

Sodimac Chile

SENTANDO LAS BASES DEL
CRECIMIENTO AL 2020.

74



Tiendas (incluyendo 4 Homy),
3 de ellas abiertas en 2017

671.269



m² superficie de ventas

18.151

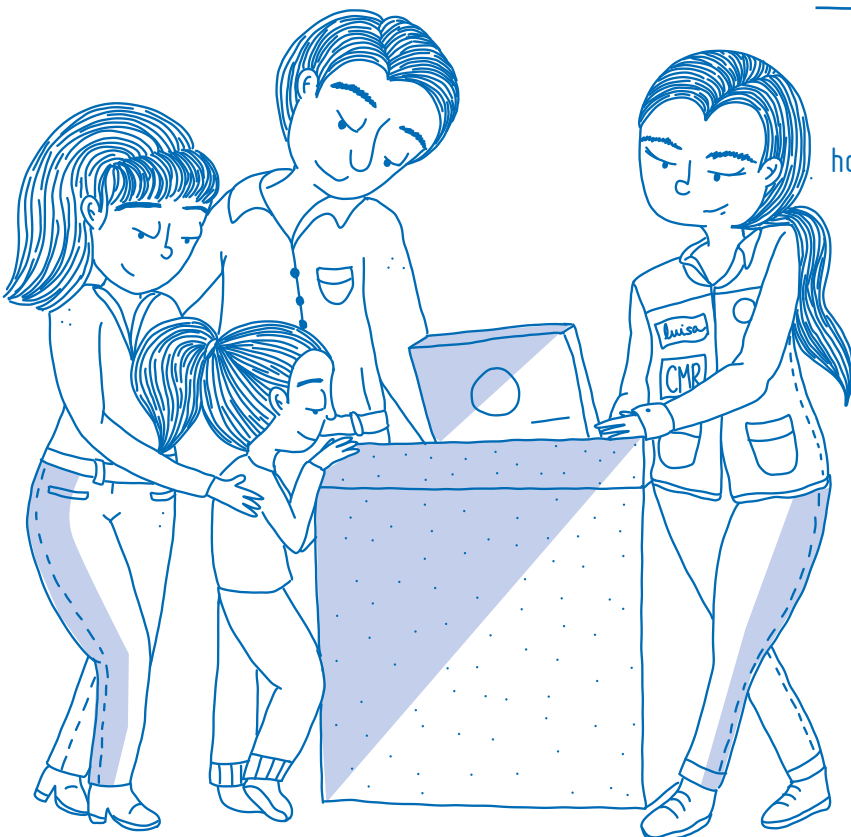


trabajadores

617.398



horas destinadas a capacitación en 2017





“A lo largo del 2017, reafirmamos nuestro compromiso de avanzar en la transformación digital de nuestra empresa, para seguir diferenciándonos, buscando ofrecer a nuestros clientes la mejor propuesta de valor y experiencia de compra. En paralelo, seguimos comprometidos en una estrategia de crecimiento sostenible que busca generar impactos positivos para nuestro entorno”.

Eduardo Mizón
Gerente General Sodimac Chile.

Sodimac Chile se enfocó en cuatro temáticas relevantes: productividad y eficiencia; relación con los clientes; desarrollo de negocios e innovación y gestión de las relaciones con proveedores, la comunidad y el medioambiente. Junto con invertir en el desarrollo de las personas que conforman la organización, abordó la innovación con iniciativas de I-Lab y fortaleció el negocio de comercio electrónico y la omnicanalidad. Se amplió la presencia geográfica con la apertura de tres nuevas tiendas y se invirtió, además, en mejorar la capacidad y eficiencia de los centros logísticos y la automatización de procesos, avanzando en un proceso de transformación digital.

En 2017, con un enfoque de cara al plan estratégico 2020, Sodimac Chile definió como principales áreas temáticas a la productividad y eficiencia, la relación con los clientes, el desarrollo de negocios e innovación, y la gestión del relacionamiento con los proveedores, la comunidad y el medioambiente.

Teniendo como centro de este esfuerzo a las personas, la tecnología y la infraestructura, la empresa no solo se enfocó en operar mejor y hacer más eficiente su negocio tradicional, sino que el trabajo se concentró en preparar a la organización con miras a la transformación digital, abordando la implementación de sistemas big data y fortaleciendo las capacidades de business intelligence, a fin de conocer al cliente en profundidad y anticiparse a sus necesidades. Otra evidencia de esta preocupación fue el desarrollo de dos prototipos de inteligencia artificial, iniciativa que permitió profundizar en esa tecnología y sus complejidades.

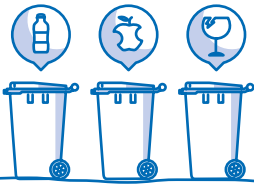
Un hito más fue el trabajo realizado para fortalecer el comercio electrónico y la omnicanalidad, consideradas ambas piezas claves del crecimiento futuro, en una estrategia que suma la variable innovación como un esfuerzo constante de cada área y que cobra aún más relevancia mediante iniciativas del I-Lab.

Invirtiendo en eficiencia y productividad

Un foco de gran relevancia en 2017 fueron los proyectos de eficiencia y productividad tanto de procesos internos como de cara al cliente, mediante talleres Lean y mejora continua con una capacitación permanente de los trabajadores. Se llevaron a cabo varias mejoras que apuntaron a aumentar la confiabilidad del stock, insumo imprescindible para tener una operación más liviana y eficiente. Parte importante de este esfuerzo se dirigió a la actualización de las tecnologías aplicadas a logística.



En 2017 Sodimac Chile inauguró tres nuevas tiendas que permitieron mejorar la cobertura geográfica de la cadena: Los Domínicos, Talagante y Melipilla, agregando 29.450 m² de superficie de venta. Además, se llevaron a cabo tres importantes remodelaciones y ampliaciones de nuestras tiendas en Angol, Ñuble (que atiende el centro de Santiago) y Cerrillos. A lo anterior se añade la continua mejoría de las tiendas en eficiencia, propuesta de valor para el cliente y en seguridad tanto en beneficio de los clientes como del personal.



Dentro de este marco, uno de los hitos más importantes es la incorporación de sistemas de automatización de última generación al proceso de despacho a domicilio en el Centro de Distribución (CD) Lo Espejo, inversión que puso a la empresa a la altura de los grandes competidores globales.

En 2017 finalizó la construcción y puesta en operación de un patio de contenedores propio contiguo al CD Lo Espejo, el cual cuenta con 20.000 m² y una capacidad para 2.000 contenedores, generando importantes ahorros de costo y tiempos de ingreso de mercadería.

De la mano de la automatización, se invirtió asimismo en actualizar el programa de control de órdenes, ampliando la cantidad y calidad de los servicios ofrecidos por Sodimac con menores tiempos de respuesta.

En los centros de distribución hubo avances en todos los procesos internos, mediante la puesta en marcha de una academia de entrenamiento en la filosofía Lean. Construida a fines de 2016, durante el ejercicio entró en pleno funcionamiento brindando entrenamiento práctico a todas las áreas de la empresa. Esta iniciativa significa seguir un camino de mejora continua que permitirá estar siempre al día en las mejores prácticas.

Los desarrollos en capacidad y eficiencia de los centros logísticos, la robotización de procesos y su digitalización, la optimización de estructuras internas de back office (buscando simplificar y hacer más eficientes las operaciones), apuntaron a fortalecer factores clave en productividad y generar un flujo expedito del surtido, de manera de asegurar la disponibilidad de los productos y enriquecer la experiencia de compra de los clientes.

En este ámbito, finalmente, se introdujo la aplicación móvil Pechera Electrónica para procesos operacionales y de control de gestión, transformándose en una gran herramienta para potenciar y desarrollar los procesos.

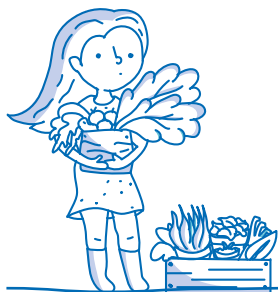
Más cerca del cliente

Los canales de ventas fueron objeto de un esfuerzo orientado a lograr su mejor versión, junto con su integración total a través de la omnicanalidad que permita a Sodimac estar donde el cliente lo necesite y anticiparse a sus requerimientos. El objetivo es integrar diversos canales y puntos de contacto para brindar soluciones aprovechando, en especial, la masificación de los dispositivos móviles.

En tal sentido, se amplió de forma relevante la oferta y surtido disponible en los diferentes canales de venta, y continuó el impulso de diferentes herramientas digitales y del sitio web de Sodimac en las tiendas, consolidando en 2017 más de 200 módulos.com en toda la cadena para uso de clientes internos y externos. Se incorporaron además funcionalidades como el “botón de pago en caja”, con el fin de fomentar la venta de productos con despacho a domicilio y del Longtail, para que puedan ser cancelados en caja con cualquier medio de pago.

Durante el año también finalizó el proyecto de rediseño del sitio web de Sodimac, con un nuevo Check Out y una experiencia de compra mucho más simple y personalizada, generándose una integración con QuickPay y potenciando a CMR como medio de pago. Asimismo, se implementó con éxito en el sitio web el ChatBot “Pedro”.

Cabe señalar que la cantidad de visitas totales en los portales de la empresa fue cercana a 100 millones, lo que reafirma aún más la relevancia de las plataformas web de Sodimac y Homy como vitrinas principales para los clientes y el concepto de búsqueda online y compra en la tienda.



En 2017, por otro lado, el servicio Click & Collect (compra online y retiro en tienda) siguió creciendo a un ritmo importante, explicando más del 50% de las transacciones de venta a distancia, siendo uno de los programas con mayor foco y prioridad para la compañía. La cobertura de cajas de autoatención en las tiendas Homecenter, en tanto, al cierre del período alcanzaba al 100% de las tiendas, con la suma de dos Constructores a esta modalidad durante el año.

Al mismo tiempo, se impulsó un fortalecimiento de los procesos, estructuras y sistemas en materia de omnicanalidad, cerrando el año con más de un 90% de avance en los diferentes proyectos que se vienen desarrollando en los últimos ejercicios para implementar la estrategia Omnicanal. Gracias a todo este impulso, la empresa puede mostrar un mayor entendimiento del cliente y un incremento de su capacidad de adaptación a los cambios que la tecnología ha introducido en los hábitos de consumo, quedando en mejor pie para enfrentar los desafíos futuros.

Homy, por su lado, en el marco de fortalecimiento de su canal digital rediseñó igualmente su sitio web y aumentó su oferta disponible poniendo a disposición de los clientes un mayor surtido en el canal online. Junto con ello se lanzó la tienda virtual Homy.cl en Concepción, donde el 100% de la venta se realiza a través de internet, sin exhibición de productos físicos, con vendedores expertos, un tótem de servicio asistido por un vendedor virtual centralizado (con video llamada) y mesas con computadoras para que el cliente pueda navegar y apreciar la oferta.

Una gestión comercial robusta

Un complemento al trabajo en materia de omnicanalidad fueron las múltiples iniciativas destinadas a robustecer la gestión comercial de la compañía.

Entre otras acciones adoptadas, se amplió la cobertura de despacho a domicilio de materiales de construcción para compras vía web a nivel nacional, y se abordó a los clientes especialistas y empresas mediante el despacho de materiales de construcción desde el proveedor a las bodegas de Sodimac.

Paralelamente, se llevaron a cabo iniciativas para ampliar y mejorar el surtido de productos a la oferta. También se inició el desarrollo de líneas para el mercado profesional bajo la marca propia Topex, incorporando a la vez otras marcas líderes para mejorar la propuesta para el cliente profesional.

A la vanguardia en calidad de servicio

Con el cliente en el centro de atención, en 2017 se materializaron numerosas acciones para mejorar la calidad del servicio y la experiencia de compra en todas las tiendas de la cadena.



Las decenas de iniciativas implementadas en el ámbito de la prevención de riesgos están teniendo un efecto palpable: la Tasa de Siniestralidad de la empresa pasó de 67,2 en 2011 a 31,7 en 2017, mientras que la de accidentabilidad se redujo de 11,6 a 1,94 en el mismo período. 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 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.

Entre las más destacadas resalta la introducción del cargo de anfitrión en todos los Homecenter, con la función de que den la bienvenida a las personas que llegan a la tienda, acogerlas y responder consultas.

Adicionalmente, se constituyeron mecanismos de interacción y gestión de equipos de trabajo buscando reducir los plazos de respuesta a clientes en la postventa.

Alineados con el cuidado del medioambiente

En el período el pilar de la sostenibilidad se estimuló con la implementación de tecnología (paneles solares, iluminación Led) y buenas prácticas, la disposición y promoción de puntos limpios, eliminando las bolsas plásticas contaminantes e invitando a los clientes a sustituirlas por bolsas reutilizables e incrementando la oferta de productos ecoeficientes de las tiendas.

Así, en lo puntual, durante 2017 y en el marco de la iniciativa Que Nada Se Pierda, Sodimac con el apoyo de TriCiclos lanzó un programa de recuperación de muebles de clientes en desuso, para refaccionarlos y entregárselos a nuevos dueños.

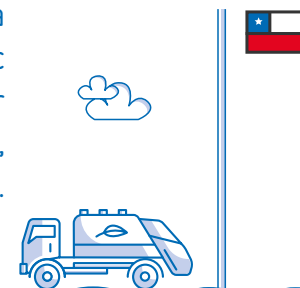
Cabe señalar que en los Puntos Limpios Sodimac se lograron reciclar más de 2.500 toneladas de residuos en 2017, superando las 490 mil visitas de clientes y comunidad en el año.

Homy, entretanto, alcanzó un nivel de entregas de 64.000 bolsas reutilizables promedio al mes, adhiriendo la definición de la empresa en cuanto al cuidado y respeto al medioambiente.

Otro hito destacado fue el acuerdo que Sodimac, junto a otras empresas, firmó con el Ministerio del Medio Ambiente para impulsar una nueva economía de los plásticos, y



En 2017 se dio el puntapié inicial a un proyecto de paneles solares que se llevará a cabo hasta 2019 en 58 tiendas e instalaciones en Chile, lo que cubre el 80% de la operación de Sodimac en el país. Esta gran iniciativa brindará a la empresa una mayor autonomía energética a partir de la autogeneración con energías renovables, lo que alcanzará a un 34% del total consumido, y permitirá un ahorro en gasto de electricidad cuando se encuentre en pleno funcionamiento. El proyecto se realiza en alianza con las empresas Solarity y EfeSolar.



adicionalmente, suscribió un compromiso voluntario para gestionar un Acuerdo de Producción Limpia de Cero Residuos al Relleno Sanitario.

Clave igualmente fue la medición de la Huella de Carbono de la empresa, para así seguir realizando acciones de mitigación de impactos medioambientales generados con la operación de las tiendas. A partir de esta definición, Sodimac está reemplazando el suministro de su red por energías renovables no convencionales (ERNC), Sodimac colocará paneles solares en 58 instalaciones en Chile -el 80% del total- entre 2017 y 2019, lo que alcanzará un 34% de energías renovables del total consumido. Estos paneles evitarán la emisión anual a la atmósfera de unas 20 mil toneladas de CO₂. Además, en el marco del acuerdo de la compañía matriz SACI Falabella con Acciona Energía, se abastecerán con ERNC 32 tiendas de la cadena a lo largo de Chile.

En los centros logísticos se instaló iluminación LED, contando a fines de 2017 con el 50% de la infraestructura dotada con esta tecnología, misma iniciativa que se está desarrollando en las tiendas. En tanto, la flota de furgones para reparto comenzó a ser renovada con vehículos que funcionan a gas natural y permiten reducir en un 60% las emisiones de CO₂. Asimismo, se realizó un plan piloto con grúas horquilla híbridas que reducen un 35% el consumo de combustible.

La intención de Sodimac en Chile es reducir su huella de carbono en un 30% al 2021.

Rol activo con las comunidades

Como empresa que se hace cargo de su responsabilidad frente a la sociedad, Sodimac continuó con una activa política de colaboración con las necesidades de la comunidad en una diversidad de áreas.

En temas de voluntariado y celebrando los 65 años de Sodimac, se lanzó la campaña “Construyendo Sueños de Hogar”, iniciativa de relacionamiento comunitario, colaborativo y participativo, que apunta a mejorar la calidad de vida de las personas, especialmente de los más vulnerables. Su trabajo se lleva a cabo a través de organizaciones vecinales que postulan a un fondo concursable con proyectos de mejoramiento de barrios, infraestructura, espacios públicos o comunitarios, y los ganadores son apoyados con la entrega de especies y trabajo voluntario de colaboradores de la empresa. En 2017 se ejecutaron 96 proyectos en todo Chile, con 1.130 jornadas de trabajos, 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.

En paralelo, siguió el apoyo a Techo, particularmente durante la emergencia provocada por los graves incendios forestales que sufrió la zona centro-sur del país en la primera parte del año, así como en seis grandes proyectos de 449 viviendas definitivas construidas en las zonas de Valdivia, Buin, Talcahuano, Copiapó y Valparaíso.

El trabajo con la Fundación Junto al Barrio llevó a la participación en proyectos comunitarios en Huechuraba, Estación Central y Valparaíso, con un aporte de la empresa que ascendió a \$130 millones.

Sodimac, por otro lado, siguió potenciando con gran éxito el Círculo de Especialistas (CES), un proyecto emblemático en el plano de los negocios inclusivos que suma más de 410 mil socios desde Arica a Punta Arenas. En ese marco, por quinto año consecutivo, se realizó la “Gran Feria de Capacitación para Especialistas”, bajo la premisa “Porque aprender es



progresar", evento que se centró en brindar formación en áreas diversas, presentar nuevas tecnologías y las últimas tendencias del mercado, para que los maestros puedan desarrollarse e innovar en sus rubros.

La ética e integridad de la gestión corporativa no estuvo ausente en la gestión del año. En este aspecto, la compañía mantuvo su activa participación en el Programa +Probidad de la organización Acción, que busca contribuir de manera colaborativa al fortalecimiento de políticas y prácticas relativas a probidad empresarial (anticorrupción, conflictos de interés, libre competencia, y gestión de consecuencias). Al mismo tiempo, se lanzó la nueva versión de EticAcción, profundizando los esfuerzos de la primera guía presentada en 2010 y actualizada en 2013. Esta plataforma es operada ahora a nivel de grupo, 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.

En 2017 la consultora BH Compliance certificó nuevamente la implementación por parte de Sodimac de modelos de organización, administración y supervisión destinados a prevenir las infracciones señaladas por la Ley 20.393 de responsabilidad penal de las personas jurídicas.

Mejor clima y más capacitados

El público interno de Sodimac se mantuvo como foco prioritario de la gestión anual de la empresa, desarrollando numerosas iniciativas.

En materia de clima laboral, anualmente se aplica la medición del Great Place to Work Institute (GPTW). En 2017, 13.915

trabajadores respondieron esta encuesta voluntaria, es decir el 81%, registrándose un Índice de Satisfacción que se situó como el mejor resultado en toda la historia de la compañía.

La capacitación es otro de los aspectos a destacar en la gestión de personas y que en el año se presentó desafiante, dada la necesidad de familiarizar a los trabajadores con el uso y manejo de las herramientas digitales que les permiten brindar una mejor asesoría a los clientes. También se lanzó una aplicación móvil que busca complementar el entrenamiento formal. Vale la pena agregar que en 2017 Sodimac destinó 617.398 horas a formación y entregó 138 becas para estudios superiores, once becas de idiomas y cuatro becas para cursar un MBA.

En la arista desarrollo, se diseñaron planes de carrera con el objeto de identificar y formar a los líderes, en especial en el área de Operaciones. Adicionalmente y con igual objetivo, se diseñó un programa semillero en la cadena de abastecimiento, optimizando también los procesos de evaluación de desempeño que se requieren para este crecimiento laboral.

Desafíos de 2018

Son múltiples los desafíos para 2018, aunque se puede subrayar el deseo de acelerar la transformación digital de la empresa, poniendo al cliente en el centro, utilizando la tecnología de manera más transversal y como apoyo más cercano a los

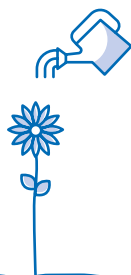
procesos de negocio, adaptando y fortaleciendo la cultura para lograr un ambiente más abierto y colaborativo.

Otro punto es profundizar las capacidades digitales y logísticas, apalancándolas en la infraestructura física (tiendas, CD y oficinas) para anticipar necesidades y potenciar la experiencia del cliente. Se hará foco en seguir ganando eficiencia y productividad y en contar con el mejor equipo de personas para llevar a cabo dicho esfuerzo.

También continuará el desarrollo de mejoras en el surtido, potenciando especialmente la oferta online, junto con el creciente desarrollo de Business Intelligence para conocer y mejorar la experiencia de los clientes en cada etapa de su “viaje”, además de servir para mejorar procesos y la toma de decisiones, incluyendo Big Data como base para la gestión de la relación con los clientes (CRM).

Asimismo, se seguirá avanzando en la senda de transformación de la tienda física en tienda integrada con el canal digital, apoyado en la implementación de tecnología de punta que permita hacer más eficientes los procesos operacionales repetitivos.

En la gestión de personas, se buscará seguir fomentando una cultura digital a través de la innovación y la incorporación constante de nuevas tecnologías en todos los quehaceres, propendiendo a estar alineados con las últimas tendencias de cara a las necesidades de los clientes.



Sodimac es la segunda institución en la que más confían los chilenos después de Bomberos, según el estudio ICreo realizado por Almabrand, que evalúa cinco dimensiones: honestidad y transparencia; responsabilidad; empatía; respaldo y cercanía.



Comité ejecutivo Sodimac Chile

De izquierda a derecha

Néstor Villanueva Cerutti

GERENTE DE HOMY

Fecha nombramiento: 3/12/2013

Danny Szántó Narea

GERENTE COMERCIAL,
MARKETING Y VENTAS DE
INTERNET

Fecha nombramiento: 1/06/2014

Manuel López Pacheco

CONTRALOR GENERAL SODIMAC
CHILE Y FILIALES

Fecha nombramiento: 1/09/2016

Claudia Castro Hruska

GERENTE DE PERSONAS

Fecha nombramiento: 1/10/2014

Oswaldo García Dans

GERENTE DE OPERACIONES

Fecha nombramiento: 1/08/2008

Eduardo Mizón Friedemann

GERENTE GENERAL

Fecha nombramiento: 1/08/2006

Mariano Imberga

GERENTE DE CADENA DE
ABASTECIMIENTO

Fecha nombramiento: 1/03/2015

Bernarda Valderrama Mena

GERENTE DE SISTEMAS

Fecha nombramiento: 25/10/2016

Fernando Valenzuela del Río

GERENTE DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y PREVENCIÓN

Fecha nombramiento: 1/10/2014

Ignacio Román Moreno

GERENTE DE PLANIFICACIÓN,
DESARROLLO Y PROYECTOS

Fecha nombramiento: 1/09/2016

Juan Carlos Corvalán Reyes

GERENTE DE ASUNTOS LEGALES Y
SOSTENIBILIDAD

Fecha nombramiento: 1/08/2006



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.

Administración y personal

Organigrama organizacional

