

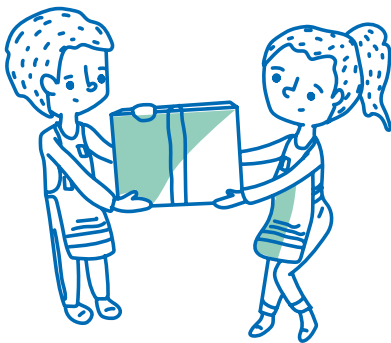
# Nuestros Proveedores



## 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.

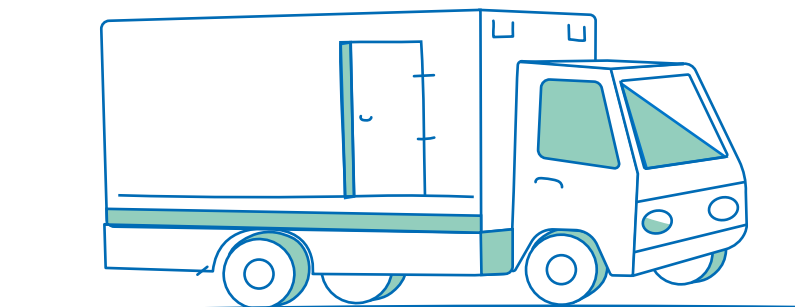
Los proveedores son aliados estratégicos de Sodimac, lo que implica establecer relaciones de largo plazo, de beneficio mutuo, con un trabajo en conjunto sobre la base de reglas transparentes y el incentivo de prácticas de operación responsables.



## 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

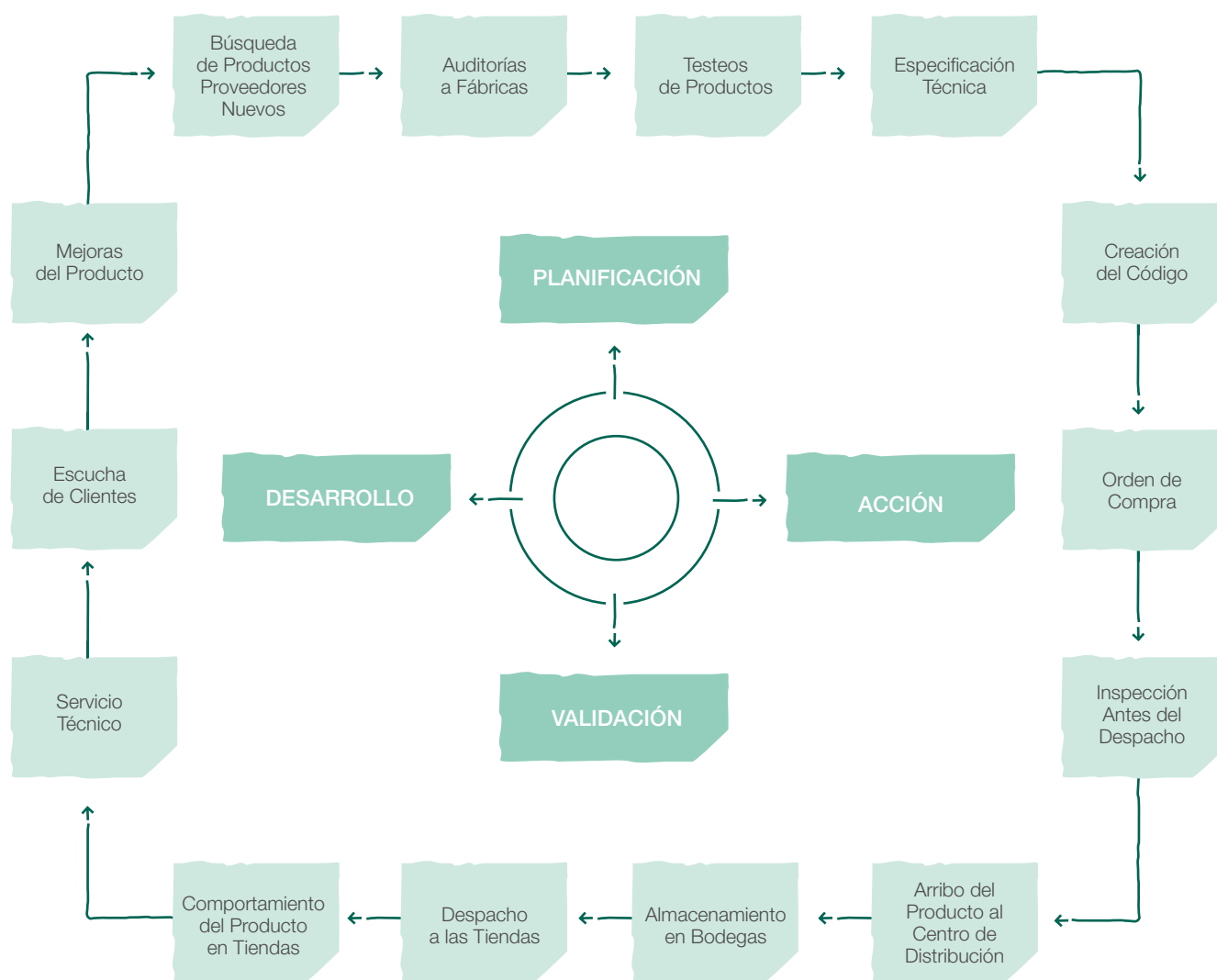
(416-1)

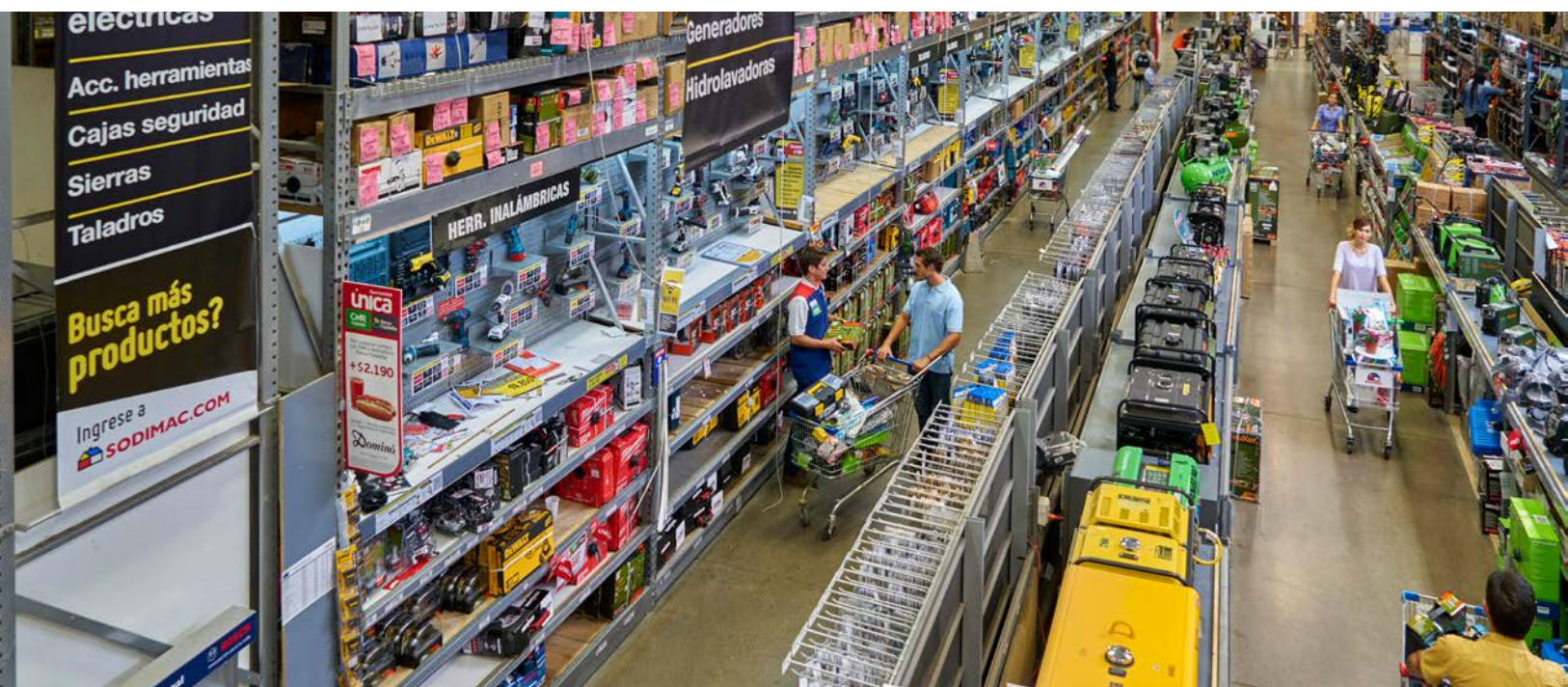
Sodimac realiza una gestión de control de calidad de productos desde su incorporación hasta la post venta, velando por la seguridad y confianza de los clientes, asegurando también el inventario en bodegas y tiendas. La empresa busca cumplir con estándares nacionales e internacionales definidos para proveedores 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 700 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	700

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)

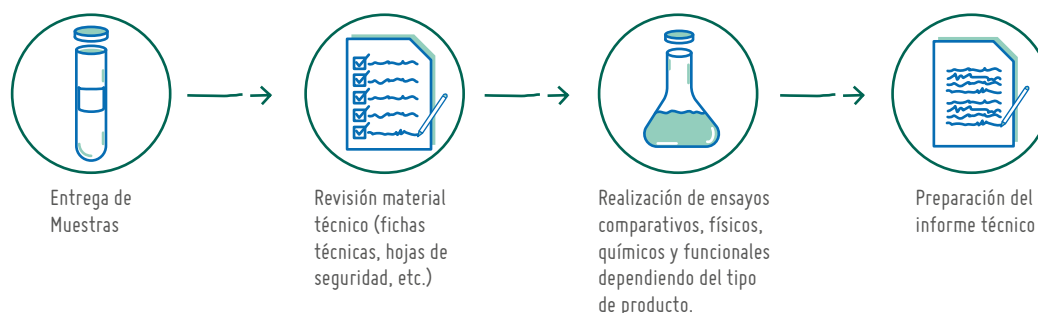
Para verificar la seguridad y usabilidad de la mercadería, el área de Control de Calidad contrata los servicios de laboratorios nacionales y extranjeros, con especial énfasis en los productos eléctricos y de mobiliario.

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	994 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 1.256 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.