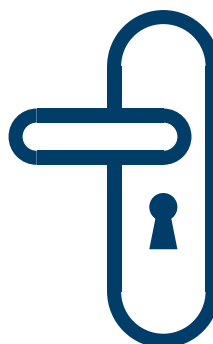
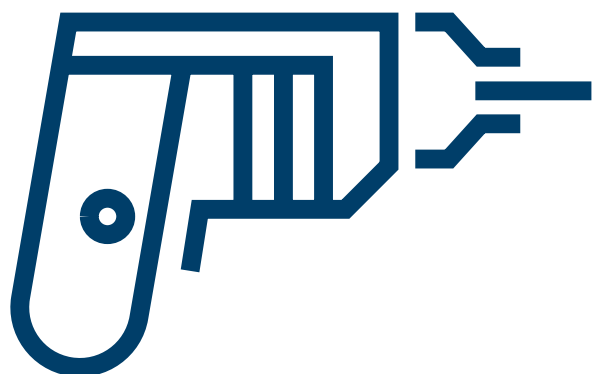
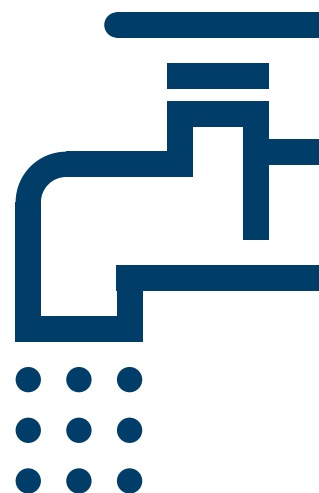
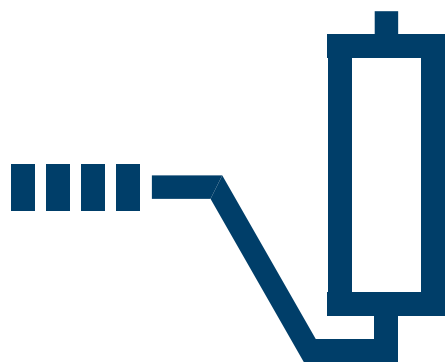
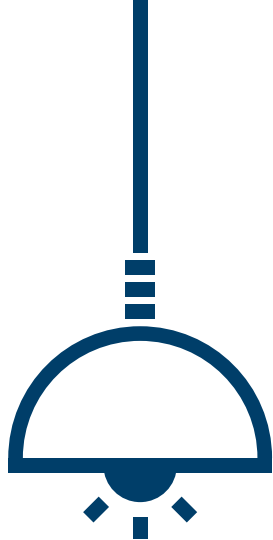


Reporte de Sostenibilidad **2017**



Imperial S.A.

Rut: 76.821.330-5
Dirección: Av. Santa Rosa 7850, La Granja, Santiago, Chile.
Sitio web: www.imperial.cl

Contacto

Héctor Alejandro Vera Zuzulich
Gerente de Administración y Finanzas
E-mail: alejandro.vera@imperial.cl

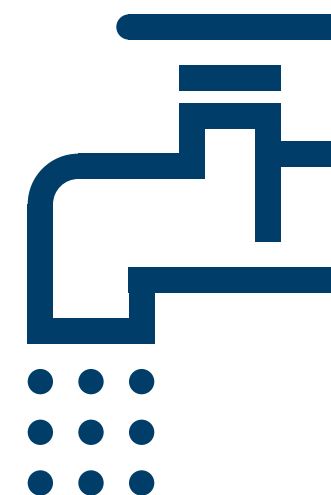
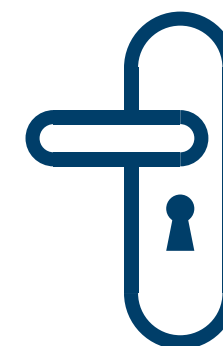
César Burgos González
Sub Gerente de Procesos y Sostenibilidad
E-mail: cburgos@imperial.cl

Asesoría Metodológica y Redacción

Centro Vincular
Pontificia Universidad Católica de Valparaíso

Dirección de Arte y Diseño

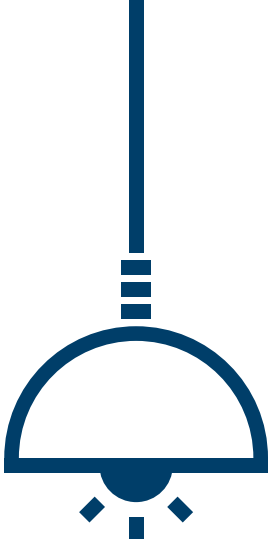
Espacio vital
www.espaciovital.cl



**Reporte de
Sostenibilidad
2017**



ÍNDICE



Mensaje del
Gerente General
Pág. 04

1
Nuestra
Empresa
Págs. 06 - 15

2
Compromiso con
la Sostenibilidad
Págs. 16- 29

3
Gobierno Corporativo
y Ética Empresarial
Págs. 30- 39

4
Nuestros
Trabajadores
Págs. 40- 53

5
Nuestros
Proveedores
Págs. 54- 59

6
Nuestros
Clientes
Págs. 60 - 67

7
Compromiso con
el Medio Ambiente
Págs. 68- 73

8
Nuestra
Comunidad
Págs. 74- 79

9
Índice de
Contenidos GRI
Págs. 80 -85

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL



Rodrigo Fuenzalida F.
Gerente General
de Imperial

Para nuestra empresa la sostenibilidad es un pilar estratégico, tan relevante como el crecimiento económico y la rentabilidad. Bajo esta premisa, hemos avanzado en un proceso planeado y coherente para seguir consolidando a Imperial como una empresa sostenible, capaz de competir en un entorno cambiante y dinámico, generando valor económico social y ambiental.

El cuarto Reporte de Sostenibilidad presenta los avances de la integración de una gestión sostenible en todas las áreas de nuestro negocio, proceso que hemos llevado a cabo gracias a la decisión de nuestro directorio con apoyo de la plana ejecutiva y el compromiso de los trabajadores.

Durante el 2017 nos dimos a la tarea de formalizar nuestros compromisos en aspectos relevantes para la sostenibilidad de Imperial. Es así que publicamos la Política de Derechos Humanos, Inclusión, Diversidad y No Discriminación, la Política de Relacionamento con Partes Interesadas y la Política de Medio Ambiente, Salud y Seguridad, las cuales establecen los marcos de actuación que guiarán nuestra gestión en estas materias. Además, formalizamos una serie de programas dirigidos a nuestros trabajadores, la comunidad y el medio ambiente.

Como resultado de este esfuerzo, avanzamos 16 puntos en el Index de Sostenibilidad, instrumento para evaluar la gestión de sostenibilidad de cada una de las unidades de negocio de Sodimac, compañía matriz a la cual pertenecemos.

En 2017 nuestra cadena creció con la apertura de una nueva tienda en La Serena, donde se aplicó de manera perfeccionada el modelo de exhibición, que comenzó a implementarse el año anterior en la tienda Huechuraba y que además se replicó satisfactoriamente en Concepción. A ello se suma la implementación de la Caja Unificada, que permite atender los diferentes medios de pago en un solo punto de contacto, lo que se traduce en ahorro de tiempo para el cliente y mayor eficiencia para nuestro equipo. Estas y otras innovaciones han permitido mejorar la experiencia de compra de nuestros clientes. Evidencia de ello es el avance

en más de 13 puntos que mostró en 2017 la encuesta NPS de satisfacción de clientes.

Estos resultados, sin duda, han sido posibles gracias al compromiso de nuestros trabajadores. Con el propósito de contribuir a su desarrollo en 2017 comenzamos a implementar la Política de movilidad interna del Grupo, donde se establece como prioridad la realización de concursos internos en los procesos de selección y reclutamiento. Destaca el proceso llevado a cabo en la nueva tienda La Serena, donde el 15% de la dotación se conformó mediante concurso interno.

Buscando mejorar la calidad de vida de nuestros trabajadores, implementamos zonas de descanso en todas las tiendas, centros de distribución y oficina central. Además, nos propusimos adaptarnos a las nuevas formas de comunicación, para lo cual desarrollamos la aplicación para teléfonos móviles "Somos Imperial", que permite a nuestros trabajadores acceder a información relevante de la empresa.

Durante el periodo instituímos un nuevo reconocimiento para nuestros trabajadores "Espíritu Imperial", que reemplazó al "Empleado del mes", y que a través de exigentes criterios busca reconocer a aquellos trabajadores que se destacan por sus valores y liderazgo.

Reconociendo la importancia de la salud y seguridad en el ambiente laboral, en 2017 nos sometimos a un Diagnóstico de Cultura Organizacional, realizado por la Asociación Chilena de Seguridad, que nos permitió definir nuestras brechas en materia de prevención de riesgos y crear un plan de trabajo a nivel nacional, que se comenzará a implementar en 2018.

Conscientes de la importancia de gestionar adecuadamente el comportamiento ético, en 2017 reemplazamos nuestro anterior manual de ética por el Código de Integridad Imperial, el cual se alinea a los más estrictos parámetros éticos del Grupo. En esta misma línea, se enmarca la publicación de Transparencia Comercial Imperial, marco que establece en forma clara las conductas esperadas y las obligaciones de

Imperial y sus proveedores. Además, actualizamos nuestro Modelo de Prevención de Delitos de acuerdo a la Ley N°20.393.

Durante el periodo junto con publicar la Política de Medio Ambiente, Salud y Seguridad, elaboramos un plan de gestión ambiental, que nos permitirá reducir y mitigar los impactos negativos que generar nuestra actividad sobre el medio ambiente.

En este ámbito destacamos que durante el periodo logramos dotar al 88% de las máquinas de corte con sistema de aspiración centralizada, lo que permite minimizar la emisión de polvo; y que logramos destinar 288 Tn. de aserrín para ser convertida en biomasa.

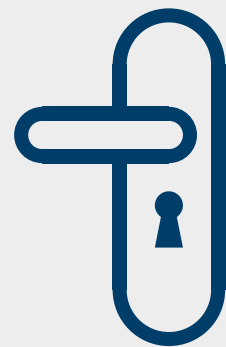
Reconocemos la importancia de vincularnos con nuestro entorno, por lo que durante el 2017 dimos inicio al Programa Conociendo a mi Comunidad, destinado a conocer a los actores relevantes de nuestro entorno, con el fin de establecer un relacionamiento formal con ellos y definir en conjunto actividades que contribuyan a su desarrollo. Además, seguimos trabajando en el Programa de Formación Dual, logrando que 41 estudiantes de liceos técnico profesionales accedieran tempranamente a una experiencia laboral, que les permite poner en práctica los conocimientos que están adquiriendo y mejorar sus posibilidades de empleabilidad futura. De estos estudiantes, ya siete fueron contratados por Imperial.

Hemos dado pasos significativos en nuestro camino hacia la sostenibilidad, pero estamos conscientes que aún tenemos grandes desafíos y que éstos se irán incrementando en la medida que evoluciona la sociedad y sus expectativas, sobre todo en este nuevo mundo digital. Por eso nos preparamos para responder oportunamente a los cambios del entorno y fortalecer nuestra posición en la industria.

Rodrigo Fuenzalida F.
Gerente General de Imperial

01

Nuestra empresa



UNA EMPRESA CON COMPROMISO SOCIAL

Imperial se funda en 1974 en la comuna de La Granja, Santiago, con un fuerte compromiso con el desarrollo económico de sus clientes, pequeños empresarios mueblistas y maestros establecidos en sus inmediaciones. Esta característica se ha mantenido en el tiempo y se traduce en un esfuerzo permanente por brindarles atención personalizada, asesoría para formalizar sus emprendimientos y acceso a créditos flexibles.

La empresa ha crecido de la mano de sus clientes, quienes la reconocen como un aliado en el desarrollo de sus proyectos.

Con 16 tiendas distribuidas a lo largo del país, Imperial hoy es líder en servicio y distribución de madera y tableros, atendiendo las necesidades de un importante grupo de clientes, los mueblistas.

Cuenta con una amplia gama de productos asociados a la construcción, terminaciones y artículos de ferretería, que permiten satisfacer las demandas de sus clientes: empresas, maestros, especialistas y familias.

Mediante el Canal de Venta a Mayoristas, Imperial comercializa sus productos en todo el país.





Somos parte de Sodimac, filial de mejoramiento del hogar del grupo SACI Falabella, uno de los principales conglomerados de retail de América Latina, cuya inspiración es el servicio.

Manteniendo nuestra cultura distintiva, compartimos con Sodimac un propósito común: Juntos Construimos Sueños y Proyectos de Hogar.

Para alcanzar este propósito, buscamos crecer, ser rentables y, al mismo tiempo, sostenibles, pilares corporativos que conforman nuestra estrategia de desarrollo.

Somos sociedad anónima cerrada, siendo nuestros principales accionistas Sodimac, con una participación del 60%; e Inversiones Orgalla, con el 40% de las acciones.

VISIÓN

Ser la empresa líder en productos y servicios para mueblistas y profesionales de la construcción, ayudando de modo sostenible, a hacer realidad sus sueños y proyectos, siendo querida, admirada y respetada por clientes, trabajadores y proveedores.

MISIÓN

Entregar a nuestros clientes la mayor variedad de productos, servicios, asesoría y financiamiento, en forma oportuna, innovadora y sostenible al mejor precio del mercado.

VALORES

Respeto por las Personas

El respeto es uno de nuestros valores principales, ya que es la base para mantener buenas relaciones, tanto entre los miembros de nuestro equipo, como con nuestros clientes, proveedores, otras instituciones y comunidad en general. Es por esto que nos esforzamos porque nuestras relaciones se den en un ambiente respetuoso con las personas y sus ideas.

Honestidad

Creemos que las relaciones de confianza son la base de nuestro trabajo, por lo que la integridad de cada miembro de nuestro equipo es fundamental. Es por esto que fomentamos la verdad ante todo y brindamos los espacios y condiciones adecuadas para que ésta sea dicha.

Respeto por los Compromisos

Somos una empresa responsable y actuamos con profesionalismo cumpliendo con los compromisos adquiridos.

Comunicación

La comunicación es la base de nuestras relaciones, dependiendo de esta tanto un ambiente agradable de trabajo, como una operación sin errores. Nos esmeramos en comunicar nuestras ideas claramente, así como de escuchar atentamente las ideas de otros antes de dar nuestra opinión.

Austeridad

Teniendo siempre presente que nos debemos a nuestros accionistas y a nuestro equipo, actuaremos de modo austero, procurando evitar gastos innecesarios, optimizando todo recurso disponible.

Innovación

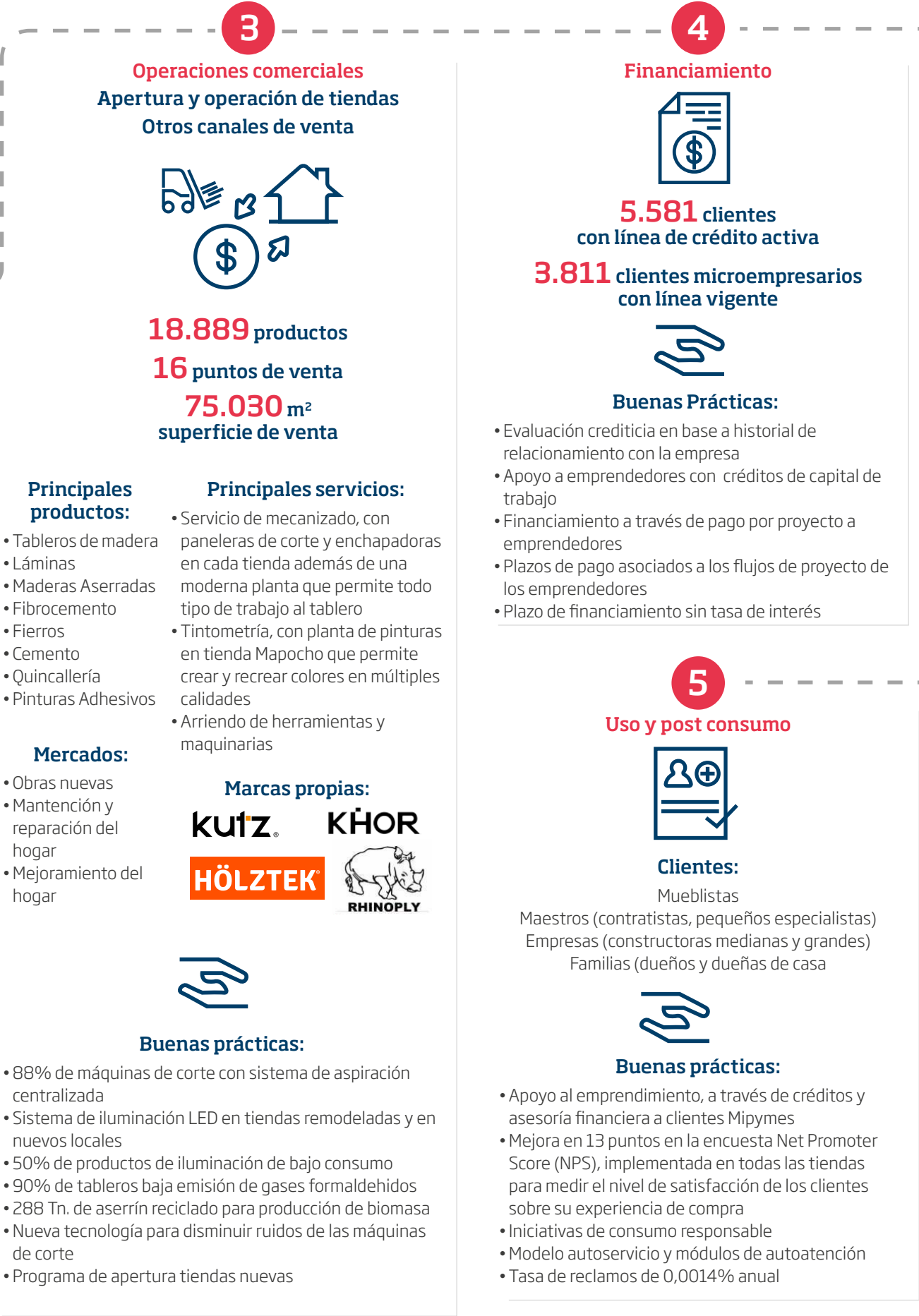
Buscamos la constante mejora de nuestros procesos y productos, optimizándolos con propuestas innovadoras y de excelencia, brindando los espacios para que cada miembro del equipo pueda aportar con su mirada y obtener así una solución óptima.



CADENA DE VALOR

En Imperial comprendemos que para ser una empresa sostenible debemos hacernos cargo de los impactos que generamos sobre nuestros grupos de interés y a lo largo de toda la cadena de valor, desde el aprovisionamiento hasta el ciclo final de vida de los productos que comercializamos.

La siguiente infografía muestra una visión global de nuestro negocio y cómo agregamos valor a los procesos fundamentales de nuestra cadena de valor.



PRESENCIA A LO LARGO DEL PAÍS

Con la apertura de la tienda La Serena, de 3.600 m², Imperial avanza en su proceso de expansión, contando con 16 tiendas distribuidas en 10 ciudades del país.

En Santiago cuenta con un centro de corte, mecanizado y planta RTA (Ready to Assembled) listo para ensamblar, además de un centro de distribución central y tres bodegas satélites.

La oficina central está ubicada en el mismo lugar donde se fundó la empresa hace 43 años, Santa Rosa 7850, La Granja, Santiago.

Nuestro equipo de trabajo está compuesto por 1.409 colaboradores, quienes se esfuerzan por ofrecer a los clientes una experiencia de atención altamente satisfactoria.



7 tiendas en la Región Metropolitana

- Santa Rosa - Maderas
- Santa Rosa - Ferretería
- Mapocho
- Maipú
- Vespucio
- Huechuraba
- San Bernardo

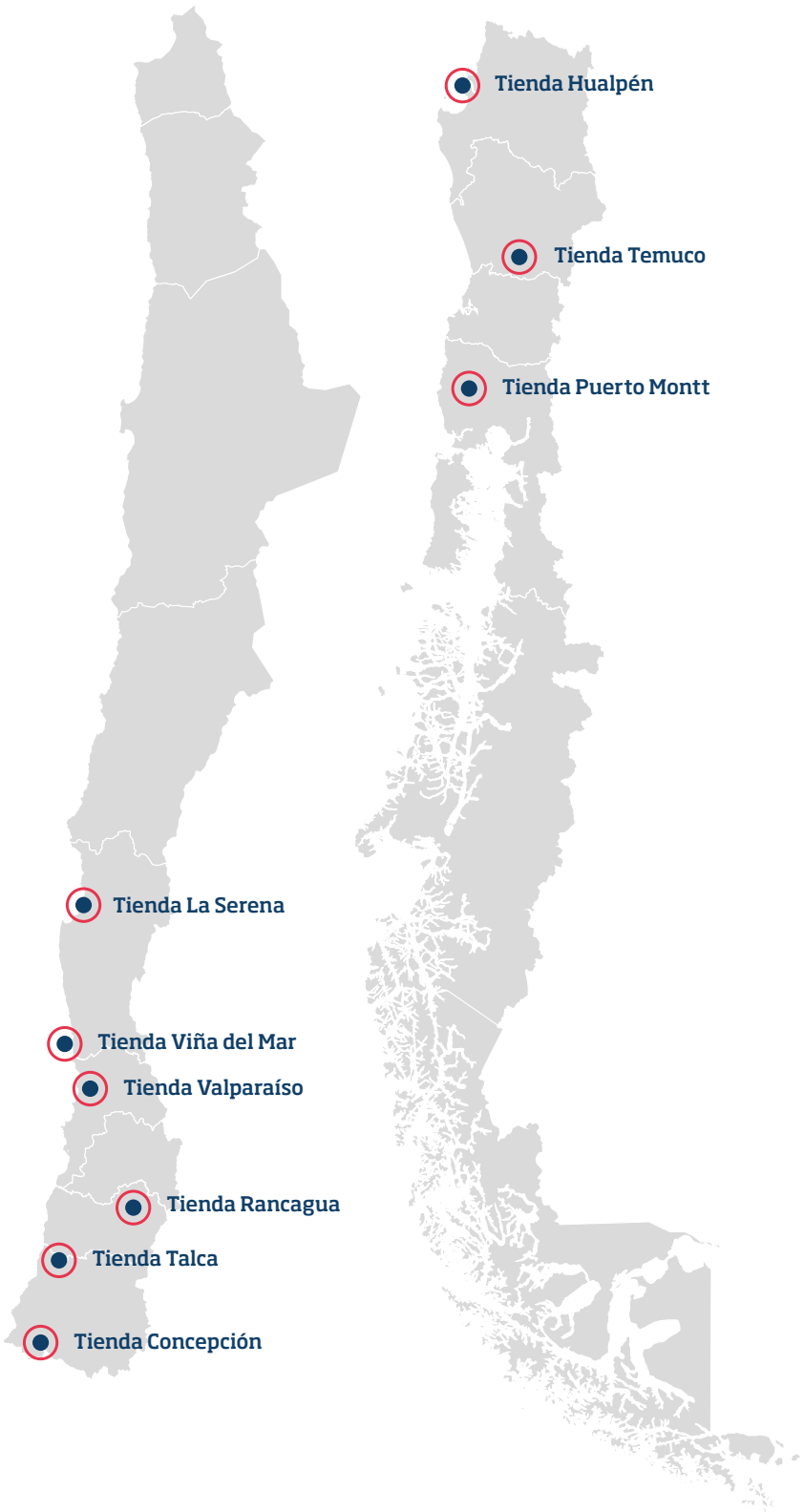
TAMAÑO DE LA EMPRESA

	2016	2017
Tiendas	15	16
Centros de distribución y bodegas	5	3
Superficie de venta (m²)	74.990	75.030
Trabajadores	1.450	1.409
Ventas netas	MM\$200.183	MM\$201.463
Capitalización		
*Deuda	MM\$ 51.202	MM\$ 55.273
* Capital / Patrimonio	MM\$ 34.000	MM\$ 34.720
Activos totales	MM\$ 85.202	MM\$ 89.993



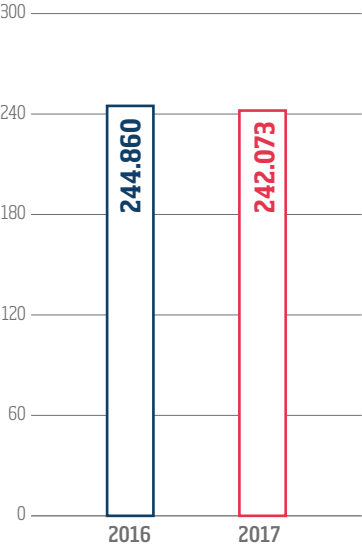
9 tiendas en regiones

- La Serena
- Viña del Mar
- Valparaíso
- Rancagua
- Talca
- Concepción
- Hualpén
- Temuco
- Puerto Montt



DESEMPEÑO ECONÓMICO

VALOR ECONÓMICO GENERADO MM\$
Ingresos operacionales



Durante 2017 los ingresos fueron levemente inferiores a los del año anterior, producto de la implementación del impuesto a la compra de viviendas y a un ambiente de incertidumbre económica que llevó a disminuir la inversión y que repercutió en la capacidad de recuperación de flujos de crédito. No obstante, la cartera permaneció en rangos normales y adecuados al negocio.

Imperial pudo sortear este mercado restringido, gracias a la incorporación de productos innovadores, mejores servicios de corte y exhibiciones de tienda, además del desarrollo de nuevas herramientas de venta, como el catálogo digital para mayoristas.

Valor Económico Distribuido

Producto del plan de desarrollo de nuestra empresa, se incrementó en un 2% el valor económico distribuido o pagos hacia nuestros diferentes grupos de interés.

Proveedores: gastos o costos operacionales

Los mayores gastos operativos respondieron principalmente al aumento de inventarios por la incorporación de nuevos productos importados a nuestra oferta, los que han sido favorablemente recibidos por el mercado; y a la apertura de la tienda La Serena, que significó una inversión de MM \$1.600. En menor medida, los gastos también se debieron a la adquisición de nueva tecnología para

el desarrollo de nuestro sitio de venta on line, que comenzará a operar en 2018; la renovación de las exhibiciones en tienda Concepción; así como a mantenciones y depreciación de inversiones.

Bancos, financieras y accionistas: pagos a proveedores de capital

Los dividendos volvieron a su tasa habitual luego de un año en que se pagó una menor tasa como resultado del acuerdo del pacto de accionistas, destinado a apoyar a la empresa en su plan de inversiones con menor requerimiento de financiamiento externo.

Durante el año realizamos una favorable renovación de deuda con la banca, producto de las mejores tasas vigentes en el mercado, lo que nos permitió bajar el pago de intereses en el año.

Gobierno: pago de impuestos

En 2017 el pago de impuestos se incrementó producto de la mayor tasa decretada para el año.

Trabajadores: remuneraciones y beneficios

Durante el periodo los gastos en remuneraciones y beneficios aumentaron en un 5% con respecto al ejercicio anterior, producto del reajuste otorgado a los trabajadores de la empresa. En menor medida, el aumento de remuneraciones y beneficios se debió a la apertura de la tienda La Serena en el último trimestre del año.

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO MM\$

	2016	2017
Gastos operativos	221.841	224.444
Sueldos y prestaciones de los empleados	16.067	16.793
Pagos a los proveedores de capital	3.419	4.466
Impuestos	1.161	1.466
Totales	242.489	247.170

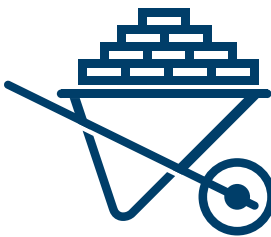
El valor económico retenido tuvo una variación de un -315% en relación al año anterior, lo cual se explica por el aumento de los gastos a causa del crecimiento de los inventarios para mejorar la disponibilidad de productos, que han tenido gran aceptación de los

clientes; a la puesta en marcha de la tienda La Serena; y al crecimiento en las operaciones de regiones, lo que no se refleja en un aumento de los ingresos, dado el menor recupero de flujos de la cartera de incobrables en comparación al comportamiento del año anterior.

VALOR ECONÓMICO RETENIDO MM\$

	2016	2017
Valor económico generado - valor económico distribuido	2.371.281	-5.097

Fuente: estados financieros auditados.



Compromiso Tributario

Los impuestos son parte de nuestro aporte a la sociedad. Por tanto, creemos que el correcto pago de los tributos que gravan nuestro quehacer no son solamente una obligación legal sino parte de nuestro compromiso con la comunidad. Por ello adherimos a la Política Tributaria de Empresas Falabella, garantizando un estricto cumplimiento de las normas impositivas.

El pago de impuestos lo realizamos de manera centralizada en nuestra casa matriz, como lo indica la normativa chilena. En 2017 los impuestos ascendieron a MM\$ 1.466.





02



Compromiso con la Sostenibilidad

En Imperial se ha ido consolidando el proceso de integración de la sostenibilidad en todas las áreas de la organización, lo cual se refleja en la responsabilidad que asumimos sobre nuestros impactos y en el desarrollo de acciones que buscan fortalecer la creación de valor económico, social y medioambiental.

SOSTENIBILIDAD EN LA ESTRATEGIA DE NEGOCIO

Siendo parte de Sodimac, compartimos los tres pilares corporativos que guían nuestra estrategia de desarrollo: crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad.

De esta manera, reconocemos la importancia de conciliar nuestros

objetivos económicos, con el bienestar social y la protección del medio ambiente. Creemos que este es el camino para responder adecuadamente a los nuevos desafíos de la sociedad y garantizar nuestra competitividad y permanencia en el largo plazo.

Nuestros Pilares Estratégicos

CRECIMIENTO	RENTABILIDAD	SOSTENIBILIDAD
Lograr los resultados de venta, participación y posicionamiento en los mercados actuales y futuros.	Alcanzar la rentabilidad proyectada para cada formato.	Alcanzar un desarrollo equilibrado en lo económico, social y ambiental en nuestra operación, mediante el compromiso de todos los miembros de la organización.



Política de Sostenibilidad

La Política de Sostenibilidad Corporativa es el marco que nos permite orientar nuestra gestión y avanzar en los compromisos asumidos con nuestros grupos de interés en materia de gobierno corporativo y medio ambiente.

		
NUESTROS TRABAJADORES	NUESTROS CLIENTES	NUESTROS PROVEEDORES
Trabajamos por ofrecer un espacio de desarrollo laboral, relaciones transparentes con los trabajadores y el respeto a los derechos del trabajador, 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.	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.	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.
		
GOBIERNO CORPORATIVO Y ÉTICA EMPRESARIAL	COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE	COMPROMISO CON LA COMUNIDAD
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.	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.	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.

Mediante esta Política alineamos nuestros esfuerzos con los instrumentos internacionales de sostenibilidad:

- Declaración Tripartita de Principios sobre Empresas Multinacionales y Política Social de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)
 - Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos de Naciones Unidas (ONU)
 - Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas (ONU)
- Directrices para Empresa Multinacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)
 - Norma internacional ISO 26000 de Responsabilidad Social (ISO)
 - Iniciativa para reportar del Global Reporting Initiative (GRI)



EVOLUCIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD EN IMPERIAL

Desde la decisión del Directorio de nuestra empresa de iniciar un camino de institucionalización de la sostenibilidad hace cuatro años, Imperial ha dado pasos significativos, logrando contar en la actualidad con una estructura formal a cargo de su gestión; un plan de acción, con rutas de integración en

todas las áreas; medición a través de la herramienta Index de Sostenibilidad; y transparencia de este proceso, por medio del Reporte de Sostenibilidad.

A continuación se presentan los principales hitos que dan cuenta de esta evolución.

2014
DECISIÓN Y
DIAGNÓSTICO

- Decisión del Directorio de formalizar la sostenibilidad
- Diagnóstico de sostenibilidad
- 1era Encuesta de Clima Laboral

2015 TRANSPARENCIA Y PRIMERAS INICIATIVAS

- 1^{er} Reporte de Sostenibilidad
- Código de Ética
- Adhesión Red Pacto Global Chile
- 1^{era} Aplicación Index

2016

COMPROMISO Y PLAN DE SOSTENIBILIDAD

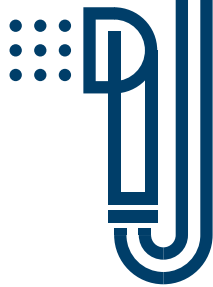
- Adhesión Política de Sostenibilidad Corporativa
- Plan de Acción de Sostenibilidad 2016 - 2020 (compromisos y acciones en todas las áreas del negocio)

2017
INTEGRACIÓN DE LA
SOSTENIBILIDAD EN
TODAS LAS ÁREAS
DEL NEGOCIO

- Política de Derechos Humanos, Inclusión y No Discriminación
- Política de Medio ambiente, Salud y Seguridad
- Plan de Gestión Ambiental
- Plan Piloto de Calidad de Vida Laboral
- Transparencia Comercial Imperial
- Política de Relacionamiento con Grupos de Interés
- Formalización Programa Formación Dual y Empleabilidad Local
- 16 puntos de avance en Index de Sostenibilidad



GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD



El compromiso con la gestión sostenible parte en el máximo órgano de gobierno, con la designación de un miembro del Directorio para supervisar y hacer seguimiento al desempeño en este pilar estratégico.

A su vez, contamos con un Comité de Sostenibilidad, presidido por el gerente general e integrado por todos los gerentes de la compañía y dos subgerentes. Su coordinación está a cargo de la Sub gerencia de Procesos

y Sostenibilidad, dependiente de la Gerencia de Administración y Finanzas.

El objetivo del Comité es liderar la gestión transversal de la sostenibilidad en la empresa, mediante la definición de directrices y la elaboración y seguimiento del Plan de Acción, definido para el periodo 2016-2020, que busca implementar las medidas necesarias para cumplir con los compromisos adquiridos en la Política de Sostenibilidad.

Este Comité, que sesiona bimestralmente, es el responsable de garantizar la ejecución de los proyectos propuestos en cada una de las áreas y de aprobar el Reporte de Sostenibilidad.

La función de la Sub gerencia de Procesos y Sostenibilidad es coordinar y orientar a las distintas áreas en el cumplimiento de sus rutas de integración, dirigir el proceso de actualización del Plan y coordinar la entrega de información para el Reporte e Index de Sostenibilidad.

Nuestro Modelo de Gestión de la Sostenibilidad



MATERIALIDAD: TEMAS ESTRATÉGICOS

El punto de partida en el camino hacia la integración de la sostenibilidad radica en la identificación y priorización de los temas relevantes que debemos gestionar, lo cual se denomina materialidad.

Este proceso implica un análisis de impactos, positivos y negativos, reales y potenciales del negocio sobre nuestros grupos de interés y a lo largo de toda la cadena de valor.

De esta manera, logramos focalizar nuestros esfuerzos, mitigar riesgos y aprovechar oportunidades, encauzando adecuadamente nuestros recursos.

Los temas estratégicos que surgen de este proceso y que se constituyen en la

materialidad de Imperial, forman parte de nuestra planificación estratégica y son gestionados a través del Plan de Acción de Sostenibilidad.

Si bien compartimos los temas estratégicos de Sodimac, consideramos en nuestra materialidad temas propios que responden a las particularidades de nuestro negocio y a los impactos que generamos.

Conscientes de que la sostenibilidad es un tema en permanente evolución, revisamos anualmente nuestros temas materiales. Esto se ve reflejado en la actualización anual del Plan de Acción de Sostenibilidad.

El proceso de revisión de la materialidad 2017 contempló análisis de información secundaria, entrevistas a grupos de interés específicos (gerentes y ejecutivos, proveedores y representantes de la comunidad), así como análisis de impactos y riesgos en la cadena de valor.

La gestión de los temas estratégicos o materiales es abordada en los capítulos de este Reporte.

La siguiente tabla muestra los temas materiales y la ubicación de los impactos en las actividades de la empresa.

Temas estratégicos de sostenibilidad y cobertura

Pilar	Tema Material	Aprovisionamiento	Logística	Operaciones Comerciales	Financiamiento	Uso y post consumo
Gobierno Corporativo	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 financieros y no financieros	✓	✓	✓	✓	✓
	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		✓	✓		



Pilar	Tema Material	Aprovisionamiento	Logística	Operaciones Comerciales	Financiamiento	Uso y post consumo
Clientes	Experiencia de compra omnicanal		✓	✓		
	Ética publicitaria		✓	✓	✓	✓
	Educación y consumo responsable		✓	✓	✓	✓
	Salud y seguridad con producto		✓	✓		
	Apoyo al emprendimiento			✓	✓	
	Innovación			✓	✓	
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			✓		
	Desastre, catástrofes y emergencia			✓		
Medio ambiente	Cambio climático	✓	✓	✓	✓	✓
	Eco eficiencia operacional	✓	✓	✓	✓	
	Gestión de residuos	✓	✓	✓	✓	✓
	Gestión de ruidos		✓	✓		✓
	Ciclo de vida del producto	✓	✓			✓
	Transporte y logística		✓			
	Productos sostenibles	✓				✓

RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

La gestión de sostenibilidad implica hacernos cargo de los impactos sobre nuestros grupos de interés, razón por la cual es fundamental conocerlos y establecer una relación permanente y fluida con cada uno. De esta manera, podemos guiar nuestro quehacer hacia acciones que respondan a sus necesidades y expectativas.

El Comité de Sostenibilidad realizó un ejercicio de actualización del mapeo de grupos de interés, lo que permitió identificarlos y priorizarlos de acuerdo a su nivel de influencia y dependencia sobre la empresa.

Grupo de interés	Subgrupo
 Gobierno corporativo	Accionistas
	Directorio
	Estructura Holding
	Administración
 Trabajadores	Trabajadores
	Personas con discapacidad
	Familia de los trabajadores
 Clientes	Clientes persona natural
	Maestros y pequeños especialistas
	Grandes empresas y empresas constructoras
	Instituciones públicas / Fuerzas Armadas
 Proveedores	Grandes empresas
	Proveedores Pyme
	Proveedores nacionales
	Proveedores internacionales
	Proveedores de servicios
	Proveedores de arriendo e instalaciones
	Proveedores del Estado
 Comunidad	Juntas de vecinos
	Liceos técnicos
	Cuerpos de bomberos
	Estado / organismos municipales



Alianzas

Reconocemos la importancia de establecer alianzas de colaboración con entidades con las que compartamos objetivos comunes, para adquirir conocimientos, aportar nuestra experiencia y alcanzar nuestros objetivos.



- **Red Pacto Global Chile:** somos parte de esta iniciativa que busca promover y difundir los Diez Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, con el objetivo de que las organizaciones los integren en sus lineamientos estratégicos, para generar valor a través de un genuino compromiso con la sostenibilidad.



- **Cámara Chilena de la Construcción, CChC, y Cámara de Comercio de Santiago, CCS:** integramos estos gremios empresariales, relacionados con nuestra actividad comercial, con el propósito de mantenernos actualizados y en sintonía con las tendencias del sector.

Canales de comunicación y relacionamiento

La comunicación con nuestros grupos de interés permite determinar de mejor manera los riesgos e impactos generados por la operación, contribuir al crecimiento de las personas y generar alianzas de mutuo beneficio.

Grupos de interés	Canales de información	Canales de participación
Trabajadores	Sitio web (DI) Intranet (DI) App “Somos Imperial (DI) Diario Mural (DI) Informativos vía correo electrónico (DI) Reporte de Sostenibilidad (AN)	Encuesta de Clima Laboral (AN) Reuniones de Comité de Clima Laboral en cada tienda (ST) Reuniones Comité Paritario (ME) Inducciones y capacitaciones (ME) Reuniones y contacto permanente con jefatura directa y Recursos Humanos de cada instalación (DI) Retroalimentación con públicos de interés (Reporte de Sostenibilidad) (AN)
Proveedores	Contrato VBA (Vendor Business Agreement), que enmarca los compromisos y acuerdos comerciales con los proveedores de mayor tamaño (AN) Sitio web (DI) Reporte de Sostenibilidad (AN)	Reuniones periódicas (DI)
Clientes	Encuesta de satisfacción de Clientes NPS (Net Promotor Score) (AN) Sitio web (DI) Newsletter (ME) Call Center (DI) Imperial TV (DI) Folletos informativos (ME) Libro de sugerencias y reclamos (DI) Reporte de Sostenibilidad (AN)	Red de oficinas comerciales y puntos de venta (DI) Noches mueblistas (AN) Feria y Concurso de diseño Imperial (AN) Fan page Imperial Facebook (DI) Retroalimentación con públicos de interés (Reporte de Sostenibilidad) (AN)
Comunidad	Sitio web (DI) Call Center (DI) Libro de sugerencias y reclamos (DI) Reporte de Sostenibilidad	Reuniones con Gerencia (TR) Información vía correo electrónico (ME) Retroalimentación con públicos de interés (Reporte de Sostenibilidad) (AN) Fan page Imperial Facebook (DI)
Autoridades	Informes específicos a organismos públicos (ME) Sitio web (DI) Reporte de Sostenibilidad (AN)	Reuniones periódicas o esporádicas (ME) Línea directa con SERNAC

Frecuencia de relacionamiento:
DI: diaria / SE: semanal / ME: mensual / TR: trimestral / ST: semestral / AN: anual

TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

El Reporte de Sostenibilidad es uno de los principales canales de información sobre nuestro desempeño económico, social y ambiental. Además, es una efectiva herramienta para analizar nuestros avances y desafíos en la gestión de sostenibilidad.

Este Reporte es el cuarto que publica Imperial de manera consecutiva desde el 2014. Sus contenidos abordan el desempeño de la empresa en seis pilares, que agrupan los temas materiales de nuestra organización.

Este informe fue elaborado en conformidad con la opción esencial de los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI) y expone información de la compañía comprendida entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2017.

En términos de cobertura abarca todas las tiendas y centros de distribución de Imperial a lo largo del país.

Este Reporte además corresponde a nuestra Comunicación de Progreso ante Pacto Global de las Naciones Unidas, sobre los avances en la integración de sus diez principios, que apuntan a fortalecer los derechos humanos, las normas laborales, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

MEDICIÓN DE LA GESTIÓN SOSTENIBLE

Considerando la premisa “lo que no se puede medir, no se puede mejorar”, a nivel corporativo aplicamos un instrumento para evaluar la gestión de sostenibilidad de cada una de las unidades de negocio de la compañía.

El Index de Sostenibilidad, desarrollado por el Centro Vincular de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, permite medir la integración de nuestros temas estratégicos y evaluarlos en relación con prácticas de clase mundial.

La herramienta se basa en los principales instrumentos normativos y metodologías internacionales en sostenibilidad, así como en los criterios de evaluación de mercados financieros.

En 2017 aplicamos por tercer año consecutivo el Index de Sostenibilidad, pasando de un 33% de resultado general a un 49%, lo cual representa un significativo avance en la gestión de sostenibilidad en todas las áreas de nuestro negocio.

Durante el periodo evaluado destaca el esfuerzo por formalizar nuestros compromisos, a través de la publicación de diversas políticas, así como el desarrollo de planes y programas para abordar nuestros objetivos en sostenibilidad.

Si bien estas acciones permitieron dar un salto importante, aún tenemos grandes desafíos relacionados con mantener e incrementar las buenas prácticas y avanzar en aquellos ámbitos más débiles, como es la relación con la comunidad y la gestión ambiental.

APORTE A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Asumimos nuestra responsabilidad y nos preocupamos de gestionar los impactos que generamos para desarrollar nuestra actividad sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus necesidades, contribuyendo de esta forma al Desarrollo Sostenible.

Además, reconocemos la necesidad de involucrarnos en la solución de los grandes problemas que hoy enfrenta la sociedad, por lo que buscamos aportar a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS), suscritos por el país, y que definen las prioridades a nivel mundial para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad.

A través de la gestión de nuestros temas estratégicos contribuimos al cumplimiento de determinados ODS, lo cual explicitamos al inicio de los capítulos de este Reporte.

Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



03



Gobierno corporativo y ética empresarial

Desde el gobierno corporativo buscamos garantizar la integridad corporativa y conducir el desarrollo de la empresa de una manera sostenible, contando con sistemas que permiten poner en práctica y supervisar el cumplimiento de los más estrictos parámetros éticos y la integración de la sostenibilidad en la gestión organizacional.

TEMAS ESTRATÉGICOS

- Lineamientos estratégicos y gestión de sostenibilidad
- Relacionamiento con grupos de interés
- Innovación y desarrollo
- Ética y anticorrupción
- Rendición de cuentas y transparencia
- Derechos Humanos
- Gestión de riesgos financieros y no financieros
- Regulación - cumplimiento normativo

NUESTRA GESTIÓN

Responsables	Políticas y compromisos	Acciones
Jefe de Cumplimiento Legal	Código de ética corporativo Código de integridad Imperial Manual de Prevención del Delito (Ley 20393)	Programa de ética Corporativo Sistema de Integridad Canal de Integridad administrado por un tercero y abierto a todos los grupos de interés. Capacitaciones sobre anticorrupción Código de Integridad Campaña “Yo juego limpio”
Subgerencia de Personas	Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad	
Subgerencia de Personas	Política de Derechos Humanos, de Diversidad y No Discriminación	
Gerencia Comercial	Transparencia Comercial Imperial	

CONTRIBUCIÓN A OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



DIRECTORIO EQUIPO EJECUTIVO

La estructura de gobierno de Imperial está encabezada por el directorio, constituido por siete miembros titulares elegidos por la Junta de Accionistas; y por la plana ejecutiva, conformada por un equipo de gerentes, con amplia experiencia en la industria.

El rol del directorio, nuestro principal órgano de gobierno, es liderar la toma de decisiones y establecer lineamientos estratégicos que guían la conducción de la empresa. La plana ejecutiva es responsable de implementar estos lineamientos y de asegurar el cumplimiento de las metas de la empresa en sus tres pilares estratégicos: crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad.

La nominación de los miembros del directorio obedece a su experiencia en el negocio y confianza con los accionistas. Por su parte, los miembros del equipo

gerencial son elegidos de acuerdo a sus capacidades técnicas, habilidades interpersonales y experiencia en el negocio.

Ningún director desempeña cargos ejecutivos en la empresa, a fin de mantener la debida independencia en las decisiones. Desde el año 2016 contamos con un director de carácter de independiente, declarado así bajo el artículo 50 bis de la Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas.

Para regular posibles conflictos de interés, el directorio adopta las conductas descritas en el Código de Integridad de Imperial y acata las normas establecidas en la Ley 18.046 de Sociedades Anónimas. Asimismo, los directores y principales ejecutivos de la empresa deben suscribir anualmente una declaración de conflictos de interés, en relación a los principales

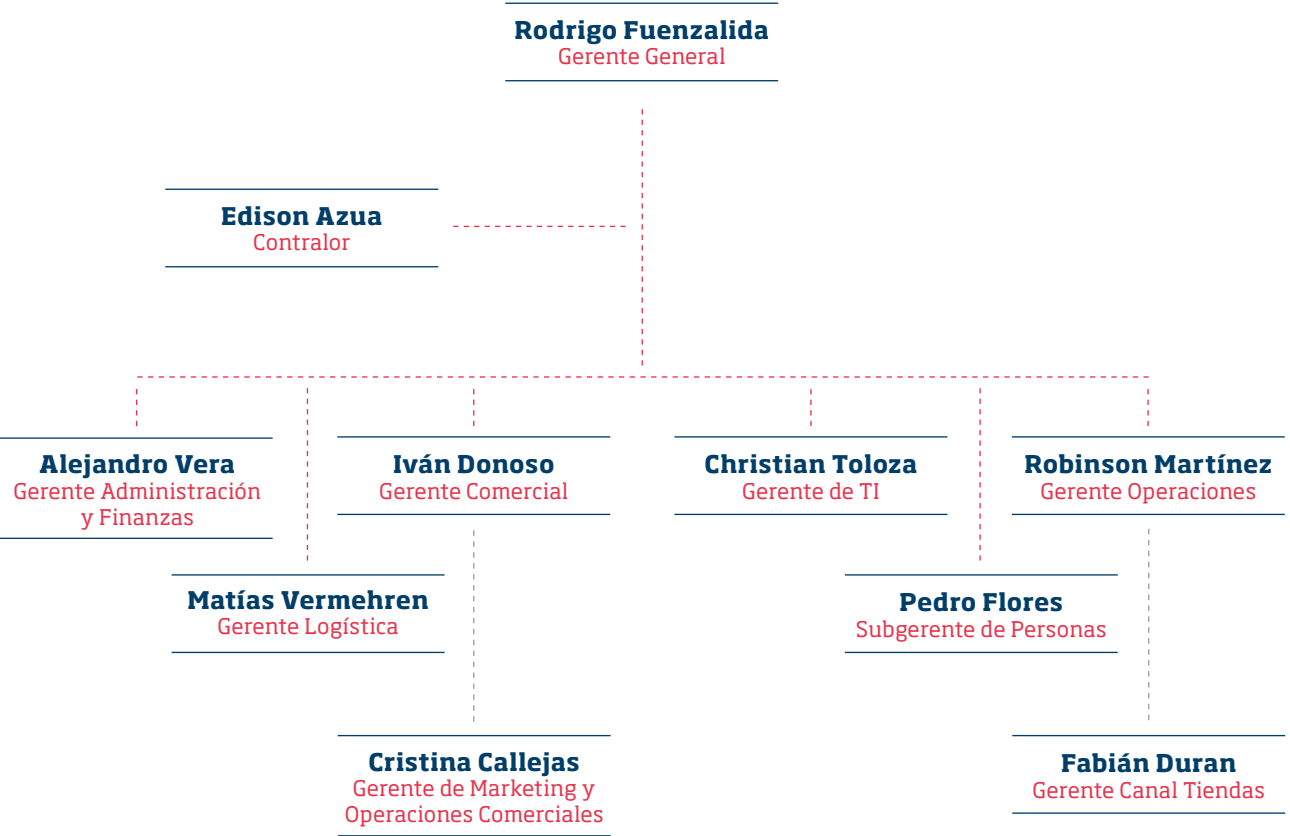
competidores, proveedores y clientes de Imperial, debiendo explicitar si eventualmente tuvieron algún problema de este tipo con alguno de ellos.

Los mecanismos de comunicación para hacer llegar indicaciones o propuestas al directorio, también se encuentran regulados por la Ley de Sociedades Anónimas, la cual permite que cualquier accionista envíe una carta con sus inquietudes o solicitud de entrevista al máximo órgano de gobierno de la empresa.

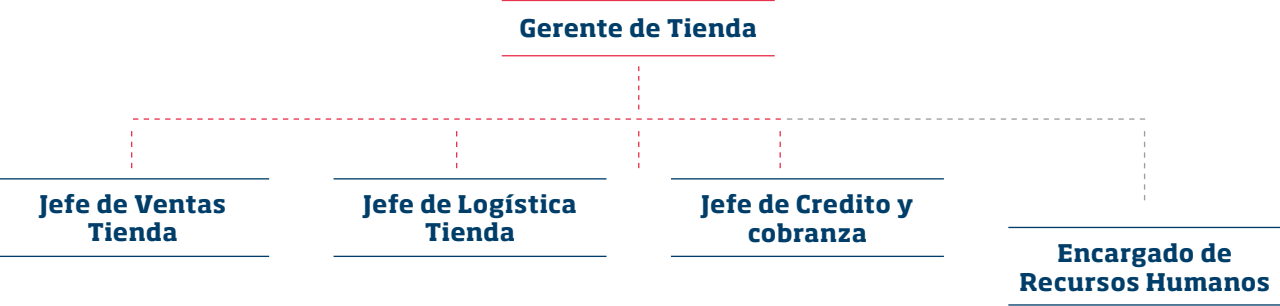
La plana gerencial mantiene canales de comunicación abiertos con los diferentes grupos de interés y, especialmente, con sus trabajadores, quienes normalmente canalizan sus inquietudes a través de los encargados de recursos humanos de cada una de las tiendas. También pueden hacerlo de manera anónima a través del Canal de Integridad.

DIRECTORIO IMPERIAL

Nombre	RUT	Profesión	Cargo en el directorio	Comité ejecutivo en que participa
Juan Pablo Del Río Goudie	5.898.685-2	Arquitecto	Presidente	
Enrique Gundermann Wylie	9.900.567-k	Ingeniero Civil Industrial	Director	Gestión
Eduardo Mizón Friedemann	9.586.083-4	Ingeniero Civil Industrial	Director	Gestión, Auditoría
Francisco Torres Larraín	7.006.016-7	Ingeniero Civil Industrial	Director	Gestión
Valentín Carril Muñoz	6.617.883-8	Ingeniero Comercial	Director Independiente	
Enrique Cabo Osmer	6.245.248-k	Ingeniero Comercial	Director	Gestión, Auditoría, Crédito
Margarita Cabo Osmer	6.245.249-8	Diseñadora Industrial	Directora	



EN TIENDAS LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ES LA SIGUIENTE:



El encargado de Recursos Humanos depende de la Subgerencia de Personas.

COMITÉS EJECUTIVOS

En Imperial contamos con ocho Comités Ejecutivos, donde los directores tienen una participación activa. De esta manera, el Gobierno Corporativo puede velar por el cumplimiento de políticas de riesgo y por la continua actualización de procedimientos y controles que permitan a la administración mantenerse dentro del marco establecido

Los Comités se encuentran constituidos por altos ejecutivos de la empresa y sesionan mensualmente, a excepción del Comité de Auditoría y Tributario, que se reúne trimestralmente.

En ellos se toman decisiones estratégicas para la empresa en materia económica, social y ambiental, para lo cual se considera la información obtenida a través de los distintos instrumentos de comunicación que utilizamos con nuestros grupos de interés, como los resultados de las encuestas a clientes NPS y Market Track, encuestas para medir el clima laboral e ISTAS para identificar riesgos psicosociales, así como las denuncias recibidas mediante el Canal de Integridad.

Comité de Gestión:

Analiza y supervisa las decisiones estratégicas de alto impacto para la empresa.

Comité de Auditoría:

Revisa y aprueba los resultados de auditorías externas, emite recomen-

daciones para realizar mejoras en procesos y controles, además de realizar un seguimiento periódico de la gestión realizada por auditoría interna.

Comité de Crédito:

Analiza el estado de las políticas de crédito a clientes.

Comité de Prevención:

Revisa las acciones en materia de prevención de riesgo.

Comité Tributario:

Revisa los procedimientos para la correcta gestión tributaria.

Comité de Sostenibilidad:

Evalúa las políticas, objetivos y metas en el ámbito económico, social y ambiental, incorporando criterios de sostenibilidad. Además, está a cargo de revisar y aprobar el Reporte de Sostenibilidad.

Comité de Tecnología de la Información (TI):

Revisa el estado de las TI en la empresa y el análisis de las inversiones necesarias para el desarrollo en este ámbito.

Team Meeting Comercial (Marketing y áreas de negocios):

Analiza las decisiones y políticas comerciales en relación con proveedores y contratistas.

REMUNERACIONES E INCENTIVOS

En Imperial contamos con una política retributiva, que busca incentivar el cumplimiento de las metas definidas y asegurar valores de mercado, donde dicha ecuación permita la retención y desarrollo de nuestros gerentes.

Por otro lado, a los altos ejecutivos de la empresa se les entrega un bono anual, el cual se compone por el cumplimiento del plan de ventas, plan de gastos de la empresa y rendimientos del área, estos últimos no son exclusivamente indicadores económicos, ya que se encuentran vinculados a metas sociales y ambientales, como por ejemplo los resultados de la encuesta de clima laboral y medición de satisfacción de clientes.

En 2017 la plana gerencial de Imperial percibió remuneraciones e incentivos por un total de M\$ 992.682, mientras que en 2016 esta cifra alcanzó los M\$1.186.578.

Cabe señalar que el directorio de Imperial no recibe dieta ni remuneración.

ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN

Los trabajadores de Imperial rigen su actuar en base al Código de Integridad, mientras que los proveedores y contratistas se guían por Transparencia Comercial Imperial (TCI), publicado durante el 2017. De esta manera, procuramos asegurar un comportamiento ético, acorde a los valores de nuestra empresa.

En razón de lo anterior, todo trabajador, contratista y proveedor que se integra a la empresa toma conocimiento de estos documentos y se compromete a cumplir con lo establecido al momento de la firma del contrato y de una carta de compromiso.

Durante el 2017 actualizamos el Código de manera que estuviera en línea con los lineamientos éticos del grupo, aprobando en septiembre el nuevo Código de Integridad de Imperial. Dentro de los ajustes realizados, destaca la integración de nuestra postura respecto al lobby y participación política, la cual se ampara bajo la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas (Ley 20.393) y la Ley del Lobby (Ley 20.730).

El 2017 cumplimos la meta propuesta de capacitar a todo nuestro personal sobre el Código de Integridad, lo cual se realizó a través de un video presentado en nuestra aplicación para dispositivos móviles “Somos Imperial”, donde se explicó el objetivo y las implicancias del código y del canal de integridad.

En Imperial consideramos que el respeto a la dignidad de cada uno de nuestros trabajadores es fundamental para la construcción de la integridad corporativa,

por lo que nos comprometemos a protegerla y sancionar a quienes atenten contra este compromiso.

Respetamos todo tipo de diversidad, ya sea sexual, ideológica, política, religiosa y filosófica de nuestros trabajadores. Así también rechazamos tajantemente el trabajo infantil y forzoso, como el acoso sexual y laboral. Esto lo declaramos expresamente en el Código de Integridad, donde además manifestamos nuestra adhesión a los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

Yo juego limpio

Para Imperial la lucha contra la corrupción fue uno de los temas prioritarios que se abordaron durante el año 2017. Se realizó la campaña “Yo juego limpio”, que contempló capacitaciones dirigidas a toda la plana ejecutiva y al 100% de nuestros trabajadores.

La campaña buscó difundir los mecanismos para enfrentar la corrupción y el soborno, bajo la premisa de nunca aceptar ni ofrecer soborno a un funcionario público y nunca participar de soborno entre privados.

Durante el 2017 asumíó la responsabilidad sobre el modelo de prevención de delitos la Jefa de cumplimiento legal, quien recibe las denuncias por distintos canales (correo electrónico, cartas, teléfono, canal de integridad, entre otros). Este cambio permitió que el área de contraloría, que anteriormente estaba a cargo de la prevención, asumiera la responsabilidad de la auditoría interna de este modelo.

En 2017 se implementó nuestro **Canal de Integridad**, que recoge de manera anónima **consultas y denuncias**, las que son recibidas por **Fundación Generación Empresarial** para garantizar imparcialidad.

SISTEMA DE INTEGRIDAD

Para asegurar la conducta ética en la compañía, contamos con una estructura organizacional que permite difundir adecuadamente nuestros valores, educar a colaboradores y terceros con los que nos relacionamos y gestionar todas las consultas y denuncias que recibimos.

Esta estructura está conformada por cuatro instancias:

- 1. Comité de Ética:** formado por el Gerente General, el Jefe de Cumplimiento Legal, el Gerente de Administración y Finanzas, el Subgerente de Personas y el Contralor. Su objetivo es supervisar la efectividad del Programa de Ética que se implementa a nivel corporativo.
- 2. Oficial de ética:** es un colaborador designado por el Gerente General para que actúe como interlocutor entre la compañía y la Gerencia de Ética Corporativa.

3. Gerencia de Ética Corporativa: es el área que está a cargo de velar por el buen funcionamiento del Programa de Ética y el fiel cumplimiento del Código de integridad, gestionando las consultas, denuncias e investigaciones de forma profesional y confidencial.

Adicionalmente, desarrolla capacitaciones y campañas de difusión con el objeto de orientar a los trabajadores sobre el comportamiento ético.

4. Consejeros de Integridad: están conformados por los encargos de tienda de Imperial, quienes han recibido un entrenamiento especial y, por tanto, están capacitados para asesorarnos en temas de integridad, aclarando dudas e inquietudes y canalizando, de forma confidencial, las denuncias que se les planteen.

SISTEMA DE INTEGRIDAD CORPORATIVO



Un hito del 2017 fue la implementación de nuestro **Canal de Integridad** para recoger de manera anónima consultas y denuncias, las cuales son recibidas por Fundación Generación Empresarial, lo cual nos garantiza un juicio imparcial ante los casos presentados.

El Canal de Integridad se encuentra disponible en nuestra página web y está dirigido a todos nuestros grupos interés: trabajadores, proveedores, clientes y comunidad.

Adicionalmente, contamos con otros canales para hacer llegar denuncias, consultas o reclamos, como los buzones

de reclamos en tiendas, la plataforma para recibir las encuestas de satisfacción de clientes NPS y el fanpage de Facebook.

En 2017 se presentaron nueve denuncias relacionadas con acoso laboral, comportamiento impropio

(lenguaje o trato inadecuado) y sobre temas laborales de connotación ética. Del total de denuncias recibidas, el 85% fueron resueltas y un caso se consideró que carecía de fundamento. Durante el año no se registraron casos de discriminación.

Nº	Tipo de denuncia	Medidas adoptadas
2	Acoso laboral	Amonestación escrita (1) - Desvinculación (1)
4	Comportamiento impropio	Proceso de investigación (4)
2	Otros no relacionados a temas éticos	Proceso de investigación (2)
1	Temas laborales con connotación ética	Mejora en el ámbito higiénico del Centro de Distribución La Martina (1)

GESTIÓN DE RIESGO

En Imperial reconocemos la importancia de adoptar un enfoque proactivo de gestión de riesgos, para mejorar las oportunidades y reducir las amenazas a las que podemos vernos expuestos. Por ello contamos con matrices de riesgo, donde hemos incorporado riesgos no tradicionales.

Por definición del Grupo Falabella, durante el 2017 se avanzó en la forma de enfrentar los riesgos y se tomaron tres líneas de defensa:

La Primera Línea de Defensa se compone de los controles que han implementado las distintas gerencias de área.

La Segunda Línea de Defensa funciona en las áreas de Back Up o apoyo, donde se consideran los controles financieros/ contables, seguridad física y de información, mejora de procesos, control de calidad, inspecciones, cumplimiento, canal de integridad, gestión de fraude, entre otros.

La Tercera Línea de Defensa es desarrollada por Auditoría/Contraloría, quien es el área encargada de revisar que los controles de las dos líneas anteriores funcionen. Además, posee línea de reporte directo al directorio.

Durante el 2017 se realizaron cuatro comités de riesgos con la participación de los gerentes de primera línea. En ellos

se revisaron minuciosamente los riesgos de nuestra operación y se definieron los planes de mitigación, los cuales fueron monitoreados constantemente por la Subgerencia de Procesos y Sostenibilidad que reportó, una vez por semestre, a la alta dirección los resultados de dicho monitoreo.

La dinámica de los comités consiste en presentar los riesgos relevados, definir los planes de acción para mitigar dichos riesgos, evaluar si las acciones son suficientes para disminuir la categorización de los riesgos, hacer seguimiento a los planes de acción y relevar nuevos riesgos.

MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL EN TIENDAS

Contraloría desarrolla un plan de auditoría, aprobado por el Directorio, que considera todos los riesgos del negocio y prioriza aquellos procesos con mayor vulnerabilidad, contenidos en las matrices de riesgos, entregando los resultados a la alta dirección, mediante informes con las conclusiones y recomendaciones para cada caso. Lo anterior también considera efectuar seguimiento de los compromisos adquiridos por las distintas áreas auditadas.

Durante 2017, Contraloría siguió aplicando el modelo de auditoría continua, a través de un sistema computacional denominado “Panel de Control Remoto”, orientado a detectar tempranamente cualquier desviación relacionada con procedimientos contables, financieros y operacionales preestablecidos. Este panel, junto con abordar procesos centrales, funciona a nivel nacional, en cada una de las tiendas y centros de distribución.

Dentro de las medidas más usuales frente a incidentes detectados en Imperial, destacan las auditorías activadas por denuncias laborales y auditorías de investigación de fraudes. Las situaciones abordadas en los informes emanados de estas auditorías, permiten adoptar medidas como capacitaciones y despidos, de ser necesarios.

En 2017, se realizaron 176 auditorías presenciales y 231 auditorías remotas en tiendas, centros de distribución, plantas y oficinas centrales.

DERECHOS HUMANOS

En 2017 publicamos nuestra Política de Derechos Humanos, de Inclusión, Diversidad y No Discriminación, en la cual declaramos el compromiso de respetar los Derechos Humanos en toda nuestra esfera de influencia y, particularmente, en el ámbito interno.

Se orienta especialmente al respeto a la igualdad de oportunidades, la diversidad, la equidad de género, la inserción social y laboral, y no discriminación en el lugar de trabajo.

De esta manera, buscamos velar por un ambiente laboral heterogéneo y mixto, donde todos y todas puedan contribuir con sus similitudes y diferencias a conducir y conformar equipos de trabajo

orientados hacia el cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos.

Así procuramos excluir cualquier diferencia, desigualdad, discriminación y desventaja, basada en sexo, edad, condición social, religión, orientación sexual, raza, color, estado civil, sindicalización, opinión política, discapacidad, nacionalidad, grupo étnico o cualquier otra condición protegida por la ley, que refleje algún sesgo de discriminación o que afecte los derechos fundamentales de las persona.

Nos enorgullece declarar que durante el 2017 no recibimos ningún tipo de denuncia referida a discriminación.



04

Nuestros trabajadores



Nuestros trabajadores son un pilar fundamental para el desarrollo del negocio, por lo que procuramos mantener buenas relaciones laborales, favorecer su desarrollo, velar por su seguridad y calidad de vida.

TEMAS ESTRATÉGICOS

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

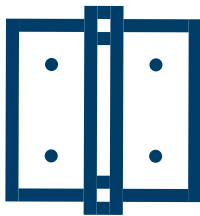
NUESTRA GESTIÓN

Responsables	Políticas y compromisos	Acciones
Sub Gerencia de Personas	Política Movilidad Interna del Grupo	Encuesta de clima laboral
	Procedimiento de selección y contratación	Zonas de descanso para trabajadores
	Política de Becas	Plan Piloto de Calidad de Vida Laboral
Sub Gerencia de Prevención	Política de Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional	Reconocimiento Espíritu Imperial
		Programa de prevención de riesgos

CONTRIBUCIÓN A OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL



Nuestro compromiso con la formación y el desarrollo profesional de nuestros trabajadores parte del convencimiento de que necesitamos contar con un equipo de personas preparadas para enfrentar los retos que impone un mercado más exigente y competitivo.

Contamos con un plan de capacitación anual destinado a satisfacer las necesidades que plantea la actividad laboral, conjugando las perspectivas de la empresa y de nuestros trabajadores.

En 2017 continuamos desarrollando la campaña interna “Dalo por Hecho”, que tiene por finalidad comprometernos con los clientes en ser los mejores en precio, producto y crédito dentro de la especialidad de Imperial. Nuestro plan de capacitación busca contribuir al propósito de esta campaña, como es la satisfacción de nuestros clientes. Para ello nos focalizamos en desarrollar habilidades y competencias que permitan aumentar la eficiencia, productividad operacional y mejorar la atención de los clientes.

dentro del Plan anual de capacitación, pero que sean atingentes a la actividad que desarrollan. Se trata de los cursos abiertos anuales, que en 2017 se enfocaron en los siguientes temas: herramientas de comunicación oral y escrita, administración del tiempo, diseño de planos y maquetas en autocad, inglés, entre otros.

En cuanto a los cursos e-learning, durante el 2017 se llegó a capacitar a 268 trabajadores a nivel nacional bajo esta modalidad. Los cursos dictados fueron: grúa horquilla, autocuidado en el trabajo, calidad de vida y libre competencia.

Horas de capacitación

	2016	2017
Plan de capacitación anual	8.224	15.777
Cursos abiertos	1.859	2.397
Cursos e-learning	14.815	16.162
TOTAL	24.898	34.336

Fuente: Imperial

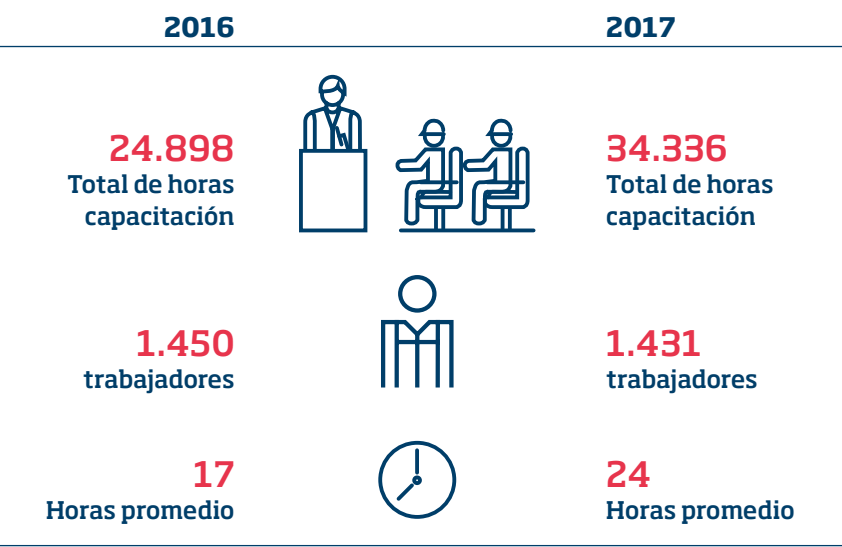
Durante el año los focos prioritarios de la capacitación estuvieron en idiomas, computación, ciencias y técnicas aplicadas, y administración.

Se registró un aumento de un 28% en el promedio de horas de capacitación por trabajador, pasando de 19 en 2016 a 25 horas en 2017. Destaca un aumento de cursos, tanto en la modalidad presencial como e-learning.

La empresa también da la oportunidad a sus trabajadores de participar en cursos de su interés que no se encuentren

Durante el 2017 la empresa destinó 34.336 horas de formación, beneficiando a 1.431 trabajadores. El 100% de los cursos fueron financiados a través de la Franquicia Tributaria SENCE.

Adicionalmente, contamos con un programa de becas de estudios para financiar estudios técnicos y universitarios de nuestros trabajadores. Durante el 2017, siete trabajadores obtuvieron la beca, llegando a un total de 22 beneficiados, los cuales estudian 18 diferentes carreras de nivel técnico, impartidas por universidades e institutos profesionales.



Horas de capacitación por trabajador

	2016			2017		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Total de horas capacitación	15.539	9.359	24.898	23.691	10.645	34.336
Nº de trabajadores	1.050	400	1.450	1.022	409	1.431
Promedio de horas	14,8	23,4	17	23,2	26	24

Fuente: Imperial

Horas de capacitación por trabajador, desglosadas por tipo de cargo

	2016			2017		
	Nº de trabajadores	Total de horas capacitación	Promedio de horas por cargo	Nº de trabajadores (*)	Total de horas capacitación	Promedio de horas por cargo
Gerencia 1ra y 2da Línea	26	600	23	46	476	10
Jefes y supervisores	41	236	6	241	8.150	34
Administrativo	391	8.580	22	369	6.879	19
Fuerza de venta	207	5.012	24	217	4.385	20
Personal Operativo	785	10.470	13	578	14.446	25
TOTAL	1.450	24.898	17	1.431	34.336	24

(*) nº de empleados se basa en total de empleados capacitados durante el año 2017 y no es en base sobre dotación total a diciembre 2017, por lo que existe una diferencia con este dato.

Fuente: Imperial

MOVILIDAD INTERNA

En 2017 implementamos un nuevo Manual de Procedimiento para Procesos de Selección y Contratación, el cual tiene por objetivo la promoción y el desarrollo de carrera de nuestros trabajadores. En este manual se establece como prioridad la realización de concursos internos al momento de generarse una vacante.

Durante el periodo realizamos 16 concursos internos a nivel nacional, contando con 38 postulantes. Destaca el proceso llevado a cabo en la nueva tienda La Serena, donde el 15% de la dotación se conformó mediante concurso interno.



EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

La Evaluación de Desempeño busca establecer compromisos de desempeño y planes de acción que fortalezcan la motivación, desarrollo y alineación entre la estrategia y los objetivos de Imperial.

La empresa aplica el Proceso de Evaluación en 360° a la plana ejecutiva y en 45° al personal de la Gerencia de Administración y Finanzas, Subgerencia de Personas, Contraloría, Gerencia Comercial y Gerencia de Operaciones

con estructura de grado. Cada año nos esforzamos por incrementar la cobertura de la evaluación de desempeño, por lo que en 2017 incorporamos a la evaluación en 45° al personal de la Gerencia Canal Tienda.

Evaluación de desempeño 2016

	2016								
	Hombres			Mujeres			TOTAL		
	Total Dotación Masculina	N° de trabajadores evaluados	% Evaluado	Total Dotación Femenina	N° de trabajadores evaluados	% Evaluado	Total Dotación	N° de trabajadores evaluados	% Evaluado
Gerencia 1 ^{ra} y 2 ^{da} Línea	23	22	96%	3	3	100%	26	25	96%
Jefes y supervisores	30	10	33%	11	3	27%	41	13	32%
Administrativo	111	5	5%	280	2	1%	391	7	2%
Fuerza de venta	139	2	1%	68	0	0%	207	2	1%
Personal Operativo	747	142	19%	38	7	18%	785	149	19%
Total	1.050	181	17%	400	15	4%	1.450	196	14%

Fuente: Imperial

Evaluación de desempeño 2017

	2017								
	Hombres			Mujeres			TOTAL		
	Total Dotación Masculina	N° de trabajadores evaluados	% Evaluado	Total Dotación Femenina	N° de trabajadores evaluados	% Evaluado	Total Dotación	N° de trabajadores evaluados	% Evaluado
Gerencia 1 ^{ra} y 2 ^{da} Línea	40	39	98%	6	6	100%	46	45	98%
Jefes y supervisores	149	15	10%	72	13	18%	221	28	13%
Administrativo	152	18	12%	217	27	12%	369	45	12%
Fuerza de venta	136	0	0%	81	0	0%	217	0	0%
Personal Operativo	563	125	22%	15	13	87%	578	138	24%
Total	1.040	197	19%	391	59	15%	1.431	256	18%

Fuente: Imperial

DOTACIÓN

Al 31 de diciembre de 2017 la dotación de Imperial estaba compuesta por 1.409 trabajadores, un 2,9% menos que el año anterior. Esto se debe a la disminución de nuevas contrataciones, dado el contexto económico; y a una reducción de la rotación.

Del total de trabajadores, el 72,2% corresponde a hombres, mientras que el 27,8% a mujeres, las que se desempeñan principalmente en el área administrativa.

Se registró un aumento del personal part time, llegando al 6,0% de la dotación, superior al 3,6% del año anterior. Este aumento obedece a nuestra continua optimización de procesos y a la decisión de brindar una oportunidad laboral a quienes estudian. Estos trabajadores se desempeñan en las distintas áreas de la compañía.

La mayor parte de nuestros trabajadores se concentran en la Región Metropolitana. Con relación a los cargos ejecutivos, Imperial cuenta con gerentes y jefes provenientes de cada localidad, encargados de la gestión local de la compañía.

Nuestra dotación a lo largo de Chile

	2016		2017	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
I Región	3	-	0	0
IV Región	-	-	31	10
V Región	55	24	57	22
VI Región	35	15	34	14
VII Región	30	12	31	12
VIII Región	56	29	54	27
IX Región	66	16	61	17
X Región	36	16	33	13
Región Metropolitana	769	288	716	277
Total hombres/mujeres	1.050	400	1.017	392
Total	1.450		1409	

Fuente: Imperial

Dotación por tipo de contrato

	2016		2017	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Contrato Indefinido	975	362	979	357
Contrato Plazo Fijo	36	13	12	9
Contrato Part Time indef	29	19	25	23
Contrato Part Time fijo	10	6	1	3
Total hombres/mujeres	1.050	400	1.017	392
Total	1.450		1.409	

Fuente: Imperial

Dotación según tipo de cargo y sexo

	2016		2017	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Gerentes 1ra y 2da línea	23	3	40	6
Jefes y Supervisores	30	11	158	81
Administrativo	111	280	142	210
Fuerza de Venta	139	68	140	79
Personal Operativo	747	38	537	16
Total hombres/mujeres	1.050	400	1.017	391
TOTAL	1.450		1.409	

Fuente: Imperial

Durante el 2017 se incorporaron a nuestro equipo un total de 267 nuevos trabajadores, lo que corresponde a un 18,9% de la dotación total de Imperial. Estas incorporaciones se ajustan a nuestros planes de ingreso, como también a las vacantes que se generan.

Nuevas contrataciones por edad

	2016		2017	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Rango de edad				
Menores de 30 años	276	65	97	32
Entre 30-50 años	138	47	89	30
Mayores de 50 años	19	9	12	7
Total	433	121	198	69
TOTAL	554		267	

Fuente: Imperial

Nuevas contrataciones por región

	2016		2017	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Región				
I Región	3	-	0	0
IV Región	-	-	27	10
V Región	21	6	11	4
VI Región	12	5	5	3
VII Región	12	6	5	2
VIII Región	7	4	2	0
IX Región	20	6	8	3
X Región	26	4	7	1
Región Metropolitana	332	90	133	46
Total hombres/mujeres	433	121	198	69
TOTAL	554		267	

Fuente: Imperial

En Imperial favorecemos un mercado laboral inclusivo. Prueba de ello es que desde el 2015 los trabajadores extranjeros han ido en aumento. En ese año contábamos con 17, en 2016 con 44, llegando a 59 en 2017.

La tasa de rotación del año llegó a un 30,7%, concentrándose en los trabajadores menores de 30 años, mientras que en 2016 fue de 35,3%. Esta disminución en la rotación responde a la mayor fidelización de nuestros trabajadores, obtenida gracias a las actividades emprendidas por la empresa para mejorar el clima laboral y a un estrecho control de dotaciones.

	2016	2017
Rotación total	35,3%	30,7%
Rotación voluntaria	13,7%	13,4%

Egresos según edad

	2016		2017	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Rango de edad				
Menores de 30 años	245	51	169	42
Entre 30-50 años	137	35	137	53
Mayores de 50 años	38	7	22	9
Total hombres/mujeres	420	93	328	104
TOTAL	513		432	

Fuente: Imperial

Egresos según región

	2016		2017	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Región				
I Región	4	0	2	1
IV Región	0	0	8	5
V Región	17	2	19	10
VI Región	11	6	9	5
VII Región	14	6	5	3
VIII Región	12	4	4	3
IX Región	18	4	15	4
X Región	23	3	18	0
Región Metropolitana	321	68	248	73
Total hombres/mujeres	420	93	328	104
TOTAL	513		432	

Fuente: Imperial

DIÁLOGO SOCIAL

En Imperial respetamos la libertad de asociación y fomentamos el diálogo como mecanismo esencial de relacionamiento, lo cual declaramos públicamente en nuestro Código de

Integridad y Política de Sostenibilidad Corporativa. Sin embargo, durante el año 2017 nuestros trabajadores no se encontraban agrupados en sindicatos.

En Imperial los trabajadores mantienen una comunicación abierta y transparente con la empresa a través de otras estructuras formales, como son los Comités Paritarios y los Comités de Clima Laboral.

CLIMA LABORAL

La encuesta de clima laboral es una herramienta práctica para medir la percepción que nuestros trabajadores tienen sobre su lugar de trabajo, permitiéndonos identificar y realizar mejoras en función de los resultados.

Por cuarto año consecutivo aplicamos esta encuesta, obteniendo 1.161

respuestas de manera voluntaria, lo cual corresponde al 82,3% de los trabajadores de Imperial. En esta medición se alcanzó una media global de 72,3%, lo que representa un alza de 1% respecto al año anterior.

Durante el 2017 Imperial midió su resultado de clima laboral con el criterio

de resultado de la visión por áreas, no así los años anteriores, en donde la medición y criterio utilizado era el resultado de la visión corporativa. Esto significa que la nueva medición entrega resultados con mayor representatividad y con mayor comparabilidad respecto al negocio y la industria.

Tasa de respuesta de encuesta de clima laboral

(Nº de trabajadores)

2016	2017
1.089	1.161



Fuente: Imperial

Resultados encuesta de Clima Laboral

Índice	2016	2017
Media Global	67%	72,3
Credibilidad	67%	73
Respeto	65%	69
Imparcialidad	66%	70
Orgullo	69%	74
Camaradería	69%	75

Fuente: Imperial

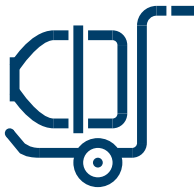
Resultados por otros criterios

		
2016	66%	69%
2017	72%	73%

Fuente: Imperial

Cargo	2016	2017
Gerente, jefatura, supervisor	73%	79%
Apoyo administrativo, ejecutivo	70%	74%
Vendedor	69%	76%
Operador de máquinas (panelera, enchapadora, otras)	59%	69%
Separador, operador de grúa, operador y operador avanzado	65%	69%

Fuente: Imperial



A partir de los resultados, se definieron cuatro acciones prioritarias, que fueron implementadas en 2017. Estas son:

1. Zonas de descanso: se acondicionaron 18 zonas de descanso para los trabajadores dentro de las tiendas, las cuales cuentan con sillones, televisión con cable y aire acondicionado.

2. Mejorando la comunicación: se estableció el desarrollo de reuniones trimestrales sobre integridad y desarrollo, en las cuales se da a conocer a los trabajadores hitos de cada una de

las gerencias, nuevas incorporaciones, cumpleaños, entre otros puntos. Como apoyo a esta actividad destinada a mejorar la comunicación, en diciembre de 2017 lanzamos la aplicación “Somos Imperial”, que nos permite entregar información relevante a nuestros trabajadores a través de sus dispositivos móviles.

3. Reconociendo a los trabajadores: reemplazamos el premio “Empleado del mes”, por el reconocimiento “Espíritu Imperial”, destinado a aquellos trabajadores que se destacan

por sus valores y liderazgo. Este reconocimiento se entrega a un trabajador por tienda de manera trimestral. Durante el 2017 se premiaron a 101 trabajadores a lo largo de todo el país.

4. Mejorando nuestra vestimenta: implementamos una nueva cazadora para todos nuestros trabajadores, las cuales cuentan con frases que apuntan a brindar una mejor atención a nuestros clientes.

CALIDAD DE VIDA LABORAL

En el marco de nuestro Plan de Sostenibilidad, definimos el desarrollo de un Plan de Calidad de Vida Laboral, que en 2017 comenzó con actividades piloto, como fueron las pausas activas y el programa de alimentación saludable, que se llevaron a cabo durante tres meses.

La pausa activa consistió en realizar actividad física en el lugar de trabajo, con la finalidad de contribuir a la prevención y recuperación de dolencias de trabajo, generando bienestar físico y mental.

Para contribuir a promover pequeños cambios en los hábitos alimenticios, implementamos el programa “Yo Elijo una Vida Sana”, disponiendo de frutas de estación para los trabajadores.

También realizamos operativos dentales y oftalmológicos, los cuales beneficiaron a 456 y 440 trabajadores, respectivamente.

Estos programas serán evaluados para su eventual extensión en 2018 a toda la empresa.



REMUNERACIONES, BENEFICIOS Y COMPENSACIONES

En Imperial nos preocupamos por otorgar a nuestros trabajadores un salario justo y competitivo, así como beneficios y compensaciones que favorezcan su bienestar y satisfacción.

REMUNERACIONES DEL PERSONAL

La remuneración mínima en Imperial, al mes de diciembre de 2017, fue de \$355.500 monto superior en un 32% al mínimo legal del país de \$270.000 .

Relación sueldo inicial v/s sueldo mínimo

	Administrativo		Vendedores Mesón		Operadores	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Salario Inicial (CLP)	427.741	355.500 675.168	543.428 817.163	507.084 839.431	388.281 549.441	432.398 500.582
Salario Mínimo (CLP)	270.000	270.000	270.000	270.000	270.000	270.000
Relación %	1,58	1,32	2,01	1,88	1,44	1,60

Fuente: Imperial- remuneraciones Dic 2017

Relación sueldo por sexo y tipo de cargo

La tabla muestra las categorías de cargo cuya base de cálculo es el salario mínimo más una remuneración variable asociada a la productividad y rendimiento del trabajador.

La empresa mantiene condiciones de remuneración similares para hombres y mujeres ante el mismo cargo. Las diferencias se producen por los rendimientos individuales y los diferentes cargos que componen cada una de las categorías presentadas.

	2016					2017				
	Hombres		Mujeres		Relación sueldo mujeres/hombres	Hombres		Mujeres		Relación sueldo mujeres/hombres
	Total sueldo base	Sueldo promedio	Total sueldo base	Sueldo promedio		Total sueldo base	Sueldo promedio	Total sueldo base	Sueldo promedio	
Gerentes 1 ^{era} y 2 ^{da} línea	\$115.681.394	\$5.029.626	\$18.953.480	\$6.317.827	126%	\$169.536.942	\$4.347.101	\$32.112.800	\$4.587.543	106%
Jefes y supervisores	\$67.074.640	\$2.235.821	\$15.266.686	\$1.387.881	62%	\$163.044.645	\$1.012.700	\$70.520.157	\$881.502	87%
Administrativos	\$95.945.040	\$864.370	\$122.246.809	\$436.596	51%	\$59.738.425	\$411.989	\$80.199.306	\$369.582	90%
Fuerza de Venta	\$58.951.150	\$424.109	\$21.996.333	\$323.475	76%	\$48.533.817	\$349.164	\$24.671.689	\$308.396	88%
Personal Operativo	\$263.963.860	\$353.365	\$12.383.774	\$325.889	92%	\$169.888.891	\$312.871	\$4.127.079	\$257.942	82%
Total por sexo	\$601.616.084	\$572.968	\$190.847.082	\$477.118	83%	\$610.742.720	\$594.686	\$211.631.031	\$529.078	89%

Nota: para el año 2017 se cambió el criterio de la clasificación de la categoría INE. El sueldo promedio corresponde a los días efectivamente trabajados.

Fuente: Imperial

BENEFICIOS

Imperial otorga a sus trabajadores beneficios que aportan a su calidad de vida laboral y personal.



Política de becas: fondo para apoyar a los trabajadores que por su potencial necesitan aumentar sus conocimientos, correspondiente al 50% del pago del arancel de los estudios, con un tope de 700.000.



Espíritu Imperial: los gerentes y jefaturas de cada área de Imperial eligen al mejor colaborador de cada una, de manera trimestral. En 2017 fueron reconocidos 25 trabajadores, con una carta, un diploma y un incentivo económico de \$ 150.000.



Tarde libre el día de cumpleaños: beneficio para los trabajadores con contrato indefinido.



Venta con descuentos a personal de Imperial: acceso a comprar en la tienda, con el beneficio de obtener descuentos directos.



Convenio cuenta prima Banco Falabella: los trabajadores que ingresan se incorporan a este convenio y los antiguos lo hacen de manera voluntaria. Este beneficio consiste en costo 0 en la mantención de la tarjeta CMR y descuentos en los supermercados Tottus.



Salud: el 81% de nuestro personal, tanto de jornada completa como jornada parcial y sus cargas familiares, cuenta con el seguro complementario de salud Sermecoop, el cual les permite acceder a reembolsos por gastos médicos y financiar el copago que



no fue cubierto por el Sistema de Salud (Fonasa o Isapre). El aporte recibido por Sermecoop en 2017 fue de \$315.476.647, realizando un total de 25.997 prestaciones durante el período.

Caja de Compensación: la empresa está afiliada a la Caja de Compensación Los Andes, por lo que a través de ella los trabajadores pueden acceder a una serie de beneficios, tales como bonos de educación, acceso a centros recreativos, convenios médicos y dentales, créditos, entre otras prestaciones. Con el fin de acercar estos beneficios a los trabajadores, en la sede central de Imperial, ubicada en la comuna de La Granja en Santiago, contamos con una estación de trabajo de Caja Los Andes donde un ejecutivo atiende los requerimientos del personal.



Celebraciones: en septiembre se realizó la campaña “Dalo por hecho”, la cual involucró a toda la compañía. Además, nuevamente realizamos el paseo de fin de año para los trabajadores tanto en Santiago como en provincia, realizando la misma actividad en recintos particulares, con financiamiento de la empresa.



Actividades para las familias: en la tienda La Serena se invitó a las familias de los colaboradores a participar de la apertura de la empresa.

SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

Proteger la vida, la integridad física y la salud de los trabajadores propios y contratistas y clientes, es una prioridad para Imperial, que se manifiesta en la Política de Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional.

Contamos con un Programa de Prevención de Riesgos que nos permite identificar, evaluar y controlar los peligros a los que nos podemos ver expuestos en nuestro ambiente laboral.

Durante el año 2017 se produjo una baja considerable en la accidentabilidad, pero una leve alza en los días perdidos, frente a lo cual realizamos las siguientes actividades:

- Programa de capacitación con sistema e-learning, orientado a temas legales y riesgos específicos de nuestra operación.
- Actualización de procedimientos específicos de trabajo seguro.
- Instalación de señalética en áreas críticas de la operación.
- Debido al ingreso de personal extranjero, se implementó señalética de riesgos específicos en áreas críticas en idioma francés.
- Se realizaron dos campañas “100 días sin accidentes”, cuyo incentivo fue un asado como reconocimiento al logro de la meta.
- Auditorías mensuales de prevención de riesgos.
- Actualización de matriz de riesgos.

PREVENCIÓN DE RIESGO

Durante el 2017 realizamos un Diagnóstico de Cultura Organizacional junto con la Asociación Chilena de Seguridad, mutual a la que está adherida la empresa, que durante tres meses se enfocó en dimensionar las brechas existentes en la organización en materia de prevención de riesgos.

Durante el mes de diciembre se realizó una jornada de trabajo, facilitada por un consultor de ACHS, la cual contó con la participación de la primera línea de la empresa, quienes identificaron necesidades de mejora y crearon un plan de trabajo a nivel nacional.

También incorporamos dos nuevos comités paritarios, uno en la nueva tienda La Serena y otro en el centro de distribución La Martina. De esta manera, llegamos a un total de 18 comités paritarios, conformados por tres representantes titulares de la empresa y tres representantes titulares de los trabajadores, con sus respectivos suplentes.

Los comités, que representan al 98% de los trabajadores de Imperial, tienen por función resguardar las condiciones de trabajo, en términos de prevención de riesgos, enfermedades profesionales e higiene. Cabe mencionar que de nuestras sucursales e instalaciones sólo el Centro de Distribución CD 36, con 23 trabajadores, no cuenta con comité paritario debido a que el número de trabajadores no es suficiente para conformar uno según la ley. De todas

formas, en 2018 esperamos que el CD 36 participe del comité paritario del Centro de Distribución Madera y Tablero C07.

Imperial presenta una constante disminución en la tasa de accidentabilidad, como resultado de un trabajo permanente de la Sub Gerencia de Prevención, con el apoyo de la Gerencia de la Compañía, ACHS y los Comités Paritarios.

Destaca la labor que realiza el Comité de Prevención, encabezado por el Gerente General de la compañía, el cual una vez al mes aborda, evalúa y aprueba la aplicación de mejoras ingenieriles o protocolos de seguridad para la empresa.

La tasa de accidentabilidad, que mide porcentualmente el número de accidentes del trabajo en relación al número promedio de trabajadores, fue de 6,02, inferior a la tasa de 7,6 registrada en el año anterior.

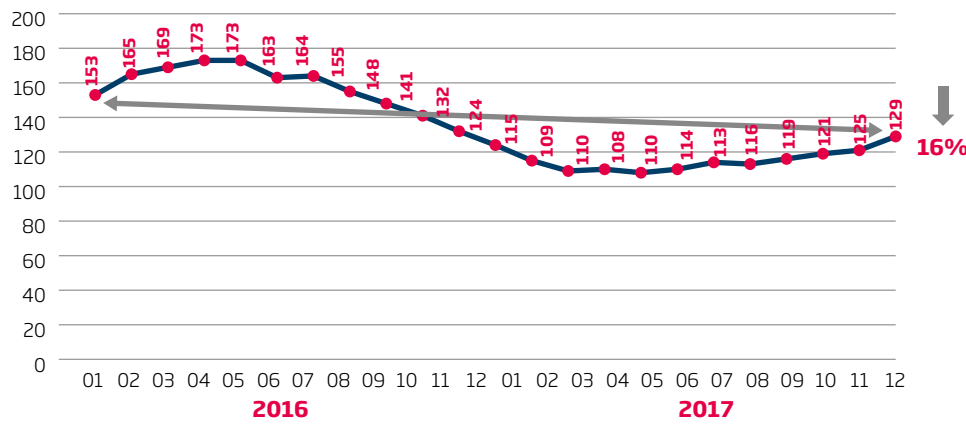
Se registraron 87 accidentes durante el periodo, 21 accidentes menos que en 2016, siendo las lesiones graves en extremidades superiores (manos) las de mayor ocurrencia. Pese a ello, lamentamos la ocurrencia de dos accidentes con resultados de amputación en manos, dedos falange distal, por lo que nos comprometemos a desarrollar un programa específico de protección en máquinas.

En cuanto a la tasa de siniestralidad, ésta llegó a 129, mientras que el año anterior fue de 123,2, producto de accidentes registrados en el periodo anterior, que dada su gravedad ocasionaron días perdidos en 2017.

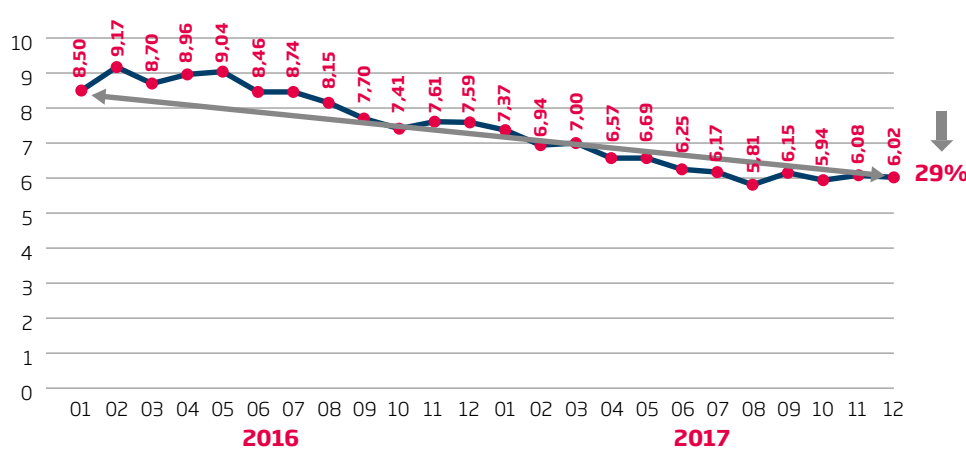
	2016						2017					
	Total de días trabajados	Nº de muertes por accidente laboral o enfermedades profesionales	Nº total de accidentes	Nº total enfermedades profesionales	Nº total días perdidos por accidente	Nº total de días perdidos por ausentismo	Total de días trabajados	Nº de muertes por accidente laboral o enfermedades profesionales	Nº total de accidentes	Nº total enfermedades profesionales	Nº total días perdidos por accidente	Nº total de días perdidos por ausentismo
Hombres	341.089	0	96	1	1.720	13.802	368.034	1	80	0	1.675	14.953
Mujeres	125.499	0	12	0	46	8.459	132.917	0	7	0	173	7.629
Total	466.588	0	108	1	1.762	22.261	500.951	1	87	0	1.857	22.582

Fuente: Imperial

TASA DE SINESTRIABILIDAD ANUAL



TASA DE ACCIDENTABILIDAD ANUAL



RIESGOS PSICOSOCIALES

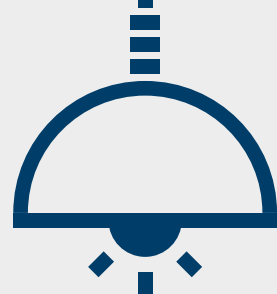
En 2017 aplicamos nuevamente la encuesta de Riesgos Psicosociales ISTAS 21, con el propósito de detectar situaciones y condiciones en el trabajo que pueden generar riesgos a la salud física, psíquica y social, afectando la motivación y el desempeño de nuestros trabajadores.

Del total de nuestras tiendas, dos resultaron en situación crítica, por lo que a través de un plan de trabajo tomaremos todas las medidas para abordar todas las áreas de riesgo y eliminar las situaciones que puedan generar problemas de estrés laboral.

05

Nuestros proveedores

En Imperial buscamos establecer con nuestros proveedores relaciones comerciales competitivas, de confianza y largo plazo, que permitan desarrollarnos mutuamente y satisfacer de la mejor manera las necesidades de nuestros clientes.



TEMAS ESTRATÉGICOS

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

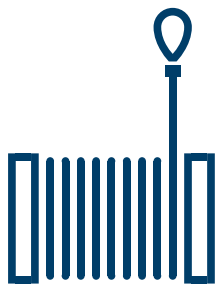
NUESTRA GESTIÓN

Responsables	Políticas y compromisos	Acciones
Gerencia Comercial	Transparencia Comercial Imperial	<ul style="list-style-type: none">• Pago a 30 días para proveedores Pyme
Gerencia Logística	Política Auditorías a Fábricas e Inspecciones de Control de Calidad en Origen	<ul style="list-style-type: none">• Asociación con post formadores• Difusión y sensibilización en sostenibilidad para proveedores• Sistema de control de calidad

CONTRIBUCIÓN A OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



CADENA DE APROVISIONAMIENTO



El proceso de aprovisionamiento de productos comienza con la búsqueda y selección de productos, tanto nacionales como extranjeros, al mejor precio, calidad y con el respaldo de fabricantes de confianza, que cumplan con nuestros estándares sociales y ambientales.



En 2017 contamos con **1.314 proveedores**, de los cuales el **95,7% son nacionales**.

Los pagos efectuados a proveedores alcanzaron los MM\$ 206.112, mientras que el año anterior éstos llegaron a MM\$201.991.

Participación de proveedores

Origen	2016	2017
Extranjero	75 - 5,1%	56 -4,2%
Nacional	1.408 - 94,9%	1.258 -95,7%

TRANSPARENCIA COMERCIAL IMPERIAL

En 2017 se publicó oficialmente Transparencia Comercial Imperial (TCI), que regula y norma las relaciones comerciales entre proveedores e Imperial.

Este instrumento, que se funda en los principios de calidad, equidad y respeto, se constituye en un marco que establece en forma clara las conductas esperadas y las obligaciones de ambas partes.

Durante el año se entregó esta política a todos los proveedores, solicitando su firma de constancia de recepción y adhesión.

Con el propósito de prevenir, investigar y resolver cualquier reclamo o controversia generada entre la empresa y sus proveedores, se constituyó la Contraloría TCI, la cual está radicada en la Contraloría de la empresa. Durante el 2017, no se

registraron casos de proveedores que denunciaran incumplimientos al TCI.

En el marco de esta política, Imperial se compromete a fomentar en sus proveedores políticas y prácticas de sostenibilidad, a fin de alinear su desempeño a los estándares de la empresa.

Comprendiendo que este es un proceso gradual, Imperial ha establecido una ruta de trabajo, que parte por el establecimiento de canales de diálogo y un plan de sensibilización en sostenibilidad.

En 2017 se llevaron a cabo 120 reuniones con proveedores de tipo comercial, con foco en la firma de acuerdos comerciales anuales y bianuales, en las cuales se buscó entablar un diálogo abierto para conocer



sus expectativas y necesidades, además de difundir nuestros lineamientos en sostenibilidad y la Política Transparencia Comercial Imperial.

Para el 2018 hemos planificado un nuevo ciclo de diálogos con proveedores, en los cuales se considera una charla de sostenibilidad y un plan de cursos Lean.

CALIDAD DE PRODUCTOS

El proceso de abastecimiento de productos y servicios de Imperial, se basa en un estricto control de calidad, que busca velar por la seguridad y confianza de los clientes.

El Departamento de Control de Calidad, de la Gerencia de Logística, está a cargo de cautelar que los productos nacionales e importados cumplan las normativas vigentes y las especificaciones de calidad y seguridad que establece Imperial.

En este contexto, se enmarca la Política de Auditorías a Fábricas e Inspecciones de Control de Calidad en Origen para

todos los proveedores extranjeros. En 2017 se realizaron 42 inspecciones a 10 proveedores chinos y rusos, que representan pagos por MM USD 5,5.

En línea con los estándares corporativos, el control de calidad también contempla testeos, normas de embalaje y recepción de productos, exigencia de certificaciones y el cumplimiento de requerimientos relativos a los servicios de soporte técnico, post venta y garantía.

Del total de nuestros productos, 559 códigos de pinturas y adhesivos están sujetos a procedimientos del Decreto

78, Reglamento de Almacenamiento de Sustancias Peligrosas. Para cumplir con sus disposiciones, contamos con una instalación aislada destinada al almacenamiento de estas sustancias, con restricción de toneladas por tienda; hojas de seguridad; sistema de extinción de incendios en cada rack; y avisos gráficos de peligro.

Durante 2017, realizamos un análisis de los embalajes ideales para nuestros principales productos, con el objetivo de disminuir plásticos y cartones, que implementaremos en los próximos periodos.

EVALUACION Y GESTIÓN DE RIESGO

Durante el periodo, categorizamos y segmentamos a nuestros proveedores en función de diversos criterios, que nos permiten anticipar riesgos y definir acciones prioritarias a desarrollar con los más críticos para el negocio.

En este contexto fortalecimos nuestra matriz de riesgos, incluyendo riesgos identificados en proveedores de

transporte terrestre para la reposición de tiendas o despacho a domicilio.

También identificamos riesgos en materia de salud y seguridad en los transportistas y personal de apoyo, razón por la cual hemos incorporado en los centros de distribución un sistema de encarpado techado, con línea de vida, que permite cargar en los camiones los despachos de Imperial de forma segura y eficiente.

GESTIÓN DE PEQUEÑOS PROVEEDORES

El 56% de los proveedores de Imperial son Pymes y al 95% se les paga a 30 días o menos.

Porque estamos conscientes de nuestra influencia en el desarrollo de nuestros proveedores pymes, hemos instaurado como primera medida la política de pago a 30 días, plazo que se reduce a 13 días en promedio para los más pequeños.

En otro plano, hemos realizado esfuerzos para contribuir a su eficiencia, al establecer una agenda de horarios de entrega de productos en nuestro centro de distribución central, lo que se traduce en una notable disminución de los tiempos de espera y ahorro de costos.

Establecimos una alianza con post-formadores de la Región Metropolitana

y Temuco para venderles materiales destinados a la confección de post-formado (laminas, MDF, adhesivos) en condiciones preferenciales de precio y plazo, asegurándoles la compra del producto terminado (cubiertas de muebles cocina y baño) y la venta en nuestras tiendas y canal mayorista.

Los beneficios son mutuos, dado que el postformador logra tener una demanda asegurada y margen conocido de su venta, mientras que Imperial asegura la venta de insumos y stock de calidad de productos elaborados.

Etapas del control de calidad



06



Nuestros clientes

Frente a las crecientes demandas de nuestros clientes y a un mercado cada vez más competitivo, hemos realizando grandes esfuerzos por innovar en modelos de atención y servicio, logrando una experiencia de compra cada vez más satisfactoria. Así seguimos avanzando en nuestro compromiso de ser la mejor alternativa en productos y servicios dentro de nuestra especialidad.

TEMAS ESTRATÉGICOS

- Experiencia de compra omnicanal
- Ética publicitaria
- Educación y consumo responsable
- Salud y seguridad con producto
- Apoyo al emprendimiento
- Innovación

NUESTRA GESTIÓN

Responsables	Políticas y compromisos	Acciones
Gerencia Comercial Gerencia de Operaciones Gerencia de Logística	Código de Integridad Adhesión a Código de Ética Publicitaria y Principios del Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR)	Modelo Net Promoter Score para medir satisfacción de clientes Apoyo financiero y comercial a clientes Micro pymes Ferias de especialistas Productos sostenibles

CONTRIBUCIÓN A OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



EXPERIENCIA DE COMPRA OMNISCANAL

Reconociendo las particularidades del consumidor actual, que busca acceder a productos y servicios a través de diversos canales, durante el 2017 Imperial avanzó en el desarrollo de una estrategia de omnicanalidad, que conlleva cambios en los procesos, logística y tecnología de la información.

Para hacer frente a este desafío se creó la nueva gerencia de marketing y experiencia de clientes, destinada a potenciar el área de business intelligence y el comercio electrónico.

Durante el año se trabajó en la implementación del canal e-commerce de Imperial, que será puesto en marcha el primer semestre de 2018. Esta labor conllevó la definición y especificación técnica y conceptual del diseño del nuevo portal web. Este esfuerzo también contempla establecer el servicio de Click & Collect, para que nuestros clientes puedan comprar on line y retirar en alguna tienda que les resulte más cómoda y próxima.

En relación a nuestros puntos de venta directa, en 2017 se inauguró una nueva tienda en La Serena, ampliando su presencia en una zona donde sólo contaba con una oficina de atención a mayoristas.

En este local de 3.600 m², con un diseño de exhibición que invita a visualizar los proyectos se implementó por primera vez en 2016 en la tienda Huechuraba, y posteriormente en tienda Concepción. Este modelo, que le permite al cliente visualizar la profundidad de los productos de Imperial, ha tenido un gran éxito, por lo que se espera extender al resto de la cadena en 2018.

Durante el año dotamos a los módulos de autoatención de nuevas herramientas de búsqueda de productos, más amigables para los clientes.

Destaca la creación de la Caja Unificada, que permite atender los diferentes medios de pago en un solo punto de contacto, lo que se traduce en ahorro de tiempo para el cliente y mayor eficiencia para los cajeros. Este proyecto partió como un plan piloto en la tienda Huechuraba, con su posterior implementación en los locales de Vespucio y La Serena.

También hemos dotado a todas nuestras tiendas de salas de espera, acondicionadas con sillones, estaciones de trabajo, cargadores de celular y revistas de inspiración para nuestros clientes.

La empresa ha puesto especial atención en mejorar los tiempos de respuesta de los diferentes canales de distribución, destacando durante el periodo la construcción de una bodega de atención a clientes mayoristas con más de 5 mil productos disponibles para retiro inmediato, ubicada en la comuna de La Granja, Santiago.

La Omnicanalidad



SATISFACCIÓN DE CLIENTES

En 2017 el Índice NPS aumentó en un 32%, llegando a 53,5 puntos, el puntaje más alto obtenido desde su implementación.

En Imperial reconocemos la importancia de escuchar a nuestros clientes para mejorar constantemente nuestra oferta de productos y servicios. Para ello aplicamos una encuesta de satisfacción, bajo el modelo Net Promoter Score (NPS), herramienta de retroalimentación que nos permite medir su percepción y mejorar en aquellos aspectos donde se plantean nuevos desafíos.

permitido brindar una mejor experiencia, que el público está reconociendo. Evidencia de ello es el avance en más de 13 puntos que mostró en 2017 la encuesta NPS, un hito que va en línea con el objetivo de entregar el mejor nivel de servicio y atención a nuestros clientes.

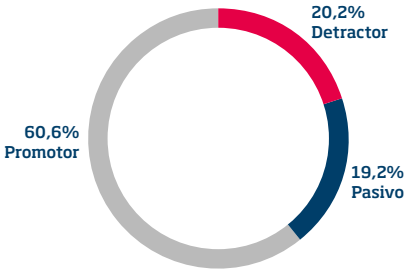
En 2017 se recibieron 13.814 encuestas, lo que representa un 4,3% de crecimiento de la muestra con respecto al año anterior.

Como consecuencia de las diversas y sostenidas acciones realizadas para mejorar la calidad de servicio y experiencia de compra, en 2017 el Índice NPS aumentó en un 32% con respecto al año anterior, llegando a 53,5 puntos, el más puntaje más alto obtenido desde la implementación del sistema en mayo de 2014.

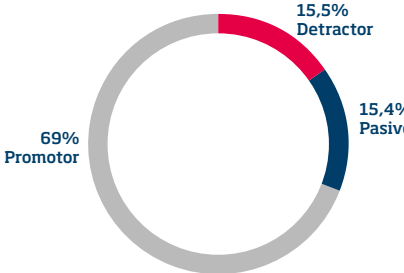
Las encuestas son recibidas en los módulos de atención NPS, ubicados en todas las tiendas, las cuales son analizadas diariamente.

Los cambios desarrollados por Imperial, como la incorporación del modelo de autoservicio, las nuevas exhibiciones, la implementación de la Caja Unificada y la ampliación del surtido de productos, han

2016



2017



Encuesta de satisfacción

	Índice 2016	Índice 2017	Variación %
Encuesta de satisfacción (Índice)	40,4	53,5	32%
Índice de satisfacción producto	59,2	61,2	3%



Partimos el año con **32.000 seguidores** de nuestra Fan Page de Facebook y finalizamos con **120.000 seguidores**.

CANALES DE COMUNICACIÓN

Contamos con canales de comunicación estables, que se constituyen en soportes integrales para acoger los requerimientos de nuestros clientes.

En 2017 sumamos un nuevo canal, el newsletter mensual de Imperial, dirigido

a clientes inscritos y se dio inicio a la publicación del catálogo mueblistas, versión digital.

Partimos el año con 32.000 seguidores de nuestra Fan Page de Facebook y finalizamos con 120.000 seguidores.



Call center para atención de clientes



Buzones en tiendas



Libros de reclamos



Canal de integridad



Correos electrónicos



Newsletter



Página web y fan page de Facebook



Línea directa y cartas al Sernac

Requerimientos

A través de la encuesta de satisfacción y los canales de comunicación nuestros clientes manifiestan preocupaciones y requerimientos, los cuales intentamos

responder de manera oportuna y adecuada. Entre los temas planteados y las respuestas de la empresa, destacan los siguientes:

Temas / preocupaciones	Respuesta de la empresa
Demora en los despachos en tienda	Mejoras en paneles de despacho con información del cliente. Proyecto Despacho: mejora integral del proceso de despacho con orientación al servicio del cliente
Tiempo de atención en sala de venta	Módulos de atención Tiendas bajo la modalidad de autoservicio Caja Unificada

EDUCACIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE

En Imperial estamos conscientes de que podemos contribuir a cambiar hábitos de consumo, poniendo a disposición de nuestros clientes productos que favorezcan la protección del medio ambiente y la igualdad social. Es por esta razón que progresivamente hemos ido incorporando líneas de productos ecoeficientes, los cuales cuentan con una rotulación especial que facilita su identificación.

En 2017 el 100% de nuestra oferta de productos de iluminación fue de bajo consumo, destacando la incorporación de luces Led en la marca propia de muebles Kutz.

A través de un estricto control de calidad nos aseguramos de comercializar tableros provenientes de plantaciones forestales certificadas y que sean de baja emisión de formaldehidos, compuesto químico utilizado para la formulación de los adhesivos utilizados en la fabricación de tableros, considerado dañino para la salud.

En Imperial nos aseguramos de comprar madera de proveedores que realicen un manejo sostenible de los bosques. El 71% de los códigos de tableros cuentan con la certificación forestal FSC.

Incorporamos a nuestro mix de productos grifería libre de plomo, como alternativa saludable y sostenible.

También hemos incorporado productos que ahorran agua, como sanitarios de menor consumo, lavamanos de menor capacidad y consumo y griferías con dispositivos para ahorrar agua.

Buscamos involucrar a nuestros clientes en iniciativas alineadas con la sostenibilidad, como es el caso de la compra de Agua Late, la cual disponemos en todas nuestras tiendas. El total de los ingresos obtenidos fueron donados a la Fundación Nuestros Hijos para llevar a cabo el proyecto “Mantenición y mejoramiento del centro de rehabilitación oncológico”.

Antes de la entrada en vigencia de la Ley del Saco, en Imperial nos adaptamos a

las nuevas disposiciones que establecen un límite superior de carga hasta los 25 kilos cuando la manipulación manual es inevitable y las ayudas mecánicas no pueden usarse. Para ello solicitamos a nuestros proveedores, modificar los formatos de sus productos, poniendo tempranamente a disposición de nuestros clientes sacos de yeso y mortero de 25 Kg, tinetas de pintura de cuatro galones, así como pastas, texturas y adhesivos en envases que no superan lo permitido.

Productos ecoeficientes

Ahorro y eficiencia de energía	45 de 49 productos
Ahorro y eficiencia de agua	25 de 85 productos
Grifería libre de plomo	13 de 120 productos
Tableros baja emisión	1.687 de 1.715 productos



COMERCIO Y MARKETING RESPONSABLE

Velamos porque nuestra publicidad responda a los principios que promovemos y a la normativa legal. Por eso desde el 2016 eliminamos toda publicidad sexista y reemplazamos la imagen del calendario Imperial, este año por ambientaciones de innovación en muebles, tableros y revestimientos.

En Imperial nos aseguramos de disponer de productos de la más alta calidad y que provean de seguridad a los clientes. Además, nos esforzamos por asegurar su disponibilidad y los mejores precios del mercado.

Respetamos los derechos de nuestros clientes, aplicando prácticas comerciales transparentes y justas. Es por esta razón que nos aseguramos de entregar información completa, veraz, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que comercializamos, así como sobre los riesgos posibles por el uso de los mismos.

En línea con estas políticas corporativas, cumplimos con los estrictos parámetros de ética de nuestra matriz, quien adhiere de voluntariamente a las normas del Código de Ética Publicitaria y los Principios

del Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR).

En relación al posicionamiento de marca, durante el 2017 se realizaron campañas de fidelización específicas por segmento de clientes (programa Cliente Fiel), logrando numerosas afiliaciones de mueblistas, ferreterías y maestros pintores con un crecimiento en compras y difusión de mix de productos complementarios.

Como resultado de este esfuerzo, que se enmarca en nuestra estrategia de comercialización y marketing responsable, en 2017 Imperial mejoró su posición en el Top of Mind de la encuesta de Seguimiento de Marca (Market Track), pasando de 40% a 44% en el segmento especialistas, de acuerdo a 429 clientes encuestados con significación estadística.

De acuerdo al informe Valor de Marca, de Critería, mantuvimos nuestra Densidad de Marca (de 62 a 61), mejoramos la Preferencia de Marca (42% a 48%) y aumentamos la Recomendación de Marca (41%-46%) en el segmento especialistas.

APOYO AL EMPRENDIMIENTO

Alrededor de nuestras tiendas, estratégicamente ubicadas, se generan polos de desarrollo para microempresas de mueblistas y maestros especialistas en carpintería, remodelaciones y reparaciones en general. A ellos les brindamos una atención personalizada y apoyo permanente para el desarrollo de sus emprendimientos, asesorías para formalizar sus emprendimientos, acceso a créditos flexibles y capacitación para el desarrollo de sus proyectos.

Apoyo financiero y comercial

En cada una de nuestras tiendas se encuentra una unidad autónoma del equipo de Crédito y Cobranzas, que tiene por objetivo conocer las necesidades de los clientes para determinar el apoyo técnico y comercial que requieren. Las funciones de esta área son:

- Evaluación crediticia en base a historial de relacionamiento con la empresa

- Apoyo a emprendedores con créditos de capital de trabajo
- Financiamiento a través de pago por proyecto a emprendedores
- Plazos de pago asociados a los flujos de proyecto de los emprendedores
- Plazo de financiamiento sin tasa de interés

De esta manera, nos esforzamos por contribuir a que los emprendedores puedan materializar sus sueños y proyectos.

Gracias a la constante incorporación de nuevas tecnologías, hoy contamos con una planta RTA, centros de corte y mecanizado que facilitan la elaboración de muebles, lo cual permite mejorar la eficiencia y calidad de los productos de nuestros clientes.

Para 2018 esperamos concretar un anhelado sueño, el Proyecto Mueblista-CEM: Centro de Experiencia del Mueble, en la tienda Huechuraba, que permitirá mantener exhibiciones permanentes de las últimas soluciones para clientes mueblistas, arquitectos y diseñadores.

Ferias de especialistas

A través de las Ferias de Especialistas, que realizamos en nuestras tiendas, buscamos actualizar a maestros y mueblistas con demostraciones de herramientas y maquinarias, así como con presentaciones de las últimas innovaciones de las marcas de nivel profesional más destacadas.

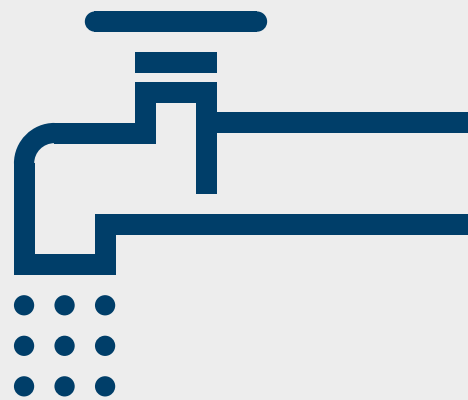
En 2017 se realizaron ferias de herramientas, construcción, pisos y baños, en la mayor parte de las tiendas a lo largo del país, en las que se desarrollaron actividades múltiples, demostraciones y ofertas al público.



07

Compromiso con el medio ambiente

En Imperial hemos dado pasos importantes en la gestión ambiental, asumiendo compromisos y acciones concretas para medir, mitigar y reducir los impactos que genera nuestra operación, procurando hacer un uso eficiente de los recursos.



TEMAS ESTRATÉGICOS

- Cambio Climático
- Eco eficiencia operacional
- Gestión de residuos
- Ciclo de vida del producto
- Transporte y logística
- Productos sostenibles
- Gestión de ruidos

NUESTRA GESTIÓN

Responsables	Política	Acciones
Sub Gerencia de Prevención	Política de Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional	Plan de Gestión Ambiental
Gerencia Comercial		Líneas de productos eco eficientes

CONTRIBUCIÓN A OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

En 2017 publicamos la Política de Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional, mediante la cual nos comprometemos a cumplir con la legislación ambiental vigente y otros estándares de carácter ambiental que la compañía adhiera voluntariamente. Así también manifestamos nuestra

voluntad de desarrollar un plan integral de gestión ambiental y programas de capacitación. En la Política asumimos compromisos en materia de construcción sostenible, eco eficiencia y cambio climático, y fomento del cuidado del medio ambiente.

Construcción sostenible

Incorporamos en nuestros nuevos proyectos de tiendas, bodegas y centros de distribución parámetros y métodos sostenibles, que contemplen la disminución de los impactos medioambientales, procurando beneficiar al entorno y las comunidades. Promovemos el enfoque de ciclo de vida y economía circular en el sector construcción, estimulando el uso

del análisis de ciclo de vida y la declaración ambiental de los productos. Identificamos, medimos y controlamos los impactos ambientales, con el fin de prevenir la contaminación y reducir o mitigar los posibles efectos en el cambio climático, a causa del desarrollo de nuestras operaciones y actividades.

Eco eficiencia y cambio climático

Medimos, reducimos y mitigamos las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) directas e indirectas que genera la empresa. Generamos acciones y normas destinadas al manejo responsable y eficiente del consumo de energía y agua. Implementamos una gestión de nuestros residuos y la construcción de una cultura de reducción, reúso y reciclaje en trabajadores, clientes y comunidad.

Promoción del cuidado del medio ambiente

Fomentamos, difundimos e incorporamos gradualmente los criterios de cuidado del medio ambiente y de la economía circular, entre clientes, trabajadores, proveedores y comunidad en general, para contribuir a combatir el cambio climático y sus efectos. Fomentamos los productos eco sustentables que la empresa ofrece en todas sus tiendas, siendo una alternativa eficiente para los clientes y comunidad. Difundimos contenidos sustentables en plataformas propias, tales como sitio web, catálogos y tiendas, para sensibilizar a la comunidad y ayudar a generar cambios de conducta que contribuyan al cuidado ambiental.

Para materializar estos compromisos desarrollamos un Plan de Gestión Ambiental, el cual contempla acciones, procedimientos y herramientas para mitigar los impactos negativos que pueda generar nuestra operación sobre el medio ambiente. El plan se concentra en el manejo de residuos peligrosos y no peligrosos, manejo de emisiones, consumo de agua y energía, y fomento del reciclaje.

Durante el 2017 avanzamos en la primera parte del plan, destinada a su difusión entre los trabajadores de Imperial. Para el 2018 se realizarán capacitaciones a nivel nacional.

En relación a los ruidos propios de la operación de corte y movimiento de maquinaria, se han ido disminuyendo gracias a la incorporación de nuevas tecnologías, como son los modernos sistemas de aspiración y hojas de sierra con tratamiento de teflón. De esta manera, logramos cumplir con la norma de emisión de ruidos, proteger a nuestros trabajadores, clientes y a los vecinos de nuestras instalaciones. Como una muestra del compromiso con la incorporación de los más altos estándares medioambientales en nuestras nuevas tiendas, se dotó a la tienda La Serena de luminarias LED para reducir el consumo energético, temporizador en griferías para el ahorro de agua y de un sistema de extracción en los centros de corte.

MANEJO DE RESIDUOS

En el marco del Plan de Gestión Ambiental, se inserta el plan de manejo de residuos peligrosos y valorizables, a través del cual buscamos reducirlos y velar por su adecuada disposición final. El aserrín es el principal residuo que generamos, por lo que nos preocupamos de darles otro uso, aprovechando el material para producir energía. La empresa GESMA es la encargada de retirar el aserrín y de derivarlo para ser convertido en biomasa. En 2017 comenzamos a reciclar el cartón, disponiendo de áreas de acopio y contenedores en el centro de distribución central de Imperial, La Martina, y en las tiendas Mapocho y Rancagua. Para el

2018 esperamos extender el reciclaje de cartón a todas las tiendas y centros de distribución. Los residuos peligrosos están compuestos por solventes y combustibles.

Residuos no peligrosos

Tipo de residuos	Peso de los residuos		Método de eliminación de residuos
	2016	2017	
Basura y despuntes de madera	6.210 Tn	5.741 Tn	Vertedero
Cartón	584 Kg	3.000 Kg	Reciclaje
Aserrín	270 Tn	288 Tn	Biomasa

Residuos peligrosos

Peso de los residuos		Método de eliminación de residuos
2016	2017	
5.654 Kg	4.102 Kg	Retiro de empresa especializada

CONSUMO ENERGÉTICO

Con el propósito de reducir el consumo de energía y, por ende, contribuir a disminuir nuestra huella de carbono, en Imperial implementamos en todas nuestras tiendas nuevas sistemas de iluminación LED. El recambio de las luminarias es un proyecto a largo plazo, que concluiremos en 2025 cuando el 100% de las tiendas se encuentre operando con este sistema de iluminación.

Adicionalmente, hemos establecido un procedimiento de consumo eléctrico para mantener su control y tomar medidas de reducción. Gracias a estos esfuerzos en 2017 logramos disminuir el consumo de energía eléctrica en 489.391 Kwh.

Consecuencia de lo anterior, la intensidad energética, que determina el consumo de energía eléctrica en función del número de trabajadores, disminuyó en 248 Kwh, con respecto al año anterior.

En Imperial utilizamos gas licuado para el funcionamiento de las grúas horquillas y de los equipos electrógenos de apoyo en caso de cortes de suministro eléctrico, así como para la calefacción de las tiendas.

El consumo de este combustible se incrementó en 2017, producto de la inauguración de la tienda La Serena y el consecuente aumento del movimiento de carga y la mayor demanda de calefacción.

Consumo de energía eléctrica Kw/Hora

2016	2017
4.980.407	4.491.016

Fuente: informe consolidado entregado por empresa de distribución de energía.

Intensidad energética

	Intensidad energética (kWh/m²)		
	2016	2017	Variación
Combustible Total / Total superficie de ventas	4.6	3.2	-30%
Electricidad Total / Total superficie de ventas	69.56	59.85	-14%
(Combustible + Electricidad) / Total superficie de Ventas	73	64.33	-12%

CONSUMO DE AGUA POTABLE

En el marco del Plan de Gestión Ambiental nos hemos propuesto controlar el consumo y hacer un uso eficiente del agua. En 2017 se implementaron en los baños sistemas de ahorro, lo que sumado a la mayor conciencia de nuestros trabajadores, producto de las campañas de cuidado ambiental, permitió reducir el consumo en más de 10 mil m³.

Consumo de Agua m³

2016	2017
55.163	45.092

Fuente: informe consolidado entregado por empresa de distribución de agua.

TRANSPORTE Y LOGÍSTICA

La entrada en operación de la bodega La Martina tiene un impacto positivo sobre el medio ambiente, puesto que al contar con un centro de distribución central los camioneros reducen el consumo de combustible.

A ello se suma que en 2017 comenzamos un proceso de optimización de la red de transporte con rutas más eficientes generando menores recorridos.

INVERSIONES AMBIENTALES

En 2017 el monto de las inversiones ambientales de Imperial fue de \$271,3 MM, de acuerdo al siguiente desglose:

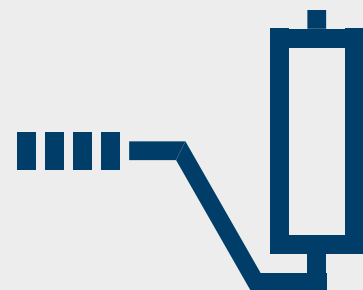
- Implementación de jaulas Respel, informes y permisos relacionados \$6MM (La Martina, Vespucio, La Serena y Madera).
- Sistemas de aspiración de aserrín en centros de corte \$176,5 MM (La Serena, Rancagua y Concepción).
- Implementación de iluminaria LED \$88,8 MM (La Serena y recambios de focos en otras tiendas).



08

Nuestra comunidad

Imperial reconoce la importancia de mantener una relación cercana y permanente con las comunidades donde está inserta, por lo que impulsa iniciativas que promueven la participación de sus trabajadores y contribuye a mejorar las condiciones de vida de los habitantes de su entorno.



TEMAS ESTRATÉGICOS

- Gestión con la comunidad
- Empleabilidad local
- Alianzas con la comunidad

NUESTRA GESTIÓN

Responsables	Políticas y compromisos	Acciones
Subgerencia de Procesos y Sostenibilidad	Política de relacionamiento con grupos de interés	Mapeo de la comunidad local
Subgerencia de Personas	Procedimiento de selección y contratación	Programa de formación dual Fomento de la empleabilidad local

CONTRIBUCIÓN A OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



GESTIÓN CON LA COMUNIDAD

Desde el inicio de sus operaciones, Imperial ha tenido una estrecha relación con la comunidad aledaña a sus tiendas.

Con el fin de profundizar los lazos con las comunidades vecinas, en 2017 se publicó la Política de Relacionamento con Grupos de Interés, se elaboró un mapa de los actores locales relevantes y se formalizaron programas destinados a contribuir al desarrollo del entorno.

PROGRAMA CONOCIENDO A MI COMUNIDAD

Reconociendo el impacto que genera nuestra actividad sobre el entorno y la importancia de ser un buen vecino, en 2017 dimos inicio al Programa Conociendo a mi Comunidad. Esta iniciativa comprende un plan de trabajo que se extiende hasta el 2020, cuyo objetivo es valorar y comprender el entorno cercano a cada una de nuestras instalaciones, para convertirnos en un miembro activo de la comunidad.

La fase inicial del programa fue el mapeo de los actores locales relevantes, proceso que nos permitió definir tres entidades sociales a través de las cuales

nos relacionaremos con la comunidad. Estas son:

- Cuerpos de Bomberos, porque reconocemos la importancia de su voluntariado y creemos que debe ser una institución cercana a nuestra compañía por la naturaleza de nuestras operaciones.
- Liceos Técnicos, porque reconocemos la importancia de la educación y la necesidad de generar oportunidades laborales para estudiantes de carreras técnicas.
- Juntas de Vecinos, por medio de ellas canalizaremos nuestro relacionamiento con la comunidad en general.

Durante el 2017 los gerentes de cada una de nuestras tiendas identificaron las tres entidades sociales ubicadas alrededor de su instalación. Así, se identificaron 8 juntas de vecinos, 17 liceos técnicos y 15 cuerpos de bomberos.

Para el 2018 hemos planificado que los gerentes de tienda tengan una reunión con cada una de estas entidades con el objetivo de iniciar un relacionamiento formal, definir temas y preocupaciones, así como oportunidades de colaboración.

EMPLEABILIDAD LOCAL

Imperial contribuye a la empleabilidad local mediante su política de selección y contratación de personal, la cual busca privilegiar a los habitantes de las comunidades cercanas a las tiendas, bodegas y centros de distribución. Para esto, se ha generado un vínculo con los diferentes municipios, específicamente con las Oficinas Municipales de Intermediación Laboral (OMIL).

La política estimula la promoción y el desarrollo de sus trabajadores, por lo que ante una vacante primero se realiza un concurso interno. En caso de que el cargo no sea ocupado, se realiza una búsqueda entre jóvenes que han sido parte de los programas de Formación Dual o Más Capaz realizados en nuestra empresa. Si la vacante persiste se acude a la OML más cercana a la tienda.

PROGRAMA FORMACIÓN DUAL

En 2017 formalizamos nuestro programa emblemático de Formación Dual, el cual venimos desarrollando desde hace cinco años, con el propósito de fortalecer los conocimientos y capacidades de los alumnos de liceos técnicos, mediante un modelo que combina el aprendizaje en la sala de clases con capacitación dentro de la empresa.

Bajo el principio de cooperación mutua, estudiantes y empresa se benefician. Los primeros porque acceden tempranamente a una experiencia laboral, que les permite poner en práctica los conocimientos que están adquiriendo y conocer los requerimientos de las empresas, favoreciendo una mejor inserción en el mundo del trabajo. Por su parte, Imperial obtiene la ventaja de formar a potenciales trabajadores de acuerdo a sus necesidades, empapándolos de su cultura organizacional, conocimiento y normativas internas.

Durante el 2017, participaron en este programa 41 alumnos, de los cuales 24 realizaron su práctica profesional y al término de ésta siete fueron contratados por Imperial.





Programa Formación Dual 2017

Tienda	N° de alumnos en formación dual	N° de alumnos en formación dual y que luego realizó practica	N° de alumnos contratados	Nombre de los liceos técnicos de donde provenían los alumnos que hicieron formación dual	Nombre de las carreras que estudiaban
Administración Central	1	1	0	Colegio Despertar	Sin especialización
Tienda Santa Rosa Ferretería y Madera	4	4	2	Colegio Despertar	Sin especialización
Tienda Rancagua	10	3	2	Liceo Técnico Santa Cruz de Triana Liceo comercial Jorge Alessandri Rodríguez Liceo Industrial Ernesto Pinto Lagarrigue	Administración Terminación en construcción
Tienda Puerto Montt	12	12	0	Liceo Piedra Azul	Técnico en Edificación
Tienda Valparaíso	3	0	1	Insuco Valparaíso	Ventas
Tienda Reñaca	1	1	1	Liceo Dr. Oscar Marín Socías	Terminación en construcción
Tienda Concepción	8	2	1	Liceo Comercial Jorge Sánchez Ugarte	Administración de Empresas Mención Recursos Humanos
Tienda Hualpén	2	1	0	Liceo Comercial Jorge Sánchez Ugarte	Administración de Empresas Mención Recursos Humanos

PROGRAMA MÁS CAPAZ

La tienda Temuco siguió participando en el Programa +Capaz, en la línea Personas con Discapacidad, impulsado por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE). Esta iniciativa tiene como objetivo apoyar el acceso y permanencia en el mercado laboral de mujeres, jóvenes y personas con discapacidad que se encuentren en situación de vulnerabilidad social, mediante la capacitación técnica, habilidades transversales e intermediación laboral, que favorezcan su empleabilidad.

A través de este programa insertamos alumnos en práctica del Instituto Superior de Comercio y de la ONG Kolping. Durante el 2017, contamos con cinco alumnos de la carrera Asistente de Bodega con Grúa Horquilla.

TENENCIA RESPONSABLE Y JORNADA DE ADOPCIÓN

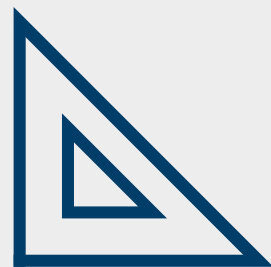
La tienda Concepción junto con la Brigada Canina de Carabineros, la Universidad Católica de la Santísima Concepción y la Municipalidad, participaron en un programa de tenencia responsable de mascotas. En la oportunidad perros vagabundos de la comuna de San Pedro fueron recogidos y desparasitados.

Imperial aportó 30 casas para perros confeccionadas por trabajadores de la tienda, que se entregaron a quienes adoptaron a los canes.



09

Índice de Contenidos GRI



INDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándares 102

ESTÁNDAR	Código G4	Código Estándares	Indicador	Página
102 - Contenidos Básicos	G4-3	102-1	Nombre de la organización.	1
	G4-4	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 a 11
	G4-5	102-3	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	12
	G4-6	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.	Imperial opera en Chile
	G4-7	102-5	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	8
	G4-8	102-6	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	11 a 13
	G4-9	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	10 a 13
	G4-10	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores: 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 lo 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)	45 a 47
	G4-12	102-9	Describa la cadena de suministro de la organización, incluso cómo los principales elementos se relacionan con las actividades de la organización, las marcas, los productos y los servicios principales.	56
	G4-13	102-10	Comunique 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.	4, 5, 12
	G4-14	102-11	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	38
	G4-15	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.	19, 26, 29
	G4-16	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.	26
	G4-1	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 ésta con miras a abordar dicha cuestión.	4 a 5
	G4-2	102-15	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	4, 5, 38
	G4-56	102-16	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta y códigos de ética.	8, 35

ESTÁNDAR	Código G4	Código Estándares	Indicador	Página
102 - Contenidos Básicos	G4-58	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.	36 a 37
	G4-34	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.	33 a 34
	G4-35	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.	22
	G4-36	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.	22
	G4-38	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”	34
	G4-39	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.	32
	G4-40	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	32
	G4-42	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.	32
	G4-45	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. 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.”	22 a 25
	G4-46	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.	34
	G4-48	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.	22
	G4-49	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas.	32

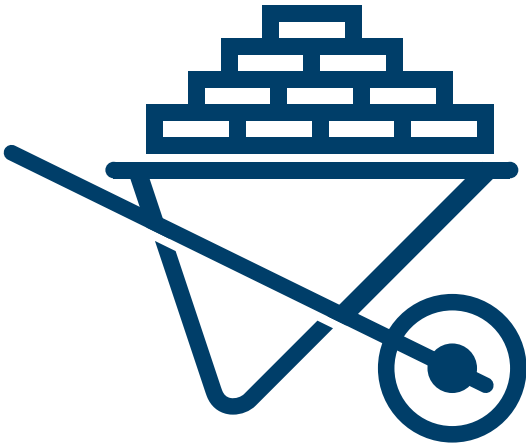
ESTÁNDAR	Código G4	Código Estándares	Indicador	Página
102 - Contenidos Básicos	G4-51	102-35	a) Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección, de acuerdo con los siguientes tipos de retribución: 1. Retribución fija y retribución variable: – retribución 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 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.	34
	G4-24	102-40	Elabore una lista de los Grupos de Interés vinculados a la organización.	25
	G4-11	102-41	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	48
	G4-25	102-42	Indique en qué se basa la elección de los Grupos de Interés con los que se trabaja.	25
	G4-26	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.	27
	G4-27	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.	64
	G4-PR5	102-43	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	63
	G4-17	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.	8
	G4-18	102-46	a) Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido del reporte y la cobertura de cada aspecto. b) Explique cómo ha aplicado la organización los principios de elaboración de Reportes para determinar su contenido.	28
	G4-19	102-47	Elabore una lista de los temas materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido del informe.	23 a 24
	G4-23	102-49	Señale todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a Reportes anteriores.	23 a 24
	G4-28	102-50	Período objeto del Reporte (año fiscal o año calendario).	28
	G4-29	102-51	Fecha del último Reporte (si procede).	28
	G4-30	102-52	Ciclo de presentación del Reporte (anual, bienal etc.).	28
	G4-31	102-53	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido del Reporte.	Contraportada
	G4-32a	102-54	Indique qué opción «de conformidad» con los Estándares GRI ha elegido la organización.	28
	G4-32b	102-55	Facilite el Índice de GRI de la opción elegida.	81 a 85
	G4-32c	102-56	Facilite la referencia al informe de verificación externa si el Reporte se ha sometido a tal verificación.	El Reporte no fue sometido a verificación externa.
	G4-33		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	

INDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándares 103, 200-400

ESTÁNDAR	Código G4	Código Estándares	Indicador	Página
103: Enfoque de gestión	G4-20	103-1	El límite del tema material, incluyendo: i. Donde ocurren los impactos ii. El involucramiento de la organización en los impactos (causa directa, contribución indirecta o causa por relaciones comerciales) iii. Cualquier limitación con respecto al límite	23 a 24
	G4-21			
	DMAa	103-1	Por qué el tema es material	23 a 24
	DMAb	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	17 a 29, 31, 41, 55, 61, 69, 75
	DMAc	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	28
Categoría Económica				
201: Desempeño Económico	G4-EC1	201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	14 a 15
202: Presencia en el Mercado	G4-EC5	202-1	Relaciones entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	50
204: Prácticas de Adquisición	G4-EC9	204-1	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	57
205: Lucha contra la corrupción	G4-S04	205-2	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	35
	G4-S05	205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	Durante el año no se registraron casos de corrupción
206: Prácticas de competencia desleal	G4-S07	206-1	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.	No se recibieron demandas sobre estos temas durante el año.
Categoría Medio Ambiente				
302: Energía	G4-EN3	302-1	Consumo energético interno.	72
	G4-EN5	302-3	Intensidad energética.	72
	G4-EN6	302-4	Reducción del consumo energético.	72
306: Efluentes y Residuos	G4-EN23	306-2	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	71
307: Cumplimiento regulatorio	G4-EN29	307-1	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	No se recibieron multas ni sanciones por incumplimientos a la normativa ambiental.
	G4-EN31	DMA de varios temas	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.	71

ESTÁNDAR	Código G4	Código Estándares	Indicador	Página
Categoría Desempeño Social				
401: Empleo	G4-LA1	401-1	Número y tasas de contratación y rotación media de empleados, desglosados por grupo étnico, sexo y región.	45 a 47
403: Salud y Seguridad en el Trabajo	G4-LA6	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.	52 a 53
404: Capacitación y Educación	G4-LA9	404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	42 a 43
	G4-LA11	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	44
405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades	G4-LA12	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.	32, 46
	G4-LA13	405-2	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativos de actividad.	50
406: No Discriminación	G4-HR3	406-1	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	37
413: Comunidades locales	G4-S01	413-1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	76 a 79
415: Política Pública	G4-S06	415-1	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	La empresa no realiza contribuciones políticas.
416: Salud y Seguridad de los clientes	G4-PR1	416-1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos, cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	58
417: Etiquetados de los productos y servicios	G4-PR3	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.	65
	G4-PR4	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.	No se registraron incumplimientos de esta naturaleza.
	G4-PR7	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.	No se registraron incumplimientos de esta naturaleza.
418: Privacidad de los clientes	G4-PR8	418-1	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	No se recibieron reclamaciones sobre este aspecto.
419: Cumplimiento Regulatorio	G4-PR9	419-1	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.	No se recibieron multas sobre este aspecto.



IMPERIAL
El especialista
para especialistas

