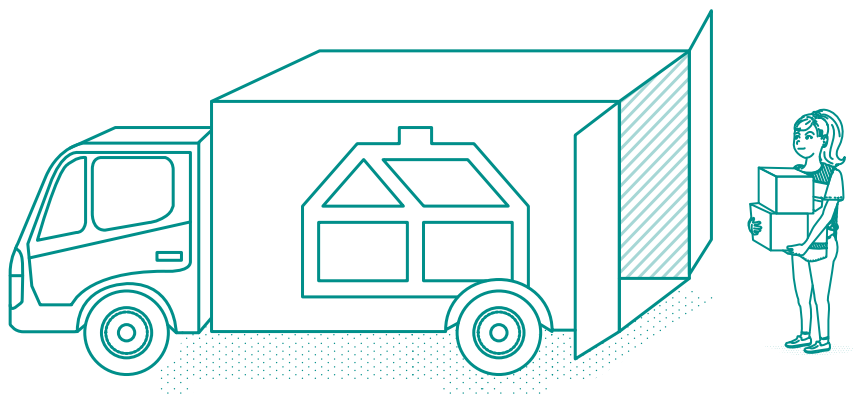


# Nuestros Proveedores

## Hitos

- Encuentro Anual de Proveedores al que asistieron más de 600 proveedores.
- 89 proveedores internacionales y nacionales inscritos en Sedex y evaluados con protocolo SMETA.
- 544 proveedores internacionales han firmado la declaración de calidad y sostenibilidad.

Los proveedores son aliados estratégicos de Sodimac, lo que implica construir relaciones de largo plazo mutuamente beneficiosas y un trabajo conjunto basado en reglas transparentes y en la aplicación de políticas de gestión 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 posee una base amplia y estable de proveedores y articula con ellos relaciones que favorecen una coordinación eficiente, con complementariedad de capacidades, innovación, producción asegurada y sensibilidad para atender las necesidades de los clientes.

La cadena de valor cuenta con cerca de 3.400 empresas de todo tamaño. En el marco de la política de abastecimiento responsable, cada año Sodimac Chile selecciona los mejores productos en el país y en muchos otros mercados, con el respaldo de fabricantes de confianza, los que son sometidos a estrictos controles de calidad.

Más del 80% de las compras realizadas por la empresa en Chile son suministradas por compañías locales. La mercadería importada, en tanto, sumó US\$ 547 millones en 2018, y provino de Asia, Sudamérica, Norteamérica y Europa, entre otras regiones.

### Participación en compra proveedores

Origen	2016	2017	2018
Importado	21%	24%	25%
Nacional	79%	76%	75%

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, ambientes de trabajo adecuados, el uso de elementos de seguridad y su respeto por las normas nacionales e internacionales en materia laboral.

## Encuentro Anual de Proveedores

En 2018, Sodimac organizó una nueva versión del Encuentro Anual de Proveedores, al que asistieron más de 600 proveedores.

En la actividad se abordaron los desafíos conjuntos en materia de sostenibilidad y ante los cambios por la transformación digital. Se plantearon tres grandes objetivos que solo se lograrán con un esfuerzo conjunto: duplicar en 2019 la oferta de productos eco-sostenibles; que el 100% de los envases y embalajes sean reciclados o reciclables al 2020; y que todos los proveedores de Sodimac estén en la plataforma de autoevaluación (SEDEX) al 2021.

## Transparencia Comercial Sodimac (102-17)

Sodimac se rige por un marco normativo formal de autorregulación con sus proveedores denominado Transparencia Comercial Sodimac (TCS), política que permite operar conjuntamente sobre reglas claras.



### La política de TCS aborda:

- 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.



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 2018 no se registraron denuncias o prácticas de esta naturaleza entre los proveedores fiscalizados.

La empresa también intenta contribuir de diversas maneras al adecuado desarrollo comercial de su cadena de abastecimiento, destacando el pago de sus obligaciones con los proveedores en un plazo no superior a 30 días, especialmente con las empresas de tamaño mediano y pequeño, brindando mayor estabilidad y confianza a sus relaciones comerciales.

A través de los canales de atención y reclamos establecidos por la compañía, en 2018 se registraron 6 denuncias de proveedores por eventuales incumplimientos a las normas de TCS, las que fueron acogidas, analizadas y resueltas, adoptándose las medidas correspondientes para corregir cada situación.

Cabe señalar que la responsabilidad de velar por el cumplimiento de estos principios recae en la Gerencia de Contraloría de Sodimac.

## Evaluando a nuestros proveedores

(308-1; 308-2; 414-1; 414-2)

En 2018 Sodimac continuó colaborando con Sedex (Supplier Ethical Data Exchange), organización de alcance mundial, sin fines de lucro, enfocada en impulsar mejoras en las prácticas empresariales en temas relativos a compliance y responsabilidad social. Con su asesoría, Sodimac desarrolla un programa de abastecimiento responsable, difundiendo entre sus proveedores contenidos relacionados con el cumplimiento de estándares laborales, medioambientales y éticos.

A lo largo del año la empresa solicitó a algunos de sus proveedores sumarse a esta iniciativa, logrando la inscripción de 89 compañías internacionales y nacionales a nivel corporativo, completando un total de 113 proveedores vigentes en la plataforma.

En Chile, el trabajo con la cadena de valor se realizó mediante la evaluación de 81 proveedores nacionales e internacionales, auditando a 8 nuevos proveedores para supervisar el cumplimiento que Sodimac exige en los estándares relativos a salud y seguridad de trabajadores, normas laborales, respeto de los derechos humanos y el medioambiente; y por otra parte, se realizó el seguimiento a 15 proveedores de años anteriores para que resuelvan las no conformidades encontradas en las auditorías.

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

### Flujo del Proceso

El Programa de Evaluación de Proveedores de Sodimac se inicia con el análisis de la cadena de abastecimiento tomando criterios



de compras, ventas, participación corporativa, riesgo social y medioambiental asociado al tipo de producto que éstos ofrecen, estableciendo una priorización de proveedores estratégicos para integrarlos al programa de evaluaciones. A partir de su integración al programa, se autoevalúan y realizan una auditoría en temas laborales, sociales, éticos y medioambientales, con el objetivo de que conozcan e implementen mejores prácticas en estos ámbitos.

En 2018, las auditorías mostraron avances en temas de seguridad laboral y definición de códigos éticos en las empresas.

### Total de Proveedores Evaluados SEDEX

Origen	2016	2017	2018
Nacional	18	42	47
Importado	67	79	42
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>121</b>	<b>89</b>

### Proveedores Importados Evaluados SEDEX

País	2016	2017	2018
China	62	75	42
Hong Kong	2	1	-
Taiwán	3	3	-
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>79</b>	<b>42</b>

Fuente: Sodimac.



## Cuestionario de Sostenibilidad para proveedores

(308-1; 308-2; 407-1; 414-1)

Sodimac también solicita a sus proveedores firmar una declaración -disponible en español, inglés y chino mandarín- que 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.

Un total de 544 proveedores extranjeros (68% del total no chileno) suscribió en 2018 este compromiso.

Durante el período se llevaron a cabo en Chile 12 evaluaciones a instalaciones de proveedores de Sodimac, de las cuales 6 fueron empresas recién integradas a la cadena de suministro de marcas propias, supervisándose la calidad de sus productos y la aplicación del cuestionario de sostenibilidad.

A lo largo del ejercicio se realizaron evaluaciones a fábricas de proveedores de Asia en temas de calidad.

### Cuestionario para Proveedores (\*)

	2016	2017	2018
Total de proveedores extranjeros	844	1.111	805
Proveedores que firmaron cuestionarios de Sodimac	747	703	544

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

*Fuente:* Sodimac.



## Encuesta ESG Compass

Sodimac trabaja con ESG Compass para utilizar la herramienta de gestión SSIndex (Stakeholders Sustainable Index o Índice Sostenible de los Grupos de Interés), una encuesta que complementa los esfuerzos de la compañía en gestión de riesgos y monitoreo sostenible en sus interacciones con proveedores. En 2018, se realizó la segunda medición, en la que participaron 188 proveedores.

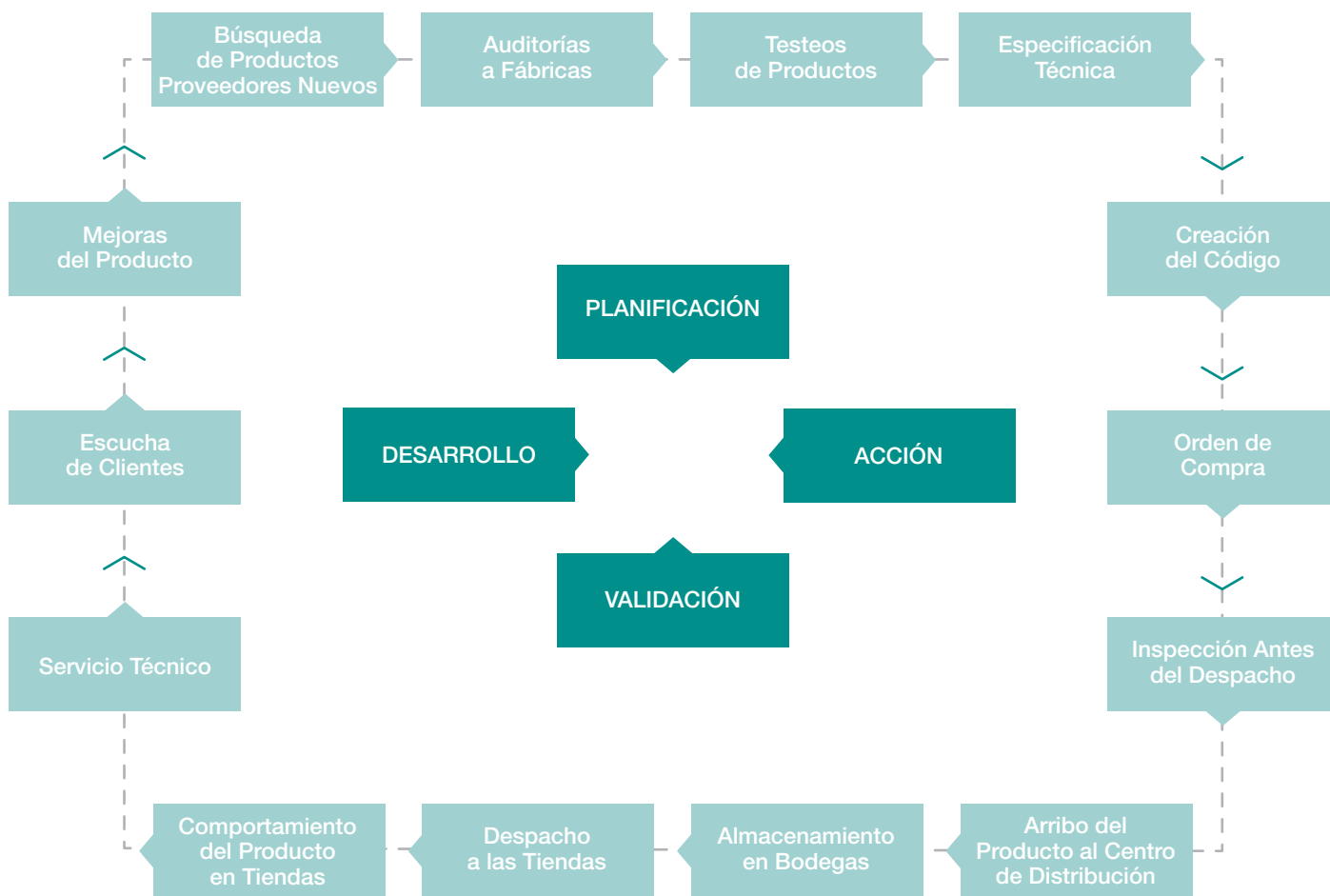
## Calidad y seguridad de los productos

(416-1)

Sodimac realiza una gestión de control de calidad de productos desde su incorporación hasta la post venta. 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 y así velar por la seguridad y confianza de los clientes, y asegurar el inventario en bodegas y tiendas.

### Calidad y Seguridad de los Productos



## Recall de Parrillas a Gas

En el contexto del compromiso de Sodimac con la seguridad de sus clientes, en 2018 se realizó una revisión preventiva y se dejaron de comercializar los modelos de parrillas a gas Mr Beef 2283-01-SB y A35B44-SB, de los que se vendieron aproximadamente 3.500 unidades entre agosto de 2016 y septiembre de 2017.

Si bien no se produjeron accidentes, la medida se adoptó tras detectarse que, bajo ciertas condiciones de uso, podían presentar algún riesgo de inflamación en la manguera, lo que fue inmediatamente notificado a la Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC) e informado a los clientes que adquirieron estos productos, solicitándoles que no los utilizaran y tomaran contacto telefónico con la empresa a través de un número dispuesto especialmente para tal efecto. Sodimac coordinó una visita sin costo de técnicos externos autorizados por la SEC a los hogares de los clientes afectados para revisar los productos y determinar su reparación.

## Inspecciones internacionales y nacionales (417-1)

Tras la selección de productos y el contacto con potenciales proveedores extranjeros, Sodimac visita sus instalaciones para constatar su capacidad y solvencia. Luego, somete la mercadería contratada a estrictos controles de calidad por parte de firmas internacionales especializadas. Las inspecciones consideran las especificaciones técnicas, los componentes y características funcionales de los productos, analizando cada punto requerido por Control de Calidad. Se examina el producto en su totalidad, verificando 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.



### Inspecciones internacionales

	2016	2017	2018
Asia	4.435	4.870	5.092
Europa	34	41	36
África	2	27	-
América	52	113	223

Fuente: Sodimac.

### Proveedores inspeccionados

	2016	2017	2018
Asia	747	713	527

Fuente: Sodimac.

En 2018 se realizaron 5.351 inspecciones internacionales. Este procedimiento también se emplea con los productos adquiridos en Chile a proveedores locales. En ambos casos, de detectarse errores en la mercadería se aplican inspecciones correctivas que los fabricantes deben solucionar. 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	2016	2017	2018
Aprobado	308	355	357
Rechazado	52	63	28
<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>418</b>	<b>385</b>

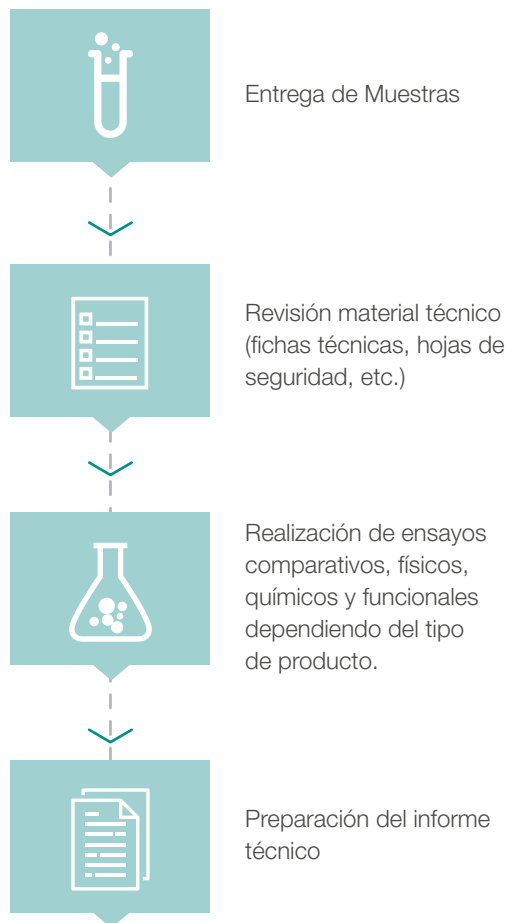
Fuente: Sodimac.

### Testeo de productos

(416-1)

Para verificar la seguridad y usabilidad de los productos, 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.

### Ciclo Testeo Interno



### Testeos de Productos

	2016	2017	2018
Testeos de productos en Chile	907 unidades	993 unidades	2.911 unidades

Fuente: Sodimac.



## Marcas propias y soporte técnico

(416-1)

Sodimac manda fabricar y etiqueta productos para sus marcas propias, sobre las cuales asume una responsabilidad 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 esta mercadería en las diferentes etapas de su ciclo de vida. Actualmente existen 1.578 productos de marca propia.

En el ámbito de la postventa, la empresa ofrece 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, que funcionan con energía eléctrica o algún tipo de combustible. En 2018, se atendió un total de 18.944 productos de diversas categorías en el servicio técnico controlado por la empresa.

La compañía también ofrece una red de módulos de Soporte Técnico ubicados en 56 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	2018
2016	560.794
2017	520.098
2018	352.812

Fuente: Sodimac.

## Laboratorio de Experiencia de Uso

Además de resguardar la calidad y seguridad de la mercadería, el área de Control de Calidad Corporativo se enfoca en asegurar una buena experiencia de uso para los clientes. Para ello, existe un laboratorio, certificado bajo la filosofía LEAN, que cuenta 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 2018 el laboratorio evaluó 1.555 productos, 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

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 en 2012 por la empresa para sistematizar y gestionar el trabajo conjunto. Este modelo permite poner a disposición de los proveedores el amplio conocimiento de la compañía acerca de 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, que históricamente ha aportado nuevos productos de alto valor agregado al surtido de la empresa, a lo largo de 2018 registró significativos avances, en gran medida como resultado de la implementación en 2017 del portal [www.sodimacinnovacion.cl](http://www.sodimacinnovacion.cl), el que ha tenido una excelente respuesta al ser una herramienta fácil y eficiente para que empresas de distintos tamaños, inventores y emprendedores presenten proyectos que puedan transformarse en soluciones concretas.

Esta nueva plataforma web que la compañía implementó para impulsar la innovación abierta ha permitido un acelerado aumento de las propuestas para el desarrollo de servicios, productos, softwares y experiencias, con más de 600 proveedores inscritos en la plataforma (versus las 41 empresas que trabajaban con el CIP al cierre de 2017), y la presentación de 760 soluciones o propuestas en diferentes rubros.



## Innovación con Mirada Social

Sodimac apoya a pequeños emprendedores para que puedan desarrollar productos que tengan una factibilidad comercial real y cumplan con los estándares de calidad exigidos por la empresa, los que, una vez listos, tienen a su disposición las tiendas de la compañía para su venta al público. Esta línea de trabajo se orienta a generar un impacto social positivo, lo que se ha traducido en un trabajo concreto con las iniciativas Espacio Mandela y Lalen.

El primero busca contribuir al proceso de reinserción de personas que están privadas de libertad, a través de un espacio de formación laboral y humano al interior de la cárcel. Sodimac aporta su experiencia y conocimientos para que estas personas puedan tener un oficio y un ingreso estable que les permita integrarse a la sociedad al terminar su condena. En un año y medio, los participantes de Espacio Mandela fabricaron mesas de madera plegable y luego crearon una nueva partida de productos (mesas de centro y laterales también de madera), que han tenido una excelente recepción por los clientes.

Lalen, a su vez, es una marca de micro emprendedores que diseñaron una línea de cojines inspirados en la naturaleza chilena y la cultura antrópica mapuche, cuya confección se encarga al Centro de Educación y Trabajo (CET) del Centro de Detención Preventiva de Puente Alto y luego se comercializan en las tiendas Homy.



## Diversas Instancias de Apoyo al Emprendedor

Durante 2018 Sodimac impulsó Construye Solar, iniciativa que apoya la innovación, la creación de competencias profesionales y la concientización e incorporación de criterios de construcción sustentables. Para ello incentiva a universidades de Chile y el mundo a desarrollar prototipos de viviendas sociales que se construyen a escala real, los que son evaluados en una muestra pública sobre la base de su eficiencia energética, confort y sostenibilidad, entre otros aspectos.

Sodimac además participó en las diferentes rondas comerciales organizadas en el año en distintas ciudades de Chile por Sistema B, instancia que reúne a grandes y pequeñas empresas con impacto, organizaciones y Empresas B, para generar un intercambio comercial con el foco puesto en generar un triple impacto positivo: ambiental, social y económico.

