Mensaje Gerente General

Sodimac Chile

(G4-1)

A continuación, tenemos el agrado de compartir con ustedes el noveno Reporte Anual de Sostenibilidad de Sodimac Chile. En esta versión 2015 seguimos profundizando en el levantamiento de indicadores materiales del negocio y en una comunicación transparente de nuestro desempeño económico, social y medioambiental.

En un escenario de desaceleración económica, en 2015 desarrollamos un plan de inversiones en Chile de casi US$80 millones, que contempló la apertura de la primera tienda en Coronel y la segunda en Copiapó, y seguimos ampliando nuestro centro de distribución de Lo Espejo.

“La diversidad es un pilar de la cultura de Sodimac y para fortalecerla en el año pusimos en marcha la Política de Inclusión, Diversidad y No Discriminación”.

Aprovecho esta carta para reiterar nuestro compromiso con los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos y del Pacto Global de las Naciones Unidas, las directrices OCDE para empresas multinacionales, las Guías del Global Reporting Initiative (GRI) y los lineamientos de ISO 26000. Solo desarrollando nuestra actividad en base a valores y principios éticos, el respeto irrestricto de los derechos humanos en toda su expresión y el rechazo absoluto a prácticas de corrupción, podremos seguir desarrollándonos y construyendo una empresa que perdure en el tiempo.

Es por esto, que en 2015 seguimos poniendo foco en fortalecer nuestro gobierno corporativo, así como sensibilizar y capacitar a nivel interno en especial a las áreas más expuestas. Asimismo, la consultora especializada Prelafit Compliance certificó nuevamente por otros dos años nuestros modelos internos destinados a prevenir las infracciones señaladas por la Ley 20.393. Además, Sodimac se incorporó al programa +Probidad, de la ONG Acción, que busca colaborar y contribuir al fortalecimiento de políticas y prácticas relativas a probidad empresarial, incluyendo gestión anticorrupción, de conflictos de interés, libre competencia y gestión de consecuencias.

La diversidad es un pilar de la cultura de Sodimac y para fortalecerla en el año pusimos en marcha la Política de Inclusión, Diversidad y No Discriminación, que permitirá abordar la diversidad como un proceso de gestión planificado, sistemático y comprensivo para desarrollar un lugar de trabajo en el que todas las personas, con sus similitudes y diferencias, puedan contribuir a las ventajas estratégicas y competitivas de la organización, y donde nadie sea excluido por un factor que no esté relacionado con su aporte profesional, generación de valor y productividad.

En todas las tiendas y canales de atención tenemos implementada la metodología Net Promoter Score (NPS), que nos permite escuchar a diario la experiencia de compra de los clientes, identificando oportunidades de mejora en el ámbito del servicio de venta y postventa; también en lo referente a productos, calidad, cantidad y precios; tiempos de espera en cajas, así como las mejoras potenciales en la infraestructura para hacer que las tiendas sean cada vez más cómodas y atractivas, entre otros elementos. Los esfuerzos en materia de eficiencia operacional en conjunto con esta escucha profunda de los clientes, han permitido que los indicadores de servicio mejoraran más de 30% en el año, medidos a través de la encuesta NPS. Reflejo de lo anterior fue la obtención en 2015 del Primer Lugar del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes de ProCalidad en la categoría mejoramiento del hogar. Este es un ámbito prioritario en el que seguiremos trabajando para mantener y mejorar los estándares de servicio, de modo de cumplir con las expectativas de nuestros clientes.

En materia de aprovisionamiento responsable, en 2015 se intensificó el trabajo conjunto con Sedex, organización internacional sin fines de lucro que busca impulsar mejorías en las prácticas empresariales en aspectos relacionados con la ética y la responsabilidad de sus cadenas de suministro. En el año se solicitó a más proveedores que se sumen a esta plataforma, para aumentar los actuales 216 proveedores internacionales y nacionales ya inscritos. Además, se profundizó el trabajo de seguimiento de la cadena de valor, mediante 105 auditorías sociales en sus instalaciones para velar por el cumplimientos de estándares de salud y seguridad de trabajadores, aspectos de derechos humanos, medioambiente y laborales.

Entre las numerosas iniciativas impulsadas en el año en materia de comunidad, resalta el programa de voluntariado corporativo denominado BuenVecino, que considera fondos concursables para financiar proyectos de ayuda a la comunidad propuestos por las tiendas, bodegas, centros de distribución y oficina de apoyo. En 2015, se realizaron 77 proyectos a lo largo de Chile, con la participación de 1.875 trabajadores y un impacto comunitario de 14.036 personas beneficiadas. Además, seguimos acompañando a la comunidad en los momentos de catástrofes. Voluntarios de Sodimac participaron activamente en la reconstrucción tras el aluvión que azotó al norte del país. Más de 160 personas (trabajadores y maestros del Círculo Especialistas Sodimac) se trasladaron para construir viviendas junto a militares y organización Techo.

En cuanto al cuidado del medioambiente y el compromiso con el cambio climático, aprovechamos una serie de plataformas propias, como nuestro programa de televisión, catálogos, sitio web, campañas publicitarias y la presencia en tiendas, para sensibilizar a la comunidad. Además, medimos nuestra huella de carbono para realizar acciones que nos permitan mitigar los impactos de la operación de nuestras tiendas, mediante acciones de reciclaje, oferta de productos ecoeficientes y eficiencia energética de las tiendas, teniendo como objetivo reducir nuestro consumo. Para esto, estamos desarrollando un plan piloto en dos locales para abastecernos con energía solar. También recibimos en nuestra Red Nacional de Puntos Limpios más de 2 mil toneladas de residuos que fueron reciclados en 2015, superando las 330 mil visitas de clientes y comunidad.

En el año 2015 lanzamos una herramienta llamada Index de Sostenibilidad, para medir la gestión que realizamos en la compañía. El objetivo es identificar qué tan alineados estamos en prácticas de empresas de clase mundial y qué tan profundamente estamos gestionando los temas estratégicos de sostenibilidad. Los resultados obtenidos fueron positivos, dando cuenta que realizamos una gestión integral y al mismo tiempo evidenciando que tenemos todavía algunas oportunidades de mejora.

Con la activa participación de los distintos estamentos de la organización, estamos en el proceso de planificación estratégica que será nuestra hoja de ruta en los próximos cinco años para consolidar los pilares de Crecimiento, Rentabilidad y Sostenibilidad. Queremos que estas nuevas metas nos desafíen a mejorar, así que desde ya agradecemos todas sus observaciones y sugerencias que nos puedan ayudar a seguir avanzando en el camino de crecimiento responsable y sostenible en el que estamos comprometidos.

**Eduardo Mizón Friedemann**

**GERENTE GENERAL SODIMAC CHILE**