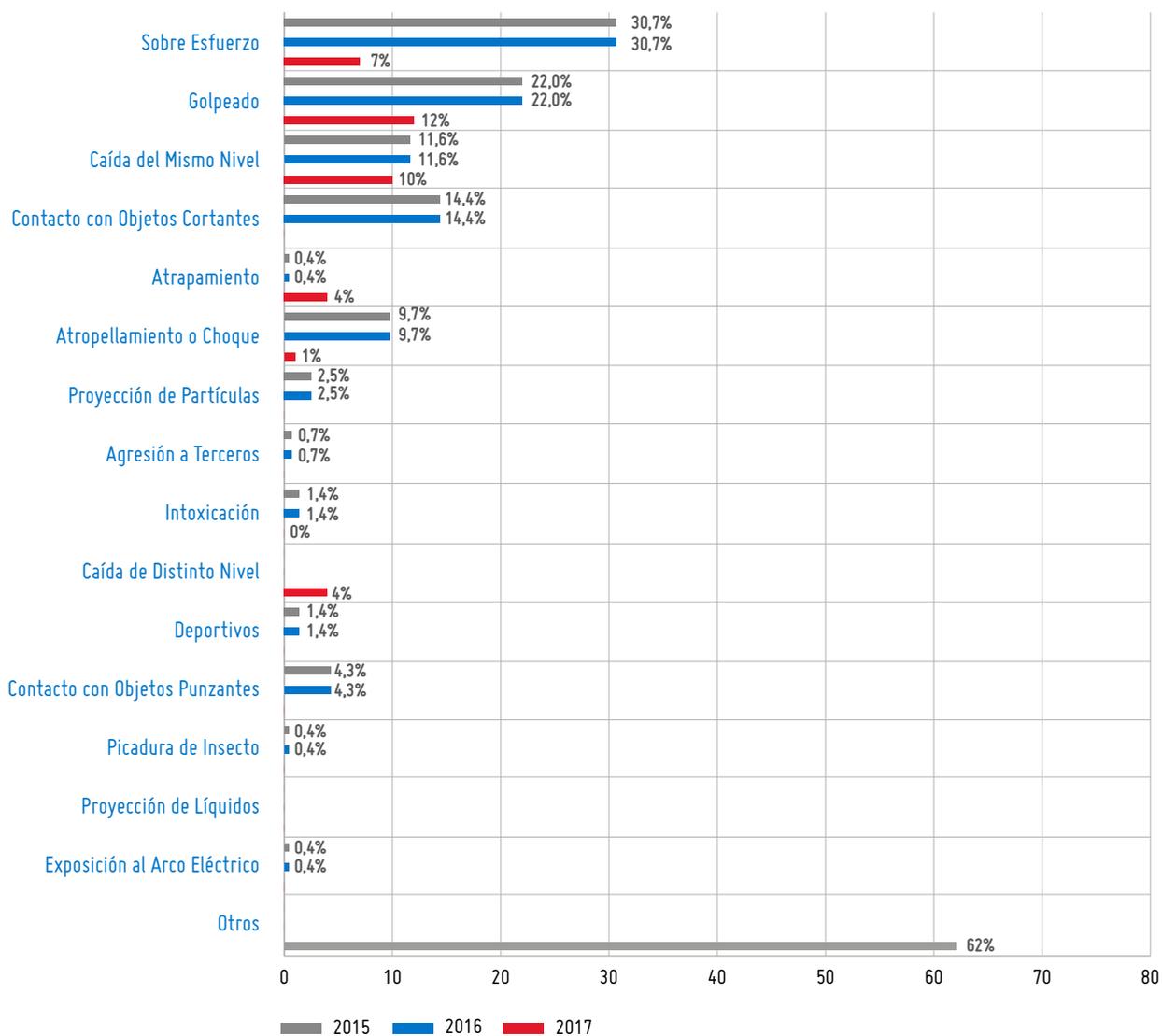


Fuente: Sodimac.

Zona o Región	2015				2016				2017			
	Días perdidos por accidentes	Accidentes	Enfermedades profesionales	Víctimas mortales	Días perdidos por accidentes	Accidentes	Enfermedades profesionales	Víctimas mortales	Días perdidos por accidentes	Accidentes	Enfermedades profesionales	Víctimas mortales
Zona Norte	864	65	0	0	799	47	4	0	672	37	1	0
Zona Centro	902	49	1	0	402	36	2	0	288	36	0	0
Zona Sur	1.013	83	0	0	1.163	74	1	0	804	82	2	0
Región Metropolitana	2.887	239	0	0	4.230	204	4	0	3.215	171	1	0
<b>HOMBRES</b>	<b>4.412</b>	<b>312</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4.417</b>	<b>258</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>3.529</b>	<b>250</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>MUJERES</b>	<b>1.254</b>	<b>124</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2.177</b>	<b>103</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>1.450</b>	<b>76</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5.666</b>	<b>436</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6.594</b>	<b>361</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>4.979</b>	<b>326</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

Fuente: Sodimac.

### Principales Lesiones por Accidentes



**Nota:** En 2017 se registraron 326 accidentes laborales, de los cuales 250 fueron hombres y 76 mujeres. La tasa de días perdidos por accidentes fue 33,77  
**Fuente:** Sodimac.



## Subcontratación en Sodimac

Sodimac posee una Unidad de Subcontratación que se preocupa de diseñar e implementar políticas que garanticen el cumplimiento de las obligaciones laborales y velar por un mejoramiento de las condiciones de trabajo de los empleados externos. Además, efectúa capacitaciones en todas las tiendas sobre la legislación laboral vigente, con un enfoque específico en subcontratación.

La finalidad es promover la capacidad de autorregulación, buscando una relación equilibrada entre empleadores y trabajadores subcontratados, previniendo demandas y multas por contravención a la normativa laboral. Con ese objetivo, la Unidad de Subcontratación en conjunto con la Dirección del Trabajo, ha organizado Mesas de Trabajo Tripartita en la que se capacita a las empresas contratistas en las siguientes materias: contrato de trabajo, jornadas y descansos, protección a la maternidad, derechos fundamentales, remuneraciones, higiene y seguridad, entre otros temas.

Los juicios y demandas interpuestos por trabajadores externos durante 2017 sumaron un total de 141 causas, tramitadas por la Unidad de Subcontratación, de las cuales 131 concluyeron en el período y el resto se encuentra en trámite.

	2015	2016	2017
Empresas externas (*)	79	93	105
Nº de trabajadores (**)	4325	4.374	4.799
Nº de fiscalizaciones	4	0	0
Nº de multas	0	0	0

(\*) Este número comprende sólo a las empresas de control centralizado. Los contratistas de operación aislada son controlados por cada tienda.

(\*\*) En 2017 la dotación estuvo compuesta por un promedio de 4.799 trabajadores subcontratados, de los cuales 2.580 eran hombres y 2.113 mujeres.

Fuente: Sodimac.

# Nuestros Proveedores



## Hitos

- Se realizó el Primer Encuentro de Innovación y Sostenibilidad para proveedores.
- 162 proveedores internacionales y nacionales inscritos en Sedex y auditados con protocolo SMETA.
- 703 proveedores internacionales han firmado la declaración de calidad y sostenibilidad.

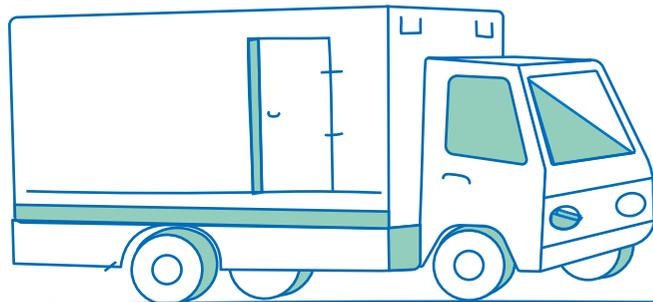
Los proveedores son aliados estratégicos de Sodimac, lo que implica establecer relaciones de largo plazo, de beneficio mutuo, con un trabajo en conjunto sobre la base de reglas transparentes y el incentivo de prácticas de operación responsables.



## Temas Estratégicos

- Gestión sostenible de proveedores
- Calidad de productos
- Gestión de riesgos en proveedores
- Canales de atención y reclamos
- Gestión de pequeños proveedores

## Objetivos de Desarrollo Sostenible:



## Gestión sostenible de la cadena de suministro

(102-9; 204-1)

Sodimac procura tener una base amplia y estable de proveedores y articular con ellos relaciones que favorezcan una coordinación eficiente, con complementariedad de capacidades, innovación, producción asegurada y una sensibilidad especial para atender las necesidades de los clientes.

Con cerca de 1.300 proveedores activos de todo tamaño, y en el marco de la política de abastecimiento responsable, cada año Sodimac Chile selecciona en el país y muchos otros mercados los mejores productos, al mejor precio y con el respaldo de fabricantes de confianza, los que son sometidos a estrictos controles de calidad.

Más del 75% de las compras realizadas por Sodimac en Chile son suministradas por proveedores locales. Por su parte, en 2017 los productos importados sumaron un total de US\$ 433 millones, procedentes de Asia, Sudamérica, Norteamérica y Europa, entre otras regiones.

### Participación en venta proveedores

Origen	2015	2016	2017
Importado	23%	21%	24%
Nacional	77%	79%	76%

Fuente: Sodimac.

La estrategia de aprovisionamiento de la empresa considera, además del precio, la continuidad del proveedor, la calidad y seguridad de sus productos, políticas de mejoramiento continuo, buenas prácticas laborales, ofrecer un ambiente de trabajo adecuado, el uso de elementos de seguridad y su respeto por las normas nacionales e internacionales en materia laboral.

## Transparencia Comercial Sodimac

(102-17)

Sodimac tiene un marco normativo formal de autorregulación con sus proveedores denominado Transparencia Comercial Sodimac (TCS) que permite operar en conjunto sobre reglas claras.



### ¿Qué aborda la política de TCS?

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

Más información en [www.sodimac.com](http://www.sodimac.com) (nuestra empresa/proveedores).



Bajo este marco y el de su compromiso con los derechos humanos, Sodimac resguarda que no exista trabajo infantil en su cadena de aprovisionamiento. En 2017 no se registraron denuncias o prácticas de esta naturaleza entre los proveedores fiscalizados.

Junto a estas exigencias, Sodimac intenta contribuir a un adecuado desarrollo comercial de sus proveedores con diversas prácticas, destacando el pago en un plazo no superior a 30 días, especialmente a las empresas de tamaño mediano y pequeño. Con esto, busca ayudar al impulso de las pymes en el largo plazo, brindando una mayor estabilidad y confianza en sus relaciones comerciales.

La responsabilidad de velar por el cumplimiento de estos principios recae en la Gerencia de Contraloría de Sodimac. A través de los canales de atención y reclamos establecidos por la compañía, en 2017 se registraron tres casos de proveedores que denunciaron eventuales incumplimientos a las normas de TCS, los cuales fueron acogidos, analizados y resueltos, adoptándose las medidas correspondientes para corregir cada situación.

## Evaluando a nuestros proveedores

(414-1; 414-2)

Sodimac continuó trabajando con Sedex (Supplier Ethical Data Exchange) para difundir a sus proveedores contenidos relacionados con el cumplimiento de estándares laborales, medioambientales y éticos. Esta es una organización de alcance mundial sin fines de lucro, que se enfoca en impulsar mejoras en las prácticas empresariales en temas relativos a la ética y la responsabilidad social.

Con la asesoría de esta entidad, Sodimac busca desarrollar un programa de abastecimiento responsable para reducir riesgos, proteger la reputación corporativa y realizar un seguimiento de prácticas y no conformidades en la cadena de suministro.

Durante 2017 se solicitó a algunos proveedores sumarse a esta iniciativa, logrando la inscripción de 162 compañías internacionales y nacionales. También se profundizó el trabajo de seguimiento de la cadena de valor, con 42 auditorías sociales en Chile, y se validaron otras en las instalaciones de los proveedores, buscando supervisar el cumplimiento que

Sodimac exige en los estándares de salud y seguridad de trabajadores, respeto de los derechos humanos, medioambiente y laborales.

La plataforma Sedex permite a los proveedores, además, autoevaluarse en materias laborales, éticas, medioambientales, y de salud y seguridad, así como aplicar mejores prácticas en sus procesos y administrar su información relevante (certificaciones y/o auditorías) para compartirla con sus clientes usuarios de la plataforma.

**Flujo del Proceso: Evaluación de riesgos, auto-evaluación, priorización de proveedores, inscripción Sedex, auditoría, planes de mejora y acciones correctivas.**

El Programa de Evaluación de Proveedores de Sodimac se inicia con el análisis de la cadena de abastecimiento en base a criterios de compras, ventas, participación corporativa, riesgo social y medioambiental asociado al tipo de producto que entrega el proveedor, estableciendo una priorización de proveedores estratégicos para integrarlos al programa de evaluaciones. El proveedor acepta sumarse al programa, autoevaluarse y realizar una auditoría en temas laborales y éticos. Con esto se busca que los proveedores puedan conocer e implementar mejores prácticas en ámbitos sociales, éticos y medioambientales.



En 2017, las auditorías realizadas mostraron avances en relación con los años anteriores en materias tales como salud y seguridad de trabajadores y cumplimiento de estándares laborales. Pero aún se presentan oportunidades de mejora en estos ámbitos. En el período se avanzó en mejorar el almacenamiento de productos químicos, capacitar en el uso de elementos de seguridad, y formalizar la documentación y protocolos de respaldo en temas éticos, entre otros. En 2018, se pondrá foco en fortalecer el sistema de seguimiento de las brechas que se presentaron en las auditorías realizadas.

### Proveedores Nacionales Auditados SEDEX

País	2016	2017
Chile	24	42
Perú	14	18
Colombia	15	20
Argentina	7	3
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>83</b>

### Proveedores Importados Auditados SEDEX

País	2016	2017
China	68	75
Hong Kong	2	1
Taiwán	2	3
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>79</b>

### Total de Proveedores Auditados SEDEX

Origen	2016	2017
Nacional	72	83
Importado	83	79
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>162</b>

Fuente: Sodimac.

## Cuestionario de Sostenibilidad para proveedores

(308-1; 308-2; 407-1)

Junto con la evaluación de Sedex, Sodimac solicita a sus proveedores firmar una declaración adicional. Este cuestionario está disponible en español, inglés y chino mandarín, y aborda aspectos como ética empresarial, derechos humanos, salud y seguridad laboral, selección de sus propios proveedores, etiquetado y publicidad de productos, medioambiente y compromiso con la comunidad.

En 2017, un total de 1.111 proveedores extranjeros, es decir, el 63% del total de proveedores extranjeros suscribieron este compromiso. A lo largo del ejercicio se realizaron evaluaciones a fábricas de proveedores de Asia en temas de calidad.

En Chile, durante el período se llevaron a cabo 27 evaluaciones a instalaciones de proveedores de Sodimac, de los cuales 4 fueron empresas recién integradas a la cadena de suministro con marca propia. Se supervisaron temas de calidad de productos y la aplicación del cuestionario de sostenibilidad.

Cuestionario para Proveedores (*)	2015	2016	2017
Total de proveedores extranjeros	807	844	1.111
Proveedores que firmaron cuestionarios de Sodimac	561	747	703

Nota\*: Se consideran proveedores activos durante los años.

Fuente: Sodimac.

## Calidad y seguridad de los productos

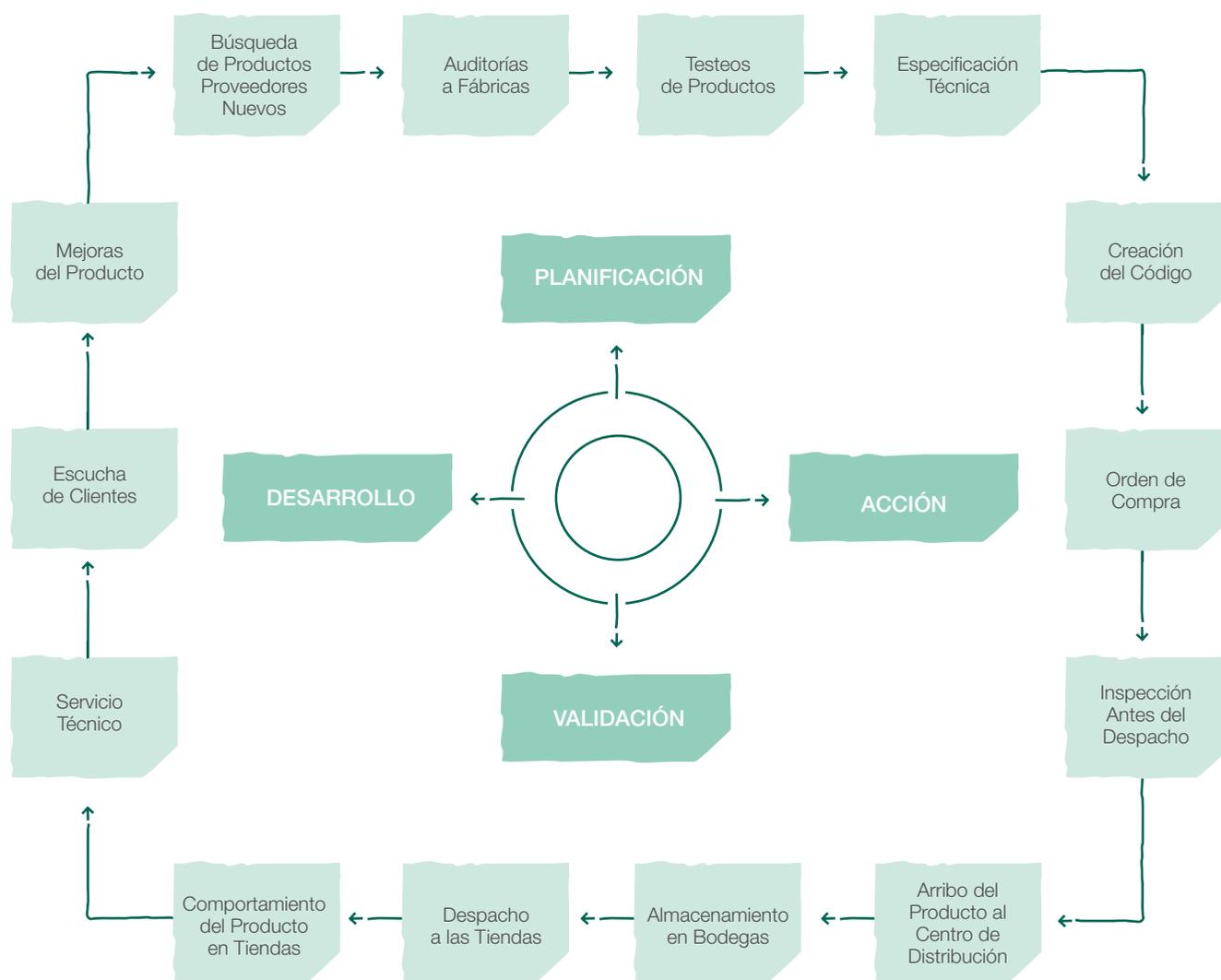
(416-1)

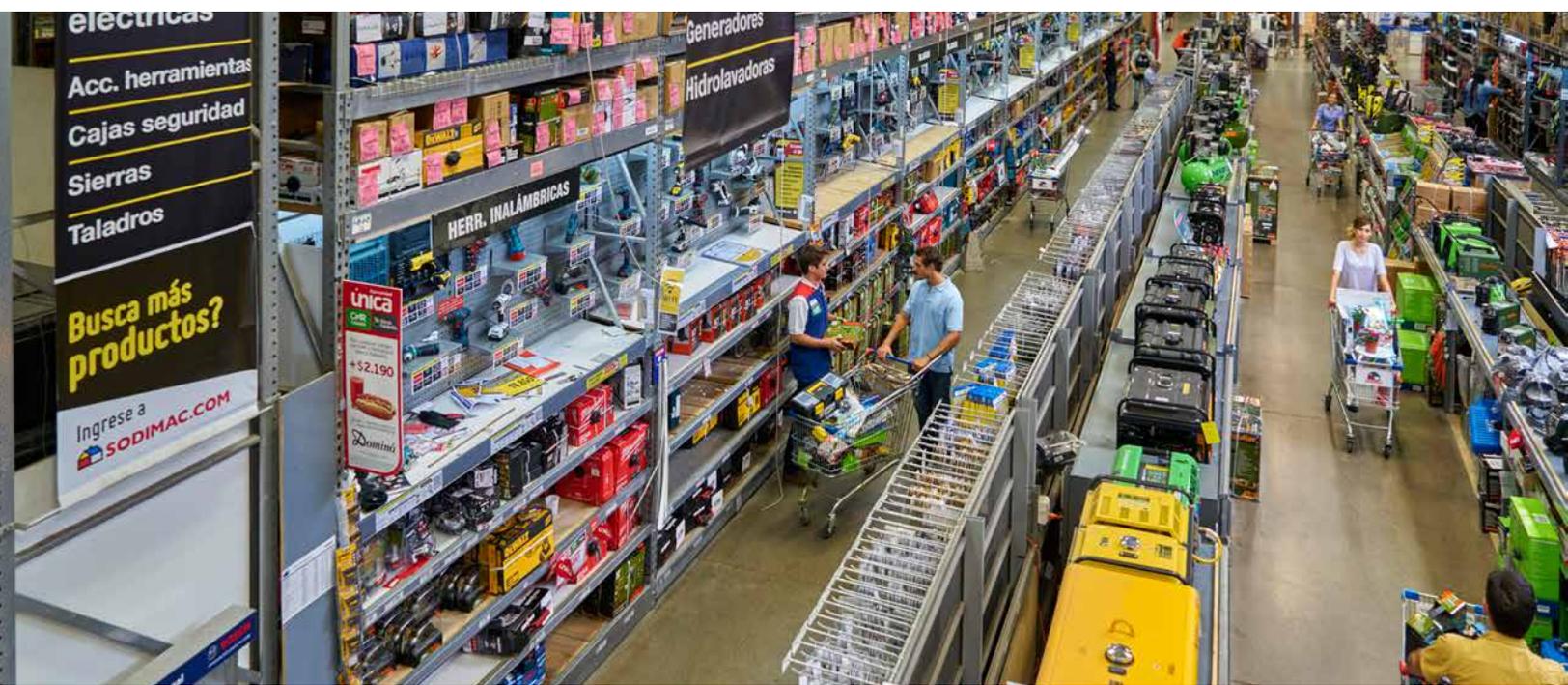
Sodimac realiza una gestión de control de calidad de productos desde su incorporación hasta la post venta, velando por la seguridad y confianza de los clientes, asegurando también el inventario en bodegas y tiendas. La empresa busca cumplir con estándares nacionales e internacionales definidos para proveedores y productos, trabajando con empresas de servicios y entidades especializadas en evaluación, certificación

y regulación, para asegurar el cumplimiento de los plazos y procedimientos establecidos por la compañía.

En 2017 se buscó profundizar los análisis, testeos, certificaciones y revisión de fábricas en origen de las importaciones efectuadas por Sodimac (China, Vietnam, Ucrania), con el fin de lograr un proceso más fluido y de control.

### Calidad y Seguridad de los Productos





## Inspecciones internacionales y nacionales

Tras la selección de productos y el contacto con potenciales proveedores extranjeros en ferias internacionales, Sodimac visita sus instalaciones para constatar su capacidad y solvencia. Luego, somete la mercadería contratada a estrictos controles de calidad por parte de empresas internacionales especializadas.

Las inspecciones realizadas consideran las especificaciones técnicas, los componentes y características funcionales de los productos, analizando cada punto requerido por Control de Calidad. Se verifica el producto en su totalidad, examinando que la fabricación se ciña fielmente a las especificaciones solicitadas y cumpla con las exigencias en cuanto a materiales, manuales, etiquetado, código de barras, empaque y paletizado.

En 2017 se realizaron 5.051 inspecciones internacionales y se examinó a 713 proveedores.

Inspecciones internacionales	2015	2016	2017
Asia	2.720	4.435	4.870
Europa	5	34	41
África	27	2	27
América	35	52	113

Fuente: Sodimac.

Proveedores inspeccionados	2015	2016	2017
Asia	561	747	713

Fuente: Sodimac.

Este procedimiento también se emplea con los productos adquiridos en Chile a proveedores locales. En ambos casos, de detectarse errores en los productos se aplican inspecciones correctivas que los proveedores deben solucionar. En 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	2015	2016	2017
Aprobado	480	308	355
Rechazado	61	52	63
<b>Total</b>	<b>541</b>	<b>360</b>	<b>418</b>

Fuente: Sodimac.

## Testeos de productos

(416-1)

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

Sodimac igualmente incentiva que todos sus proveedores realicen testeos en laboratorios externos, para contar con dicho respaldo al momento de sumar un producto a su catálogo.

Testeos de Productos	2015	2016	2017
Testeos de productos en Chile	682 unidades	907 unidades	993 unidades

Fuente: Sodimac.

### Ciclo Testeo Interno



## Marcas propias y soporte técnico

(416-1)

Sodimac manda fabricar y etiqueta productos bajo el criterio de “marcas propias”, sobre las cuales asume una responsabilidad incluso mayor en materia de exigencias de calidad, funcionamiento y postventa. Parte importante de la labor de la Gerencia de Calidad se focaliza en el seguimiento de estos productos en las diferentes etapas de su ciclo de vida.

En el ámbito de la postventa, Sodimac ha establecido un servicio técnico exclusivo para la reparación, administración de repuestos y atención de los requerimientos de clientes para todos los productos marca propia de grifería o que funcionan con energía eléctrica o algún tipo de combustible. Actualmente existen 1.231 productos de marca propia, los que cuentan con un servicio técnico controlado por la empresa que en 2017 atendió un total de 18.421 productos de diversas categorías.

La compañía también desarrolló una red de módulos de Soporte Técnico ubicados en 52 tiendas a lo largo de Chile, a cargo de especialistas que orientan a los clientes en la puesta en marcha y el mejor uso del producto adquirido, y los derivan al servicio técnico especializado si así lo requieren.

### Atenciones de Soporte Técnico

2015	541.065
2016	560.794
2017	520.098

Fuente: Sodimac.

### Laboratorio de experiencia de uso

Además de resguardar la calidad y seguridad de la mercadería, el área de Control de Calidad se enfoca en asegurar una buena experiencia de uso para los clientes. Para ello, existe un laboratorio con áreas de ensayos mecánicos, eléctricos, químicos y materiales, junto con zonas de instalación, armado y aplicación de productos. En dichas instalaciones, usando instrumental de medición y equipos de ensayos de primer nivel, laboratoristas especializados realizan evaluaciones para los distintos mercados de Sudamérica antes de su compra. Además, junto a ingenieros de desarrollo de productos y como parte de un proceso de mejoramiento continuo, se evalúa mercadería que ya esté en el mercado, definiendo avances en su diseño.

Durante 2017 el laboratorio implementó exitosamente la metodología LEAN, logrando una mejora en los tiempos de respuesta de 14 a 7 días, lo que permitió evaluar 1.430 productos con un SLA (o nivel de cumplimiento) del 97%, considerando ensayos previos a su incorporación al surtido de Sodimac y testeos de control de productos ya disponibles en el mercado.

## Innovación con los proveedores

Para diferenciarse en un mercado muy competitivo y elevar la oferta de valor hacia sus clientes, Sodimac impulsa una política de innovación basada en un concepto de co-creación con sus proveedores, esfuerzo que se articula a través del Centro de Innovación de Proveedores (CIP), creado por la empresa para sistematizar y gestionar el trabajo conjunto.

Este modelo permite poner a disposición de los proveedores el amplio conocimiento de Sodimac sobre las demandas y expectativas de los clientes, para que definan de forma creativa y más directa su oferta, focalizándose en generar productos, servicios, modelos de negocio, experiencias y procesos mejor alineados con las necesidades de los consumidores.

La iniciativa ha sido exitosa, aportando nuevos productos de alto valor agregado al surtido de la empresa. El CIP cuenta con 41 empresas que se han sumado a lo largo del tiempo, incluyendo a proveedores estratégicos para Sodimac, como Lioi, Indura, Lourdes, DVP, Vicsa y Toyotomi, entre otros, los cuales reciben apoyo desde etapas tempranas de un proyecto hasta la implementación de la solución.

Durante 2017 el CIP participó en diferentes ferias, entre ellas, la cuarta Feria de Capacitación (CES), Expo Edifica, Enlaces comerciales de la Cámara de Comercio de Santiago, Feria multisectorial de Negocios Cipran y Asado Emprendedor, donde se mostraron tanto productos que ya están a la venta como también las diferentes soluciones en desarrollo.

### Primer Encuentro de Innovación y Sostenibilidad para Proveedores

Sodimac organizó su primer Encuentro de Innovación y Sostenibilidad para Proveedores, en el que se analizaron los grandes desafíos que existen en Chile para avanzar en esos dos ámbitos y que ello se traduzca finalmente en mejoras para los clientes, los proveedores y las empresas en general, que permita conjugar el desempeño económico, social y medioambiental.

El encuentro -al que asistieron más de 300 proveedores, emprendedores, ejecutivos y representantes de organizaciones- contó con la presencia, entre otros expositores, de Michiel de Smet, quien forma parte de la iniciativa global New Plastics Economy. Este proyecto es liderado por la Ellen MacArthur Foundation y busca acelerar la transición hacia una economía circular.

Sodimac premió durante a este evento a proveedores destacados en innovación y sostenibilidad. En innovación, se destacó al emprendedor Jorge Sgombich y a las empresas Vicsa, Mar del Sur y Pulmahue. También, se destacó en sostenibilidad a las compañías Superior, Wenco, Comberplast y Schneider Electric Chile.

# Nuestros Clientes



## Hitos

- 2º lugar estudio I-Creo: marcas en las que más confían los chilenos, elaborado por AlmaBrands.
- Categoría de Excelencia en ranking de marcas Chile 3D, marcas y estilo de vida, elaborado por GFK Adimark y La Tercera.
- Reconocimiento en reputación corporativa RepTrack Chile, elaborado por Reputation Institute y también por el ranking de reputación corporativa, elaborado por Hill+Knowlton Strategies Chile y GFK Adimark.

Sodimac desarrolla una política comercial y de relacionamiento con sus clientes que busca satisfacer sus necesidades de compra de productos y servicios, procurando generar una experiencia de compra que sea diferenciadora respecto a los estándares observados en el mercado. Para ello, mantiene herramientas activas de escucha en todas sus plataformas de atención, facilitando una retroalimentación que permite a la empresa implementar mejoras.

## Temas Estratégicos

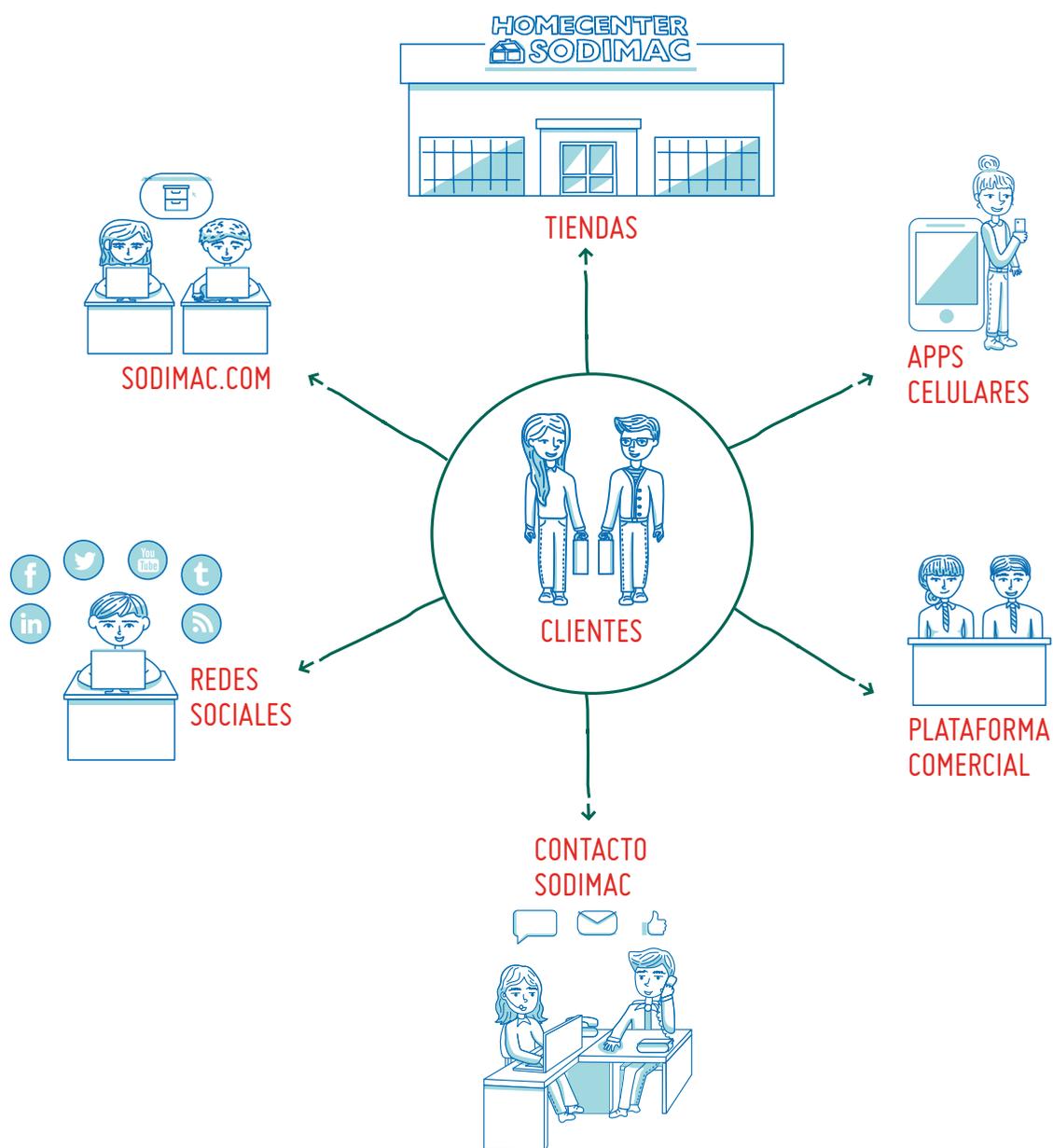
- Experiencia de compra
- Información del producto
- Comercio electrónico
- Educación y consumo responsable
- Responsabilidad con el cliente

## Objetivos de Desarrollo Sostenible:



## Experiencia Omnicanal

En respuesta a los profundos cambios que se han generado en el consumo con la masificación del acceso a las tecnologías, los dispositivos móviles y el surgimiento del comercio electrónico, Sodimac desarrolla una estrategia de omnicanalidad que busca generar valor hacia los clientes en cualquiera de los canales que estos elijan para relacionarse con la compañía. Diseñador: Armar infografía similar a esta del año pasado



## Gestión de omnicanalidad y comercio electrónico

Durante 2017, Sodimac siguió realizando importantes inversiones y desarrollos en plataformas de comercio electrónico y aplicaciones tecnológicas, con miras a integrar diversos canales y puntos de contacto, y brindar nuevas soluciones para el cliente.

Se terminó de rediseñar el sitio Sodimac.com, con un nuevo Check Out y una experiencia de compra más simple y personalizada, y se comenzaron a incorporar herramientas de inteligencia artificial, tales como el ChatBot “Pedro”, que ya está funcionando para responder consultas de clientes. Se amplió la oferta y surtido de diversas categorías de productos y 20 servicios están disponibles online. Se incorporó también la alternativa de despacho a domicilio a lo largo del país para compras de materiales de construcción. Para facilitar la compra electrónica en las tiendas, se habilitaron más de 200 módulos.com y se siguió ampliando el servicio Click & Collect (compra online y retiro en tienda), que ya alcanza más del 50% de las transacciones de venta a distancia, y es un uno de los programas prioritarios dentro de la compañía.

## Escuchando a los clientes

Sodimac tiene una serie de canales de escucha de carácter permanente, que le permiten atender los requerimientos generados por los clientes en sus diferentes áreas, los cuales se complementan con el sistema de gestión Net Promoter Score (NPS).

Estas plataformas son:

- Call center atención a clientes.
- Buzones en tiendas.

- Correos electrónicos enviados al personal de Sodimac.
- Página web y redes sociales de la compañía.
- Línea directa, cartas de Sernac y medios de prensa.
- Mediciones de atención Cliente Incógnito.
- Canal de consultas y denuncias abierto a todas las partes interesadas, incluyendo clientes.

También se potencia el contacto a través de Facebook, Twitter, Pinterest, Instagram y Youtube, existiendo una comunidad digital afín a los contenidos generados por Sodimac, que los comparte y también nutre a la empresa con feedback, consultas, comentarios, felicitaciones y recomendaciones, entre otras. En 2017 se verificó un alza de seguidores en promedio de un 11% considerando las redes sociales de Sodimac y alcanzando un total de 351.000 apariciones positivas.

## Satisfacción de los clientes

(102-43)

Sodimac utiliza el modelo de gestión Net Promoter Score (NPS) en todas sus tiendas y en el área de Venta Empresas, con el objetivo de medir el nivel de satisfacción y la calidad de la experiencia que perciben los clientes.

Esta retroalimentación se analiza diariamente, a partir de lo cual se introducen cambios en el servicio de venta y postventa, así como en lo referente a productos, calidad, cantidad y precios; tiempos de espera en cajas, y en mejoras potenciales de infraestructura para avanzar hacia tiendas cada vez más cómodas y atractivas, entre otros elementos que permiten satisfacer mejor las expectativas y exigencias del consumidor.

En 2017, se empezó a realizar una auditoría mensual de las variables que impactan en la experiencia y el servicio de los clientes, y por ende, en el NPS. Esto lo aplica un equipo externo y se mide el cumplimiento de variables tales como orden y aseo de baños, disponibilidad de carros y canastos, operación



y autoservicio, y circulación del cliente en las tiendas. En el año, el grado de cumplimiento en estas auditorías fue de 97%.

Para fomentar la participación de los clientes en la evaluación de la experiencia en tiendas mediante las encuestas NPS, se estableció como mecanismo de incentivo la entrega de una Gift Card, lo que permitió incrementar en 37% la participación de clientes durante el año 2017 en comparación con 2016.

En 2017 se recibieron 194.740 estas encuestas vía online. Al consultar a los clientes si recomendarían a un familiar o amigo una tienda Sodimac, el 65% respondió con nota 9 y 10 (dentro de una escala de 0 a 10). Dichos clientes son considerados como promotores de la marca.

Encuesta de Satisfacción	2015	2016	2017
Clientes encuestados	172.748	131.802	194.740
Nota 9 y 10	63%	65%	65%
Nota 7 y 8	23%	21%	21%
Nota 0-6	14%	14%	14%

Fuente: Sodimac.

## Cliente Incógnito

El cliente incógnito es una figura empleada por Sodimac para medir continuamente las pautas de atención de los trabajadores de la empresa con los clientes, siguiendo conductas predefinidas que parten de un estándar mínimo de cumplimiento que debe ser de, al menos, un 85% de los indicadores.

De 9.292 evaluaciones realizadas en 2017, un 35% de los trabajadores cumplió los estándares en un 100%, con un promedio de cumplimiento a nivel de toda la organización de un 88%.

Cliente Incógnito	2015	2016	2017
Total evaluaciones	12.465	11.033	9.292
Trabajadores evaluados con 100%	5.754	4.453	3.269

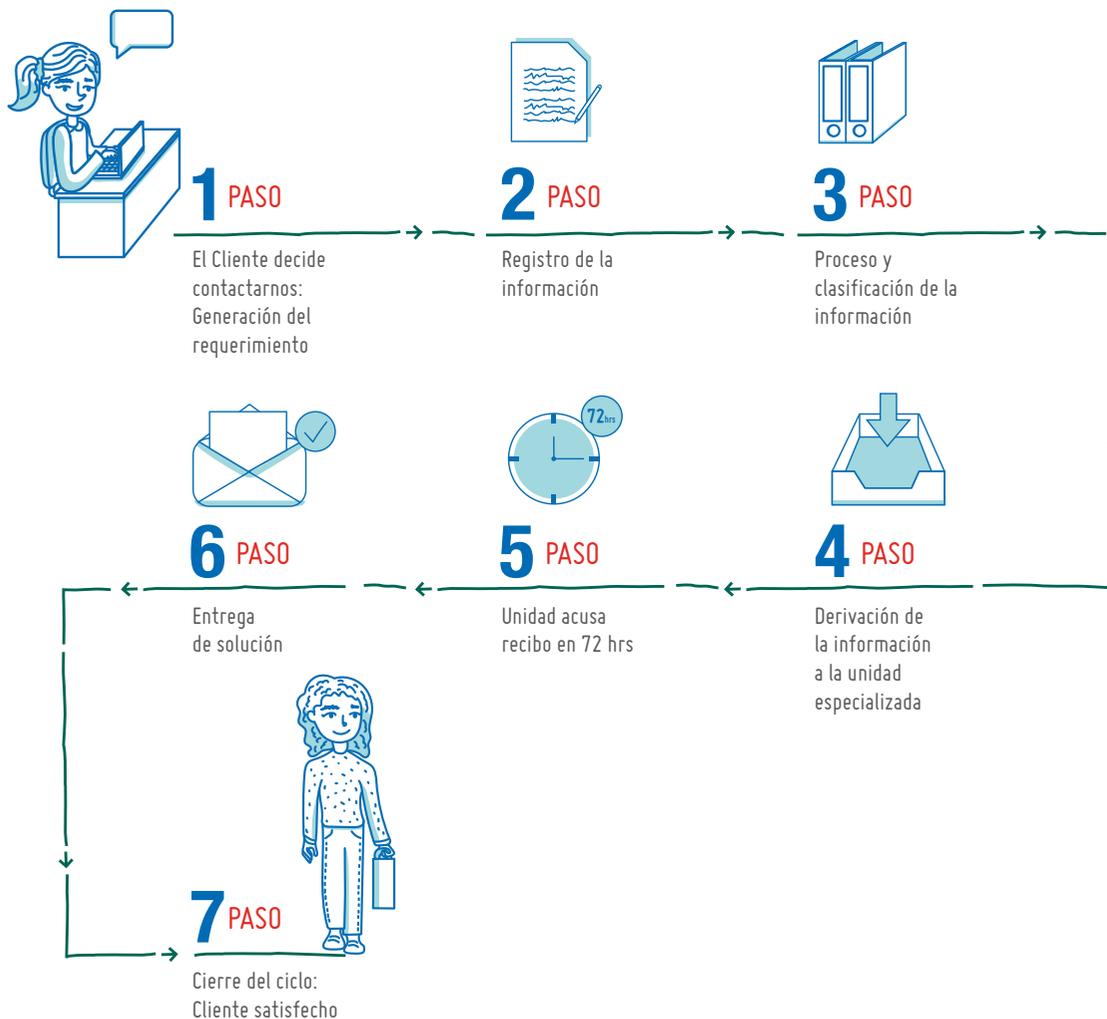
Fuente: Sodimac.

## Gestión de requerimientos y reclamos

(102-17)

Sodimac cuenta con un mecanismo para procesar y responder cualquier solicitud, consulta, felicitación, sugerencia y reclamo presentado por los clientes a través de los canales antes citados, gestión que se encuentra a cargo de la Gerencia de Atención a Clientes. Durante 2017, se generaron 186.409

requerimientos, de los cuales 116.748 (el 63%) fueron reclamos que ingresaron vía internet, call center o por escrito por medio de buzones, entre otros. Éstos representaron un 0,24% del total de transacciones realizadas en el año.



Año	Requerimientos de clientes (*)
2015	160.132
2016	174.736
2017	186.409

Fuente: Sodimac.

\* Se excluyen solicitudes resueltas al primer contacto telefónico con los clientes vía call center.

Ámbitos de requerimientos	2015	2016	2017
Reclamo	57%	60%	63%
Solicitud	22%	23%	22%
Consulta	12%	9%	8%
Felicitaciones	8%	7%	7%
Sugerencia	1%	1%	0,3%

Fuente: Sodimac.

## Convenio Sodimac–Sernac

Sodimac mantiene un convenio de interoperabilidad con el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), el cual facilita la gestión de reclamos de los clientes. El sistema opera con una plataforma desarrollada por Sernac, que permite recibir una notificación inmediata cuando llega un reclamo a la repartición. La empresa tiene el compromiso de responder estos reclamos en un plazo máximo de siete días hábiles. En 2017, Sodimac recibió 3.723 reclamos por esta vía, los que fueron resueltos. Cabe señalar que estos reclamos sirven a la compañía para adaptar medidas correctivas.

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

Total de reclamos	2015		2016		2017	
	N° Total	Porcentaje	N° Total	Porcentaje	N° Total	Porcentaje
Área servicios	51.295	56%	51.295	56%	64.530	55%
Productos	16.854	18%	16.854	18%	17.078	15%
Áreas ventas	8.193	9%	8.193	9%	7.854	7%
Internet	8.155	9%	8.155	9%	20.584	18%
Área cajas	2.824	3%	2.824	3%	2.666	2%
Otros	4.367	5%	4.367	5%	4.036	3%

Fuente: Sodimac.

## Comercio y marketing responsable

(417-1; 417-3; 418-1; 419-1)

Sodimac tiene el compromiso de asegurar a los clientes una adecuada disponibilidad, calidad y seguridad de los productos que ofrece, respetando sus derechos, cumpliendo las promesas realizadas y aplicando políticas comerciales justas y transparentes.

La comunicación de marketing de la empresa se basa en la buena fe, la competencia leal y las buenas prácticas publicitarias, con un enfoque basado en la sostenibilidad y criterios ajustados a la ética publicitaria, siendo todo ello el fundamento para políticas comerciales y campañas de difusión diferenciadoras.

### Ética publicitaria

Sodimac integra la Asociación Nacional de Avisadores (ANDA) y adhiere voluntariamente a las normas del Código de Ética Publicitaria y los principios del Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (Conar). Asimismo, suscribe el Código de Autorregulación de la Asociación de Marketing Directo de Chile (AMD), que aborda materias generales de responsabilidad y ética para todas las actividades asociadas al marketing directo en las compañías. En este sentido, la empresa se encuentra certificada de acuerdo al código de autorregulación AMD.

### Datos personales y seguridad de información

(417-2)

Sodimac resguarda la información de sus clientes con estricto respeto a la ley, que obliga a mantener absoluta reserva de todos los datos personales y total prohibición de entregarlos a terceros. La empresa tiene protocolos internos rigurosos y

sistemas de seguridad de los más altos estándares nacionales e internacionales, y está permanentemente mejorando sus procedimientos.

En 2017 no se registraron incidentes, reclamos o denuncias formales por violación a la privacidad o fuga de información.

### Procesos de retiro de productos (recalls)

La responsabilidad que la empresa tiene con sus clientes implica el inmediato cese de la venta y el retiro preventivo del mercado de cualquier producto que pueda significar un riesgo para ellos, política que incluye la coordinación con los proveedores para que adopten las medidas correctivas que correspondan, siguiendo la normativa vigente. En este sentido, se pone especial énfasis en establecer procedimientos efectivos para la mercadería que sólo se comercializa en la cadena bajo marca propia. En 2017 no se debieron realizar recalls de productos de marca propia.

### Normativa legal y causas judiciales

(417-2; 417-3)

En relación al cumplimiento de la normativa y respeto a la ley, durante el período la empresa enfrentó 102 juicios relacionados con la Ley del Consumidor. Esto representa un aumento en el número de juicios, que se explica por el crecimiento en el número de transacciones, dada la incorporación de más tiendas y el desarrollo del comercio electrónico, que va acompañado de una mayor conciencia de los clientes respecto de sus derechos y las obligaciones de las empresas.

Causas Judiciales — Demandas		2015		2016		2017	
Concepto	Nº Causas		Nº Causas		Nº Causas		
Salud y seguridad	32	\$ 272.114.976	36	\$ 4.370.082.702	39	\$ 1.799.260.936	
Información y etiquetado	19	\$ 61.139.405	28	\$ 4.772.965.734	33	\$ 219.063.982	
Publicidad y marketing	0	0	1	\$ 300.000	5	\$ 8.982.270	
Otros (*)	1	\$ 1.435.240	21	\$ 6.331.919	25	\$ 574.711.337	
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>\$ 334.689.621</b>	<b>86</b>	<b>\$ 9.149.680.355</b>	<b>102</b>	<b>\$ 2.602.018.525</b>	

*Nota:* Los montos reportados se refieren a la cuantía demandada y no corresponde al valor pagado al final del juicio.

*Fuente:* Sodimac.

## Educación y consumo responsable

(416-1)

### Círculo de Especialistas Sodimac

El programa Círculo de Especialistas Sodimac (CES) busca que la empresa estreche sus vínculos con un creciente grupo de clientes habituales, donde destacan maestros especialistas y contratistas, capacitando y entregando herramientas que les permitan mejorar en su trabajo y la gestión de su negocio. En este proyecto emblemático para la empresa en el plano de los negocios inclusivos participan 416 mil socios en todo Chile (más información en [www.circulodeespecialistas.cl](http://www.circulodeespecialistas.cl)).





Actividades del CES	2015	2016	2017
N° de socios	384.298	398.960	416.000
N° de socios certificados SEC	60	60	60
N° de ferias	12	9	13
N° de capacitaciones	677	521	624
N° de visitas a fábricas	21	18	28
N° de Becas	1.900	1.377	2.625

**Fuente:** Sodimac.

En el ámbito del CES, Sodimac ofrece un plan de becas de perfeccionamiento dirigido a especialistas de la construcción y que se desarrolla en alianza con Universidad Católica de la Santísima Concepción, Universidad de Talca, Decon UC, UST, DUOC UC, CEDUC UCN, UTEM, UDLA y CDT CChC.. En 2017 se entregaron 2.625 becas a los maestros especialistas.

Los cursos impartidos se enfocaron en mejorar habilidades y competencias en: Gasfitería e Instalaciones Sanitarias,

Instalaciones Eléctricas Domiciliarias, Calefacción Sustentable, Gasfitería en Baja Presión, Energía Solar Fotovoltaica, Desarrollo Sustentable y Eficiencia Energética en Construcción, Técnicas de Supervisión de Obras para Edificación, Inspección Técnica de Obras y Postventa de Edificación, Carpintería Metálica en Acero Galvanizado, Instalación Sistema de Agua Caliente Sanitaria Solar Domiciliaria, Carpintería Metálica en Acero Galvanizado, Interpretación de Planos Eléctricos, Autocad Básico, Interpretación de Planos de Gasfitería, Instalaciones Sanitarias de Agua Potable y Alcantarillados, Instalador y Mantenedor de Paneles Solares Fotovoltaicos, Instalador y Mantenedor de Sistemas de Climatización, Soldadura por Arco Plana y Horizontal, Diseño e Instalación Sistemas Solares Fotovoltaicos, Acondicionamiento Térmico en Viviendas.

Una vez finalizada su capacitación, los becados reciben un diploma que certifica los conocimientos y habilidades adquiridos, lo que les permite diferenciarse y potenciar sus capacidades emprendedoras.

## Gran Feria de Capacitación para Maestros Especialistas

En marzo se realizó la quinta versión de la Gran Feria de Capacitación para Maestros Especialistas que organiza Sodimac Constructor, el mayor evento de profesionalización y desarrollo en el mundo de la construcción en Chile. La feria alcanzó un record de capacitaciones, con más de 300 cursos a los que asistieron a 18.500 personas, de las cuales más de 40 mil se realizaron vía streaming (transmisión en vivo a través de internet). Paralelamente, se llevó a cabo el concurso “El Mejor Maestro de Chile”, certamen que convocó a más de 3 mil participantes.

## Hágalo Usted Mismo

Hágalo Usted Mismo de Sodimac es una iniciativa orientada a abordar necesidades y problemas comunes de todo hogar. Contempla un programa de televisión, videos en YouTube, talleres para clientes en tiendas y contenido especial distribuido en los catálogos, a través de los cuales se entregan conocimientos para que las personas fabriquen muebles u otros elementos, realicen reparaciones y mantengan en buen estado sus viviendas, ahorrando dinero en el proceso.

En 2017 se publicaron 83 proyectos del Hágalo Usted Mismo (HUM) a través YouTube. Además, se impartieron 12 talleres para niños en las tiendas (más información en [www.hagaloustedmismo.cl](http://www.hagaloustedmismo.cl)). De los proyectos HUM publicados en el canal de Sodimac, se detectaron audiencias que esperan contenido sustentable. Por ejemplo, el proyecto “¿Cómo hacer una huerta de riego por goteo con botellas recicladas?”, publicado en 2017, obtuvo hasta la fecha de cierre de este reporte 1.249.762 visualizaciones. El trabajo realizado con YouTube ha generado 24.943 derivaciones a Sodimac.com.

# Compromiso con el Medioambiente



## Hitos

- La empresa Implementó un programa de energías limpias y anunció la instalación de paneles solares en el 80% de sus instalaciones en el país.
- Firmó un compromiso para impulsar una nueva economía de los plásticos y avanzó hacia un acuerdo voluntario de Producción Limpia de Cero Residuos al relleno sanitario.
- Tomó la determinación de eliminar la entrega de bolsas plásticas desechables en todas las tiendas a partir del 1 de abril de 2018.
- Lanzó la campaña “Que nada se pierda” para incentivar un consumo responsable basado en las 3R (reducción, reutilización y reciclaje).
- Su Red Nacional de Puntos Limpios superó las 505 mil visitas y se reciclaron sobre 2.553 toneladas de residuo.
- Cámara Chileno-Británica de Comercio la premió por “Innovación en Gestión Energética 2017”.

Sodimac se esfuerza por hacer un uso eficiente de los recursos, procurando medir, reducir y mitigar los impactos de su operación. La empresa busca generar acciones para crear consciencia y fomentar el cuidado ambiental en toda su cadena de valor, sumándose de ese modo a la lucha contra el cambio climático.

## Temas Estratégicos

- Huella de carbono
- Eficiencia energética
- Productos sostenibles
- Gestión de residuos
- Logística y transporte eficiente

## Objetivos de Desarrollo Sostenible:



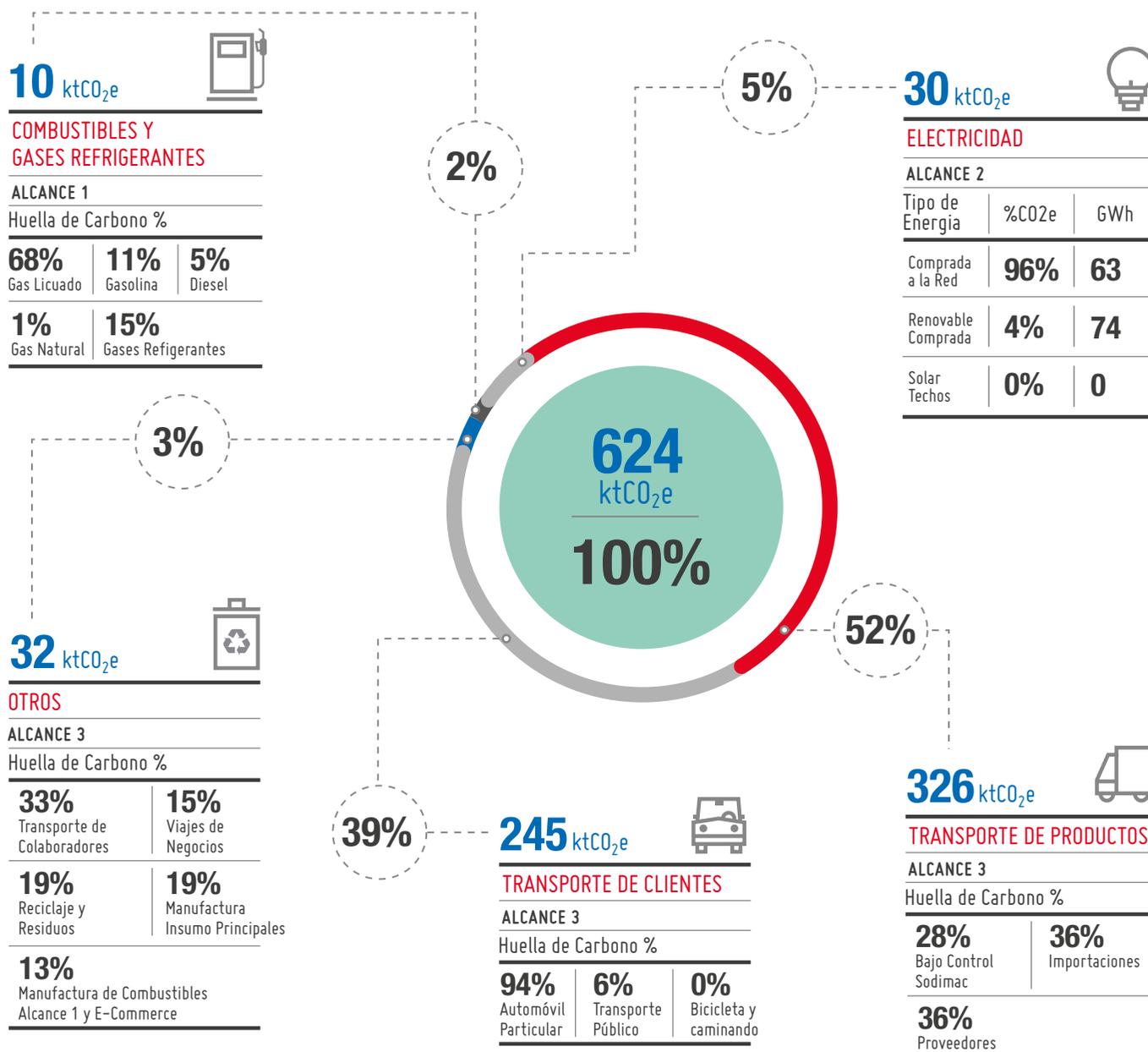
## Cambio climático

Sodimac busca mejorar de manera continua su desempeño ambiental y reducir su huella de carbono en un 30% al 2021. Bajo este compromiso, impulsa acciones permanentes

destinadas a medir, reducir y mitigar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) directas e indirectas que genera su actividad.

### Huella de carbono

#### Inventario de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero



## Huella de carbono

(302-1; 302-3; 302-4; 305-3; 305-4)

La empresa mide cada año las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) directas que genera por:

- Uso de combustibles fósiles y fuga de gases refrigerantes en fuentes controladas o propias.
- Emisiones indirectas provenientes de la electricidad que consumen la empresa, sus trabajadores y clientes.
- Aquellas originadas por el transporte de productos, junto con la manufactura de insumos operacionales de las tiendas y oficinas corporativas, además del traslado de los clientes a las salas de venta.

En esta medición de la huella de carbono se emplea la metodología establecida en el Greenhouse Gas Protocol, mediante un proceso desarrollado internamente, con el apoyo de la empresa Proyectae.

Los resultados de 2017 permiten concluir:

- Durante el período, las emisiones de GEI totalizaron 624 mil toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente (tCO<sub>2</sub>e).
- Las principales fuentes son el transporte y logística de productos (52%), transporte de clientes (39%) y emisiones de generación de electricidad consumida (5%).
- Del total de las emisiones, Sodimac puede ejercer un control más directo sobre aquellas denominadas de “Alcance 1” y “Alcance 2”, que provienen del uso de combustibles fósiles, fugas de gases refrigerantes y uso de electricidad, las cuales suman 40 mil tCO<sub>2</sub>e. De éstas, el 96% provienen del uso de energía, principalmente electricidad (76% del total).
- Durante el año 2017 las emisiones de GEI de “Alcance 1 y 2” bajaron un 49% respecto del año anterior. Si bien el consumo de energía fue levemente mayor, el porcentaje de energía renovable no convencional (ERNC) sobre total de energía se movió de un 0,1% a un 54,1%. Las ERNC tienen un factor de emisión muy bajo (cercano a 0) que hacen bajar las emisiones de CO<sub>2</sub>. Este aumento se debe principalmente a los contratos de compra de ERNC que Sodimac ha suscrito con la empresa Acciona, junto con la autogeneración de energía solar en los techos de algunos establecimientos.
- Respecto de las emisiones de “Alcance 3”, el 97% se explica por el transporte de productos y transporte de clientes a tiendas. Es importante mencionar que Sodimac ejerce un control menor sobre estas emisiones a través

de la operación logística en sus centros de distribución y mediante los sistemas de comercio electrónico remoto que disminuyen las visitas a tiendas.

- También es importante mencionar que, por la misma situación de menor control, la información de emisiones de Alcance 3 tiene menor precisión que los Alcances 1 y 2.
- Los indicadores de intensidad de emisiones GEI Alcances 1 y 2 son las siguientes: 60 tCO<sub>2</sub>e/mil m<sup>2</sup> superficie tiendas; 815 tCO<sub>2</sub>e/millón de transacciones; y 585 tCO<sub>2</sub>e/millón de UF ventas.
- Para los siguientes períodos se espera mejorar la información de Alcance 3 del Inventario, especialmente en lo referente a:
  - Transporte de Clientes: Actualizar encuesta de transporte de clientes a las salas de venta, de manera de tener una mejor aproximación a un dato que representa alrededor del 40% de la Huella de Carbono de la compañía.
  - Transporte de Productos: Mejorar el control sobre la logística que realizan terceros, haciendo gestión en la cadena de proveedores.

### Bolsa de Clima de Santiago

Sodimac es miembro fundador de la Bolsa de Clima de Santiago (SCX), primera bolsa climática privada del Hemisferio Sur, creada para generar y desarrollar una industria de reducción de emisiones de efecto invernadero en Chile, sobre la base de estrictos criterios y metodologías de contabilización de reducción de emisiones de gases efecto invernadero (GEI).

Desde esta instancia, la empresa participa en el primer programa latinoamericano de neutralización de la huella de carbono de viajes corporativos, Neuttravel, el cual congrega a organizaciones líderes en temas de sustentabilidad. Su diseño apunta a apoyar políticas responsables que permitan neutralizar las emisiones de CO<sub>2</sub> de los vuelos de negocios, a través de proyectos de conservación de riquezas naturales, generación de energías renovables y otras iniciativas que benefician al medioambiente y a la sociedad de nuestra región.



## Eco eficiencia operacional

En la construcción de sus locales comerciales la compañía incorpora estándares medioambientales internacionales de avanzada, basados en las directrices de US Green Building Council. La empresa construyó en 2008 en la ciudad de Copiapó la primera tienda de la industria del retail en Chile y Latinoamérica en alcanzar la certificación LEED en categoría Silver. La tienda Sodimac Homecenter de la comuna de Quilicura y el edificio corporativo ubicado en la comuna de Renca, obtuvieron posteriormente esa certificación.

Sodimac mantiene la política de que todo nuevo local, o edificación asociada a las operaciones de la empresa, tenga un diseño y contemple equipamiento de última generación que permita un uso eficiente de los recursos, según los lineamientos internacionales de desarrollo sustentable.

Además, la empresa cuenta con un área de medioambiente para liderar los esfuerzos en estas materias, siendo responsable de identificar riesgos y encabezar las iniciativas para cumplir con las distintas normativas, entre otras acciones que permitan una operación responsable con el entorno.

## Avanzando en energías renovables

En alianza con las empresas Solarity y EfeSolar, Sodimac colocará entre 2017 y 2019 paneles solares en 58 de sus instalaciones en Chile, el 80% del total, llegando a un 34% de energías renovables del total consumido por la compañía.

En 2020, cuando estén en pleno funcionamiento, estos equipos generarán 46 GWh/año, equivalentes al consumo de más de 19.000 hogares en Chile en forma permanente. Los paneles fotovoltaicos evitarán la emisión anual a la atmósfera de unas 20 mil toneladas de CO<sub>2</sub> (principal responsable del calentamiento global), además de permitir avanzar gradualmente en la independencia energética de la red pública.

Sodimac también está reemplazando las necesidades energéticas de su red por energías renovables no convencionales (ERNC), en el marco del acuerdo que anunció su matriz, SACI Falabella, con Acciona Energía en 2017 y que permitirá abastecer en a casi 100 tiendas e instalaciones del grupo en todo Chile.

## Gastos e inversiones ambientales

### (DMA de varios temas)

En 2017 se realizaron una serie de inversiones que conllevaron avances en temas medioambientales, entre las que destaca el cambio de las luminarias en centros logísticos, incorporando iluminación LED en toda la cadena de abastecimiento. De este modo, al cierre del ejercicio el 50% de dichas instalaciones contaban con esta tecnología. Asimismo, se siguió avanzando en la implementación de iluminación LED en las tiendas.

Nombre del Proyecto (M\$)	2015	2016	2017
Cambio de luminarias	49.165	688.315	954.009
Puntos Limpios	487.326	597.432	491.434
Tratamiento residuos	99.494	115.315	86.007
Medición Huella de Carbono	24.554	6.535	13.511
Inventario REP	-	-	35.495
Declaraciones Ambientales	-	-	74.622
Plataforma Medioambiental	-	-	37.767
Bodega Residuos	-	-	19.852
<b>Total</b>	<b>660.539</b>	<b>1.407.597</b>	<b>1.712.697</b>

Fuente: Sodimac.

## Gestión de residuos

### (306-2)

Sodimac impulsa una política de recuperación y reciclaje de una amplia variedad de materiales de desecho, tanto propios como generados por la comunidad. Sus acciones en este ámbito involucran la correcta disposición de los residuos a través de programas diseñados expresamente para tal efecto.

### Residuos no peligrosos

En alianza con la Sociedad Recuperadora de Papel (Sorepa), la empresa aplica un plan de reciclaje del papel y cartón procedente del embalaje de productos que efectúan sus diferentes proveedores. Este programa permitió reciclar 5.447 toneladas de material (papel, cartón y otros) en 2017, incluyendo papel blanco y de revista, y el ítem mixto papeles y cartulinas blancas y coloreadas, además de film plástico y maderas.

Tipo de reciclaje	Unidad	2015	2016	2017
Reciclaje propio - cartón y papeles	T	5.373	5.092	5.094
Reciclaje propio - film plástico	T	3	169	207
Reciclaje propio - maderas	T	-	-	146
<b>Total reciclaje</b>	<b>T</b>	<b>5.376</b>	<b>5.261</b>	<b>5.447</b>

Fuente: Sodimac.

## Residuos peligrosos

### Ciclo de Acopio y Disposición de Residuos Peligrosos



La empresa cuenta con un programa de eliminación de residuos sólidos y líquidos que se originen en la operación de sus tiendas y sean potencialmente dañinos para las personas y el medioambiente. El proceso contempla disponer baterías usadas, tubos fluorescentes, artículos electrónicos, tarros de pintura vacíos, envases de solvente, aceites y residuos sólidos contaminados con hidrocarburos, todo lo cual se acopia y almacena en contenedores plásticos debidamente rotulados. Además, existe un POE (Procedimiento Operacional Estándar) de materiales peligrosos.

Cada tienda también cuenta con equipos de derrame distribuidos en las áreas de almacenaje de productos químicos, para que su manipulación pueda ser controlada adecuadamente.

Las empresas Veolia y Gersa –autorizadas en el retiro y transporte de residuos peligrosos por la autoridad competente- son las encargadas de realizar el traslado de estos residuos hacia la planta de disposición final, donde se efectúa un proceso de inertización, recuperación y tratamiento físico químico de todos aquellos elementos no aprovechables o valorizables.

### Residuos Peligrosos

Año	2015	2016	2017
Total kilos	78.235	204.664	141.129

Fuente: Sodimac.



## Puntos Limpios en todo Chile

Sodimac ha venido desarrollando en sus tiendas una Red Nacional de Puntos Limpios que, al cierre del presente reporte, contaba con un total de 15 recintos entre Arica y Chiloé, destinados al reciclaje de residuos por parte de la comunidad en general. A ellos se suma un punto ubicado en las oficinas centrales de la empresa, para incentivar esta práctica entre los trabajadores que allí se desempeñan.

La empresa busca así alcanzar la meta “cero residuos” que se impuso, habilitando espacios que ayudan a que los hogares también minimicen sus desechos, y a la vez profundizar la reducción del impacto que genera la operación de las tiendas sobre el medioambiente bajando, reutilizando y reciclando los residuos que producen los trabajadores de la empresa y sus clientes.

En esta red se reciben doce tipos de materiales reciclables con destino garantizado de recuperación, incluyendo plásticos PET/

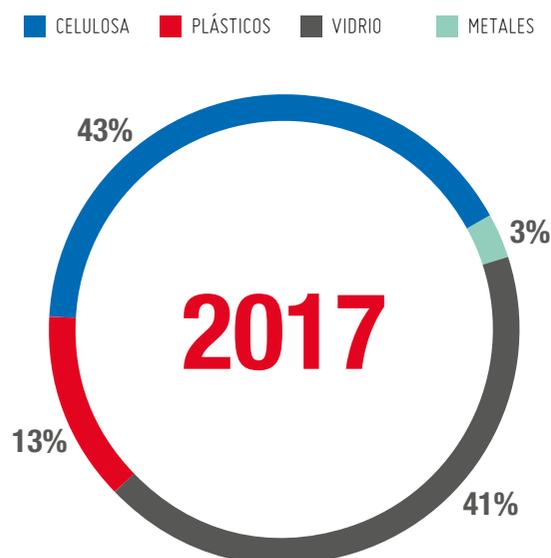
PETE, polietileno, polipropileno, poliestireno; vidrio, aluminio, chatarra y latas de conserva; tetra, cartones, papeles, diarios y revistas, entre otros. Estos residuos se compactan y envían a empresas de reciclaje, maximizando la eficiencia del proceso. Durante 2017, la Red Nacional de Puntos Limpios superó las 505 mil visitas, sumando 2.553 toneladas de material reciclado.

## Reciclaje en Puntos Limpios

	2015	2016	2017
Toneladas	2.094	2.311	2.553
Visitas	330.990	372.988	505.263

Fuente: Triciclos.

## Materiales Reciclados 2017



Fuente: Triciclos.

### Avances REP — Fomento a las 3R (reducción, reutilización y reciclaje)

Consciente del desafío que el cambio climático conlleva para el mundo, Sodimac se ha sumado activamente a la implementación de la ley REP, una iniciativa que avanza en aunar los esfuerzos del sector público, la empresa privada y los consumidores.

La compañía está trabajando activamente con ChileRep, AmCham y otros espacios, buscando aportar desde su experiencia para que la normativa tenga el impacto positivo que todos esperan, incentivando mejoras en los hábitos de reciclaje en las organizaciones y los hogares, reduciendo significativamente la generación de residuos.

Entre las iniciativas ligadas a la Ley REP y para avanzar en la reducción, reutilización y reciclaje destacan las siguientes:

- Gestión de residuos para el reciclaje de papel, cartón, stretch film, y se avanza en la disposición de madera, logrando una tasa de reciclaje de un 20% aproximadamente. Esto solo considera los residuos postindustriales propios de su operación que se generan en las tiendas.
- Aporte de su red nacional de Puntos Limpios ubicados a lo largo de Chile, para que la comunidad pueda hacer gestión de sus residuos.
- Inventario de materialidad y programa de right sizing: Sodimac realizó un estudio de materialidad de los envases y embalajes de más de 3 mil artículos de marcas propias, el que indica el detalle de los distintos materiales que lo componen y su cantidad, además de una propuesta de mejora de los envases que lo requieran, modificando el tamaño, el gramaje o la materialidad según sea necesario. En 2017 ya se empezó a trabajar con los proveedores de algunas líneas de productos, tales como iluminación, implementando cambios en los envases que han permitido reducir el uso de plástico.
- Iniciativas con otros productos prioritarios, como baterías de automóviles. En 2016 Sodimac suscribió un Acuerdo de Producción Limpia junto a autoridades y otros importadores, el que operará como un sistema de gestión para adelantarse a los requerimientos de la ley REP. Se alcanzó un nivel de recuperación de baterías de 20% en 2017, lo que corresponde a las baterías fuera de uso de los clientes de su Car Center.
- Para el producto prioritario neumáticos, Sodimac está por suscribir un Acuerdo de Producción Limpia. No obstante, ya lleva un tiempo gestionando los neumáticos fuera de uso de los clientes de Car Center, alcanzando una tasa de recuperación de más del 40%.
- En el marco de la iniciativa “Que Nada Se Pierda”, se lanzó un programa de recuperación de muebles en desuso de los clientes, para que sean refaccionados y entregados a

nuevos dueños. La acción se desarrolló con el apoyo de Triciclos en las regiones Metropolitana y de Valparaíso, y las ciudades de Rancagua, Talca, Concepción y Temuco, recibiendo 142 solicitudes de clientes. Se ha seguido dando continuidad a esta campaña con otros elementos, tales como electrodomésticos y baterías en desuso.

- Además, en 2017 se realizaron otras acciones como las campañas de recambio de herramientas eléctricas, calefont, hidrolavadoras y soldadoras, logrando reciclar 64 mil kilos de materiales.
- Sodimac decidió eliminar la entrega de bolsas plásticas desechables en todas sus tiendas del país a partir del 1 de abril de 2018, profundizando un trabajo que viene realizando desde 2009 para gestionar y disminuir progresivamente su uso en tiendas, marco en el cual ha adherido a ordenanzas municipales de 22 comunas para reducir o bien eliminarlas totalmente. Cabe señalar que en 2016 la empresa usaba 60 millones de bolsas plásticas y que en 2017 esta cantidad bajó hasta 46 millones aproximadamente, equivalentes a 471 toneladas, lo que significa una importante reducción del 24% respecto del año anterior. Los ahorros generados por esta medida se destinarán a continuar extendiendo la Red Nacional de Puntos Limpios.

## Economía Circular

Desde 2016 Sodimac impulsa la primera iniciativa de Economía Circular de un retailer en Sudamérica, como resultado de una alianza estratégica junto a Triciclos y Comberplast, empresa líder en inyección de polímeros.

Usando los residuos plásticos recibidos en la red de puntos limpios, se obtiene un pellet reciclado que responde bien a los exigentes procesos de inyección en la fabricación y al uso cotidiano del producto. Con este material se produce una línea de artículos plásticos del área de aseo y organización que se comercializan en las tiendas. A esto se sumó en 2017 el desarrollo de una línea de elementos de menaje.



## Camplimiento normativo

(307-1)

La Política de Sostenibilidad de Sodimac se desarrolla conforme a la legislación ambiental vigente y otros compromisos a los cuales la compañía adhiere voluntariamente. Además, la empresa realiza 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.

Los requisitos legales ambientales contemplados por la empresa están separados en trece ámbitos:

### 1. Manejo y disposición de residuos

Para ello se han dispuesto bodegas de almacenamiento temporal de residuos autorizadas por las SEREMI de Salud, con el respectivo responsable, en el sistema web RETC y cada retiro es declarado en dicho sistema.

Además, los movimientos se informan al Sistema Nacional de Declaración de Residuos (SINADER) y Sistema de Declaración de Residuos Peligrosos (SIDREP), y mensualmente se envía una actualización de la base de datos.

### 2. Emisiones de fuentes

La empresa realiza una inscripción de todos los grupos electrógenos y bombas de incendio de cada uno de sus establecimientos y un monitoreo mensual del consumo de combustible y horas de uso de dichos equipos. También efectúa una declaración anual por tienda en el sistema RETC.

### 3. Contaminación lumínica

En las regiones de Antofagasta, Atacama y Coquimbo se procura resguardar la correcta operación de los observatorios astronómicos que operan en esas zonas, regulando el tipo y ángulo de instalación de las luminarias exteriores.

### 4. Casinos de alimentación

Su implementación requiere la autorización del SEREMI de Salud mediante una resolución sanitaria. La instalación de los recintos debe cumplir con una serie de requisitos de infraestructura.

### 5. Seguimiento Resolución de Calificación Ambiental (RCA)

Según ciertas condiciones, los proyectos deben ingresar al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental, mediante un EIA o DIA. Este proceso culmina con el otorgamiento de la RCA (donde se encuentran todos los compromisos de carácter ambiental, incluidos ciertos permisos), que autoriza ambientalmente la operación del proyecto. Por ejemplo, el Centro de Distribución de Lo Espejo cuenta con dos RCA.

### 6. Control de plagas

Se realiza periódicamente un servicio de control de plagas y sanitización según los requerimientos de cada establecimiento, manteniendo las condiciones de higiene y salubridad para trabajadores y clientes, cumpliendo con lo exigido en la normativa legal aplicable.

### 7. Sustancias Peligrosas

Considera el gas licuado para grúas, pinturas y solventes, entre otras. Se establecen requisitos para la exhibición en locales comerciales.

### 8. Ley de Responsabilidad Extendida del Productor (REP)

Obliga a las empresas productoras (fabricantes e importadoras) de productos prioritarios a que se hagan cargo de sus productos una vez terminada su vida útil. Es aplicable a seis productos prioritarios.

### 9. Ordenanzas municipales – reducción de uso bolsas plásticas

El Ministerio del Medio Ambiente se encuentra en proceso de elaborar una normativa que prohibirá la entrega de bolsas plásticas, sin embargo, Sodimac tomó la decisión de no entregar más bolsas plásticas desde abril de 2018.

### 10. Permisos Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Rigen para instalaciones interiores eléctricas y de gas, y para el almacenamiento de combustibles líquidos.

### 11. Permisos municipales

Rigen para los permisos de edificación y recepción definitiva, y para la obtención de las patentes comerciales.

### 12. Calificación industrial

La Calificación Técnica es un documento que evalúa los riesgos del funcionamiento de una infraestructura, en función a los daños y perjuicios que pueda causar a sus trabajadores, vecindario y comunidad. Dichas actividades pueden ser calificadas como inofensivas, molestas, insalubres, contaminantes o peligrosas.

Su objetivo es generar condiciones para que la localización de las actividades sea acorde a lo permitido en los Planos Reguladores Comunales y se realice en armonía con el entorno residencial y el medioambiente.

### 13. Informe sanitario

Se trata de un documento que expresa el cumplimiento de las normativas de carácter ambiental, de salud y seguridad de un establecimiento industrial.

Según el artículo 83 del Código Sanitario, es un trámite que debe ser exigido por las municipalidades, previo al otorgamiento de una patente definitiva para la instalación, ampliación o traslado de industrias, actividades comerciales o de bodegaje.

## Educación y consumo responsable

Sodimac busca fomentar, difundir e incorporar gradualmente los criterios de cuidado del medioambiente y de la economía circular entre clientes, trabajadores, proveedores y comunidad en general. Para la difusión de dichos principios aprovecha diversas plataformas propias: catálogos, sitio web, campañas publicitarias y presencia en tiendas, además del programa de televisión “Hágalo Usted Mismo”, a través de las cuales intenta sensibilizar a la comunidad y ayudar a generar cambios de conducta que contribuyan a combatir el cambio climático y sus efectos, y que en conjunto “Cuidemos la Casa de Todos”.

Los productos ECO sustentables que la empresa ofrece en todas sus tiendas responden al mismo objetivo, siendo una alternativa eficiente para los consumidores. Estos productos deben cumplir con las normas y exigencias establecidas por el área de control de calidad de Sodimac para incorporar una rotulación especial.

## Productos Eco Eficientes

VARIABLES DE SUSTENTABILIDAD	2015	2016	2017
Ahorro y eficiencia de energía	261	182	570
Ahorro y eficiencia de agua	33	186	231
Productos reciclados, reutilizados y biodegradables	297	207	373
Productos que provengan de manejo sustentable de bosques	215	279	279
<b>Total</b>	<b>806</b>	<b>854</b>	<b>1.453</b>

Fuente: Sodimac.

## Apoyo a iniciativas público-privadas

### Cero Residuos al Relleno Sanitario

Sodimac formó parte de las catorce compañías que en 2017 suscribieron, junto al Ministerio del Medio Ambiente, un compromiso voluntario destinado a gestionar un Acuerdo de Producción Limpia de Cero Residuos al Relleno Sanitario. La iniciativa fue articulada a través de ACCIÓN Empresas con el propósito de reducir la disposición final de residuos a un mínimo y trabajar de forma colaborativa en el desarrollo de negocios sustentables en el tiempo, contribuyendo al mismo tiempo a solucionar la problemática de los residuos en Chile.

Este compromiso público privado además contribuirá directamente a la implementación de la nueva Ley de Responsabilidad Extendida del Productor y Fomento al Reciclaje, ya que promoverá el desarrollo de un mercado de gestión y reciclaje de residuos.

### La Hora del Planeta

Sodimac nuevamente se sumó a la mayor iniciativa global para generar conciencia respecto del cambio climático: “La Hora del Planeta”. En la noche del 25 de marzo de 2017 la empresa apagó durante una hora los letreros de las fachadas en todas las tiendas, centros de distribución y oficinas administrativas del país.

“La Hora del Planeta” es una campaña de sensibilización pública que busca la participación de ciudades, corporaciones y, principalmente, personas. Bajo este mismo marco, Sodimac también efectúa una serie de acciones para difundir la actividad en redes sociales y a través de sus catálogos, junto con vocerías en las tiendas para informar a los clientes, y al mismo tiempo involucrar a sus trabajadores.

### Guía “Calefacción Sustentable”

Sodimac distribuye en sus tiendas la guía “Calefacción Sustentable”, que por tercer año consecutivo elaboró el Ministerio de Medio Ambiente. Con esta iniciativa la empresa se alinea con sus acciones de promoción de la sustentabilidad y busca entregar información y orientación clara para que los consumidores adopten decisiones informadas a la hora de escoger un sistema de calefacción para sus hogares.

### Reforestación del Parque Metropolitano

Sodimac y el Parque Metropolitano de Santiago iniciaron la plantación de 5 mil árboles nativos en la ladera sur del cerro San Cristóbal, empleando un sistema de riego tecnificado, vigilancia y cuidado de expertos de ECOSoluciones para su mantención. La empresa se comprometió a aportar un árbol por cada persona que haya colocado su celular en Modo Avión entre las 20:30 y 21:30 horas del día 25 de marzo de 2017 (previo registro a través del teléfono móvil en [www.modoplaneta.cl](http://www.modoplaneta.cl)), hasta completar el número señalado.

La iniciativa fue promovida en el marco de la celebración de “La Hora del Planeta” bajo el eslogan “La Hora del Planeta, una Hora por el Bosque”, buscando sensibilizar acerca de la importancia de conservar y restaurar la masa arbórea dañada en Chile y su biodiversidad.

Cabe destacar que este aporte se suma a la plantación de 16.000 árboles que Sodimac realizó hace cinco años como parte de la mitigación de su huella de carbono, reforestando con especies nativas tanto el Parque Metropolitano como los cerros Chena y Polanco, entre otros.

# Compromiso con la Comunidad



## Hitos

- En el marco de campaña “Construyendo Sueños de Hogar”, se concretaron 96 proyectos de mejoramiento de infraestructura, espacios públicos o comunitarios. Participaron 1.510 voluntarios y se benefició a 29.674 personas y 143 trabajadores.
- Junto a Techo se desarrollaron seis proyectos para la construcción de 449 viviendas definitivas en Valdivia, Buin, Talcahuano, Copiapó y Valparaíso.

Para Sodimac, crecer de manera sostenible implica actuar responsablemente y generar valor en las comunidades donde lleva a cabo sus operaciones. Este objetivo se traduce en generar instancias de escucha y relacionamiento de carácter permanente, y en acciones que, junto a la tradicional inversión social, promueven la participación de sus trabajadores en iniciativas de voluntariado corporativo y en un activo apoyo a diversas fundaciones orientadas a mejorar la calidad de vida de las personas.

## Temas Estratégicos

- Gestión de la comunidad
- Empleabilidad local
- Programas de voluntariado

## Objetivos de Desarrollo Sostenible:



## Sodimac y su comunidad local

(413-1) (413-2)

Sodimac evalúa el impacto provocado por su gestión en las comunidades donde opera, efectuando estudios cualitativos y cuantitativos dirigidos a comprender mejor las necesidades y expectativas de las personas frente a la llegada de la empresa a su entorno. Estas iniciativas permiten elaborar líneas de acción para construir una relación de beneficio mutuo.

La empresa igualmente se preocupa de comunicar oportuna y claramente sus proyectos a autoridades, líderes formales e informales y vecinos, indicando los plazos, los impactos negativos y las externalidades positivas (puestos de trabajo, acciones sociales y ambientales) que se derivan del proceso de construcción de una tienda.

Durante el año se realizaron estudios y presentaciones a autoridades y líderes de opinión locales para preparar la apertura de tres nuevas tiendas: Los Dominicos (Santiago), Melipilla y Talagante, que se inauguraron en 2017.

### Empleabilidad local

Sodimac privilegia la contratación de personas que residan en el radio de influencia de cada tienda, buscando de este modo generar oportunidades laborales entre la comunidad circundante, reduciendo los tiempos de desplazamiento y brindando una mejor calidad de vida a sus trabajadores. En este marco, la empresa participó en ferias laborales durante 2017.

La compañía además mantiene alianzas con distintas instituciones que ofrecen formación técnica gratuita a jóvenes de bajos recursos para que adquieran conocimientos y experiencias que contribuyan a su futura inserción en el mercado del trabajo.

### Construyendo Sueños de Hogar

A lo largo de una década Sodimac desarrolló el Programa Buen Vecino, que se transformó en un programa de voluntariado emblemático para la empresa, a través del cual cada tienda, bodega u oficina presentaba proyectos de construcción, remodelación y habitabilidad relacionados con su entorno.

Coincidiendo con la celebración de sus 65 años de existencia, Sodimac profundizó su mirada de inversión social y relacionamiento comunitario, y creó el programa “Construyendo Sueños de Hogar”. Mediante esta iniciativa, la empresa apoya con recursos y trabajadores de la compañía se organizan para realizar un trabajo voluntario que busca materializar los sueños de miembros de la comunidad.

Se trata de un programa de relacionamiento comunitario, colaborativo y participativo, que tiene por objetivo mejorar la calidad de vida de personas en situación de vulnerabilidad social. Se reciben proyectos de mejoramiento de barrios, infraestructura o espacios públicos que son presentados por organizaciones vecinales o comunitarias que postulan a un fondo concursable.

A lo largo del año se ejecutaron 96 proyectos en todo Chile, con 1.130 jornadas de trabajo en las que participaron 1.510 voluntarios, siendo beneficiadas un total de 29.674 personas. Además, en el plano interno se apoyaron 231 proyectos, beneficiando a 143 trabajadores para mejorar sus hogares y calidad de vida.

### Construyendo Sueños de Hogar (\*)

Año	Nº de proyectos	Beneficiarios directos e indirectos (**)
2015	77	14.036
2016	84	50.425
2017	96 comunidad y 231 a trabajadores	29.674

(\*) Los datos de 2015 y 2016 corresponden al programa Buen Vecino, que es el antecesor de Construyendo Sueños.

(\*\*) La cantidad de beneficiarios depende del alcance de cada proyecto.

## Área de Proyectos Beneficiados

Área de proyectos	2015	2016	2017
Educación	48%	47%	55%
Organizaciones sociales	46%	32%	34%
Salud	5%	4%	5%
Deporte	-	2%	4%
Vivienda	1%	-	2%

Fuente: Sodimac.

## Sodimac y la comunidad nacional

(102-16)

Sodimac colabora activamente con diversas fundaciones que contribuyen a mejorar las condiciones de vida de la comunidad. La siguiente es una relación del trabajo conjunto realizado con dichas organizaciones.

### Techo

Desde 2008 Sodimac colabora con Techo en la meta de erradicar los campamentos en Chile. Para ello, cada año realiza una campaña nacional para recaudar aportes entre los clientes, convocando voluntarios de todas las tiendas. Adicionalmente, apoya la labor de esta entidad otorgándole precios preferenciales, recursos financieros y apoyo logístico para disminuir sus gastos por distribución de materiales en los distintos puntos del país. La compañía también estimula a sus proveedores para que se hagan parte de este compromiso, incentivando una alianza transversal.

Cabe señalar que en 2017 Sodimac y Techo trabajaron conjuntamente en paliar los daños provocados por los graves incendios forestales que sufrió la zona centro-sur del país durante la primera parte del año. A ello se sumaron las campañas destinadas a dotar con hogares definitivos a numerosas familias chilenas, las cuales sumaron seis grandes proyectos de 449 viviendas construidas en el transcurso del año en Valdivia, Buin, Talcahuano, Copiapó y Valparaíso.





## Fundación Junto al Barrio

Sodimac apoya proyectos impulsados por la Fundación Junto al Barrio en comunidades vulnerables del país, efectuando un aporte económico que permite financiar diferentes programas de ayuda. Durante 2017 esta colaboración llevó a ser parte de diversos proyectos comunitarios que se llevaron a cabo en las comunas de Huechuraba y Estación Central de Santiago, y en Valparaíso. El aporte de la empresa ascendió a \$ 130 millones.

## Brindando apoyo en las emergencias (Incendios)

### Movidos por Chile

Sodimac se sumó en 2017 a Movidos por Chile. Lo que partió como un proyecto impulsado por la Comunidad de Organizaciones Solidarias para gestionar ayuda en las diferentes zonas afectadas por los incendios y así potenciar

las redes solidarias efectivas, derivó en una organización más permanente que busca incrementar la colaboración y la preparación del país frente a las crisis. Sodimac aporta a esta organización con recursos financieros. El aporte en 2017 ascendió a \$ 75 millones.

En 2017 en las regiones de O'Higgins, Maule y Bío Bío de nuestro país, se realizaron diversas acciones:

- Congelamiento de precios en las zonas afectadas para evitar alzas especulativas
- Descuento especial para clientes de las zonas afectadas para su reconstrucción.
- Apoyo a la campaña de TECHO para recaudar fondos.
- Apoyo voluntariado TECHO Urgente, con la participación de maestros especialistas CES y trabajadores de Sodimac, en un trabajo de cuatro días (28 al 31 de enero). Se sumaron trabajadores de Sodimac Santa Cruz y 10 maestros CES, que laboraron con 100 voluntarios de Techo, desarrollando 224 horas de voluntariado corporativo para construir 19 casas en la localidad de Hualañé y Paredones, para las que Sodimac aportó fondos directamente.
- Voluntariado corporativo masivo desde el 8 al 13 de febrero en Empedrado, VII Región, construyendo 15 casas en el sector. Este esfuerzo reunió a 105 trabajadores de Sodimac, 10 maestros CES y 7 familiares de trabajadores, que desarrollaron 3.390 horas de voluntariado, en un trabajo coordinado con Techo, Onemi y la Municipalidad de Empedrado
- Apoyo con 100 kits de urgencia (mascarillas, antiparras, guantes soldador, zapatos de seguridad) a Bomberos de Cauquenes.
- Apoyo a la Municipalidad de San Javier (100 kit de urgencia-herramientas) para el poblado de Santa Olga.
- El aporte de Sodimac para esta emergencia significó \$189 millones.

# Anexos

Desarrollo económico

Dotación Sodimac Chile

Inventario de Emisiones de GEI

Índice GRI

Carta de Verificación EY

Cuestionario

Glosario

# Anexo 1

## Desarrollo económico

(201-1)

Durante 2017, Sodimac siguió consolidando su liderazgo como la principal empresa del rubro en Chile, con una participación de mercado que alcanza a 26,1%, incluyendo a su filial Imperial. En el período, los ingresos ascendieron a

MM\$2.045.240, lo que representó un crecimiento de 2,2% en relación con el ejercicio anterior, impulsado principalmente por el aumento de ingresos mismas tiendas (SSS), a lo que se sumaron mejoras en la gestión comercial.

Desempeño Económico (M\$)	2015	2016	2017
Ingresos de explotación	1.967.839.489	2.000.746.660	2.045.240.759
Costos de explotación	1.382.200.463	1.402.801.149	1.428.050.533
Margen de explotación	585.639.026	597.945.511	617.190.226
Pago de dividendos*	218.262.000	54.533.528	64.314.722
Utilidad del ejercicio	90.725.224	78.012.586	66.057.531

Fuente: Sodimac.

\* No se consideran dividendos a participaciones no controladores ni tampoco neto provisión de dividendo mínimo.

### Valor económico generado y distribuido 2017

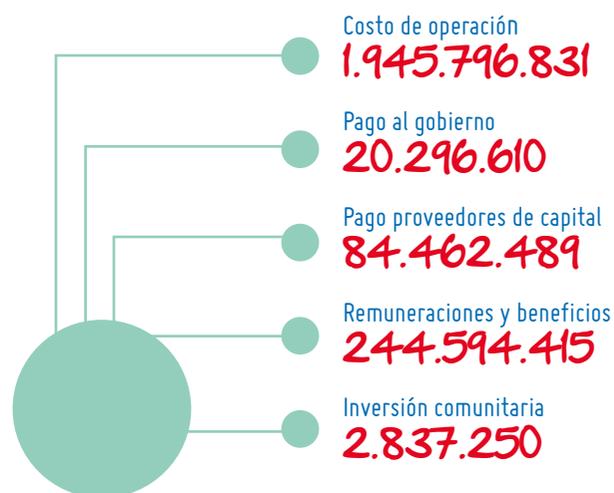
Cifras en M\$

Valor económico generado

**2.045.240.759**

Valor económico retenido

**252.656.586**



Valor económico distribuido

**2.297.987.595**

Fuente: Sodimac.

## Valor económico generado y distribuido

Los efectos de la estrategia de desarrollo de la empresa repercuten en cada uno de sus públicos de interés:

### Proveedores: Costos operacionales

Los costos asociados al desarrollo de las operaciones de la empresa en 2017 ascendieron a M\$1.945.796.831, cifra mayor al ejercicio 2016, que alcanzó a M\$1.883.206.871. Esto incluye costos de explotación y los gastos por administración y ventas.

### Trabajadores: Remuneraciones y beneficios

Durante 2017, los gastos en remuneraciones y beneficios alcanzaron M\$244.594.415, monto superior al registrado en el período anterior, que fue de M\$227.575.424.

### Bancos, financieras y accionistas: Pagos a proveedores de capital

La empresa pagó por concepto de proveedores de capital M\$84.462.489, cifra mayor al ejercicio 2016, que alcanzó M\$78.362.027. Éstos se distribuyeron en pagos a los accionistas de la empresa y gastos financieros.

### Gobierno: Pagos e impuestos

Durante 2017, los pagos al Estado totalizaron M\$20.296.610 por concepto de impuestos sobre la ganancia, cifra menor al ejercicio 2016, que alcanzó M\$21.782.972.

### Comunidad: Aportes e inversiones

Las inversiones realizadas por Sodimac en diferentes proyectos durante 2017 que impactaron positivamente en la comunidad ascendieron a M\$2.837.250. Destaca la inversión en iniciativas como el Programa Construyendo Sueños de Hogar, Puntos Limpios de Reciclaje, Becas CES, Techo y Fundación Junto al Barrio, entre otras.

### Asistencias financieras recibidas

Durante el año 2017, Sodimac utilizó M\$1.581.547 de franquicia SENCE para beneficiar y apoyar a sus trabajadores en su formación y capacitación.

Asistencia Financiera del Gobierno (M\$)	2015	2016	2017
<b>Donaciones</b>			
Franquicia tributaria	130.389	205.610	183.239
<b>Activo fijo</b>			
Uso franquicia (tope UTM 650)	21.477	23.091	23.486
Crédito SENCE			
Certificado SENCE	1.518.614	1.507.798	1.581.547
<b>Total</b>	<b>1.670.480</b>	<b>1.736.499</b>	<b>1.788.272</b>

Fuente: Sodimac.

# Anexo 2

## Dotación Sodimac Chile

### Dotación por zona, jornada laboral y tipo de contrato

(102-8)

Al cierre de 2017, Sodimac tenía una dotación de 18.156 trabajadores, de los cuales 60% eran hombres y 40% mujeres.

#### Total trabajadores por zona

Por Región	2015		2016		2017	
	Jornada Completa	Jornada Parcial	Jornada Completa	Jornada Parcial	Jornada Completa	Jornada Parcial
Zona Norte	1.722	817	1.580	696	1.625	814
Zona Centro	2.075	1.027	1.861	880	1.841	1.023
Zona Sur	2.840	1.344	2.666	1.284	2.576	1.435
Región Metropolitana	6.740	2.292	6.101	2.170	6.359	2.483
<b>Total</b>	<b>13.377</b>	<b>5.480</b>	<b>12.208</b>	<b>5.030</b>	<b>12.401</b>	<b>5.755</b>
<b>Total</b>	<b>17.783</b>		<b>17.238</b>		<b>18.156</b>	

Fuente: Sodimac.

#### Total trabajadores por jornada laboral

Año	2015		2016		2017	
	Jornada Completa	Jornada Parcial	Jornada Completa	Jornada Parcial	Jornada Completa	Jornada Parcial
	13.377	5.480	12.208	5.030	12.401	5.755
<b>Total</b>	<b>17.783</b>		<b>17.238</b>		<b>18.156</b>	

Jornada completa: 45 horas. Jornada parcial: menos de 45 horas.

Fuente: Sodimac.

#### Total trabajadores por tipo de contrato

Año	2015		2016		2017	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Contrato indefinido	9.826	7.022	9.332	6.536	9.209	6.323
Contrato Plazo fijo	1.402	607	965	405	1.819	805
Subtotal Total	11.228	7.629	10.297	6.941	11.028	7.128
<b>Total</b>	<b>17.783</b>		<b>17.238</b>		<b>18.156</b>	

Fuente: Sodimac.

## Dotación por tipo de cargo y género

(102-8)

En 2017, 116 mujeres ocupaban puestos ejecutivos en la organización, representando un 23% del total de estos cargos. La remuneración de la dotación femenina no tiene ninguna disparidad o alteración sustancial -por diferencia de género- respecto de sus pares hombres en los diversos tipos de cargo.

### Gerentes y Subgerentes

Año	2015		2016		2017	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Rango de Edad						
Menor de 30	0	0	1	0	3	1
Entre 30 y <50	270	91	266	89	258	86
50 y más	115	20	117	25	127	29
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>111</b>	<b>384</b>	<b>114</b>	<b>388</b>	<b>116</b>
<b>Total %</b>	<b>78%</b>	<b>22%</b>	<b>77%</b>	<b>23%</b>	<b>77%</b>	<b>23%</b>

Fuente: Sodimac.

### Profesionales y Técnicos, Otros Colaboradores

Año	2015		2016		2017	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Rango de Edad						
Menor de 30	4.143	2.136	3.836	1.888	4.413	2.034
Entre 30 y <50	4.602	4.146	4.548	4.062	4.622	4.036
50 y más	1.474	786	1.529	877	1.605	942
<b>Total</b>	<b>10.219</b>	<b>7.068</b>	<b>9.913</b>	<b>6.827</b>	<b>10.640</b>	<b>7.012</b>
<b>Total %</b>	<b>59%</b>	<b>41%</b>	<b>58%</b>	<b>42%</b>	<b>59%</b>	<b>41%</b>

Fuente: Sodimac.

## Rotación por zona y edad

(401-1)

### Rotación de trabajadores por Zona

Año	2015		2016		2017	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Región Metropolitana	604	1.457	503	1.201	878	1.698
Zona Centro	221	494	173	334	213	504
Zona Norte	336	748	234	544	280	560
Zona Sur	221	651	196	620	328	888
<b>Total egresos anual</b>	<b>1.382</b>	<b>3.350</b>	<b>1.106</b>	<b>2.699</b>	<b>1.699</b>	<b>3.650</b>
<b>Rotación promedio anual por zona</b>	<b>19,3%</b>	<b>31,6%</b>	<b>15,9%</b>	<b>26,2%</b>	<b>23,8%</b>	<b>33,1%</b>
<b>Rotación promedio anual</b>	<b>26,6%</b>		<b>21,1%</b>		<b>28,5%</b>	

### Rotación de Trabajadores por Edad y Sexo

Año	2015		2016		2017	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Menor de 30	807	2.308	578	1.781	791	2.312
entre 30 y < 50	508	883	460	745	768	1.098
50 y más	67	159	68	173	140	240
<b>Total egresos anual</b>	<b>1.382</b>	<b>3.350</b>	<b>1.106</b>	<b>2.699</b>	<b>1.699</b>	<b>3.650</b>
<b>Rotación promedio anual por género</b>	<b>19,3%</b>	<b>31,6%</b>	<b>15,9%</b>	<b>26,2%</b>	<b>23,8%</b>	<b>33,1%</b>
<b>Rotación promedio anual</b>	<b>26,6%</b>		<b>21,1%</b>		<b>28,5%</b>	

*Rotación = Egresos Anuales / Dotación diciembre.*  
 Rotación promedio mensual por género: Rotación/12  
 Se consideran todas las causales de despido.  
 Fuente: Sodimac.

## Rotación voluntaria por zona y edad

### Rotación Voluntaria de Trabajadores por Zona

Año	2015		2016		2017	
Zona	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Región Metropolitana	219	468	199	388	279	471
Zona Centro	71	152	48	105	51	151
Zona Norte	147	303	85	203	81	194
Zona Sur	78	197	52	174	82	252
<b>Total egresos anual</b>	<b>515</b>	<b>1.120</b>	<b>384</b>	<b>870</b>	<b>493</b>	<b>1.068</b>
<b>Rotación promedio anual por zona</b>	<b>7,2%</b>	<b>10,6%</b>	<b>5,5%</b>	<b>8,4%</b>	<b>6,9%</b>	<b>9,7%</b>
<b>Rotación promedio anual</b>	<b>8,9%</b>		<b>7,0%</b>		<b>8,3%</b>	

### Rotación Voluntaria de Trabajadores por Edad y Sexo

Año	2015		2016		2017	
Rango de edad	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Menor de 30	160	225	136	189	280	752
entre 30 y < 50	26	46	17	50	183	262
50 y más	329	849	231	631	30	54
<b>Total egresos anual</b>	<b>515</b>	<b>1.120</b>	<b>384</b>	<b>870</b>	<b>493</b>	<b>1.068</b>
<b>Rotación promedio anual por género</b>	<b>7,2%</b>	<b>10,6%</b>	<b>5,5%</b>	<b>8,4%</b>	<b>6,9%</b>	<b>9,7%</b>
<b>Rotación promedio anual</b>	<b>8,9%</b>		<b>7,0%</b>		<b>8,3%</b>	

Fuente: Sodimac.

# Anexo 3

## Inventario de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)

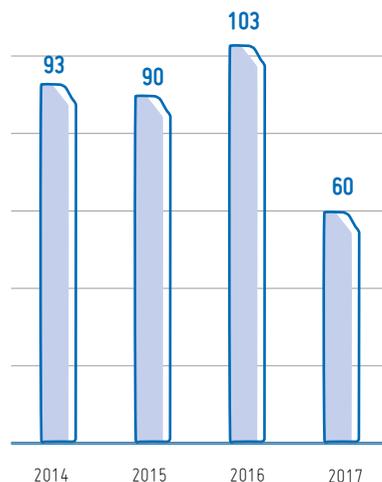
(305-1; 305-2)

Alcance	Fuente de emisión	unidad	2015	2016	2017	
						%
1	Consumo de combustibles	ktCO <sub>2</sub> e	6	6	8	1%
1	Gases refrigerantes	ktCO <sub>2</sub> e	EXC	2	2	0%
2	Consumo de energía	ktCO <sub>2</sub> e	51	58	30	5%
3	Insumos principales	ktCO <sub>2</sub> e	4	3	3	0%
3	Residuos y reciclaje	ktCO <sub>2</sub> e	2	3	3	0%
3	Comercio electrónico	ktCO <sub>2</sub> e	1	1	1	0%
3	Viajes de negocio	ktCO <sub>2</sub> e	2	2	2	0%
3	Transporte de visitas	ktCO <sub>2</sub> e	253	255	242	39%
3	Transporte de colaboradores	ktCO <sub>2</sub> e	5	5	5	1%
3	Transporte de productos	ktCO <sub>2</sub> e	312	339	326	52%
3	Manufactura de combustibles A1	ktCO <sub>2</sub> e	1	1	1	0%
	Total de emisiones	ktCO <sub>2</sub> e	638	675	624	100%

EXC Fuente de emisión excluida de la cuantificación.

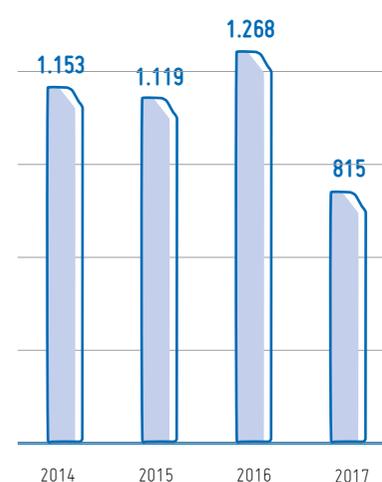
Fuente: Proyectae.

tCO<sub>2</sub>e (alcance 1 y 2) /  
miles m<sup>2</sup> superficie tiendas



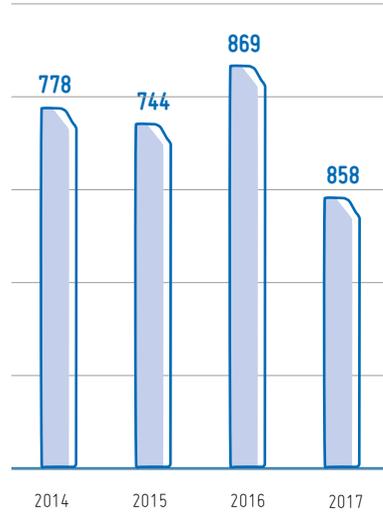
Fuente: Proyectae.

tCO<sub>2</sub>e (alcance 1 y 2) /  
millones de transacciones



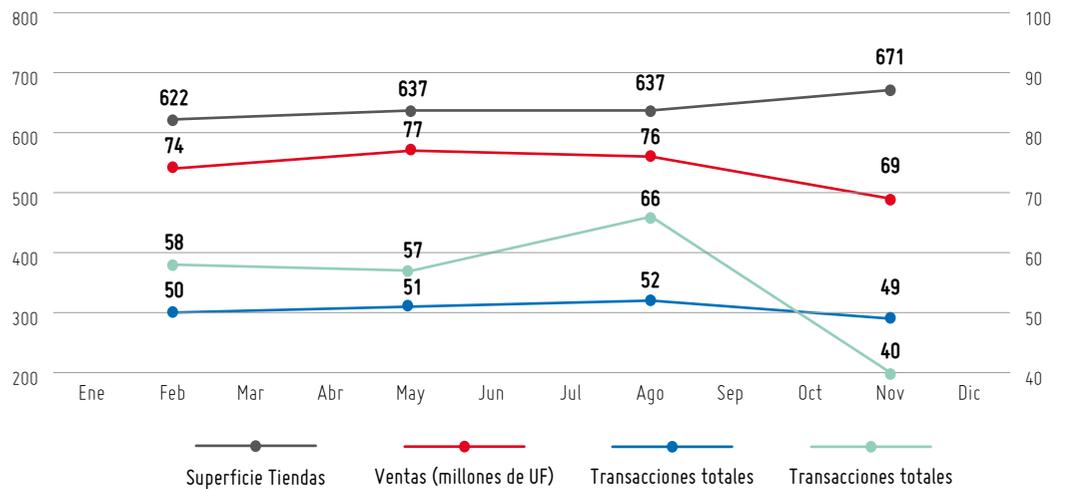
Fuente: Proyectae.

### tCO2e (alcance 1 y 2) / millones de transacciones



Fuente: Proyectae.

### Emisiones de CO2 (Alcance 1 y 2) vs. superficie tiendas, transacciones y ventas



# Índice de Contenidos GRI

## Estándares 102

ESTÁNDARES DE REPORTES DE SOSTENIBILIDAD 2017 (GRI)			
INDICE DE CONTENIDOS GRI			
ESTÁNDAR	Código Estándares	Indicador	Página
102 - Contenidos Básicos	102-1	Nombre de la organización.	1
	102-2	a) Descripción de las actividades de la organización. b) Marcas, productos y/o servicios más importantes de la organización, incluyendo una explicación de productos o servicios que están prohibidos en ciertos mercados.	10
	102-3	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	1
	102-4	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	10
	102-5	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	10
	102-6	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	11 a 12
	102-7	Determine la escala de la organización, indicando: a) número de empleados. b) número de operaciones. c) ventas netas (para organizaciones del sector privado) o los ingresos netos (para las organizaciones del sector público). d) capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para organizaciones del sector privado). e) cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	11
	102-8	a) Número de empleados, por contrato laboral y sexo. b) Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c) Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d) Tamaño de la plantilla por región y sexo. e) Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por contratistas. f) Comunique todos los cambios significativos en el número de trabajadores (por ejemplo: las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).	105 a 106
	102-9	Describa la cadena de suministro de la organización, incluso los principales elementos como se relaciona con las actividades de la organización, las marcas, productos y servicios principales.	12 ; 67
	102-10	Comuniqué todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización. a) cambios en la ubicación de los centros, o en los propios centros, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones. b) cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado). c) cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o la relación con los proveedores, en aspectos como la selección o la finalización de un contrato.	No hay cambios significativos en la organización

## ESTÁNDARES DE REPORTES DE SOSTENIBILIDAD 2017 (GRI)

## INDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR	Código Estándares	Indicador	Página
102 - Contenidos Básicos	102-11	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	15 ; 18 a 28
	102-12	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental o social que la organización suscribe o ha adoptado.	4 ; 33
	102-13	Elabore una lista de las principales asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	22
	102-14	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	4
	102-15	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	8
	102-16	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta y códigos de ética.	09 ; 39 ; 100
	102-17	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	39 ; 67 ; 79
	102-18	a) Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. b) Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	26 a 27
	102-19	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	33 a 37
	102-20	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	26 ; 33
	102-22	Describa la composición del órgano superior de gobierno y sus comités: a) Ejecutivos y no ejecutivos. b) Independencia. c) Antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno. d) Número de otros puestos y actividades significativos, y naturaleza de tales actividades. e) Sexo. f) Miembros de grupos sociales con representación insuficiente. g) Competencias relacionados con los efectos económicos, ambientales y sociales. h) Representación de Grupos de Interés.	35 a 37
	102-23	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	33
	102-24	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero (órgano superior de gobierno), entre otros: a) si se tiene en cuenta la diversidad, y de qué modo. b) si se tiene en cuenta la independencia, y de qué modo. c) si se tienen en cuenta, y de qué modo, los conocimientos especializados y la experiencia en los ámbitos económico, ambiental y social. d) si están involucrados los grupos de interés (entre ellos, los accionistas), y de qué modo.	33

**ESTÁNDARES DE REPORTES DE SOSTENIBILIDAD 2017 (GRI)**
**INDICE DE CONTENIDOS GRI**

<b>ESTÁNDAR</b>	<b>Código Estándares</b>	<b>Indicador</b>	<b>Página</b>
102 - Contenidos Básicos	102-26	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	15 ; 26 ; 33 ; 37
	102-28	a) Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación.	28
		b) Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.	
	102-29	a) Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de debida diligencia.	15 ; 37 a 38
		b) Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	
	102-30	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	28
	102-31	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	33
	102-32	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	26 ; 33
	102-35	a) Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección, de acuerdo con los siguientes tipos de retribución: 1.- retribución fija y retribución variable: – retribución basada en el rendimiento – retribución en acciones – primas – acciones de dividendo diferido o acciones transferidas 2.- bonos o incentivos a la contratación. 3.- indemnizaciones por despido. 4.- reembolsos. 5.- pensiones de jubilación, teniendo en cuenta la diferencia entre los regímenes de prestaciones y los tipos de retribución del órgano superior de gobierno, la alta dirección y todos los demás empleados.	33
		b) Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.	
	102-40	Elabore una lista de los Grupos de Interés vinculados a la organización.	20
	102-41	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	54
102-42	Indique en qué se basa la elección de los Grupos de Interés con los que se trabaja.	20	

## ESTÁNDARES DE REPORTES DE SOSTENIBILIDAD 2017 (GRI)

## INDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR	Código Estándares	Indicador	Página
102 - Contenidos Básicos	102-43	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los Grupos de Interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración del Reporte.	20 ; 78
	102-44	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los Grupos de Interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su Reporte. Especifique qué Grupos de Interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	20
	102-45	a) Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b) Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	portada
	102-46	a) Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido del reporte y la cobertura de cada Aspectos. b) Explique cómo ha aplicado la organización los principios de elaboración de Reportes para determinar el contenido del reporte.	24
	102-47	Elabore una lista de los temas materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido del informe.	24
	102-48	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en Reportes anteriores y sus causas.	No hay reformulaciones durante el período
	102-49	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a Reportes anteriores.	No hay cambios significativos de alcance y cobertura
	102-50	Periodo objeto del Reporte (año fiscal o año calendario).	portada
	102-51	Fecha del último Reporte (si procede).	portada
	102-52	Ciclo de presentación del Reporte (anual, bienal etc.).	portada
	102-53	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido del Reporte.	portada
	102-54	Indique qué opción «de conformidad» con los Estándares GRI ha elegido la organización.	portada
	102-55	Facilite el Índice de GRI de la opción elegida.	115 a 117
	102-56	Facilite la referencia al informe de Verificación externa si el Reporte se ha sometido a tal verificación. a) Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa del Reporte. b) Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto al Reporte de Sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c) Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d) Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para el Reporte de Sostenibilidad de la organización.	1 ; 118

# Índice de Contenidos GRI

Estándares 103, 200-400

ESTÁNDARES DE REPORTES DE SOSTENIBILIDAD 2017 (GRI)			
INDICE DE CONTENIDOS GRI			
ESTÁNDAR	Código Estándares	Indicador	Página
103: Enfoque de gestión	103-1	El límite del tema material, incluyendo: i. donde ocurre los impactos. ii. El involucramiento de la organización en los impactos (causa directo, contribución indirecto, o causado por relaciones comerciales). iii. Cualquier limitación con respecto al límite.	24
	103-2	Explicación de cómo la organización está gestionando el tema: i. políticas. ii. compromisos. iii. objetivos y metas. iv. responsabilidades. v. recursos. vi. mecanismos de reclamación (ambiental, DDHH, laboral, Social). vii. Medidas específicas, como procedimientos, proyectos, programas e iniciativas.	15 ; 18 ; 39
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	28

Categoría Económica			
ESTÁNDAR	Código Estándares	Indicadores	Página
201: Desempeño Económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	103 a 104
202: Presencia en el Mercado	202-1	Relaciones entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	52
	202-2	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	51
204: Prácticas de Adquisición	204-1	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	67
205: Lucha contra la Corrupción	205-1	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	42
	205-2	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	42
	205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	42
206: Prácticas de competencia desleal	206-1	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.	No hay demandas por estas causas durante el período

### Categoría Medio Ambiente

ESTÁNDAR	Código Estándares	Indicadores	Página
302: Energía	302-1	Consumo energético interno.	88
	302-3	Intensidad energética.	88
	302-4	Reducción del consumo energético.	88
305: Emisiones	305-1	Emisiones directas de Gases de Efecto Invernadero (Alcance 1).	109 a 110
	305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).	109 a 110
	305-3	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	88
	305-4	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	88
306: Efluentes y Residuos	306-2	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	90
307: Cumplimiento regulatorio	307-1	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarios por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	95
308: Evaluación ambiental de los proveedores	308-1	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	70
	308-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. número de proveedores cuyo impacto ambiental se ha evaluado.</li> <li>b. número de proveedores en que se ha determinado que tienen impactos ambientales negativos significativos reales o potenciales.</li> <li>c. impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales que se ha descubierto en la cadena de suministro.</li> <li>d. porcentaje de proveedores con impactos negativos con los cuales se ha acordado mejoras después de la evaluación.</li> <li>e. porcentaje de proveedores con impactos negativos con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.</li> </ul>	70

### Categoría Desempeño Social

ESTÁNDAR	Código Estándares	Indicadores	Página
401: Empleo	401-1	Número y tasas de contratación y rotación media de empleados, desglosados por grupo etáreo, sexo y región.	107 a 108
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	57 a 59
403: Salud y Seguridad en el Trabajo	403-2	"Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos y ausentismo, y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región y por sexo.	63 a 66
404: Capacitación y Educación	404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	47
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	51
405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades	405-1	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la planilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencias a minorías y otros indicadores de diversidad.	101
	405-2	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	52

Categoría Desempeño Social			
ESTÁNDAR	Código Estándares	Indicadores	Página
406: No Discriminación	406-1	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	41
407: Libertad de asociación y negociación colectiva	407-1	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	70
413: Comunidades locales	413-1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	99
	413-2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales	99
	414-1	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios sociales.	68
414: Evaluaciones de los proveedores en temas sociales	414-2	a. número de proveedores cuyo impacto social se ha evaluado.	68
		b. número de proveedores en que se ha determinado que tienen impactos sociales negativos significativos reales o potenciales.	
		c. impactos sociales negativos significativos reales y potenciales que se ha descubierto en la cadena de suministro.	
		d. porcentaje de proveedores con impactos negativos con los cuales se ha acordado mejoras después de la evaluación.	
		e. porcentaje de proveedores con impactos negativos con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.	
415: Política Pública	415-1	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	Sodimac no realiza contribuciones políticas
416: Salud y Seguridad de los clientes	416-1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos, cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	71 ; 73 a 74 ; 83
	417-1	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetos a tales requisitos.	82
	417-2	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	82
417: Etiquetados de los productos y servicios	417-3	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de marketing (mercadotecnia), tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.	82
	418-1	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	82
418: Privacidad de los clientes			
419: Cumplimiento Regulatorio	419-1	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.	82

# Carta de Verificación EY



EY Chile  
Avda. Presidente  
Riesco 5435, piso 4,  
Santiago

Tel: +56 (2) 2676 1000  
www.eychile.cl

## Informe de Verificación Limitada Independiente del Informe de Sostenibilidad de Sodimac S.A., 2017.

Señores  
Presidente y Directores  
Sodimac S.A.  
Presente

### Alcance

Hemos efectuado una verificación limitada e independiente de los contenidos de información y los datos presentados en el Informe de Sostenibilidad 2017 de Sodimac, el cual tiene por alcance temporal al período comprendido entre el 01 de enero de 2017 y el 31 de diciembre de 2017. Toda información fuera de este período no fue parte de la verificación.

La preparación del Reporte de Sostenibilidad, la información y las afirmaciones contenidas, la definición del alcance del Reporte, la gestión y el control de los sistemas de información que proporcionan los datos reportados, son de exclusiva responsabilidad de la Administración de Sodimac.

### Estándares y procedimientos de verificación

Nuestra revisión fue efectuada de acuerdo a la norma de verificación internacional para auditorías de información no financiera ISAE 3000, establecida por el International Auditing and Assurance Board de la International Federation of Accountants, y la Guía para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión estándar.

Nuestros procedimientos fueron diseñados con el objeto de:

- ▶ Verificar que la información y los datos presentados en el Informe de Sostenibilidad de Sodimac 2017 estén debidamente respaldados por evidencias.
- ▶ Determinar que Sodimac haya elaborado su Informe de Sostenibilidad 2017 conforme a los indicadores de desempeño y los principios de la Guía GRI en su versión estándar.
- ▶ Confirmar el nivel de aplicación declarado (Esencial o Exhaustivo) por Sodimac a su Informe de Sostenibilidad 2017, según estándar GRI.

### Procedimientos realizados

Nuestra labor de verificación consistió en la indagación con representantes de la Dirección, Gerencias y Unidades de Sodimac, involucradas en el proceso de elaboración del Informe, así como en la realización de otros procedimientos analíticos y pruebas de muestreo tales como:

- ▶ Entrevistas a personal clave de Sodimac.
- ▶ Revisión de la documentación de respaldo proporcionada por Sodimac.
- ▶ Revisión de fórmulas y cálculos asociados a información cuantitativa mediante re-proceso de datos.
- ▶ Revisión de la redacción del Informe 2017, asegurando que no se induzca a error o duda respecto a la información presentada.

### Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad se limita exclusivamente a los procedimientos mencionados en los párrafos anteriores, y corresponde a una verificación de alcance limitado, la cual sirve de base para nuestras conclusiones. Por defecto, no aplicamos procedimientos de verificación extendidos, cuyo objetivo es expresar una opinión de verificación externa sobre el Informe de Sostenibilidad de Sodimac 2017. En consecuencia, no expresamos una opinión.

### Conclusiones

Sujetos a las limitaciones del alcance señaladas anteriormente, y basados en nuestro trabajo de verificación limitada independiente del Informe de Sostenibilidad 2017 de Sodimac, concluimos que no ha llegado a nuestro conocimiento ningún aspecto que nos haga pensar que:

- ▶ La información y los datos publicados en el Informe de Sostenibilidad 2017 de Sodimac no están presentados de forma correcta.
- ▶ El Informe de Sostenibilidad 2017 de Sodimac no haya sido elaborado en conformidad con la versión estándar para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad del GRI.
- ▶ La opción declarada por Sodimac no cumple con los requisitos para tal nivel, de acuerdo a lo establecido en la guía de aplicación GRI versión estándar.

### Recomendaciones de mejora

Sin que incidan en nuestras conclusiones con base en el alcance limitado de la verificación, hemos detectado ciertas oportunidades de mejora al Informe de Sostenibilidad 2017 de Sodimac. Estas oportunidades de mejoras se detallan en un informe de recomendaciones separado, presentado a la Administración de Sodimac S.A.

Saludamos atentamente a usted,

EY Consulting SpA.

  
Eduardo Valente  
Líder de PI de Chile  
30 de mayo 2018

I-00572/18  
GER/pmm  
60241993

## Cuestionario de Retroalimentación

Agradecemos su opinión. Por favor, envíe la encuesta escaneada y/o foto digital a:

**Juan Carlos Corvalán R.**

Gerente de Asuntos Legales y Sostenibilidad  
E-mail: jcorvalan@sodimac.cl

**Pablo Urbina M.**

Subgerente de Sostenibilidad  
E-mail: purbina@sodimac.cl

**1. ¿A qué público de interés de Sodimac pertenece usted?** *(marque una alternativa)*

- |                                       |                                    |
|---------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Accionistas  | <input type="checkbox"/> Comunidad |
| <input type="checkbox"/> Trabajadores | <input type="checkbox"/> ONG       |
| <input type="checkbox"/> Clientes     | <input type="checkbox"/> Prensa    |
| <input type="checkbox"/> Proveedores  |                                    |

**2. De los siguientes capítulos contenidos en el Reporte ¿Cuál le pareció más interesante?** *Califique de 1 a 5, siendo 1: el menos importante y 5: el más importante.*

- |                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Gobierno     | <input type="checkbox"/> Clientes      |
| <input type="checkbox"/> Trabajadores | <input type="checkbox"/> Medioambiente |
| <input type="checkbox"/> Proveedores  | <input type="checkbox"/> Comunidad     |

**3. A su juicio ¿Cuál es el tema que le faltó profundidad?** *Califique de 1 a 5, siendo 1: el menos importante y 5: el más importante.*

- Desempeño económico
- Relación con el gobierno
- Relación con los trabajadores
- Relación con los proveedores
- Relación con los clientes
- Impacto medioambiental
- Relación con las comunidades

# Glosario

## Aspectos Materiales

Son aquellos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, junto a los que influirían notablemente en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés. Para determinar si un aspecto es material es recomendable llevar a cabo un análisis cualitativo, una evaluación cuantitativa y debatir sus resultados (Fuente: GRI-G4; Definición de palabras).

## Aprovisionamiento Responsable

Incorporación al interior de una organización de políticas y buenas prácticas de abastecimiento y trato justo con sus proveedores. Esto se logra estableciendo sistemas de evaluación y selección de proveedores con criterios ambientales y sociales que aseguren adecuadas condiciones de pago y que promuevan alianzas de mutuo interés.

## Auditoría

Proceso mediante el cual se verifica el cumplimiento de una cierta norma o estándar que puede ser de calidad, medioambiental, social u otro. La culminación del mismo puede ser una certificación conforme a una norma, por ejemplo, la ISO 9001 o ISO 14000. La tendencia es que las auditorías de responsabilidad social integren aspectos de calidad, estándares medioambientales y estándares sociales.

## Benchmarking

Comparación de los sistemas, procesos, resultados o buenas prácticas de una empresa con los de otras empresas del mismo sector u otros sectores. Permite conocer tendencias y/o identificar oportunidades de mejora.

## Biodiversidad

Describe una amplia variedad de ecosistemas y patrones naturales que la conforman como resultado de numerosos procesos evolutivos, diferencias genéticas en cada especie y las interacciones con el entorno como base de la vida en el planeta.

## Cambio Climático

El cambio climático corresponde al aumento de la temperatura media del planeta, atribuido directamente a la actividad humana, que altera la composición de la atmósfera elevando las temperaturas, sumándose a la variabilidad natural del clima observada durante períodos de tiempo comparables.

## Código de Conducta

Declaración formal de los principios éticos de una empresa y de sus normas de actuación con las partes interesadas que deben ser aplicadas en todas sus operaciones. Al contrario de las obligaciones legales, los Códigos de Conducta son voluntarios, adoptados como parte del compromiso de responsabilidad social de la empresa, buscando ofrecer una guía a los directivos y empleados para abordar los dilemas que surgen en el día a día cuando la toma de decisiones morales tiene implicancias económicas. Muchas empresas han comenzado a ampliar el espectro del Código a su cadena de abastecimiento.

## Desarrollo Sostenible

Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. Ello involucra abordar los factores económicos, sociales y ambientales y su interdependencia en la toma de decisiones y actividades de una organización.

## Diálogo con los Grupos de Interés

También llamado “stakeholders engagement”, es el proceso a través del cual una empresa consulta a sus “Grupos de Interés” o “Partes Interesadas” para conocer sus expectativas e incorporarlas a sus estrategias y planes de Sostenibilidad.

## Economía Circular

Modelo económico y productivo en el que el valor de los productos, los materiales y los recursos se mantiene en la economía durante el mayor tiempo posible, y se reduce al

mínimo la generación de residuos (definición de la Comisión Europea). Se basa en la gestión de los residuos a través de las 3R (reducir, reciclar, reutilizar). La idea subyacente es que el actual flujo lineal de los materiales (recursos-producto-residuos) necesita ser transformado en un flujo circular (recurso-producto-recursos reciclado).

### **Eficiencia Energética**

Son todas aquellas prácticas o actividades que reducen la cantidad de energía utilizada para producir una unidad de bien o servicio, o para alcanzar los requerimientos energéticos asociados a un nivel dado de confort (Definición del Word Energy Council).

### **Gases Efecto Invernadero (GEI)**

Fenómeno por el cual ciertos gases que componen la atmósfera del planeta retienen parte de la energía que el suelo emite al ser calentado por la radiación solar. Este proceso se ve acentuado con las emisiones y alta concentración, principalmente de CO<sub>2</sub> en la atmósfera, producto de la quema o evaporación de diversos combustibles denominados “fósiles”, como el petróleo, el carbón o el gas natural, entre otros. Esto provoca un recalentamiento y contaminación de la superficie de la tierra.

### **Gestión Responsable de la Cadena de Aprovisionamiento**

Práctica que identifica y controla los impactos económicos, sociales y ambientales de los procesos de aprovisionamiento de una organización. Para ello se actúa en dos frentes: a) asegurando que las prácticas hacia los proveedores sean éticas, mediante el establecimiento y cumplimiento de un Código de Conducta interno que evite las condiciones contractuales abusivas; b) asegurando que se seleccionen aquellos proveedores que controlan y gestionan sus impactos sociales y medioambientales, mediante el escrutinio de los mismos a través de criterios de evaluación y selección basados en el cumplimiento de requisitos sociales y ambientales.

### **Global Reporting Initiative (GRI)**

Nacida en 1997, es una iniciativa conjunta entre la Organización No Gubernamental (ONG) CERES y el PNUMA (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente), con el propósito de cautelar la calidad, rigor y utilidad de los informes de sostenibilidad confeccionados por las empresas. Con este objetivo ha generado la Guía GRI para la Elaboración de los Informes de Sostenibilidad, con las pautas, principios e indicadores a reportar. Al mismo tiempo, el GRI ha generado un acuerdo de complementación con la organización internacional ISO con el objetivo de ser la instancia verificadora de la nueva norma ISO 26000 o de Responsabilidad Social. En mayo de 2013 entró en vigencia la Cuarta Guía del GRI denominada G-4, cuyo uso se hizo obligatorio a partir de enero de 2016. Hasta el 31 de diciembre de 2015, las empresas podían usar en período de transición la versión G3.1.

### **Gobierno Corporativo**

Se refiere a la forma cómo la empresa o institución es liderada y gestionada desde el punto de vista estratégico y de la cultura organizacional, basado en principios éticos e incorporando la cultura de la sostenibilidad en la toma de sus decisiones.

### **Huella de Carbono**

Es una medida del impacto que tienen las actividades humanas sobre el clima global y está expresado en términos de la cantidad de Gases de Efecto Invernadero (GEI) producidos a lo largo del ciclo de vida de un producto o servicio. Para simplificar su presentación y comparabilidad, las emisiones de los diferentes GEI (vapor de agua, dióxido de carbono, metano, óxidos de nitrógeno, ozono y clorofluorocarbonos) se expresan en toneladas equivalentes de CO<sub>2</sub> (CO<sub>2</sub>-e).

### **Involucramiento de las Partes Interesadas**

Cualquier actividad o actividades adoptadas buscando crear oportunidades de diálogo entre la organización y una o más de sus partes interesadas, con el objetivo de entregar una base informada para las decisiones de la organización.

## Innovación

Transformación de una idea en un producto (bien o servicio) o en un proceso operativo nuevo o mejorado. Si el conocimiento del entorno es una de las bases de la innovación, el conocimiento de las expectativas de los Grupos de Interés puede ser un insumo importante en el proceso de innovación empresarial.

## ISO 26000

Normativa desarrollada por la Organización Internacional de Estandarización (ISO), también conocida como Norma de Responsabilidad Social. La Norma ISO 26000 ha elaborado una guía que entrega orientaciones sobre Responsabilidad Social, generales y no específicas, a fin de respetar la cultura y legislación de cada país. Por tanto, no es una norma de sistema de gestión. Asimismo, no está elaborada para la certificación o auditoría de una tercera parte, sino que es verificable. Además, es útil para cualquier tipo de organización, tanto privada como pública, grande o pequeña, con o sin fines de lucro y para países en desarrollo como países desarrollados.

## Memoria o Reporte de Sostenibilidad

Informe elaborado por la empresa para dar a conocer los resultados de la gestión en el ámbito económico, social y ambiental. Incluye información sobre sus actividades e impactos en estos tres ámbitos a lo largo del periodo cubierto por el informe. Es una herramienta de transparencia informativa, con la que se pretende informar y comunicar a los Grupos de Interés de la empresa sobre su impacto en empleados, clientes, proveedores, comunidad y medioambiente, e incentivar el diálogo entre ambas partes. Generalmente cubren las siguientes áreas claves: principios éticos, mercados de productos y capitales, entorno laboral, derechos humanos, medioambiente y comunidad. En el ámbito de la comunicación sobre sostenibilidad, el Global Reporting Initiative (GRI), es un estándar globalmente aceptado internacionalmente por empresas de todo tamaño y sector para la elaboración de sus informes.

## Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

También conocidos como Objetivos Mundiales, son un llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad. Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible —aprobada por los dirigentes mundiales en septiembre de 2015 en una cumbre histórica de las Naciones Unidas— entraron en vigor oficialmente el 1 de enero de 2016. Con estos nuevos objetivos de aplicación universal, en los próximos 15 años los países intensificarán los esfuerzos para poner fin a la pobreza en todas sus formas, reducir la desigualdad y luchar contra el cambio climático garantizando, al mismo tiempo, que nadie se quede atrás. Más información en <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/la-agenda-de-desarrollo-sostenible/>

## Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Iniciativa internacional de adhesión voluntaria en el compromiso ético, cuyo objetivo es que todas las empresas o entidades de cualquier país incorporen como parte de su estrategia y operaciones los Diez Principios de Conducta centrados en las áreas de los Derechos Humanos, Trabajo, Medioambiente y Lucha contra la Corrupción ([www.unglobalpact.org](http://www.unglobalpact.org)).

## Partes Interesadas/Grupos de Interés (stakeholders)

Entidades o individuos que pueden resultar afectados de manera significativa por las actividades, productos o servicios de la organización, y cuyas acciones pueden afectar dentro de lo razonable la capacidad de la organización para desarrollar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos. Se incluyen aquí las entidades o los individuos cuyos derechos, en virtud de una ley o un acuerdo internacional, les permiten plantear con total legitimidad determinadas exigencias a la organización. Entre los grupos de interés pueden encontrarse aquellos que mantienen una relación económica con la organización (por ejemplo, empleados, accionistas o proveedores) y los que

tienen otro tipo de relación (como los grupos vulnerables dentro de comunidades locales o la sociedad civil). Fuente: GRI-G4; Definición de palabras.

### Procedimiento Operativo Estándar (POE)

Los Procedimientos Operativos Estándar son documentos que permiten estandarizar la forma de hacer las cosas en Tiendas, Centros de Distribución u Oficinas de Apoyo de Sodimac Chile, lo que hace más simple la capacitación y se puede maximizar tiempo y recursos.

### Responsabilidad Social (Definición ISO 26000)

Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medioambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que:

- Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;
- cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con las normas internacionales de comportamiento; y
- esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

### Retail

Sector económico que abarca a las empresas especializadas en la comercialización masiva de productos o servicios a grandes cantidades de clientes. En este negocio se incluyen tiendas y especialmente las grandes cadenas de locales comerciales como supermercados, tiendas por departamentos, artículos para el hogar, ferretería, farmacias y librerías, entre otros.

### Sostenibilidad

Uso de los recursos naturales y energías de forma racional y responsable; esto es, permitiendo y potenciando su renovación y evitando la extinción de recursos naturales u organismo de la flora o fauna. También se entiende como el crecimiento de una organización teniendo en cuenta la Responsabilidad Social con los entornos y grupos humanos donde la empresa opera. Como parte de los acuerdos tomados en la elaboración de la norma ISO 26.000 o de Responsabilidad Social, se ha decidido normar el uso del concepto sostenibilidad en reemplazo de sustentabilidad.

### Transparencia

Apertura sobre acciones e impactos de una organización, y la voluntad de comunicarlos de manera clara, exacta y completa.

### Verificación

Revisión de los procesos y sistemas de una organización por parte de terceros independientes, con el objeto de asegurar el cumplimiento de ciertos estándares o normas. Por ejemplo, en el caso de informes de sustentabilidad, se trata de una revisión del mismo por terceras partes independientes que dan fe de que la información contenida en el informe es veraz y refleja la realidad de la empresa.



**Diseño y producción:**

Espacio Vital  
[www.espaciovital.cl](http://www.espaciovital.cl)

**Redacción y edición de texto:**

Transparentia Consultores

**Fotografía:**

Archivo Fotográfico Sodimac



# REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2017

