

# IMPERIAL

El especialista  
para especialistas



Reporte de  
Sostenibilidad

# 2018

**Imperial S.A.**

**Rut:** 76.821.330-5  
**Dirección:** Av. Santa Rosa 7850, La Granja, Santiago, Chile.  
**Sitio web:** [www.imperial.cl](http://www.imperial.cl)

**Asesoría Metodológica y Redacción**

Centro Vincular  
Pontificia Universidad Católica de Valparaíso

**Dirección de Arte y Diseño**

Espacio vital  
[www.espaciovital.cl](http://www.espaciovital.cl)

**Agradecemos su opinión. Por favor envíe sus  
comentarios o sugerencias a:**

**Héctor Alejandro Vera Zuzulich**  
Gerente de Administración y Finanzas

**Teléfono:** (562) 23997000 - (562) 23997062  
**E-mail:** [alejandro.vera@imperial.cl](mailto:alejandro.vera@imperial.cl)

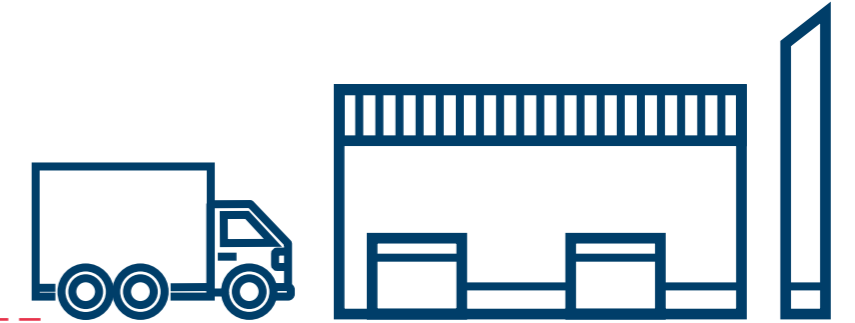
**César Burgos González**  
Sub Gerente de Procesos y Sostenibilidad

**Teléfono:** (562) 22399 8107  
**E-mail:** [cburgos@imperial.cl](mailto:cburgos@imperial.cl)

Reporte de  
Sostenibilidad

**2018**

# Índice



Mensaje del  
Gerente General  
**Pág. 06 - 09**

1

Nuestra  
Empresa  
**Págs. 10 - 19**

2

Nuestro  
Compromiso con  
la Sostenibilidad  
**Págs. 20 - 41**

3

Gobierno Corporativo  
y Ética Empresarial  
**Págs. 42 - 57**

4

Nuestros  
Trabajadores  
**Págs. 58 - 81**

5

Nuestros  
Proveedores  
**Págs. 82 - 91**

6

Nuestros  
Clientes  
**Págs. 92 - 101**

7

Compromiso con  
el Medio Ambiente  
**Págs. 102 - 109**

8

Nuestra  
Comunidad  
**Págs. 110 - 115**

9

Índice de  
Contenidos GRI  
**Págs. 116 - 121**

## Mensaje del Gerente General

Imperial S.A., como empresa del Grupo Falabella, funda su estrategia en tres pilares: Crecimiento, Rentabilidad y Sostenibilidad; sobre éstos es que nos trazamos objetivos, ejecutamos nuestras acciones y programas, y cumplimos nuestros compromisos.

Este reporte, nos permite por quinto año consecutivo, difundir nuestras prácticas y logros, dando a conocer, en un ejercicio de transparencia y accountability, lo que hemos desarrollado en el pilar de Sostenibilidad, dándonos un espacio de diálogo retrospectivo que nos permite también, analizar lo realizado, retroalimentarnos y definir acciones que nos conduzcan a seguir mejorando y afianzando a Imperial en el corazón de sus colaboradores, clientes, proveedores y en la comunidad que nos acoge.

Me permito comenzar esta reflexión agradeciendo a Red Pacto Global Chile, organismo dependiente de la ONU que fomenta la sostenibilidad en el mundo empresarial, por reconocernos en la categoría Medio Ambiente, destacando nuestro trabajo en la "Disposición de residuos de aserrín para biomasa", que nos pone entre las mejores prácticas en materia de sostenibilidad y compromiso con la Agenda 2030, en cuanto a las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Como especialistas en la entrega de productos y servicios para los mueblistas, hemos desarrollado el mayor servicio de corte de tableros a lo largo de Chile, y consideramos

nuestro deber reducir el impacto que esto significa incorporando redes de aspiración centralizadas en nuestras instalaciones, y reutilizando este material como combustible en la generación de energía dándole un segundo uso dentro de una economía circular.

Dentro de este mismo ámbito, en el 2018 eliminamos todas las bolsas de un sólo uso que se entregaban a nuestros clientes, lo que significó dejar de introducir al medio ambiente más de un millón de bolsas por año. Estas han sido reemplazadas por empaques biodegradables, incluso antes de la entrada de la normativa vigente, lo que nos valió una distinción de la Ilustre Municipalidad de Quinta Normal, por ser la primera empresa de la comuna en realizar este cambio.

Nos enorgullece también el haber realizado el "Primer Encuentro de Proveedores de Imperial" el que contó con la participación de más de 140 proveedores. En este encuentro se realizó una capacitación en sostenibilidad que abordó temas como impactos en la cadena de suministro, los riesgos reputacionales y avances en producto eco-amigables, además, de premiar a los

mejores en abastecimiento, innovación y capacitación.

En nuestro relacionamiento con la comunidad, los gerentes de tienda se reunieron con líderes de las instituciones a través de las que Imperial se vincula con la comunidad. Esto se enmarca en el programa "Conociendo mi Comunidad" que se inició en 2017.

En el ámbito de la gestión de personas, estamos muy contentos por haber tenido nuestra primera premiación "Espíritu Imperial", en donde dentro del programa que premia trimestralmente a los colaboradores destacados de cada área de la empresa, se eligió a las y los Mejores de los Mejores en una premiación anual Espíritu Imperial, que destacó a 25 colaboradores, entre los que se distinguió a los seis mejores a nivel nacional.

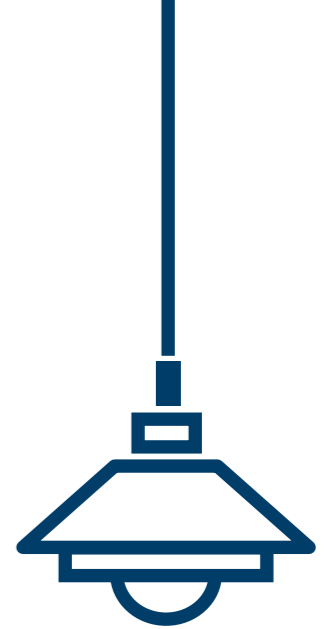
Así mismo, me tocó liderar una campaña muy bonita acerca de prevención que denominamos "El Valor de la Seguridad". Esta es la segunda etapa del plan de culturización sobre seguridad lanzado el año pasado en conjunto con ACHS y su departamento de prevención estratégica, que busca que la seguridad de las personas sea una característica de los que pertenecemos a esta Empresa. Recorrimos todas las instalaciones y visitamos a todos los colaboradores, llevando este mensaje y compartiendo la forma en que la empresa lo está concretando.

Hacia nuestros clientes también tuvimos grandes noticias. Destacamos la inauguración del CEM (Centro de

Experiencia del Mueble), lugar único en Chile que combina inspiración con la experiencia del mueble, situado en la planta alta de Imperial Huechuraba, ha convocado más de 500 clientes desde su inauguración en mayo 2018, transformándose en un centro de negocios, capacitación e innovación para arquitectos, diseñadores, inmobiliarias y mueblistas en general.

Así mismo escuchando a nuestros clientes hemos tomado dos exitosos cambios desarrollados en el piloto de autoservicio de tienda Huechuraba y expandimos, el modelo de Caja Unificada al total de nuestras tiendas, lo que le permite al cliente tener un sólo punto de contacto de pago para cualquier medio de pago utilizado en su compra, entregando valoración al tiempo de nuestros clientes. Además, llevamos el modelo de exhibición por proyectos a tiendas Concepción, Mapocho y Puerto Montt, con nuevas exhibiciones de mayor altura y una propuesta basada en el desarrollo de proyectos y una mejor visualización de los productos disponibles. Así mismo completamos el desarrollo de Autoservicio en 100% de los productos portables en tienda Huechuraba, desde el 33% que tenía el proyecto original, este cambio se da luego del éxito del piloto anterior y esperamos seguir mejorando la experiencia del cliente al tener ahora todos los productos portables a la mano de forma de ahorrar tiempo en su compra.

Implementamos el anhelado Centro de Distribución Retira Clientes, en nuestras dependencias de La Granja, el que permite un mejor servicio de entrega a clientes mayoristas con una operación



Rodrigo Fuenzalida F.  
Gerente General de Imperial



especializada, rápida y segura de carga de alto volumen en camiones de clientes.

Lanzamos en marcha blanca la Web transaccional Ecommerce con sistema de Click & Collect en tienda Mapocho y posteriormente con Delivery dentro de la Región Metropolitana, lo que les permite a nuestros clientes comprar desde su empresa o faena de trabajo, ahorrando tiempos de espera. También sumamos otra plataforma digital, la APP Imperial que permiten la movilidad para que nuestros clientes puedan comprar y así facilitar su trabajo.

Se implementa Portal de Crédito (<https://portalcredito.imperial.cl>) lo que les permite a los clientes revisar su cuenta corriente en línea, hacer consultas, solicitar prórrogas de pagos y descargar documentación, aumentando

la transparencia y entregándoles una herramienta de autogestión que se suma a nuestro servicio en tiendas.

Todos estos cambios, sumados a los que hemos venido realizando en los periodos anteriores, contribuyó a que este año aumentáramos en 4 puntos el Top of Mind del contratista de tableros, herramientas y materiales de construcción, con atributos destacados en variedad de productos, atención, cercanía y precios convenientes. En materia de calidad de servicio, el NPS, herramienta que mide la calidad de servicio percibida por nuestros clientes, subió más de cinco puntos respecto al 2017. Todas las dimensiones mejoraron respecto al año anterior, destacando como mejor evaluada la de la calidad de atención de nuestros vendedores.

Lo anterior, nos ayudó a afrontar de buena manera un 2018 muy exigente debido a un mercado contraído que comenzó con grandes expectativas y que llevó a los distintos actores del mercado a abastecerse de forma relevante para afrontar esta situación y que ante la disminución de la demanda han salido con promociones y liquidaciones para que comprometen los márgenes del negocio. Creemos que las apuestas que hicimos y que seguiremos haciendo nos permiten seguir creciendo de manera sostenible al entregar una oferta y servicio diferenciador y reconocido por todos nuestros clientes especialistas.

En 2018 aplicamos por cuarta vez consecutiva el Index de Sostenibilidad, herramienta que utiliza nuestra matriz Sodimac en todas las empresas del Grupo

para medir la gestión que realizamos en esta materia, obteniendo un resultado general de 58%, nueve puntos más que el año anterior. Este significativo avance demuestra el compromiso de Imperial con la integración de la sostenibilidad en su estrategia de negocio y los esfuerzos realizados por todas las áreas para cumplir este propósito. Lo anterior, nos indica que estamos avanzando a paso seguro en la senda de la sostenibilidad, con la convicción de que así podremos ser cada vez una mejor compañía.

**Rodrigo Fuenzalida F.**  
Gerente General de Imperial

Somos una empresa comercializadora y distribuidora de materiales de construcción, tableros de madera y artículos de ferretería.

# 01 Nuestra Empresa



Nos caracterizamos por un fuerte compromiso con el desarrollo de nuestros clientes, principalmente mueblistas y maestros de la construcción, sello que hemos mantenido desde nuestra fundación en 1974. Desde entonces brindamos atención personalizada, asesoría para formalizar sus emprendimientos y acceso a créditos flexibles.

De esta manera, hemos crecido de la mano de nuestros clientes, quienes nos reconocen como un aliado en el desarrollo de sus proyectos.

Tras un proceso de expansión a diferentes puntos del país, la construcción de

grandes centros de distribución y la incorporación de la especialidad en madera, que comienza en 1990, la empresa se ha convertido en un actor importante de su sector, posicionándose como especialista en materiales de la construcción y líder en servicio y distribución de tableros de madera.

Imperial está abocada a satisfacer las crecientes exigencias de sus clientes con innovación, amplio surtido de productos y la mejor atención, sobre la base de una estrategia de desarrollo que considera la sostenibilidad como un pilar fundamental.



Somos parte de Sodimac, filial de mejoramiento del hogar del Grupo SACI Falabella, uno de los principales conglomerados del retail de América Latina, con quienes compartimos este enfoque de desarrollo.

Imperial es sociedad anónima cerrada, con una participación accionaria de un 60% de Sodimac y de un 40% de Inversiones Orgalla.



## 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.

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.

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.

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

### Respeto por las Personas



### Honestidad



### Respeto por los Compromisos



## Valores

Para el cumplimiento de estos propósitos, quienes integramos Imperial orientamos nuestras acciones de acuerdo a cinco valores fundamentales:

### Comunicación



### Innovación



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.

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.

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.



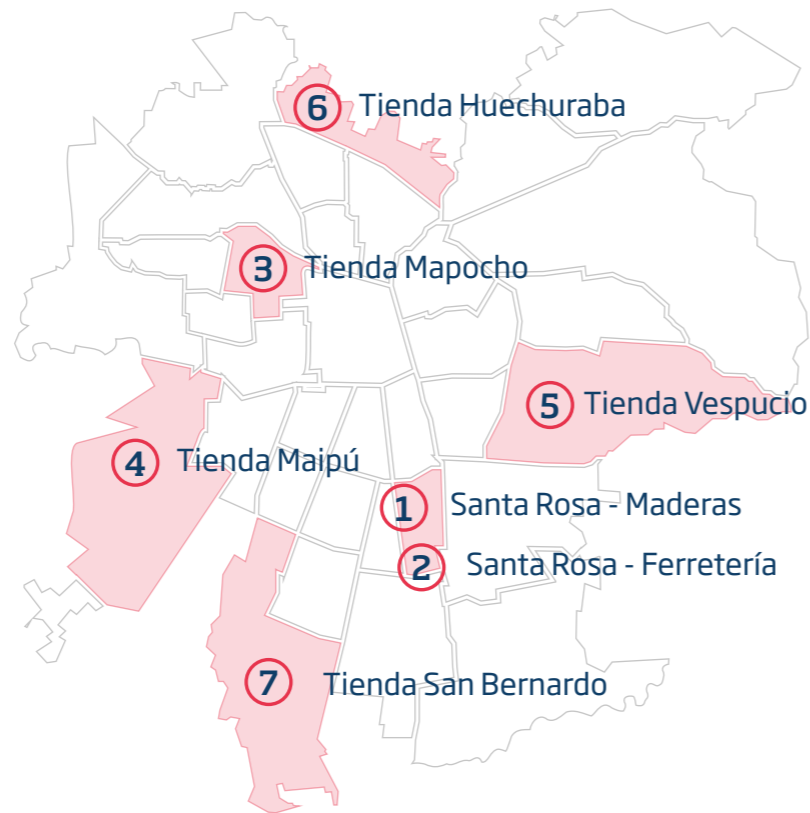
### Austeridad

## ¿Dónde estamos?

Imperial tiene 16 tiendas distribuidas en diez ciudades del país, desde La Serena a Puerto Montt.

En Santiago cuenta con un centro de corte, mecanizado y planta RTA (listo para ensamblar, en sus singlas en inglés), además de un centro de distribución central y tres bodegas satelitales.

Su oficina central se encuentra ubicada en Avenida Santa Rosa 7850, La Granja, Santiago.



### 7 tiendas en la Región Metropolitana

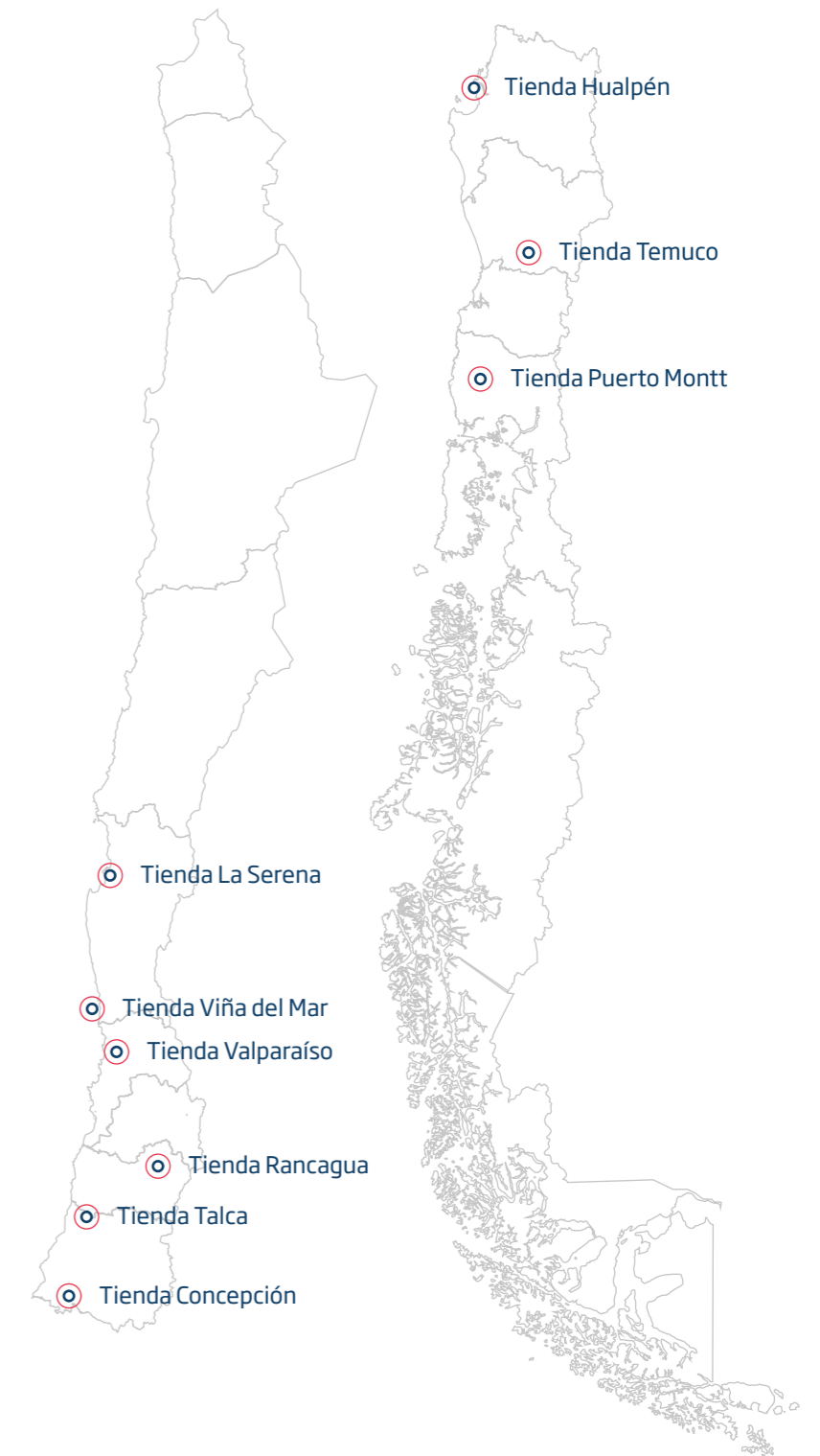
- Santa Rosa - Maderas
- Santa Rosa - Ferretería
- Mapocho
- Maipú
- Vespucio
- Huechuraba
- San Bernardo

#### TAMAÑO DE LA EMPRESA

	2017	2018
<b>Tiendas</b>	16	16
Centros de distribución y bodegas	3	3
Superficie de venta (m <sup>2</sup> )	75.030	75.030

### 9 tiendas en regiones

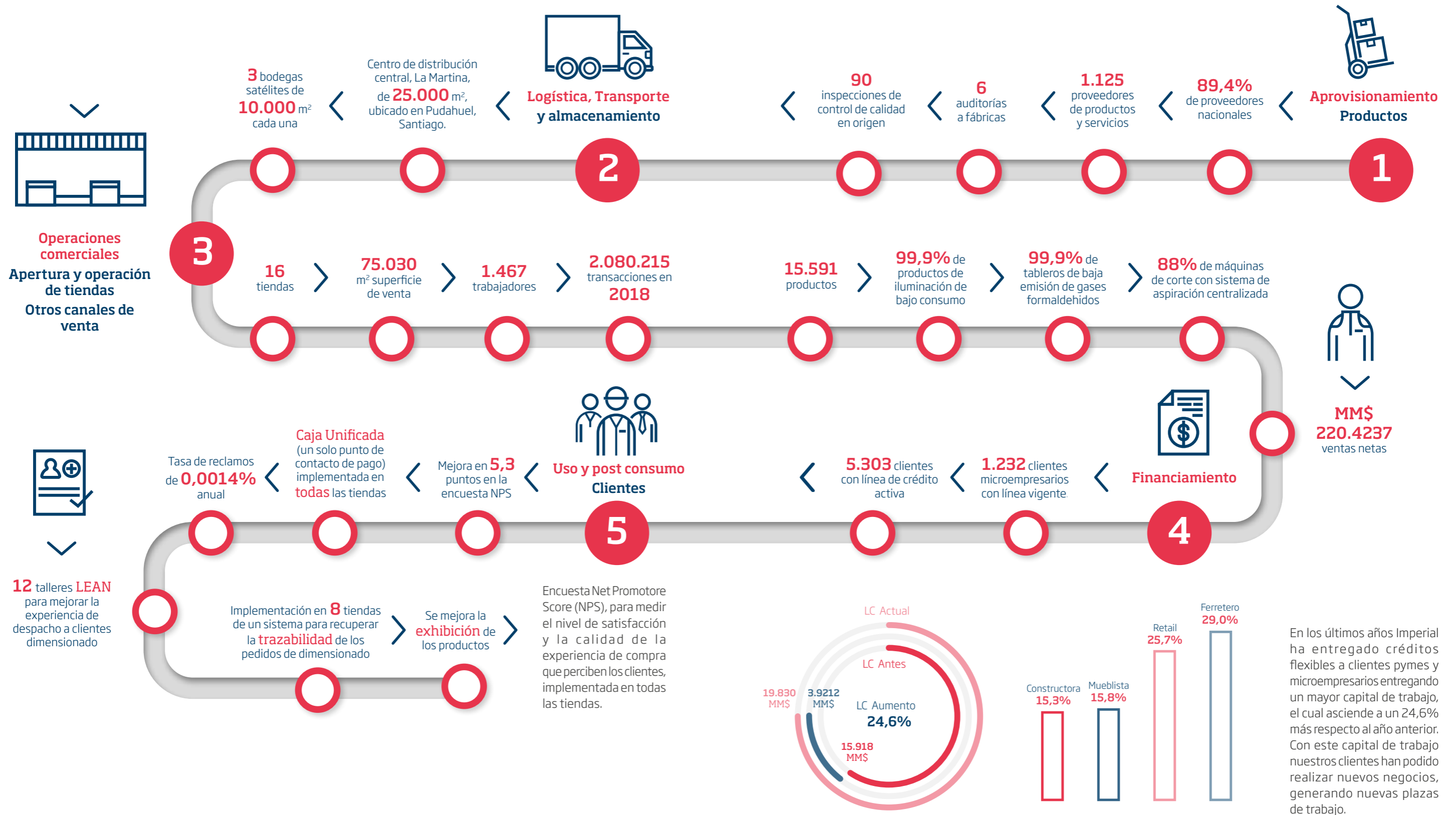
- La Serena
- Viña del Mar
- Valparaíso
- Rancagua
- Talca
- Concepción
- Hualpén
- Temuco
- Puerto Montt





# Nuestra Cadena de Valor

Imperial integra criterios de sostenibilidad a lo largo de toda su cadena de valor, buscando asegurar su responsabilidad sobre los impactos directos e indirectos ocasionados por sus actividades. En la siguiente infografía se presentan los principales procesos de nuestro negocio:



## Nuestros clientes

Mueblistas

Maestros (contratistas, pequeños especialistas)

Empresas (constructoras medianas y grandes)

Familias (dueños y dueñas de casa)

## Nuestros productos y servicios

A través de nuestras tiendas físicas y diversos canales de venta ofrecemos a nuestros clientes una amplia gama de productos y servicios, junto con asesoría técnica para desarrollar sus proyectos.

### Principales productos:

- Tableros de madera
- Láminas
- Maderas Aserradas
- Fibrocemento
- Fierros
- Cemento
- Quincallería
- Pinturas Adhesivos

### Principales servicios:

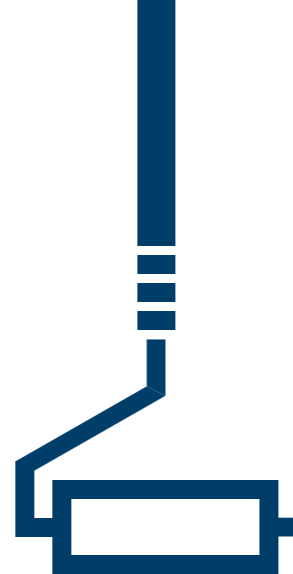
- Servicio de mecanizado, con paneleras de corte y enchapadoras en cada tienda además de una moderna planta que permite todo tipo de trabajo al tablero
- Tintometría, con planta de pinturas en tienda Mapocho que permite crear y recrear colores en múltiples calidades
- Arriendo de herramientas y maquinarias

### Mercados:

- Obras nuevas
- Mantenimiento y reparación del hogar
- Mejoramiento del hogar

### Marcas propias:

- Kutz
- Khor
- Rhinoply
- Holztek
- Tableros Melasek
- Muebles Kohr
- Tableros de Construcción Rhino Ply y Rhino OSB



## Generamos Valor para la Sociedad

Nuestro desempeño económico es esencial para asegurar la sostenibilidad del negocio en el largo plazo y para generar valor en la sociedad donde estamos insertos, a través de la creación de empleo, la contratación de proveedores y las inversiones con impacto social y medioambiental.

Los ingresos de 2018 fueron superiores a los del año anterior, debido a que el mercado se vio impulsado por mayores niveles de inversión, situación que se extendió hasta septiembre. A partir de entonces se produjo una contracción del fuerte crecimiento del primer semestre.

Para abastecer la demanda de los primeros meses del año incorporamos productos importados que nos permitieron entregar una propuesta de valor más completa a nuestros clientes y mejorar la disponibilidad de productos.

### Compromiso Tributario

El pago de los impuestos que gravan nuestro quehacer no es solamente una obligación legal sino parte de nuestro compromiso con la comunidad. Por ello adherimos a la Política Tributaria de Empresas Falabella, nuestro corporativo, 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 2018 los impuestos ascendieron a MM\$ 1.134.

#### VALOR ECONÓMICO GENERADO MM\$

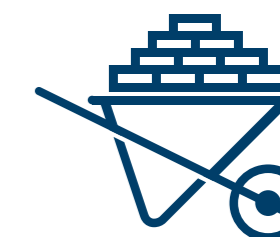
	2017	2018
Ingresos operacionales	242.073	265.166

#### VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO MM\$

	2017	2018
Gastos operativos	224.444	254.216
Sueldos y prestaciones de los trabajadores	16.793	17.961
Pagos a los proveedores de capital	4.466	3.290
Pagos al gobierno (impuestos)	1.466	1.134
<b>Totales</b>	<b>247.170</b>	<b>276.601</b>

	2017	2018
Ventas netas	MM\$ 201.463	MM\$ 220.4237
Capitalización *Deuda	MM\$ 55.273	MM\$ 65.464
* Capital / Patrimonio	MM\$ 34.720	MM\$ 36.759
<b>Activos totales</b>	<b>MM\$ 89.993</b>	<b>MM\$ 102.222</b>

Imperial renuncia al uso de estrategias para evitar el pago de impuesto, paraísos fiscales y transferencias del valor creado a jurisdicciones de bajo impuesto.





En Imperial creemos firmemente que para asegurar nuestra permanencia de largo plazo debemos gestionar adecuadamente nuestros impactos económicos, sociales y medioambientales, para lo cual hemos integrado la sostenibilidad en la estrategia de negocio.

## 02 Nuestro Compromiso con la Sostenibilidad

Nuestro plan de desarrollo estratégico se basa en tres pilares corporativos: crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad. De este modo buscamos asegurar un crecimiento responsable y sostenible en el tiempo.



## Lineamientos de Sostenibilidad

En el año 2018 se siguió avanzando de acuerdo a este plan, con metas en cada uno de los pilares, destacando los siguientes logros:

Económico	Social	Ambiental
Logramos el 1,9% de utilidad neta de las ventas.	Inauguramos el Centro de Experiencia del Mueble, CEM Imperial	Obtuvimos el Premio de la Red Pacto Global Chile, categoría Medio Ambiente, por la práctica "Disposición de residuos de aserrín para biomasa".
Aumentamos en 8,2% las ventas netas respecto del año anterior.	Más de 500 clientes participaron de las actividades de capacitación e innovación del CEM.	Con la instalación del sistema de aspiración centralizada de aserrín en la tienda de Talca logramos llegar a un 88% de máquinas de corte dotadas con esta tecnología.
Facilitamos el proceso de pago de nuestros clientes al expandir al total de nuestras tiendas el modelo de Caja Unificada.	Impartimos 41.402 horas de formación a nuestros trabajadores.	El 100% del aserrín recolectado a través del sistema de aspiración centralizada es convertido en biomasa.
Extendimos el modelo de exhibición por proyectos a las tiendas Concepción, Mapocho y Puerto Montt.	En la premiación anual de nuestros trabajadores, "Espíritu Imperial", elegimos a los Mejores de los Mejores.	Reciclaje del 100% del cartón utilizado en los embalajes del Centro de Distribución La Martina y Tienda Ferretería.
Implementamos el Portal de Crédito para clientes.	El 100% de los trabajadores participó en la Campaña "El Valor de la Seguridad"	
Comenzamos la marcha blanca de la Web transaccional eCommerce con sistema de Click & Collect en tienda Mapocho.	Aumentamos en más de 5,3 puntos el nivel de satisfacción de nuestros clientes, medido a través de la encuesta NPS.	
El 100% de los productos portables de la Tienda Huechuraba se incorporó al modelo de autoservicio.	Realizamos nuestro primer Encuentro de Proveedores, con la participación de más de 140 proveedores nacionales y extranjeros.	
	Realizamos 20 encuentros de gerentes de tienda con la comunidad.	

La Política de Sostenibilidad Corporativa es el marco de orientación de nuestra gestión sostenible. Contempla los compromisos que asumimos con cada uno de nuestros grupos de interés y se alinea a los principales instrumentos internacionales de sostenibilidad.

Estos son:

- 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).



## Política de Sostenibilidad Corporativa



### Nuestros Trabajadores

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.



### Nuestros Clientes

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.



### Nuestros Proveedores

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

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.



### Compromiso con el Medio Ambiente

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.



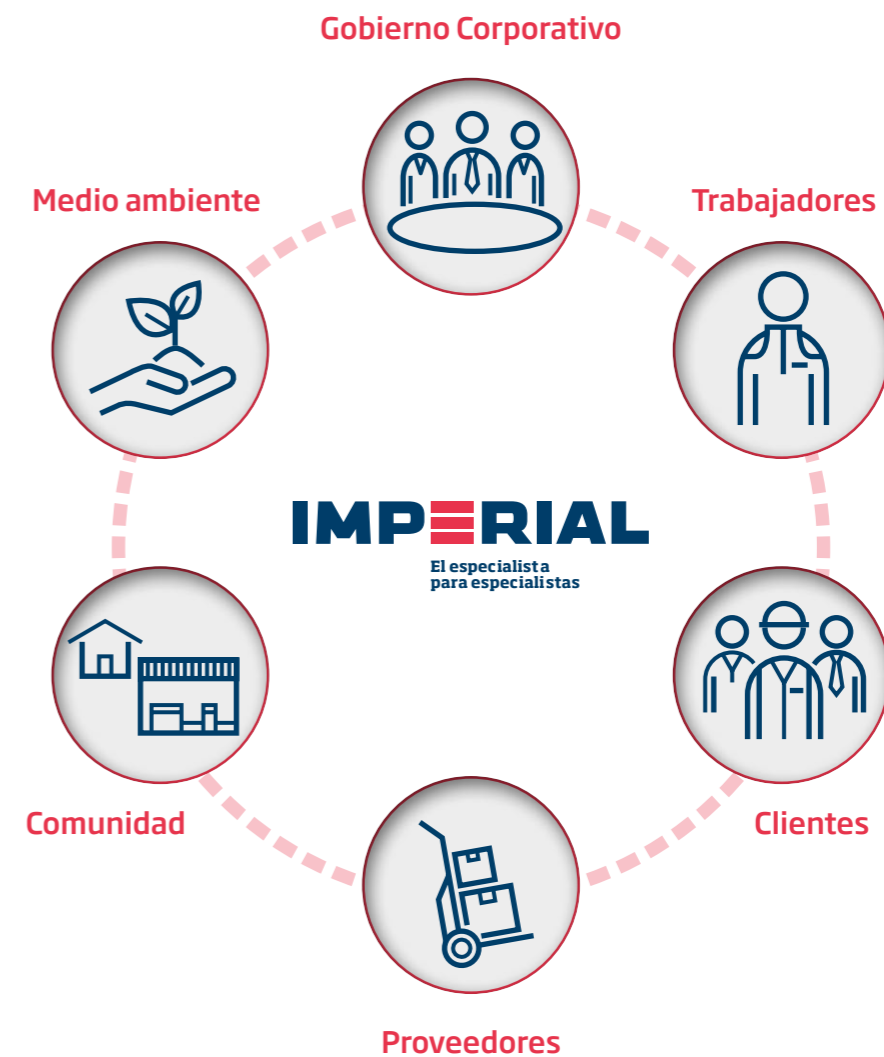
### Compromiso con la Comunidad

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.

## ¿Cómo Gestionamos La Sostenibilidad?

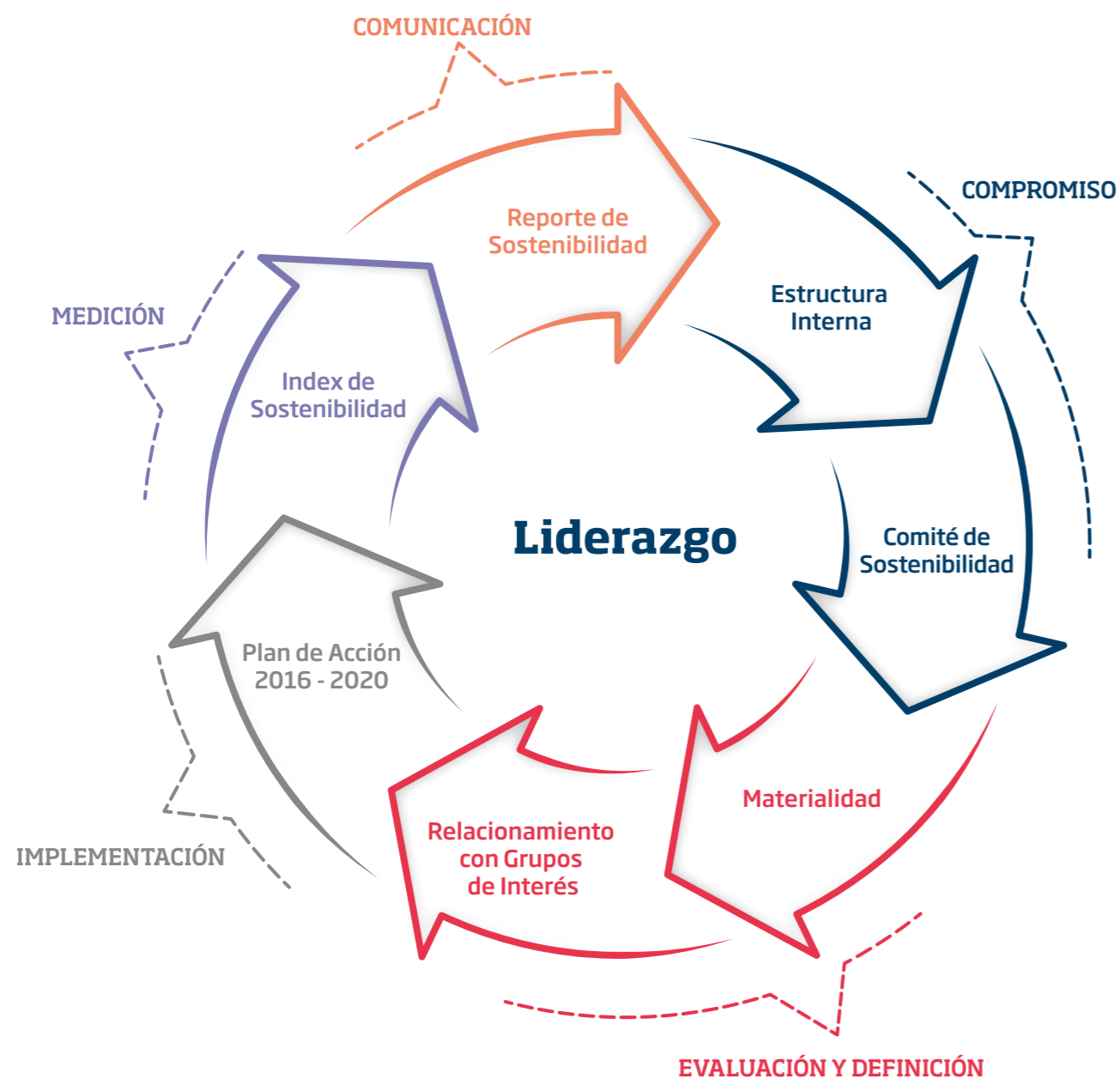
Para responder a los compromisos asumidos en nuestra Política contamos con un Plan de Acción de Sostenibilidad, que contempla seis pilares de gestión, cada uno de ellos con objetivos, metas y actividades asociadas.

El Plan, definido para el periodo 2016-2020, se actualiza anualmente y cada gerencia es responsable de su implementación, lo cual asegura que la sostenibilidad se integre de manera transversal en la gestión del negocio.

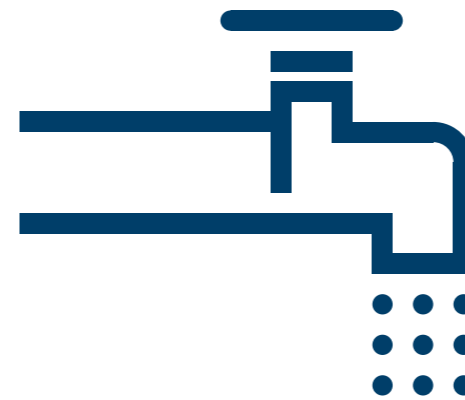


## Nuestro Modelo de Gestión de la Sostenibilidad

Para asegurar la integración de la sostenibilidad contamos con un modelo de gestión que comprende cinco etapas, las cuales se orientan a materializar los compromisos, la mejora continua y la comunicación.



## Compromiso



### Gestionamos la sostenibilidad en equipo

En Imperial asumimos la gestión de la sostenibilidad como una responsabilidad compartida por todas las gerencias, para lo cual contamos desde el año 2016 con un Comité de Sostenibilidad, que coordina y lidera la ejecución del Plan de Acción, aprueba los contenidos del Reporte de Sostenibilidad y vela por el relacionamiento con los grupos de interés vinculados con su área.

El Comité está integrado por los gerentes de las distintas áreas, dos subgerentes y el contralor:

- Gerente general (lo preside)
- Gerente de administración y finanzas
- Gerente comercial
- Gerente de TI
- Gerente de operaciones
- Gerente de logística
- Subgerente de personas
- Subgerente de proceso y sostenibilidad
- Contralor

El Comité sesiona cada dos meses, por lo que durante el 2018 se realizaron seis reuniones.

La coordinación del Comité está a cargo del subgerente de procesos y sostenibilidad, que depende de la gerencia de administración y finanzas. Su rol 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.

### Sostenibilidad en el Directorio

La Directora Margarita Cabo Osmer es la representante de esta instancia en temas del pilar corporativo sostenibilidad, labor que desempeña desde el año 2016. Su rol es mantener informado al Directorio sobre las decisiones y avances asociados al Plan de Acción de Sostenibilidad, generar instancias de capacitación, así como la coordinación con el Comité de Sostenibilidad.

## Evaluación y Definición



### Materialidad: gestionando lo importante

Desde el año 2016 Imperial ha llevado a cabo un proceso formal de identificación y priorización de temas relevantes para el negocio y sus partes interesadas en todos los ámbitos de la sostenibilidad, cuyo resultado se denomina materialidad.

Para definir esta materialidad hemos realizado un profundo análisis de los impactos positivos y negativos, reales y potenciales, del negocio sobre nuestros grupos de interés y a lo largo de la cadena de valor. De esta manera hemos logrado identificar riesgos y oportunidades, concentrando nuestros esfuerzos de gestión en aquellos temas con mayor potencial de crear valor económico, social y medioambiental.

Compartimos los temas materiales a nivel corporativo y consideramos otros temas propios, respondiendo a las características de nuestra empresa. Todos estos temas, que conforman la materialidad de Imperial, son parte de nuestra Planificación Estratégica y se gestionan a través del Plan de Acción de Sostenibilidad.

Para el desarrollo de este Reporte realizamos entrevistas a los miembros del Comité Ejecutivo con el fin de determinar los aspectos relevantes del año, en el marco de nuestra materialidad, y el nivel de profundidad con que serían abordados.

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 riesgos 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		✓	✓		





## Gestión de impactos

Como indicábamos anteriormente, los temas materiales surgen de un análisis de impactos y riesgos a lo largo de nuestra cadena de valor. En 2018 realizamos este ejercicio, con el fin de validar los fundamentos que orientan nuestra gestión de sostenibilidad. Este proceso y sus resultados fueron validados por el Comité Ejecutivo y el Directorio. Su revisión se realizará anualmente.

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	✓	✓	✓	✓	✓
	Ecoeficiencia operacional	✓	✓	✓	✓	
	Gestión de residuos	✓	✓	✓	✓	✓
	Gestión de ruidos		✓	✓		✓
	Ciclo de vida del producto	✓	✓			✓
	Transporte y logística		✓			
	Productos sostenibles	✓				✓

Aprovisionamiento	Logística	Operaciones Comerciales	Financiamiento	Uso y Post consumo
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gases efecto invernadero</li> <li>Generación de residuos</li> <li>Uso de materias primas en la fabricación de productos</li> <li>Contaminación de aguas</li> <li>Deforestación</li> <li>Trabajo infantil</li> <li>Fraude y corrupción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gases efecto invernadero</li> <li>Generación de residuos</li> <li>Generación de ruidos</li> <li>Salud y seguridad laboral</li> <li>Obstrucción de tránsito</li> <li>Generación de empleo</li> <li>Trabajo infantil/esclavitud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gases de efecto invernadero</li> <li>Generación de residuos</li> <li>Cambio en el entorno urbano</li> <li>Consumo de agua</li> <li>Desarrollo local a través de programas</li> <li>Oferta de productos sostenibles</li> <li>Desarrollo del emprendimiento</li> <li>Calidad de servicio</li> <li>Marketing engañoso</li> <li>Salud y seguridad laboral</li> <li>Generación de empleo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mal financiamiento al cliente</li> <li>Generación de empleo</li> <li>Desarrollo de emprendimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de residuos</li> <li>Productos defectuosos</li> <li>Generación de ruidos</li> <li>Generación de polvo</li> <li>Salud y seguridad laboral</li> <li>Gases efecto invernadero</li> <li>Generación de empleo</li> </ul>



## Relacionamiento con grupos de interés

En el centro de la gestión en sostenibilidad están las personas. Saber quiénes son, conocer sus opiniones, expectativas y mantener relaciones de mutuo respeto y confianza es una prioridad para Imperial. Para esto contamos con un mapa de grupos de interés, que revisamos anualmente, y un sistema de gestión de relacionamiento con cada uno de ellos, del cual es responsable cada gerencia por pertinencia.

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

## Canales de comunicación

Contamos con canales de comunicación e instancias de diálogo para estar en contacto permanente con nuestros grupos de interés e identificar potenciales riesgos y oportunidades.

## Frecuencia de relacionamiento:

**DI:** diaria / **SE:** semanal / **ME:** mensual / **BM:** Bimestral / **TR:** trimestral / **ST:** semestral / **AN:** anual

Grupo de interés	Canales de información		Canales de participación	
<b>Gobierno corporativo</b>	Sitio web	(DI)	Reuniones de Directorio	(BM)
	Reporte de Sostenibilidad	(AN)	Reuniones de Comité Ejecutivo Corporativo	(SE)
	Intranet	(DI)	Reuniones de Comité Ejecutivo Imperial	(SE)
	App "Somos Imperial"	(DI)	Reuniones Comité Auditoria	(TR)
	Diario Mural	(DI)	Líneas directas de atención, correo electrónico y teléfono	(DI)
	Informativos vía correo electrónico	(DI)	Junta de Accionistas	(AN)
	Memoria Sodimac	(AN)		
	Revisar todos los canales Gob. Corporativo			
<b>Trabajadores</b>	Sitio web	(DI)	Encuesta de Clima Laboral	(AN)
	Intranet	(DI)	Reuniones de Comité de Clima Laboral en cada tienda	(ST)
	App "Somos Imperial"	(DI)	Reuniones Comité Paritario	(ME)
	Diario Mural	(DI)	Inducciones y capacitaciones	(ME)
	Informativos vía correo electrónico	(DI)	Reuniones y contacto permanente con jefatura directa y Recursos Humanos de cada instalación	(DI)
	Reporte de Sostenibilidad	(AN)	Retroalimentación con públicos de interés (Reporte de Sostenibilidad)	(AN)
<b>Proveedores</b>	Contrato VBA (Vendor Business Agreement), que enmarca los compromisos y acuerdos comerciales con los proveedores de mayor tamaño	(AN)	Reuniones periódicas	(DI)
	Sitio web	(DI)		
	Reporte de Sostenibilidad	(AN)		

Grupo de interés	Canales de información		Canales de participación	
Clientes	Encuesta de satisfacción de Clientes NPS (Net Promotor Score)	(AN)	Red de oficinas comerciales y puntos de venta	(DI)
	Sitio web	(DI)	Noches mueblistas	(AN)
	Newsletter	(ME)	Feria y Concurso de diseño Imperial	(AN)
	Call Center	(DI)	Fan page Imperial Facebook	(DI)
	Imperial TV	(DI)	Retroalimentación con públicos de interés (Reporte de Sostenibilidad)	(AN)
	Folleto informativo	(ME)		
	Libro de sugerencias y reclamos	(DI)		
	Reporte de Sostenibilidad	(AN)		
Comunidad	Sitio web	(DI)	Reuniones con Gerencia	(TR)
	Call Center	(DI)	Información vía correo electrónico	(ME)
	Libro de sugerencias y reclamos	(DI)	Retroalimentación con públicos de interés (Reporte de Sostenibilidad)	(AN)
	Reporte de Sostenibilidad		Fan page Imperial Facebook	(DI)
Autoridades	Informes específicos a organismos públicos	(ME)	Reuniones periódicas o esporádicas	(ME)
	Sitio web	(DI)	Línea directa con SERNAC	
	Reporte de Sostenibilidad	(AN)		



## Temas y preocupaciones de nuestros grupos de interés

A través de estos canales de comunicación con nuestros grupos de interés podemos detectar necesidades y expectativas que nos permiten mejorar continuamente. Entre los principales temas planteados y resueltos por la empresa, destacamos los siguientes:

Temas / Preocupaciones	Grupo de interés que planteó el tema	Respuesta de Imperial
Demora en los despachos en tienda	Clientes	<b>Proyecto Despacho:</b> mejora integral del proceso de despacho con orientación al servicio del cliente.
Precio y amabilidad de vendedores	Clientes	Programa de capacitación a la fuerza de venta con el objetivo de impulsar el desempeño del equipo, para así desarrollar con éxito el plan de expansión y objetivo planteados por la compañía. Las temáticas fueron Sistema de ventas, Motivación y ambición, Comunicación con clientes.
Tiempo de atención en sala de venta	Clientes	<b>Módulo de atención:</b> herramienta que permite la autoatención.
Contaminación acústica	Comunidad	Este impacto se abordará en el ciclo 2019, esto lo haremos de forma cualitativa, mediante un acercamiento a las comunidades cercanas a nuestras instalaciones y cuantitativas; en términos de efectuar mediciones ambientales para conocer cuál es el real impacto acústico de nuestras operaciones en la comunidad.
Climatización	Trabajadores	Inversiones en equipamiento y mejoramiento en infraestructura para mejorar el confort de los trabajadores en las bodegas de tienda.



## Alianzas

Participamos en instituciones de reconocido prestigio para adquirir conocimientos y compartir nuestra experiencia, comprendiendo que la colaboración es fundamental para alcanzar los desafíos de nuestro sector y avanzar hacia el desarrollo sostenible.



### 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.

## Imperial recibe un reconocimiento de Pacto Global por su compromiso con el cuidado del medio ambiente

Por la práctica "Disposición de residuos de aserrín para biomasa", Imperial fue distinguida en la categoría medio ambiente por la Red Pacto Global Chile de las Naciones Unidas.

La entidad mundial realiza anualmente el Estudio Sistema de Integración de los Principios de Pacto Global (SIPP)

para medir y evaluar las tendencias y el nivel de compromiso de las empresas adheridas con los Diez Principios de la ONU. Además, por tercer año consecutivo, el Estudio incorporó los lineamientos propuestos por la Agenda 2030 de Naciones Unidas, en referencia a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

El análisis se basó en los Reportes de Sostenibilidad de las empresas adheridas, siendo Imperial reconocida por su constante esfuerzo de incorporar sistemas de aspiración centralizada en las máquinas de corte de tableros de madera y de disponer el aserrín recolectado para biomasa.



## Implementación



### Plan de acción 2016-2020

Durante el 2018 enfocamos nuestros esfuerzos de gestión, principalmente en 4 áreas:

- **Identificar nuestros principales impactos y riesgos a lo largo de la cadena de valor**

En 2018 fue aprobada por el Directorio nuestra Cadena de Valor, en la oportunidad también fueron validados los riesgos e impactos, reales y potenciales a lo largo de toda nuestra cadena de valor y en todos los grupos de interés.

- **Establecer instancias de diálogo con nuestros vecinos**

En el periodo objeto de este informe, se realizaron 20 reuniones entre gerentes de tiendas y organizaciones que son parte de nuestra comunidad. En nuestras tiendas recibimos a directivos de las juntas de vecino, cuerpos de bomberos y liceos técnicos cercanos a nuestras instalaciones. En la oportunidad les dimos a conocer nuestro programa de sostenibilidad, recogimos sus inquietudes y acordamos trabajar en el mediano plazo un programa integrador.

- **Establecer instancias de diálogo con nuestros proveedores y promover la sostenibilidad**

Durante este tiempo, se realizó el primer encuentro con proveedores de existencias, allí el Gerente de Administración y Finanzas realizó un taller de sostenibilidad, resaltando la importancia de nuestro pilar estratégico en la relación con los proveedores e instando a tener un relacionamiento más cercano, y avanzar en conjunto en iniciativas que nos permitan el desarrollo sostenible en el largo plazo.

- **Fomentar la vida saludable en nuestros trabajadores**

En 2018 durante los meses de agosto, septiembre y octubre se realizaron las actividades de gimnasia laboral en la Planta RTA, se sumaron además la Planta Mecanizado y Planta Centro de Cortes, aumentando en un 73% la participación de los trabajadores de esta área. En el mismo período se realizaron las actividades de Entrega de Fruta a nuestros trabajadores bajo el Programa de Salud y Nutrición en Imperial, a diferencia del año anterior, a las plantas RTA, Mecanizado, Centro de Cortes y Administración Central, se sumaron las unidades de Centros de Distribución La Martina, C 07, C 036 y Tienda Maipú, aumentando en un 58% la participación de los trabajadores de esta área.

## Medición

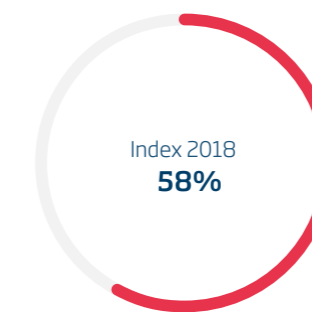
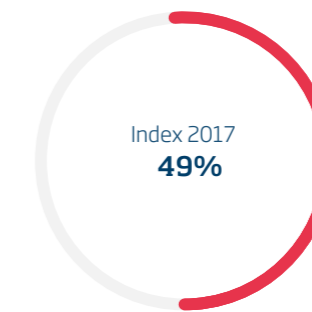
### Index de Sostenibilidad

Desde el 2015 a nivel corporativo contamos con un indicador estratégico diseñado para evaluar la gestión de sostenibilidad de todas las unidades de negocio de la compañía, el cual se compone de dos aristas:

- Evaluación del grado de alineación de la compañía a prácticas de clase mundial, inspiradas en los lineamientos de los grandes instrumentos internacionales de sostenibilidad, reconocidos a nivel global.
- Evaluación del nivel de integración de los temas materiales o estratégicos de sostenibilidad en la gestión de una compañía, como reflejo de la madurez con que ésta incorpora impactos reales y potenciales, derivados de sus decisiones y actividades.

Los pilares de evaluación son: Gobierno Corporativo, Trabajadores, Clientes, Proveedores, Comunidad y Medio Ambiente.

En 2018 aplicamos por cuarta vez consecutiva el Index de Sostenibilidad, obteniendo un resultado general de 58%, nueve puntos más que el año anterior.



Este significativo avance demuestra el compromiso de Imperial con la integración de la sostenibilidad en su estrategia de negocio y los esfuerzos realizados por todas las áreas para cumplir este propósito.

Respecto a la primera parte de este instrumento, la comparación con prácticas de clase mundial, los mejores resultados se obtuvieron a nivel de gobierno corporativo, trabajadores y clientes; mientras que los principales desafíos están en comunidad y medio ambiente.

La segunda parte del instrumento, que corresponde a la gestión de temas estratégicos, arrojó como resultado desafíos en torno a la definición de objetivos y metas, monitoreo y mejora continua.

Estos resultados permiten visualizar con claridad el camino a seguir para mejorar estos ámbitos de gestión en el marco del proceso de integración de la sostenibilidad.

### Sistema de incentivos

En 2018 por primera vez Imperial incorporó los resultados del Index de Sostenibilidad al sistema de incentivos de los gerentes generales y gerentes de la compañía, práctica que se realiza a nivel corporativo.

Para este indicador existen metas anuales, que son posibles de alcanzar con el involucramiento de todas las gerencias. De este modo se busca generar un efecto movilizador en la compañía.

## Comunicación

### Reporte de Sostenibilidad

El Reporte de Sostenibilidad es el principal instrumento de transparencia y rendición de cuentas de Imperial sobre su gestión en los ámbitos económico, social y ambiental.

Para su elaboración utiliza la metodología Estándares de Global Reporting Initiative (GRI), en concordancia con la opción esencial.

La información presentada en este reporte abarca la gestión de Imperial y de sus 16 tiendas distribuidas a lo largo del país, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018.

Este Reporte, además, se constituye en la Comunicación de Progreso de la compañía ante el Pacto Global de las Naciones Unidas, requisito que deben cumplir todas las organizaciones suscritas. De esta manera, Imperial da cuenta de su compromiso con los diez principios que promueve esta institución, los cuales buscan fortalecer los derechos humanos, las normas laborales, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

## Nuestra Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

En Imperial reconocemos a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) como la ruta para hacer frente a los desafíos globales. Comprendemos también que para alcanzar estas metas se requiere de la acción de los gobiernos, la sociedad civil y las empresas. Por

esta razón, vemos en esta agenda la oportunidad de hacer nuestro aporte.

A través de la gestión de los temas materiales buscamos contribuir a los ODS, lo cual explicitamos al inicio de los capítulos de este reporte.

### Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)





En Imperial buscamos  
cautelar la integridad y las  
buenas prácticas de gobierno  
corporativo, reconociendo que  
un comportamiento ético y  
transparente es esencial para  
avanzar hacia la sostenibilidad.

## 03 Gobierno Corporativo y Ética Empresarial

Contamos con sistemas que permiten poner en práctica y supervisar el cumplimiento de los más estrictos parámetros éticos, buscando prevenir, identificar y abordar eventuales situaciones que puedan afectar la reputación y la confianza en nuestra empresa.



### 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

### Contribución a Objetivos de Desarrollo Sostenible



Responsables	Políticas y compromisos	Hitos 2018
Jefe de Cumplimiento Legal	Código de ética corporativo	Capacitación a todos los ejecutivos de la compañía sobre Libre Competencia y la Ley 20.393
Subgerencia de Personas	Código de integridad Imperial	Difusión de video sobre el Código de Integridad de Imperial para reforzar su conocimiento en todos los trabajadores.
Subgerencia de Personas	Manual de Prevención del Delito (Ley 20393)	Desarrollo de Cartelera de Seguridad en idioma Creolé.
Gerencia Comercial	Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad	<p>En el mes de abril se realizó una capacitación corporativa llamada "Tu rol en la prevención del delito", en ella participaron todos los gerentes y subgerentes de Imperial.</p> <p>Comunicado enviado a colaboradores con cartilla digital campaña "Yo juego Limpio".</p> <p>Publicación afiche animado campaña "Yo juego Limpio" en App "Somos Imperial".</p> <p>Capacitación en el Modelo de Prevención del Delito a gerentes de tienda Retail y Mayoristas.</p>

## Estructura de Gobernanza

Desde la alta dirección de Imperial estamos firmemente comprometidos con un actuar ético y transparente, así como del riguroso cumplimiento de la normativa y de los derechos civiles y políticos de las personas.

### Directorio

El máximo órgano de gobierno de Imperial es el directorio, el cual está constituido por siete miembros titulares elegidos por la Junta de Accionistas. Su función es establecer los lineamientos generales que guían la conducción de la empresa, velar por su cumplimiento y responder frente a los accionistas.

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

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 independiente, declarado así bajo el artículo 50 bis de la Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas, quien además no es accionista de la compañía y jamás ha trabajado en ella.

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 Directora Margarita Cabo Osmer es la representante de esta instancia a cargo del pilar corporativo Sostenibilidad. Durante el 2018 se realizó una sesión sobre sostenibilidad en el Comité de Directorio.



### 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	

### Equipo Ejecutivo

El equipo ejecutivo de Imperial es encabezado por el Gerente General y está conformado por siete gerencias, una subgerencia y contraloría. Su función es ejecutar la estrategia de la compañía y asegurar el cumplimiento de las metas en los tres pilares corporativos: crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad.

Los miembros del equipo ejecutivo son elegidos de acuerdo a sus capacidades técnicas, habilidades interpersonales y experiencia en el negocio.

La comunicación entre el equipo ejecutivo y los grupos de interés se nutre permanentemente a través del Canal de Integridad, que posibilita un intercambio de información directo, transparente y eficaz. En el caso particular de los trabajadores, también canalizan sus inquietudes a través de los encargados de recursos humanos de cada una de las tiendas.

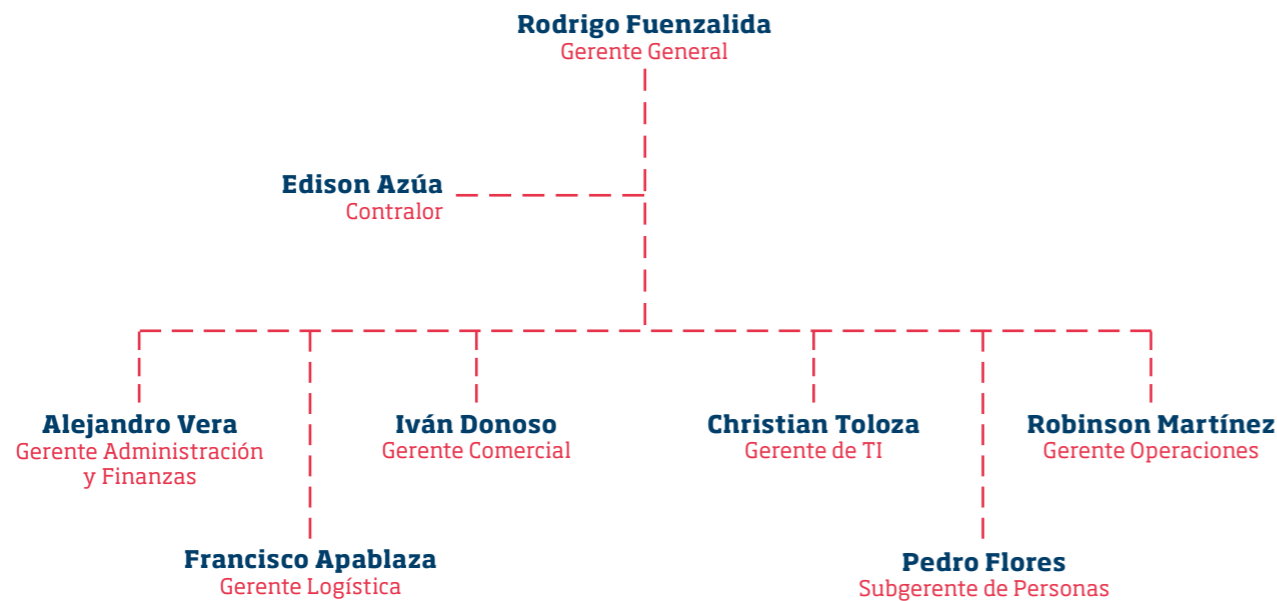


### Capacitación en Sostenibilidad para Directores

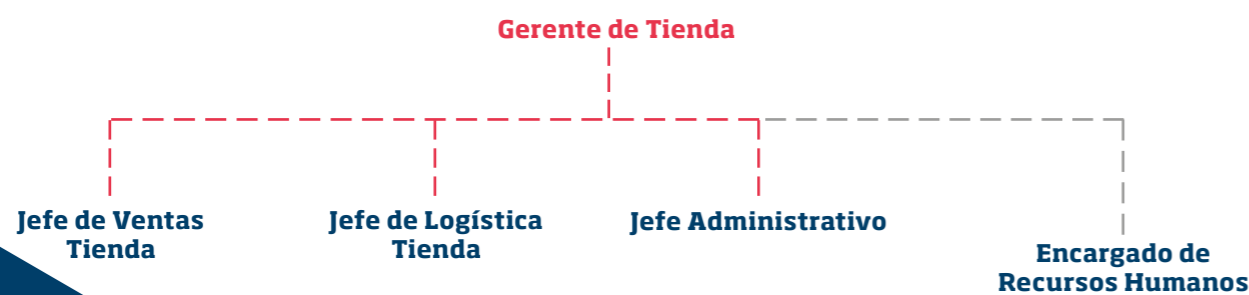
En 2018 el Directorio de Imperial participó en una capacitación sobre sostenibilidad corporativa, realizada por la gerente de desarrollo del Centro Vincular de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Carolina Hoyl. Se abordaron los nuevos enfoques en sostenibilidad para abordar los desafíos actuales, profundizando en la gestión de riesgos y en la importancia del liderazgo para fortalecer una gestión sostenible en la empresa, entre otros temas.



## Organigrama



En tiendas la estructura organizacional es la siguiente:



## Comités Ejecutivos

En Imperial contamos con nueve comités ejecutivos, los cuales son integrados por directores y miembros del equipo ejecutivo.

Sesionan mensualmente, a excepción del Comité de Auditoría y Tributario, que se reúne trimestralmente y el Comité de Sostenibilidad que sesiona bimestralmente.

La función de estos comités es tomar 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 recomendaciones 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:

Hace seguimiento a las causas de accidentes de la empresa, proponiendo acciones correctivas y preventivas a fin de disminuir la tasa de accidentabilidad. Además, conduce acciones para generar y fortalecer la cultura de seguridad de la compañía.

### 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.

### Comité de Riesgos:

Diseña, coordina y vigila la correcta implementación de la gestión de riesgos alineándola al cumplimiento de los Objetivos Estratégicos de la Compañía.

### Gestión de Conflictos de Interés

La compañía advierte posibles conflictos de interés mediante la definición de pautas y conductas, las cuales están consignadas en el Código de Integridad.

Además, acata las normas establecidas en la Ley 18.046 de Sociedades Anónimas.

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 tuvieren algún problema de este tipo con alguno de ellos.

Imperial no realiza lobby, no hace contribuciones ni participa en campañas políticas, y no hace aportes a asociaciones gremiales o centros de pensamiento.

## Remuneraciones e Incentivos

Con el propósito de alinear a los gerentes y ejecutivos en torno a los objetivos estratégicos definidos para cada período, Imperial mantiene un sistema de incentivos que incluye bonos de retribución de acuerdo con metas económicas y vinculadas a materias sociales específicas.

Desde el año 2018 incorporamos los resultados del Índice de Sostenibilidad (herramienta que a nivel corporativo nos permite medir los avances en la gestión de sostenibilidad) en las compensaciones variables del gerente general y equipo ejecutivo. De esta manera, asignamos prioridad a la sostenibilidad y buscamos movilizar a los líderes en torno a las metas de este pilar estratégico.

En 2018 el equipo ejecutivo de Imperial percibió remuneraciones e incentivos por un total de M\$ \$1.041.365, mientras que en 2017 esta cifra alcanzó los M\$ 992.682.

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

## Integridad, Derechos Humanos y Gestión de Riesgos

Fomentamos el comportamiento ético entre las personas que conformamos Imperial y en la relación con nuestros grupos de interés. Además, nos aseguramos de respetar los derechos humanos y rechazamos las malas prácticas y la corrupción.

### Integridad Corporativa

Estos compromisos están contenidos en el Código de Integridad, que establece los lineamientos éticos a nivel corporativo y los más altos estándares de compliance para asegurar una robusta gobernanza y una cultura de integridad.

El Código explicita además la obligación de los colaboradores de cumplir con la Política de Libre Competencia de Imperial, la cual hace hincapié en competir de manera leal y honesta en el mercado.

Junto con ello, se prohíbe en forma expresa cualquier conducta que pueda dar lugar a la imputación penal de la empresa bajo la Ley N°20.393, que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas por los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionario público nacional o extranjero y receptación.

Para reforzar las materias de esta ley, en 2018 se capacitó a todos los ejecutivos de la compañía en temas de ética, libre competencia y prevención de delitos.

En relación a nuestros proveedores y contratistas, contamos con un marco normativo formal de autorregulación denominado Transparencia Comercial Imperial (TCI), que permite operar en conjunto sobre reglas claras, asegurando un comportamiento ético acorde a los estándares éticos de nuestra empresa.

Adicionalmente, volvimos a capacitar a todos nuestros trabajadores en el Código de Integridad, mediante la presentación de un video, llamado Código de Integridad, donde los gerentes del Comité Ejecutivo dan a conocer el lanzamiento del nuevo Código de Integridad. El video fue presentado en todas las reuniones trimestrales que desarrolla la compañía y está en la APP Somos Imperial.

El segundo semestre de 2018, en el marco del programa "El Valor de la Seguridad", el Gerente General en conjunto con el Gerente de Administración y Finanzas se dieron tiempo para comunicar y promover el Canal de Integridad como herramienta para realizar denuncias y/o consultas de índole ético.



### Sistema de Integridad

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

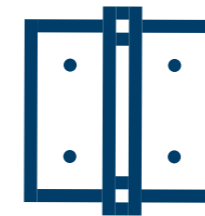
Esta estructura está conformada por cuatro instancias:

- 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 encargados 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



## Canal de Integridad

El Canal de Integridad está disponible en nuestro sitio web para todos los grupos de interés que deseen formular denuncias o consultas sobre temas éticos.

Este Canal es administrado por un tercero, la Fundación Generación Empresarial, lo cual permite garantizar la confidencialidad del emisor y un juicio imparcial ante los casos presentados.

Adicionalmente, contamos con otros canales para hacer llegar denuncias, consultas o reclamos, como un fono denuncia, buzones de reclamos en tiendas, plataforma para recibir encuestas de satisfacción de clientes NPS y el fan page de Facebook.

Durante el 2018 se recibieron 57 denuncias a través del Canal de Integridad, de los cuales 45 son éticos y 12 son no éticos, mientras que el año anterior sólo se recibieron 9. Esto demuestra la efectividad que ha tenido contar con un canal administrado por un tercero independiente.

Del total de denuncias recibidas, 20 fueron resueltas y se determinó que 11 casos carecían de fundamento.

Nº	Tipo de denuncia	Medidas adoptadas
6	Acoso laboral	Retroalimentación (2), Sin medidas (4)
24	Comportamiento inapropiado (lenguaje o trato inadecuado)	Retroalimentación (9), Desvinculación (2), Amonestación (2), Sin medidas (7), En proceso (4)
5	Infracciones a la normativa interna	Retroalimentación (3), En proceso (2)
4	Temas Laborales de connotación ética (trabajo seguro y saludable, condiciones de trabajo, etc.)	Amonestación (2), Desvinculación (1), Sin medidas (1)
3	Conflictos de interés	Desvinculación (1), En proceso (2)
1	Comportamiento inapropiado connotación sexual	Amonestación (1)
1	Responsabilidad con el medio ambiente y comunidades	Reparación (1)
1	Violencia en el lugar de trabajo (violencia física o amenazas contra la integridad de las personas)	Amonestación (1)

## Respeto a los Derechos Humanos

A través de nuestra Política de Derechos Humanos, Inclusión, Diversidad y No Discriminación, asumimos la responsabilidad de respetar los derechos humanos en toda nuestra esfera de influencia y particularmente en la dimensión interna.

En consecuencia, nos esforzamos por asegurar el respeto a la igualdad de oportunidades, a la diversidad, ya sea sexual, ideológica, política, religiosa y filosófica de nuestros trabajadores, reconociendo en ello la riqueza que nos permite conformar equipos más competentes, colaborativos y comprometidos. Resultado de este compromiso, en 2018 no recibimos ningún tipo de denuncia referida a discriminación.

En el Código de Integridad manifestamos nuestro tajante rechazo al trabajo infantil y forzoso, así como al acoso sexual y laboral. Además, manifestamos nuestra adhesión a los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas, principal directriz adoptada por la comunidad internacional para proteger, respetar y remediar los impactos negativos sobre los derechos humanos de la actividad empresarial.

## Gestión de Riesgos

Reconocemos la importancia de construir y fomentar una cultura consciente de los riesgos a los que está expuesto nuestro negocio, para mejorar las oportunidades y reducir las amenazas.

En este contexto, durante 2018 Imperial dio un paso adelante en esta materia, con la formalización de un sistema de gestión integral de riesgo documentado y estandarizado. Como resultado de este proceso, contamos con una política de riesgo propia que, junto con declarar lineamientos para la correcta gestión del riesgo, se constituye en una manifestación de la voluntad y compromiso de la gerencia general y el comité de riesgo con la gestión sistemática, responsable y sostenible de la organización.

Durante el periodo se realizaron cuatro comités de riesgos los cuales sesionan de manera trimestral. En estas instancias se analizan los riesgos a los que Imperial se encuentra expuesta y que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos organizacionales, además, es el espacio para gestionar y controlar la adecuada puesta en marcha de los planes de acción.

Junto con ello se realizaron dos presentaciones ante la gerencia general, con participación de todos los gerentes de primera línea, con la finalidad de alinear la planificación estratégica con gestión de riesgos.

Es indispensable resaltar el trabajo conjunto y colaborativo con el Corporativo Sodimac, por medio de una comunicación directa y oportuna de la gestión de riesgos, basada en lineamientos comunes, reuniones semanales y calendario de reportes periódicos.

Continuamos trabajando de manera coordinada en las tres líneas de defensa, buscando contar con los controles adecuados a los procesos y retos externos e internos que se nos presentan, contando con la verificación de éstos y su correcto funcionamiento, por medio del trabajo planificado de auditoría y control interno.

### Líneas de defensa para enfrentar riesgos

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.



## Medidas de Prevención y Control en Tiendas

### Matriz de Riesgos Imperial

Matriz	Procesos o Áreas de Riesgos	Matriz	Procesos o Áreas de Riesgos	
Operacional	Se enfoca en la gestión de riesgos relacionados a los procesos operacionales propios del negocio, incluyendo:	Cumplimiento	Se enfoca en asegurar que se cumplan las regulaciones y leyes que afectan a la empresa y su operación, incluyendo:	
	• Compra de mercadería.		• Regulación y leyes aplicables al retail, donde destacan la libre competencia, protección del consumidor, protección a los proveedores.	
	• Logística y abastecimiento.		• Regulación y leyes aplicables al negocio retail financiero, donde destacan las leyes bancarias, regulaciones y estándares de crédito, estándares de liquidez e inversión.	
	• Existencia y aseguramiento de calidad.		• Leyes en contra del lavado de activos, financiación al terrorismo, cohecho, soborno.	
	• Ventas, crédito, cobranza y recaudación.		• Leyes relacionadas a la seguridad que deben cumplir las instalaciones.	
	• Administración de proveedores y pagos.		• Leyes relacionadas a la seguridad que deben cumplir los productos que vendemos.	
	• Procesos comerciales y marketing.		• Reportes regulatorios.	
	• Gestión del talento humano.		• Leyes laborales y de aplicación a la gestión de personal.	
	• Procesos administrativos de las distintas áreas de apoyo.		• Cumplimiento tributario y contable.	
	• Procesos contables, financieros y tributarios.		• Leyes de protección a las comunicaciones.	
	• Gestión presupuestaria.		• Leyes de protección al medio ambiente.	
	• Inversiones financieras.		Seguridad Física	Se enfoca en asegurar que se cumplan con los estándares que garanticen la seguridad de las personas, instalaciones, equipos, maquinas, y existencias ante situaciones como:
	• Reportes.			• Incendio.
Seguridad TI	Se enfoca en la gestión de riesgos de los servicios y procesos informáticos y de comunicaciones, incluyendo:	• Desastres naturales, (terremotos, inundaciones).		
	• Acceso no autorizado a la información.	• Asaltos y robos.		
	• Ataques informáticos (virus, hackers, etc.).	• Actos terroristas.		
	• Interrupción de las comunicaciones.	• Impacto ambiental.		
	• Siniestros en las salas de equipos y procesamiento.	• Accidentes laborales / enfermedad laboral.		
	• Fallas de integridad en las bases de datos.	• Accidentes de clientes y terceros.		
	• Respaldos y planes de contingencia.			
• Dependencia de personal clave - proveedores.				
• Fuga de información confidencial (clientes, proveedores, colaboradores).				

Contraloría desarrolla un plan de Auditoría aprobado por el Comité de Auditoría, que considera todos los riesgos del negocio contenidos en las matrices de riesgos y prioriza aquellos con mayor vulnerabilidad. También considera efectuar seguimiento de los compromisos adquiridos por las distintas áreas auditadas.



Durante 2018, Contraloría siguió aplicando el modelo de auditoría continua, a través de una plataforma web denominada "Panel de Control Remoto, el cual está 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.

En 2018, se realizaron 153 auditorías presenciales y 195 auditorías remotas en tiendas, centros de distribución, plantas y oficinas centrales.

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.

Contar con un equipo humano comprometido es fundamental para alcanzar nuestras metas y asegurar la sostenibilidad de Imperial. Por eso procuramos favorecer su desarrollo y calidad de vida, fomentar el diálogo y mantener buenas relaciones laborales.

## 04 Nuestros Trabajadores





### Temas Estratégicos

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

### Contribución a Objetivos de Desarrollo Sostenible

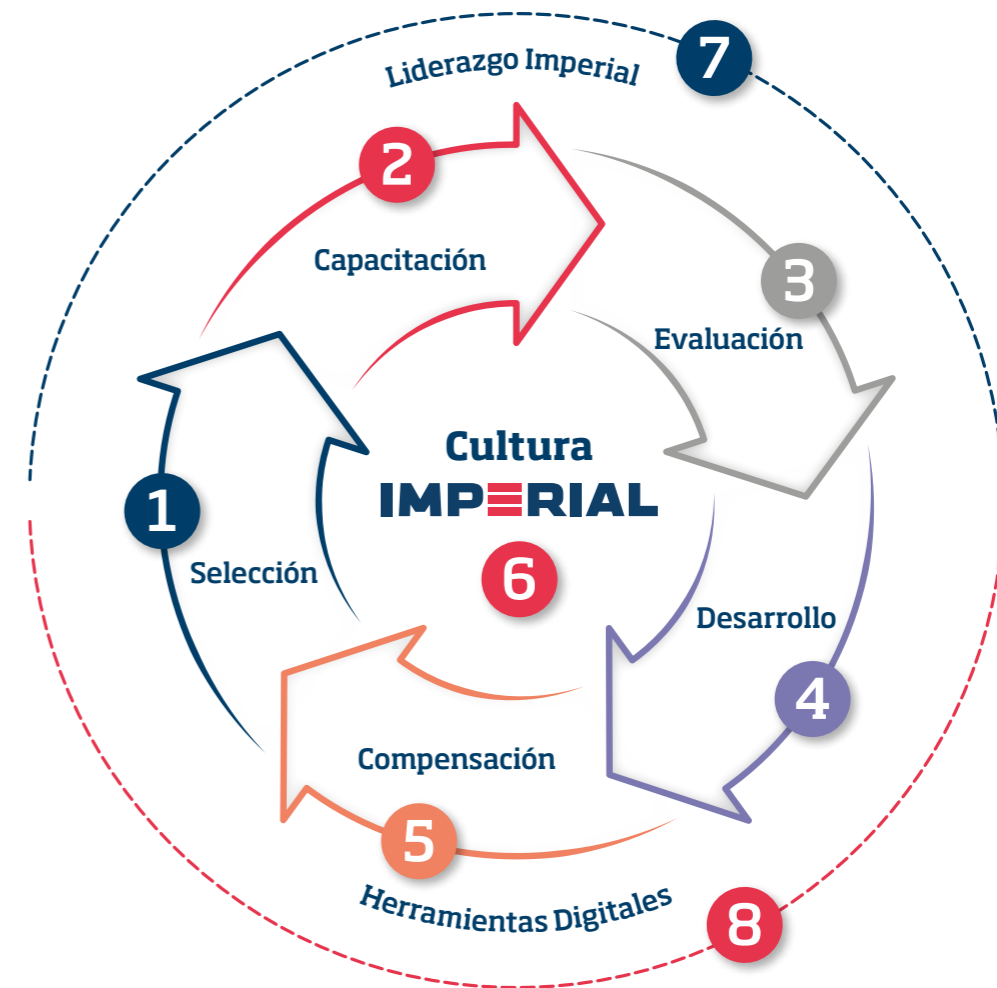


### Nuestra Gestión

Responsables	Políticas	Hitos 2018
Sub Gerencia de Personas	Política Movilidad Interna del Grupo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento a los Mejores de los Mejores Espíritu Imperial</li> <li>• Programa Calidad de Vida en Imperial</li> <li>• Programa Salud y Nutrición en Imperial</li> </ul>
	Procedimiento de selección y contratación	
	Política de Becas	
Sub Gerencia de Prevención	Política de Derechos Humanos, Inclusión, Diversidad y No Discriminación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campaña "El Valor de la Seguridad"</li> </ul>
	Política de Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional	

## Gestión del Capital Humano

Con el objetivo de fortalecer la cultura de Imperial, fomentar el sentido de pertenencia de nuestros trabajadores y brindarles una experiencia laboral que contribuya a su desarrollo, en el 2018 definimos un sistema de gestión de capital humano, que se focaliza en 8 pilares:



## ¿Quiénes Somos?



**1.467**  
trabajadores

**55%**  
entre 30  
y 50 años

**96%**  
con contrato  
indefinido

**7%**  
de extranjeros

Al 31 de diciembre de 2018 la dotación de Imperial estaba compuesta por 1.467 trabajadores, un 4,1% más que el año anterior. El aumento de la dotación responde a la proyección que se realizó para cumplir el plan de ventas y a que se mejoró el servicio en el centro de corte.

Del total de trabajadores, el 72% corresponde a hombres, mientras que el 28% a mujeres, las que se desempeñan principalmente en el área administrativa.

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.

### Datos de Nuestra Dotación

#### Dotación a lo largo de Chile

Regiones	2017		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
IV Región	31	10	32	12
V Región	57	22	63	25
VI Región	34	14	34	14
VII Región	31	12	32	14
VIII Región	54	27	59	31
IX Región	61	17	64	13
X Región	33	13	40	17
Región Metropolitana	716	277	737	280
<b>Total, por género</b>	<b>1.017</b>	<b>392</b>	<b>1.061</b>	<b>406</b>
<b>Total</b>	<b>1.409</b>		<b>1.467</b>	

Fuente: Imperial.

#### Dotación por tipo de contrato

	2017		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Contrato Indefinido	979	357	994	363
Contrato Plazo Fijo	12	9	35	9
Contrato Part Time indefinido	25	23	25	29
Contrato Part Time fijo	1	3	7	5
<b>Total por género</b>	<b>1.017</b>	<b>392</b>	<b>1.061</b>	<b>406</b>
<b>Total</b>	<b>1.409</b>		<b>1.467</b>	

Fuente: Imperial.

### Dotación según tipo de cargo y sexo

	2017		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad
Gerentes 1 <sup>ra</sup> y 2 <sup>da</sup> línea	40	6	43	7
Jefes y Supervisores	158	81	160	81
Administrativo	142	210	143	216
Fuerza de Venta	140	79	149	78
Personal Operativo	537	16	566	24
<b>Total por sexo</b>	<b>1.017</b>	<b>392</b>	<b>1.061</b>	<b>406</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.409</b>		<b>1.467</b>	

Fuente: Imperial.

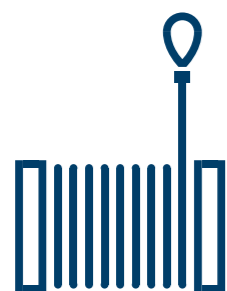
### Nuevas contrataciones por edad

Rango de edad	2017*		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Menores de 30 años	193	52	211	52
Entre 30-50 años	124	45	140	39
Mayores de 50 años	17	8	15	1
<b>Total por género</b>	<b>334</b>	<b>105</b>	<b>366</b>	<b>92</b>
<b>Total consolidado</b>	<b>439</b>		<b>458</b>	

\* Se corrigen datos declarados en el Reporte de Sostenibilidad 2017.

Fuente: Imperial.





### Nuevas contrataciones por región

Región	2017*		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
IV Región	35	14	19	7
V Región	21	8	19	6
VI Región	8	6	15	3
VII Región	7	4	7	2
VIII Región	3	0	14	6
IX Región	11	5	8	1
X Región	20	1	32	6
Región Metropolitana	229	67	252	61
<b>Total por género</b>	<b>334</b>	<b>105</b>	<b>366</b>	<b>92</b>
<b>Total consolidado</b>	<b>439</b>		<b>458</b>	

\* Se corrigen datos declarados en el Reporte de Sostenibilidad 2017.

Fuente: Imperial.

### Tasas de rotación

	2017	2018
Rotación total	30,7%	27,3%
Rotación Voluntaria	13,4%	11,0%

### Egresos según edad

Rango de edad	2017		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Menores de 30 años	169	42	180	42
Entre 30-50 años	137	53	124	29
Mayores de 50 años	22	9	17	6
<b>Total por género</b>	<b>328</b>	<b>104</b>	<b>321</b>	<b>77</b>
<b>Total consolidado</b>	<b>432</b>		<b>398</b>	

Fuente: Imperial.

### Egresos según región

Región	2017		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
I Región	2	1	0	0
IV Región	8	5	17	6
V Región	19	10	13	3
VI Región	9	5	15	3
VII Región	5	3	6	0
VIII Región	4	3	9	2
IX Región	15	4	5	5
X Región	18	0	25	2
Región Metropolitana	248	73	231	56
<b>Total por género</b>	<b>328</b>	<b>104</b>	<b>321</b>	<b>77</b>
<b>Total consolidado</b>	<b>432</b>		<b>398</b>	

Fuente: Imperial.



## Formación y Desarrollo

En Imperial buscamos que nuestros trabajadores se desarrollen y potencien sus talentos mediante la formación de competencias y brindando oportunidades de crecimiento profesional.

Contamos con un plan de capacitación anual sobre temáticas esenciales para la operación, conjugando las perspectivas de la empresa y de nuestros trabajadores, orientados al desarrollo de Imperial en la era de la transformación digital.

En 2018 el plan se cumplió en un 100% y siguió orientándose a desarrollar habilidades y competencias para aumentar la eficiencia, productividad operacional y mejorar la atención de los clientes.

Nuestras horas de capacitación promedio por trabajador se incrementaron en un 21% respecto del año anterior al incorporar nuevos cursos de operador de grúa horquilla, máquinas dimensionadoras, y cursos orientados a la gestión de intervención de entrega de herramientas.

Basados en Resultados de Clima 2017, en nuestra Plantas de Servicios, tiendas La Serena y Rancagua se capacitó en el Mejoramiento del Clima Laboral fortaleciendo la Cultura de Servicio.

Además, la Gerencia Mayorista, ejecutó un Programa de Capacitación dirigido a sus colaboradores, Venta Call Center,

Venta Mayorista Sub distribución, Mueblistas y Constructoras, en años anteriores este curso sólo era dirigido a la venta retail. El objetivo del programa fue impulsar el desempeño del equipo, para así desarrollar con éxito el plan de expansión y objetivo planteados por la compañía. Las temáticas fueron Sistema de ventas, Motivación y ambición, Comunicación con clientes.

Se aumentó considerablemente la cantidad de cursos e-learning, llegando a capacitar a 337 trabajadores bajo esta modalidad.

La empresa también da la oportunidad a sus trabajadores de participar en cursos de su interés que no se encuentren dentro del plan de capacitación anual, pero que sean atinentes a la actividad que desarrollan. Se trata de los cursos abiertos anuales, que en 2018 se enfocaron en los siguientes temas: Excel básico intermedio y avanzado, comercio exterior, manejo de estrategias para la comunicación efectiva, técnicas de servicio y atención al cliente, trabajo en equipo, trabajo colaborativo, administración y optimización del tiempo indicar los temas.

### Programa de Becas

Contamos con un programa de becas de estudios para financiar estudios técnicos y universitarios de nuestros trabajadores.

Sobre la base de requisitos como antigüedad y los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño, durante el 2018, 25 trabajadores obtuvieron la beca, llegando a un total de 25 beneficiados, los cuales estudian 10 diferentes carreras de nivel

técnico, impartidas por universidades e institutos profesionales. Las carreras son: administración de recursos humanos, administración financiera, contabilidad general, ingeniería en administración, ingeniería comercial, ingeniería en informática, ingeniería en logística, ingeniería en marketing, técnico en administración de empresas mención logística y prevención de riesgos.

### Horas de capacitación

	2017	2018
Plan de capacitación anual	15.777	28.254
Cursos abiertos	2.397	140
Cursos e-learning	16.162	13.008
<b>TOTAL</b>	<b>34.336</b>	<b>41.402</b>

Fuente: Imperial.

### Horas de capacitación

	2017	2018
Total de horas capacitación	34.336	41.402
Nº de trabajadores	1.431	1.467
Promedio de horas	24	28

Fuente: Imperial.

## Horas de capacitación por trabajador

	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Total de horas capacitación	23.691	10.645	34.336	37.313	4.089	41.402
Nº de trabajadores	1.022	409	1.431	1.061	406	1.467
Promedio de horas	23	26	24	35	10	45

Fuente: Imperial.

## Horas de capacitación por trabajador, desglosadas por tipo de cargo

	2017			2018		
	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 1 <sup>ra</sup> y 2 <sup>da</sup> Línea	46	476	10	50	180	4
Jefes y supervisores	241	8.150	34	241	2.433	10
Administrativo	369	6.879	19	359	5.995	17
Fuerza de venta	217	4.385	20	227	7.672	34
Personal Operativo	578	14.446	25	590	25.122	43
<b>TOTAL</b>	<b>1.431</b>	<b>34.336</b>	<b>24</b>	<b>1.467</b>	<b>41.402</b>	<b>28</b>

Fuente: Imperial.

## Movilidad Interna

De acuerdo a nuestro Manual de Procedimiento para Procesos de Selección y Contratación, realizamos concursos internos para cargos que se abren al generarse una vacante, brindando la oportunidad para que personas que ya forman parte de la empresa puedan ascender internamente.

Durante 2018 realizamos 22 concursos internos a nivel nacional, contando con 31 postulantes.



Cargos	Cant. Avisos	Postulantes
Despacho y Control	8	14
Vendedor	3	2
Jefe de Centro de Cortes	1	4
Coordinador de Transportes	1	2
Jefe de Logística	1	3
Jefe de Ventas	1	0
Ayudante de Maquina	1	0
Analista de Existencias	3	1
Encargado de Mantenimiento Exhibición	1	0
Jefe de Bodega Tienda	1	5
Vendedor Mayorista	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>31</b>

Fuente: Imperial.

## Evaluación de Desempeño

Uno de los hitos en la gestión del desarrollo profesional de nuestros trabajadores es la evaluación de desempeño que se realiza una vez al año. A través de este modelo se busca involucrar a los trabajadores con la empresa y sus objetivos, identificar necesidades de desarrollo y establecer compromisos de desempeño.

Nuestro proceso de evaluación de desempeño considera dos modalidades:

### Evaluación 360°

Evaluación integral que se aplica a la plana ejecutiva de la empresa. En 2018 se aplicaron 45 evaluaciones en 360°.

### Evaluación 45°

Evaluación donde el jefe evalúa al trabajador. Este tipo de evaluación se aplica al personal de la gerencia de administración y finanzas, subgerencia de personas, contraloría, gerencia comercial, gerencia de operaciones y gerencia canal tienda. Durante el 2018 realizamos 104 evaluaciones bajo esta modalidad.

## Bienestar y Calidad de Vida Laboral

### Evaluación de desempeño 2017

	2017								
	Hombres			Mujeres			TOTAL		
	Total Dotación Masculina	Nº de trabajadores evaluados	% Evaluado	Total Dotación Femenina	Nº de trabajadores evaluados	% Evaluado	Total Dotación	Nº de trabajadores evaluados	% Evaluado
Gerencia 1ª y 2ª 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%
<b>Total por género</b>	<b>1.040</b>	<b>197</b>	<b>19%</b>	<b>391</b>	<b>59</b>	<b>15%</b>	<b>1.431</b>	<b>256</b>	<b>18%</b>

Fuente: Imperial.

### Evaluación de desempeño 2018

	2018								
	Hombres			Mujeres			TOTAL		
	Total Dotación Masculina	Nº de trabajadores evaluados	% Evaluado	Total Dotación Femenina	Nº de trabajadores evaluados	% Evaluado	Total Dotación	Nº de trabajadores evaluados	% Evaluado
Gerencia 1ª y 2ª Línea	43	36	84%	7	6	86%	50	42	84%
Jefes y supervisores	160	31	19%	81	40	49%	241	71	29%
Administrativo	143	27	19%	216	29	13%	359	56	16%
Fuerza de venta	149	0	0%	78	0	0%	227	0	0%
Personal Operativo	566	43	8%	24	9	38%	590	52	9%
<b>Total por género</b>	<b>1.061</b>	<b>137</b>	<b>13%</b>	<b>406</b>	<b>84</b>	<b>21%</b>	<b>1.467</b>	<b>221</b>	<b>15%</b>

Fuente: Imperial.

En Imperial creemos que un buen clima laboral, basado en el respeto, el diálogo abierto y la igualdad de oportunidades, se traduce en colaboradores motivados y comprometidos con nuestro propósito y los valores de la compañía.

### Clima Laboral

Consecuentes con esta visión, anualmente aplicamos la encuesta de clima laboral, herramienta que nos permite medir la percepción que nuestros trabajadores tienen sobre su lugar de trabajo, permitiéndonos identificar y realizar mejoras en función de los resultados.

Con el fin de alinearlos al estándar del corporativo, a contar del 2018 comenzamos a medir nuestro clima laboral a través de la encuesta de Great Place to Work.

Durante el 2018 obtuvimos 1.328 respuestas de manera voluntaria, lo cual corresponde al 90,15% de los trabajadores de Imperial. En esta medición se alcanzó una media global de 56% visión área, este número no es comparable con el año anterior debido a que el instrumento utilizado usa una escala distinta de ponderación.

### Tasa de respuesta de encuesta de clima laboral (Nº de trabajadores)

2017	2018
1.161	1.328

Fuente: Imperial.

### Resultados encuesta de Clima Laboral Great Place To Work

Índice	2018
Media Global	56
Credibilidad	58
Respeto	51
Imparcialidad	53
Orgullo	59
Camadería	60

Fuente: Imperial.

### Resultados de clima por género y cargo

	2018
Hombre	57
Mujer	55

Fuente: Imperial.

Cargo	2018
Gerente, jefatura, supervisor	67
Profesionales, Técnicos y Administrativos	54
Vendedor	58
Operador de máquinas (panelera, enchapadora, otras)	50
Separador, operador de grúa, operador y operador avanzado	52

Fuente: Imperial.

Edad	2018
Menos de 20	60
20 a 25 años	58
26 a 34 años	54
35 a 44 años	57
45 a 54 años	55
55 o más años	57

Fuente: Imperial.

Antigüedad en la Empresa	2018
Menos de 1 año	65
1 a 3 años	54
3 a 5 años	56
5 a 11 años	51
Mas de 11 años	56

Fuente: Imperial.

Por nacionalidad	2018
Chilena	56
Otras nacionalidades	61

Fuente: Imperial.

Las acciones prioritarias que fueron implementadas en 2018 para mejorar el clima laboral son:

**1. Ceremonia de Premiación Espiritu Imperial Mejor de los Mejores:**

Ceremonia que se realiza una vez al año y que premia a los mejores de año. La premiación cuenta con la presencia de directores y miembros del equipo ejecutivo.

**2. Programas de calidad de vida:**

Ampliamos la cobertura de nuestro programa Yo Elijo una Vida Sana que tiene como objetivo fomentar pequeños cambios en los hábitos alimenticios de nuestros colaboradores, incorporando frutas y cereales en su desayuno. Durante el 2018 llegamos a la planta RTA, Planta Mecanizado, Planta Centro de cortes y Administración Central, y se sumaron las unidades de Centros de Distribución La Martina, C 07, C 036 y Tienda Maipú.

**3. Mejorando nuestra vestimenta:**

Mejora las condiciones térmicas de las vestimentas para cargos expuestos a bajas temperaturas (parka, pantalón térmico y polar).

**4. Operativo Oftalmológico y Dental:**

Durante el 2018 se realizaron 6 operativos oftalmológicos con 245 atenciones. Los operativos consistieron en una la vista de una clínica móvil en dependencias de la compañía, donde acudieron los colaboradores para recibir atención médica especializada. Del mismo modo, se realizaron 11 operativos dentales con 276 atenciones.

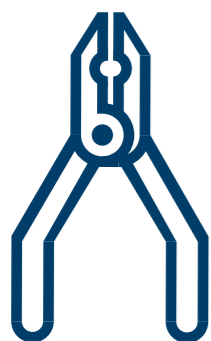
### Espiritu Imperial

Considerando los resultados de la encuesta de clima laboral aplicada en 2017 se decidió reemplazar el premio "Empleado del mes", por el reconocimiento "Espiritu Imperial", destinado a aquellos trabajadores que se destacaran por sus valores y liderazgo.

En 2018 junto con reconocer trimestralmente a los trabajadores destacados de cada área de la empresa con un incentivo económico, dimos un paso más y elegimos a los "Mejores de los Mejores", genuinos representantes del Espiritu Imperial.

En una ceremonia realizada en el mes de agosto en el centro de eventos Espacio Riesco de Santiago, reconocimos a nuestros mejores 25 ganadores Espiritu Imperial anual de cada área y a los 6 mejores a nivel nacional.





## Comunicación con Nuestros Trabajadores

Estar comunicados es de vital importancia para el desarrollo de nuestra gestión y la entrega de un mejor servicio a nuestros clientes. Para eso hemos dispuesto canales de comunicación e instancias de diálogo que nos acercan y conectan, destacando los siguientes:

- Reuniones trimestrales: en ellas se da a conocer a los trabajadores los hitos de cada una de las gerencias, nuevas incorporaciones, cumpleaños, entre otros puntos. En estas reuniones se presenta un video donde un gerente del equipo ejecutivo destaca un tema en particular, en 2018 se presentaron las siguientes temáticas:

### 1° Reunión:

Subgerente de Personas; presentación de nuestra nueva cazadora, Resultado General de Clima Laboral y Nueva APP

### 2° Reunión:

Gerente Comercial; Compra en Imperial.cl y retira en tienda, reconocimiento a los 25 Mejores "Espíritu Imperial"

### 3° Reunión:

Gerente de Administración y Finanzas, Premiación Espíritu Imperial, Multicaja y Reunión semestral Operaciones.

### 4° Reunión:

Gerente de Operaciones, Nuevo formato Tienda Huechuraba y Programa de Becas 2019.

- APP Somos Imperial: aplicación interna, interactiva, de acceso fácil, rápido y eficiente con la información. La aplicación se descarga en el celular y permite, entre sus múltiples funcionalidades visualizar noticias sobre nuestro negocio, avisos de cumpleaños y beneficios.

## Beneficios

Para contribuir a la calidad de vida de nuestros trabajadores y sus familias, nos esmeramos en brindar beneficios y compensaciones que favorezcan su bienestar y satisfacción.

### 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:

Reconocimiento trimestral para el mejor trabajador de cada área, consistente en un incentivo económico. Además, se premia al mejor del año de cada área.

### 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.

### Seguro complementario de salud:

Beneficio para el personal de jornada completa y parcial y sus cargas familiares, 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).

### 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.

### Celebraciones:

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. Celebración de fiestas patrias, que consiste en un incentivo por colaborador entregado al encargado del centro costo para realizar una actividad extra laboral.

### Incentivo vacaciones de invierno:

Durante el 2018 se estableció a modo de incentivo otorgar dos días más de vacaciones para los trabajadores que estuvieran dispuestos a tomarlas durante el invierno.

### Ropa de trabajo:

En 2018 se sumó el beneficio de otorgar ropa de trabajo de acuerdo al clima. Además, se entregó una nueva cazadora reflectante, para contribuir a la seguridad de los trabajadores.

### Climatización de tiendas:

Se estableció un plan de climatización con el propósito de mejorar el bienestar de nuestros trabajadores en su lugar de trabajo, para lo cual se comenzó con la tienda de Talca.

## Programa Calidad de Vida Laboral

Partió como una experiencia piloto en 2017, y en 2018 fue consolidándose como un programa permanente destinado a contribuir a la calidad de vida de nuestros trabajadores. Comprende las siguientes actividades:

- **Gimnasia de pausa:** con el propósito de promover una vida sana incorporando la actividad física en el trabajo, durante el año se llevó a cabo esta actividad en la planta RTA, planta mecanizado y planta centro de cortes de Santiago. Se contó con la participación 122 trabajadores, un 73% más que el año anterior.

- **Colación saludable:** consiste en la entrega de fruta y desayunos saludables a trabajadores de distintas áreas de la empresa. Esta iniciativa benefició a 480 trabajadores, esto equivale al 32% de la dotación. El año 2017 se favoreció a un 14% de la dotación.
- **Operativos Oftalmológicos:** en 2018 se realizaron 6 operativos, beneficiando a 245 trabajadores
- **Operativos Dentales:** se realizaron 11 operativos, beneficiando a 276 trabajadores.

## Inclusión y Diversidad

La Política de Derechos Humanos, Inclusión, Diversidad y No Discriminación de Imperial es el marco que orienta nuestros esfuerzos por asegurar un ambiente laboral heterogéneo, donde todas las personas tengan cabida.

Si bien en Imperial desde siempre hemos promovido la diversidad y no discriminación, con la entrada en vigencia en 2018 de la Ley de inclusión laboral para personas con discapacidad nos dimos a la tarea de reforzar este compromiso y asegurarnos de ofrecer las condiciones adecuadas para una inclusión eficaz.

Al 2018 cumplimos con la meta legal de un 1% de nuestra dotación conformado

por personas con discapacidad. No obstante, nuestro propósito es ir más allá de la ley, por lo que nos esforzaremos por asegurar en cada una de nuestras tiendas al menos una vacante para personas con discapacidad.

Durante el año 2018 se realizó un diagnóstico que nos permitió determinar cuántos colaboradores con algún tipo de discapacidad trabajaban en la compañía, el estudio arrojó que 26 colaboradores presentaban un tipo de discapacidad, posteriormente se entrevistaron a 26 colaboradores para saber si estaban certificados, de ellos solo 15 lo estaban y fueron informados a la Dirección del Trabajo e inscritos en el registro,

cumpliendo al 100% la ley. A los 11 colaboradores restantes, se les orientó en los beneficios de estar certificados.

Otro indicador de nuestro compromiso con la diversidad es el alto número de extranjeros que se desempeñan en nuestra empresa, pasando de 60 en 2017 a 110 en 2018. Estos trabajadores provienen de países tales como Colombia, Haití, Perú, Venezuela, Bolivia, Cuba, España, India e Italia.



## Relaciones Laborales

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 disponible en nuestra web.

En 2018 en nuestra tienda de Hualpén se conformó el Sindicato Nacional de Trabajadores de Imperial, el cual representa al 13% de la dotación de la empresa.

Conscientes de la importancia de fortalecer el diálogo social y mantener relaciones basadas en el respeto y la transparencia, la gerencia ha establecido

un programa de reuniones con el nuevo sindicato, para posteriormente apoyarlos con capacitaciones en estas materias.

Nº de trabajadores sindicalizados	Nº total de trabajadores	Proporción sobre el total de trabajadores
198	1.467	13%

Fuente: Imperial.

## Salud y Seguridad Laboral

En Imperial nos esforzamos por brindar a nuestros trabajadores, contratistas y clientes ambientes de trabajo saludables y seguros, lo que se explicita en nuestra Política de Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional.

En 2018 continuamos trabajando en el Programa Mejoramiento Conductual, "La Seguridad un Valor" de la Asociación Chilena de Seguridad, con el propósito de adoptar una nueva metodología para mejorar nuestro comportamiento en relación a prevención de riesgos, tanto a nivel de gerencia, jefaturas y colaboradores.

El programa partió en el año 2017 focalizándose en las tiendas Huechuraba, tienda Mapocho, centro de distribución La Martina, plantas (RTA/centro de corte/mecanizado) de Santiago, donde se realizó un diagnóstico basado en encuestas y grupos focales a jefaturas y trabajadores. Con estos resultados se definió un plan de acción, cuya primera fase de implementación se realizó en 2018.

El Plan, que contempla la participación activa de las jefaturas en temas de prevención de riesgos, contemplo las siguientes actividades:

- Evaluaciones en terreno (coaching), realizada por profesional de la ACHS, donde se observó el comportamiento de jefaturas y se reportaron mejoras.

- Instancia de conversación del gerente general con todos los trabajadores de la empresa. Esta actividad se trató de una conversación cercana entre los colaboradores y el Gerente General, en todas nuestras instalaciones, con miras a generar un ambiente de confianza plena donde los colaboradores puedan compartir su mirada personal acerca de la seguridad de la empresa. Estos temas fueron levantados y presentado en la Mesa de Gerencia, y posteriormente se generaron planes de acción para abordarlos.

### Campañas y Cursos

Durante el año se llevaron a cabo una campaña de prevención enfocada en los trabajadores de las plantas de Santiago y regiones, que consistió en la emisión de un mensaje de seguridad a través de un video, que se presentó en todas las tiendas en múltiples instancias de reuniones y comunicación de resultados. En el video se aprecia a un trabajador llegando a sus labores diarias, donde a su ingreso están sus familiares en distintos puntos y la van entregando parte de su equipamiento de seguridad junto a un llamado de autocuidado. De

esta forma y con un trabajo constante de la jefatura fortalecimos el autocuidado de nuestros colaboradores.

Durante el mes de agosto iniciamos la ronda de charlas con involucramiento de las gerencias abordando temas de seguridad basadas en el comportamiento. Para esto nos apoyamos en Dekra, un programa de gestión de la seguridad comportamental desplegado por ACHS, el cual en su primera etapa consistió en realizar un levantamiento por consultores externos quienes tomaron el pulso a la cultura de seguridad en la empresa.

En razón del levantamiento realizado, se realizó una ronda de charlas en todas las instalaciones bajo el lema "El Valor de la Seguridad", que fue realizada por el Gerente General, el Gerente de Administración y Finanzas y el Gerente de Operaciones.

Otro hito importante durante el 2018 fue el programa de capacitación en materias de Salud y Seguridad en el Trabajo, donde se capacitaron a 339 colaboradores, correspondientes en un 25% de la masa labora promedio. Los temas de capacitación fueron; Uso de elementos de protección personal, Operación segura de grúas horquillas, Uso y manejo de extintores, Obligación de informar los riesgos laborales (ODI) en Administración y Cortes.

### Comités Paritarios

Imperial cuenta con 16 Comités Paritarios de Orden, Higiene y Seguridad, los cuales abordan temas relevantes de salud y seguridad de los trabajadores y canalizan las opiniones y sugerencias de nuevas prácticas o programas a generar por parte de la Gerencia.

Los Comités representan al 100% de los trabajadores. En ellos participan 216 trabajadores.

Un hito importante en la gestión de los CPHS es el ver concretado como las observaciones levantadas fueron consideradas y gestionadas, con el apoyo del Departamento de Prevención de Riesgos Laborales. Se produjeron avances reales de los planes de acción, entre los que destacan la construcción de nuevos servicios higiénicos en tienda Vespucio.

### Seguridad de Transportistas

Durante el año 2018 nos propusimos reforzar las medidas de seguridad de los transportistas, que son subcontratistas de nuestra empresa.

Entre las actividades realizadas destacan:

- la implementación de un dispositivo de soporte Miller para posicionamiento de transportista de forma segura permitiéndole un encarpe sin riesgos.
- reunión de seguridad con transportista donde se tocan temas inherentes a la seguridad en ruta y en las instalaciones; durante el presente ciclo se establece periodicidad mensual para esta práctica.
- mejoras en calles y áreas comunes de Centro de distribución La Martina como, por ejemplo; instaurar 3 cruces de peatones (paso de cebras), + 1 zona de tránsito de personas en Calle J, generando de esta forma áreas seguras para el encarpado.

- en despacho clientes se instauraron zonas achuradas para la espera de transportistas permitiéndoles contar con un punto de espera protegidos del riesgo de atropello por grúa horquilla.
- renovación del parque de grúa horquillas incorporando nuevas con sensor para mayor seguridad.
- delimitación de la velocidad de las grúas horquilla a 10 km/ hora, esto a través de un control electrónico de velocidad manejado con clave por el proveedor.
- instalación de iluminación en la parte trasera de las grúas horquilla con la finalidad de delimitar una distancia segura de operación con los peatones a su alrededor.





## Indicadores de Salud y Seguridad

En términos generales nuestra tasa de accidentabilidad ha tenido una evolución en los últimos 3 periodos de evaluación, es decir:

Periodo	Tasa
2012 - 2015	128,21
2015 - 2017	136,22
2017 - 2019	118,2

Con esto podemos destacar que hemos vuelto a nuestro mejor valor histórico, demostrando nuestro compromiso activo con la Salud y Seguridad de nuestros colaboradores.

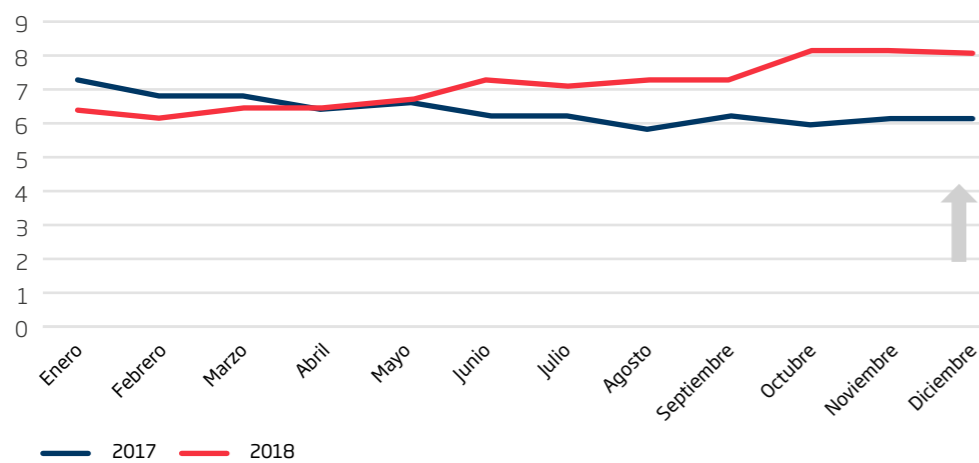
Nuestro plan busca fortalecer la gestión preventiva desde el punto de vista de la generación de cultura de seguridad en los colaboradores y jefaturas. Seguridad basada en la conducta, para esto se adoptó un programa de gestión de seguridad conductual Dekra durante el 2017 / 2018.

Basados en la pirámide del control total de pérdidas (Frank F. Bird), buscamos trabajar con foco preventivo en condiciones y acciones, y no así en forma reactiva en eventos con pérdidas reales.

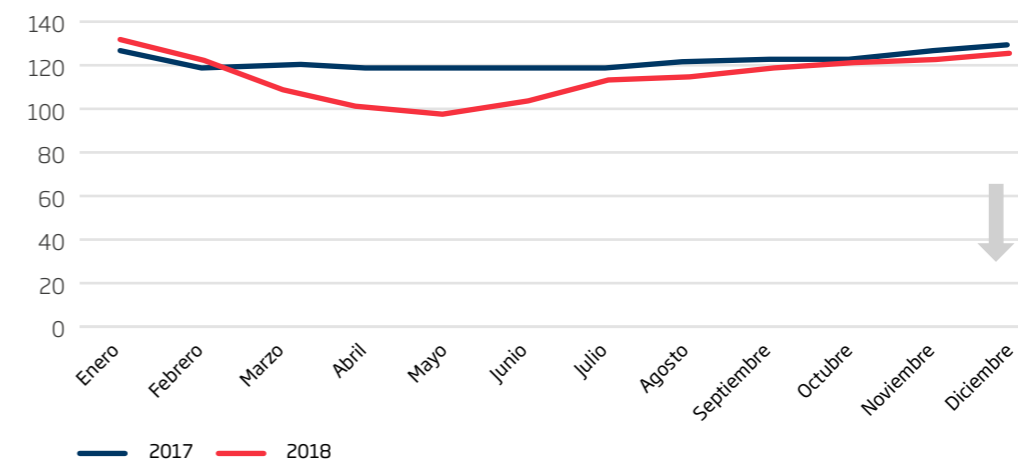
	2017						2018					
	Total de días trabajados	N° de muertes por accidente laboral o enfermedades profesionales	N° total de accidentes	N° total enfermedades profesionales	N° total días perdidos por accidente	N° total de días perdidos por ausentismo	Total de días trabajados	N° de muertes por accidente laboral o enfermedades profesionales	N° total de accidentes	N° total enfermedades profesionales	N° total días perdidos por accidente	N° total de días perdidos por ausentismo
Hombres	368.034	1	80	0	1.675	14.953	359.468	0	110	6	1.690	21.771
Mujeres	132.917	0	7	0	173	7.629	129.227	0	8	0	152	15.951
<b>Total</b>	<b>500.951</b>	<b>1</b>	<b>87</b>	<b>0</b>	<b>1.857</b>	<b>22.582</b>	<b>488.695</b>	<b>0</b>	<b>118</b>	<b>6</b>	<b>1.842</b>	<b>37.722</b>

Fuente: Imperial.

## Tasa Accidentabilidad 2017 v/s 2018



## Tasa Siniestralidad 2017 v/s 2018



## Riesgos Psicosociales

Durante el 2018 se aplicó la encuesta de riesgos psicosociales ISTAS 21 en solo una sucursal de nuestra compañía, debido al ingreso de un trabajador a la mutualidad bajo concepto de Salud Mental, el cual fue acogido como enfermedad profesional. Por esta razón la sucursal ingreso a un programa de vigilancia de riesgos psicosociales monitoreado por la ACHS.

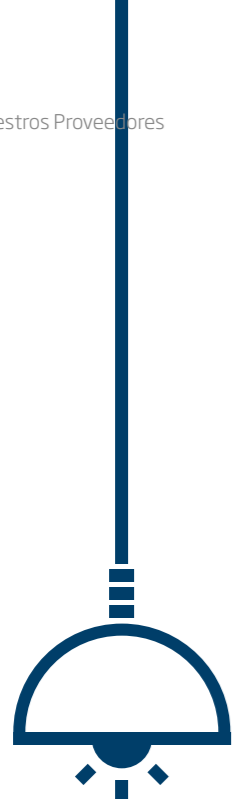
El año 2018, se aplicó la encuesta de riesgos psicosociales ISTAS 21 solo en una sucursal de nuestra compañía, esto fue debido a un ingreso a nuestra mutualidad bajo el concepto de Salud Mental, el cual.

En el ciclo 2019, la encuesta ISTAS 21 se aplicará al 100% de nuestras instalaciones.



En Imperial nos esforzamos por generar relaciones competitivas, de confianza y de beneficio mutuo con nuestros proveedores, pues entendemos que son los aliados comerciales esenciales para llevar a cabo nuestra operación.

## 05 Nuestros Proveedores



### Temas Estratégicos

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

### Contribución a Objetivos de Desarrollo Sostenible



### Nuestra Gestión

Responsables	Políticas	Hitos 2018
Gerencia Comercial	Transparencia Comercial Imperial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuentro de proveedores</li> <li>• Asociación con puerteros para proveerles de materiales a bajo costo y vender sus puertas terminadas en nuestras tiendas</li> </ul>
Gerencia Logística	Política Auditorías a Fábricas e Inspecciones de Control de Calidad en Origen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formalización con los proveedores postformadores</li> <li>• 77% de proveedores con VBA firmados</li> </ul>

## Cadena de Aproveccionamiento

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.





## Encuentro de Proveedores

Uno de los hitos del año 2018 fue el Primer Encuentro de Proveedores de Imperial, que se realizó el 5 de septiembre de 2018 en el hotel Hilton, Santiago. Participaron 140 proveedores nacionales, considerados estratégicos para nuestra empresa.

El objetivo de este encuentro fue avanzar en el relacionamiento y afianzamiento de relaciones estratégicas, generadoras de valor y perdurables en el tiempo.

En esta reunión les entregamos información relevante relacionada con nuestro pilar corporativo sostenibilidad, dando a conocer los avances y desafíos que tenemos en esta materia y la relevancia de sumarlos a nuestros estándares para avanzar juntos hacia un desarrollo sostenible.

En esta instancia se premió a los mejores proveedores en abastecimiento, innovación y capacitación.

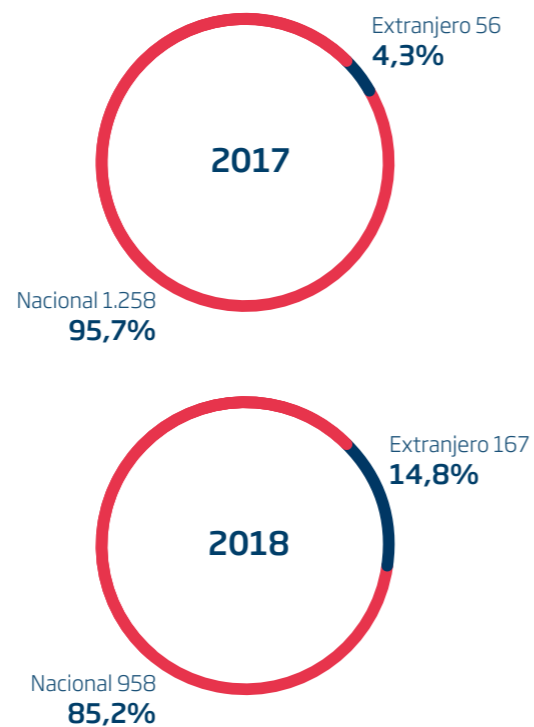
El encuentro organizado por la gerencia comercial contó además con la participación de nuestro gerente general y del gerente de administración y finanzas, que lideran el proceso de integración de la sostenibilidad en la gestión de nuestra compañía.

El compromiso de Imperial es que este espacio de diálogo con nuestros proveedores se lleve a cabo cada dos años, con el fin de fortalecer las relaciones de confianza a través de la transparencia, equidad y reglas claras.

En 2018 contamos con 327 proveedores, de los cuales el 48,9% son nacionales. Los pagos efectuados a proveedores alcanzaron los MM\$ 237.010, mientras que el año anterior éstos llegaron a MM\$ 206.112.

El presupuesto asignado a proveedores nacionales fue de MM\$ 192.758, un 10% superior al del año anterior.

### Participación de proveedores



## Generando Alianzas de Crecimiento



En Imperial tenemos una especial preocupación por el desarrollo de nuestros proveedores Pymes. Con ellos hemos establecido alianzas estratégicas para potenciar su desarrollo.

En 2018 establecimos una alianza con fabricantes de paneles SIP, los denominados "siperos". El acuerdo implica venderle los materiales a un precio competitivo y comprarles los paneles para venderlos en nuestras tiendas. Siguiendo este mismo modelo de negocio, establecimos un acuerdo con maestros fabricantes de puertas, "puerteros", y anteriormente con postformadores.

De este modo, a estos pequeños empresarios les aseguramos una demanda asegurada y margen conocido de su venta, mientras que en Imperial aseguramos la venta de insumos y stock de calidad de productos elaborados.

A esta iniciativa se suma nuestra política de pago a proveedores Pyme a 30 días, plazo que se reduce a 13 días en promedio para los más pequeños.

## Transparencia Comercial Imperial

El marco normativo que regula las relaciones comerciales con nuestros proveedores es Transparencia Comercial Imperial (TCI).

Los principios sobre los que se funda este instrumento son:

**Credibilidad:** fundada en la ética, la transparencia y la confianza.

- Busca privilegiar los compromisos de ambas partes
- Se basa en Integridad ética
- Impecabilidad en el cumplimiento de los compromisos

**Equidad:** busca un trato justo para todos los involucrados, esto basado esencialmente en:

- El mérito de las condiciones comerciales
- La trayectoria de cumplimiento en el tiempo

**Respeto:** busca el reconocimiento de la dignidad de las personas y las empresas, tanto en el ámbito normativo y general, como en el ámbito práctico o cotidiano.

El TCI aborda los siguientes aspectos:

- Principios y ética TCI
- Ámbito de aplicación
- Aprovisionamiento de los productos
- Cobros y descuentos a proveedores
- Soportes para aumentar y garantizar la venta
- Control de calidad de productos
- Uso de marcas, patentes y similares
- Conductas y normas de sostenibilidad
- Rol de la contraloría TCI

En 2018 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.

## Calidad y Seguridad 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 2018 se realizaron 90 inspecciones a 10 proveedores chinos y rusos, que representan pagos por M USD 1.450.

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, 968 códigos de pinturas y adhesivos están sujetos a procedimientos del Decreto 43, 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.

### Etapas del control de calidad



## Gestión de Riesgos en la Cadena de Aprovechamiento

En línea con nuestra Política de Riesgos, durante el 2018 se realizaron distintas actividades con el fin de mitigar los riesgos en la cadena de abastecimientos.

Las actividades más destacadas fueron:

- Incorporación de una máquina Miller para carga del camión, permite realizar actividades de carga, descarga, encarpado y desencarpado de forma segura.
- Reuniones periódicas con los transportistas para levantar riesgos e informar planes de seguridad,

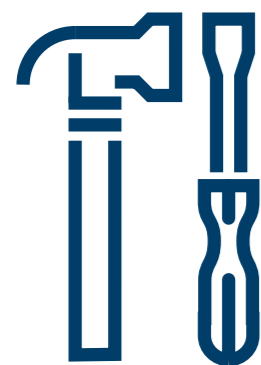
capacitar en temas de prevención y conversar acerca de la legislación vigente.

- Implementación de un nuevo circuito de carga en altura, con dispositivos para una acción segura para el transportista.
- Demarcación completa del patio de maniobra, pasos de cebrá y zonas de estacionamiento.
- Habilitación de zonas de descanso para transportistas.
- Definición de los elementos de protección personal que deben usar los transportistas.



En Imperial gestionamos satisfacer la demanda de productos y servicios de nuestros clientes, procurando ofrecer una experiencia de compra altamente satisfactoria. Para eso mantenemos canales de escucha que nos permiten mejorar constantemente y asegurar nuestro compromiso de ser la mejor alternativa dentro de nuestra especialidad.

## 06 Nuestros Clientes



### Temas Estratégicos

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

### Contribución a Objetivos de Desarrollo Sostenible



### Nuestra Gestión

Responsables	Políticas y Compromisos	Hitos 2018
Gerencia Comercial	Código de Integridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inauguramos el Centro de Experiencia del Mueble, CEM Imperial</li> <li>• Creación del Departamento de Control de Calidad de Servicios para Mueblistas</li> <li>• Alianza con INFOCAP para el desarrollo de cursos de perfeccionamiento para mueblistas</li> <li>• Desarrollo de una web transaccional</li> <li>• Implementación de una APP de venta elaborada con metodología AGILE</li> </ul>
Gerencia de Operaciones	Adhesión a Código de Ética Publicitaria y Principios del Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR)	
Gerencia de Logística		

## Centro de Experiencia del Mueble, CEM Imperial

En 2018 cumplimos uno de nuestros principales anhelos, inaugurar el CEM, Primer Centro de Experiencia del Mueble en Chile, donde profesionales de la industria del mueble pueden conocer últimas tendencias en materiales, soluciones y organización en mobiliario.

El CEM, que se ubica en la planta alta de Imperial Huechuraba, ha convocado más de 500 clientes desde su inauguración, transformándose en un centro de negocios, capacitación e innovación para arquitectos, diseñadores, inmobiliarias y mueblistas en general.

En este centro funciona la Academia CEM, la cual tiene por objetivo educar a los clientes entregando conocimientos sobre nuestras marcas propias y de este modo crear un grupo especialista promotor de Imperial.

Durante el 2018 se realizaron 16 Lunch & Work con Clientes de Tiendas y Oficinas de Arquitectura & Diseño, al igual que 16 Capacitaciones en la Academia CEM Herrajes & soluciones y Maquinaria Bosch, las cuales contaron con la participación de 336 profesionales de la industria del mueble.





## Comprometidos con la Calidad

Garantizamos que los productos que comercializamos y los servicios que ofrecemos cumplan con principios de seguridad y calidad, deberes que implican la verificación y garantía permanente de los mismos.

En este contexto, en 2018 creamos el Departamento de Control de Calidad de Servicios Madera, lo que nos permite asegurar la calidad del servicio de corte que se les entrega a nuestros clientes.

Esta área se encarga de supervisar los procesos que pasan los tableros melamínicos del área de dimensionado en tiendas, bodega, planta (mecanizado y RTA), y demás procesos dentro de la

empresa para así también recolectar información y elaborar una data propia, con la finalidad de ofrecer mejores acabados y servicios al cliente a través de los productos que se ofrecen.

Desde febrero del 2018 el área de Control de Calidad ha visitado y supervisado todas las Tiendas del Área Metropolitana, Talca, Reñaca, Bodega 7, La Martina, planta Mecanizados, Dimensionado y RTA, acumulando data, la cual ha servido para elaborar varios protocolos que garantizan el resguardo y calidad de los tableros melamínicos de 1era Calidad, así como también tener un conocimiento más preciso de lo que se está ofreciendo y entregando actualmente al cliente.

## Mejorando la Experiencia de Compra

En Imperial buscamos innovar en modelos de atención y servicio, con el propósito de mejorar la experiencia de compra de nuestros clientes.

Completamos el desarrollo del modelo autoservicio en el 100% de los productos portables de la tienda Huechuraba, desde el 18% que tenía el proyecto original. De esta forma buscamos mejorar la experiencia del cliente al tener ahora todos los productos portables a la mano y ahorrar tiempo en su compra. Este modelo se evaluará para ser replicado a contar de 2019.

El modelo de exhibición de proyectos, que también se implementó por primera vez en la tienda Huechuraba y que en 2017 se replicó en la recién inaugurada tienda La Serena, durante el 2018 se extendió a las tiendas Concepción, Mapocho y Puerto Montt. Este modelo facilita la visualización de los productos, nos permite una exhibición orientada a la venta de proyectos, y nos exige mayor profundización aumentando la variedad de productos y así ser más especialista.

Otro hito a destacar durante el 2018 es la expansión al total de nuestras tiendas del modelo de Caja Unificada, que le permite al cliente tener un solo punto de contacto de pago, independiente de los diferentes medios de pago que utilice en su compra, lo cual se traduce en eficiencia y en ahorro de tiempo.

En nuestra tienda La Granja implementamos el anhelado Centro de Distribución Retira Clientes, el que permite un mejor servicio de entrega a nuestros clientes con una operación especializada, rápida y segura de carga de alto volumen en camiones de clientes.

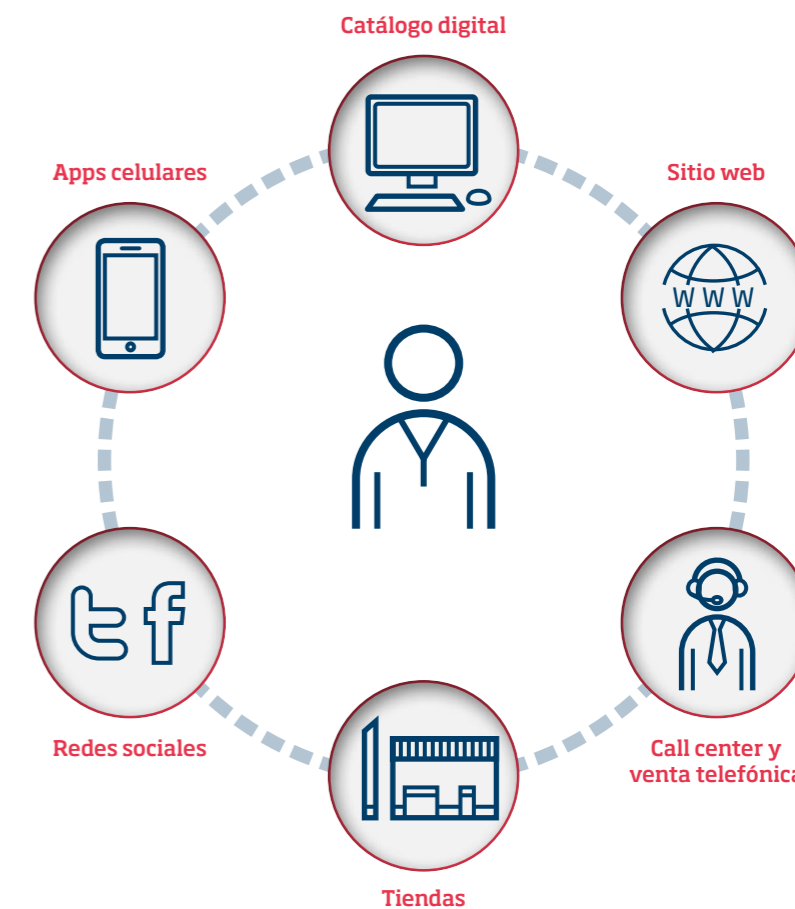
En línea con nuestra estrategia de omnicanalidad, en 2018 se realizó la marcha blanca de la web transaccional E commerce con sistema de Click & Collect en tienda Mapocho, servicio para comprar on line y retirar en tienda.

Se implementó el Portal de Crédito, lo que les permite a los clientes revisar su cuenta corriente en línea, hacer

consultas, solicitar prórrogas de pagos y descargar documentación.

Durante 2018 se incorporó la metodología Agile para mejorar nuestra APP para clientes. La mejora consistió en pasar de una aplicación de catálogo a una aplicación transaccional.

### Omnicanalidad en Imperial



## Satisfacción de Nuestros Clientes

En Imperial utilizamos el modelo Net Promoter Score (NPS) para medir el nivel de satisfacción y la calidad de la experiencia que perciben los clientes.

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

En 2018 se recibieron 13.989 encuestas, lo que representa un 1,3% de crecimiento de la muestra con respecto al año anterior.

En 2018 registramos un aumento en el índice NPS de 53,5 a 59,7 puntos, como consecuencia de las diversas y sostenidas acciones realizadas para mejorar la calidad de servicio y experiencia de compra.

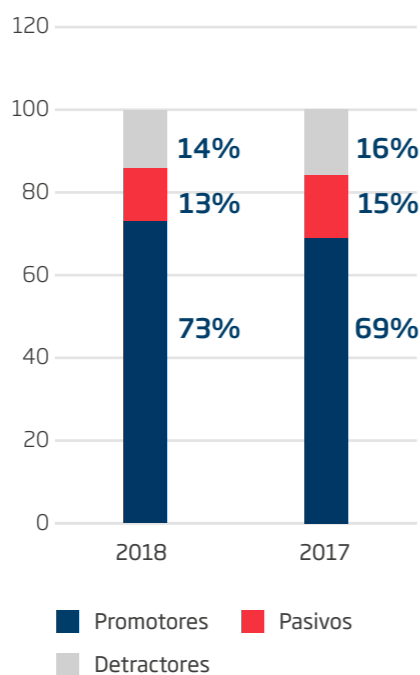
Cabe destacar que todas las dimensiones subieron respecto al año anterior, siendo "productos portables", con 15,2 puntos, la dimensión que más puntos subió con respecto al año anterior; mientras que "satisfacción productos", con 5,3 puntos, fue la que menos subió.

La dimensión mejor evaluada en 2018 fue "vendedor", con 77,7 puntos y la peor evaluada "productos no portables", con 28,8 puntos.

### Encuesta de satisfacción

	Índice 2017	Índice 2018	Variación %
Encuesta de satisfacción (Índice)	53,5	58,8	9,9%
Índice de satisfacción producto	61,2	67,3	10%

### Segmentos NPS



**2017**  
15,5% respondió con nota 0 a 6 DETRACTOR, el 15,4% respondió con nota 7 a 8 PASIVO y un 69% respondió con nota 9 a 10 PROMOTOR.

**2018**  
14% respondió con nota 0 a 6 DETRACTOR, el 13,1% respondió con nota 7 a 8 PASIVO y un 72,9% respondió con nota 9 a 10 PROMOTOR.

### Creación de Área Inteligencia de Negocio

El Área de Inteligencia de Negocio se crea con el objetivo de apoyar a Imperial en la toma de decisiones, fortaleciendo la relación con los clientes y facilitando herramientas que permitan mejorar tanto la contribución como la venta, la disponibilidad de productos y la satisfacción de nuestros clientes de manera sostenible. Queremos mejorar los niveles de asertividad de las acciones comerciales con las necesidades de los clientes.

El desafío es dejar de ser una empresa que tiene datos, para pasar a ser una compañía "Datadriven".

Medir el impacto de acciones: estimar venta y contribución incremental, desarrollar proyectos de consultoría interna involucrando a contraparte, estableciendo un compromiso de áreas interesadas.

## Canales de Comunicación con Nuestros Clientes

Contamos con canales activos en distintos formatos, todos en interacción, lo que nos permite sintonizar con las preferencias de comunicación de nuestros clientes.

### Crecimiento en redes sociales



NPS Call center para atención de clientes



Canal de integridad



Línea directa y cartas al Sernac



Correos electrónicos



Newsletter



Página web y fan page de Facebook



## Educación y Consumo Responsable

En Imperial estamos conscientes de la importancia de la conservación del medio ambiente por lo que innovamos cada año agregando productos eco-sustentables en nuestra oferta a clientes especialistas.

Este año hemos incorporado los sanitarios con ahorro de agua e instaurando una política de revisión de productos afectos a vencimiento para asegurar su efectividad y evitar descomposición en el tiempo.

También se ha ido paulatinamente incorporando pinturas y barnices con base acuosa en reemplazo de los productos en base a solventes, lo que genera una serie de beneficios en términos de productividad y salubridad a nuestros clientes.

Hemos hecho un levantamiento del índice de peligrosidad para las personas de los productos en salas de venta y bodega individualizando aquellos con potencial riesgo de accidente, tomando las precauciones necesarias para eliminar esa probabilidad.

### Productos ecoeficientes

	Productos
Sanitarios con ahorro agua	22 de 25 productos
Productos con protocolo de vencimiento	60 de 123 productos
Pinturas/Barnices base acuosa	467 de 1.122 productos
Tableros baja emisión	1.687 de 1.715 productos
Productos con riesgo para las personas	261 de 18.867 productos

Por último, 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.

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 "Mantenimiento y mejoramiento del centro de rehabilitación oncológico".

## Apoyo al Emprendimiento

Desde su fundación Imperial ha tenido un fuerte compromiso con el desarrollo 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.

De esta manera, demostramos nuestro compromiso con el fomento del emprendimiento para maximizar el desarrollo local, el impacto social positivo y la creación de valor compartido.

### 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.

### 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 2018 se realizaron 24 ferias de herramientas en nuestras tiendas a lo largo del país, en las que se desarrollaron actividades múltiples, demostraciones y ofertas al público.





La responsabilidad sobre nuestros impactos sobre el medio ambiente es uno de los aspectos prioritarios para alcanzar un desarrollo sostenible, por lo que hemos asumido compromisos e implementado acciones para fortalecer nuestra gestión ambiental.

## 07 Compromiso con el Medio Ambiente



### Temas Estratégicos

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

### Contribución a Objetivos de Desarrollo Sostenible



### Nuestra Gestión

Responsables	Políticas	Hitos 2018
Sub Gerencia de Prevención	Política de Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Premio de la Red Pacto Global Chile, categoría Medio Ambiente, por la práctica "Disposición de residuos de aserrín para biomasa".</li> <li>• 88% de máquinas de corte dotadas con sistema de aspiración centralizada de aserrín</li> <li>• 100% de aserrín recolectado a través del sistema de aspiración centralizada es convertido en biomasa.</li> </ul>
Gerencia Comercial		

## Plan de Gestión Ambiental

Con el propósito de cumplir los compromisos asumidos en la Política de Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional desarrollamos un Plan de Gestión Ambiental, cuyo objetivo es Implementar acciones a nivel de todas las tiendas, destinadas al manejo de residuos peligrosos y no peligrosos, manejo de emisiones, consumo de agua y energía, y fomento del reciclaje.

Durante el 2018, en el marco de este plan las actividades se focalizaron en una campaña que consistió en la entrega de un afiche titulado; "Cuidar el medio Ambiente parte de ti".

El afiche entrega 10 consejos aplicables en la vida cotidiana que permiten reducir nuestros impactos medioambientales y a su vez generar iniciativas amigables con el medio ambiente...

En la empresa se instalaron 3 afiches llamando a; Ser más conscientes a la hora de imprimir documentos, controlar el uso de agua potable, apagar tu PC al término de tu jornada.

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.

Durante el 2018 se aprobaron inversiones y ejecutaron otras mejoras en términos de tecnología, sistemas de aspiración y renovación de maquinarias en nuestros procesos industriales.

Es así como podemos mencionar; nuevo Sistema de aspiración Centralizado en Rancagua, se aprobó la inversión para chimenea de material particulado; 1 en planta RTA y 2 en Centro de Corte, se aprobó un nuevo filtro para Temuco, el cual tendrá mayor capacidad de aspiración permitiendo un mayor control del material particulado.

Respecto de la renovación de cambiaron 6 máquinas dimensionadoras por nuevas; 1 en santa Rosa, 1 en Vespucio, 1 en Concepción, 1 en Reñaca, 1 en Mapocho. Nueva tecnología trae consigo mejores prestaciones operacionales con un mejor estándar. También se renovaron 4 enchapadoras industriales; 2 en mecanizado, 1 en Talca y 1 en san Bernardo.



## 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 para capturarlo hemos instalado modernos sistemas de aspiración centralizada en las máquinas de corte. Con la implementación del sistema en la tienda de Talca logramos llegar a un 90% de máquinas de corte dotadas con esta tecnología.

Así también nos preocupamos de darle otro uso al aserrín, 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 2018 obtuvimos el Premio de la Red Pacto Global Chile, categoría Medio Ambiente, por la práctica "Disposición de residuos de aserrín para biomasa", lo cual nos enorgullece y nos insta a seguir mejorando nuestro desempeño ambiental.

Durante el periodo seguimos reciclando 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.

### Residuos no peligrosos

Tipo de residuos	Peso de los residuos Tn		Método de eliminación de residuos
	2017	2018	
Basura y despuntes de madera	5.741	5.838	Vertedero
Cartón	3	1,5	Reciclaje
Aserrín	288	577,5	Biomasa

### Residuos peligrosos

Peso de los residuos		Método de eliminación de residuos
2017	2018	
5,6	2,95	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 2018 logramos disminuir el consumo de energía eléctrica en 733.508 Kwh.

Consecuencia de lo anterior, la intensidad energética, que determina el consumo de energía eléctrica en función del número de trabajadores, disminuyó en 635 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 2018 en 67,33 metros cúbicos, 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

2017	2018
4.491.016	3.757.508

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

### Intensidad energética

	Intensidad energética (kWh/m <sup>2</sup> )		
	2017	2018	Variación
Combustible Total / Total superficie de ventas	*66,3	72,4	9,2%
Electricidad Total / Total superficie de ventas	59,9	50,1	-16,3%
(Combustible + Electricidad) / Total superficie de Ventas	*126,2	122,5	-2,9%

\* Se corrige unidad de medida.



## 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. Sin embargo, como consecuencia del aumento de la dotación, también se incrementó el consumo de agua en nuestras tiendas.

### Consumo de Agua M³

2017	2018
*55.425	64.144

\* Se corrige dato declarado en el Reporte de Sostenibilidad 2017.

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

## Transporte y Logística

En 2018 se implementó un piloto en el Centro de Distribución La Martina llamado Beetrack, que permite optimizar las rutas de los camiones, certificar las entregas a clientes en términos de tiempo y cantidad, y disminuir la huella de carbono, esto con la finalidad de mejorar nuestros servicios de despacho.

## Inversiones Ambientales

En 2018 el monto de las inversiones ambientales de Imperial alcanzó los MM\$13, de acuerdo al siguiente desglose:

Categoría	Descripción	Unidad	Monto
Maquinas y Equipos	Trabajos para instalacion extractor aserrin Rancagua	Tienda Imperial Rancagua	6.823.244
Maquinas y Equipos	Inst. extraccion Enchapadora Stefani	Unidad Imperial Mecanizado Linares	1.310.975
Maquinas y Equipos	Instalacion extrator de aire Industrial bodega k1	Bodega La Martina Pudahuel	418.000
Maquinas y Equipos	Instalacion extraccion dimensionadora Reñaca	Tienda Reñaca Alto	612.318
Maquinas y Equipos	Inst.de extraccion dimensionadora	Tienda Imperial Mapocho	239.718
Maquinas y Equipos	Inst. Extraccion dimensionadora	Tienda Imperial Sta. Rosa Maderas	485.590
Maquinas y Equipos	Modificacion Sistema de Extraccion Stefani Mecaniz	Unidad Imperial Mecanizado Linares	967.474
Maquinas y Equipos	Alimentacion elec. bomba impulsora Sist. Aspiración	Tienda Imperial Rancagua	504.760
Maquinas y Equipos	Extension canalizacion conducto trifasico Sist. Aspiración	Tienda Imperial Rancagua	669.920
Maquinas y Equipos	limpieza de silo mecanizado	Unidad Imperial Mecanizado Linares	140.000
Maquinas y Equipos	Fab.ducteria aspiracion Stefani Mecanizado	Unidad Imperial Mecanizado Linares	1.726.075

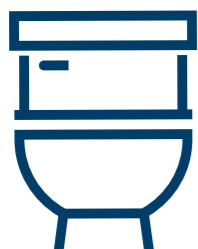


En Imperial reconocemos la importancia de generar valor hacia la comunidad donde llevamos a cabo nuestras operaciones, por lo que nos esforzamos por escucharlos y atender sus necesidades, buscando contribuir a su desarrollo.

## 08 Nuestra Comunidad







### Temas Estratégicos

- Gestión con la Comunidad
- Empleabilidad local
- Alianzas con la Comunidad

### Contribución a Objetivos de Desarrollo Sostenible



### Nuestra Gestión

Responsables	Políticas y compromisos	Hitos 2018
Subgerencia de Procesos y Sostenibilidad	Política de relacionamiento con grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizamos 20 encuentros de gerentes de tienda con la comunidad.</li> </ul>
Subgerencia de Personas	Procedimiento de selección y contratación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación Great Place to Work</li> <li>• Ceremonia Espíritu Imperial</li> </ul>

## Escuchando a la Comunidad

En el marco del Programa Conociendo a mi Comunidad, durante el 2018 en 15 tiendas de Imperial se llevaron a cabo encuentros con líderes de la comunidad y los gerentes de tienda, con el propósito de escucharlos y definir en conjunto iniciativas de apoyo al desarrollo de nuestros vecinos.

A través de estas instancias de diálogo abrimos nuestras puertas, buscando iniciar un proceso de construcción de

confianza y trabajo conjunto. A partir de estos resultados se definirán programas emblemáticos, para focalizar nuestros esfuerzos de contribución hacia la comunidad, desde una mirada puesta en el desarrollo de sus capacidades y el mejoramiento de su calidad de vida.

En total se realizaron 20 encuentros, donde participaron 60 representantes de cuerpo de bomberos, juntas de vecinos y directivos de liceos técnicos.

## 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 OMIL más cercana a la tienda.

## Programa Formación Dual

A través de nuestro programa emblemático de Formación Dual, que desarrollamos desde el año 2014, hemos contribuido a 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.

Gracias a este proyecto los estudiantes mejoran sus posibilidades de insertarse en el mundo laboral y en el caso de

Imperial logramos formar a potenciales nuevos trabajadores, empapándolos de nuestra cultura organizacional, conocimiento y normativas internas.

Durante el 2018, participaron en este programa 41 alumnos, de los cuales 9 realizaron su práctica profesional y al término de ésta 4 fueron contratados por Imperial.

## Programa Formación Dual

Tienda	N° de alumnos en formación dual	N° de alumnos en formación dual y que luego realizó práctica	N° de alumnos contratados	Nombre de los liceos técnicos de donde provenían los alumnos que hicieron formación dual	Nombre de las carreras que estudiaban
Tienda Rancagua	10	3	2	Liceo Técnico Santa Cruz de Triana Liceo Comercial Jorge Alessandri Rodriguez Liceo Industrial Ernesto Pinto Lagarrigue	Administración Terminación en construcción
Tienda Pto. Montt	2	1	1	Liceo Piedra Azul	Técnico en Edificación
Tienda Valparaíso	0	0	0	Insuco Valparaíso	Ventas
Tienda Reñaca	2	0	0	Liceo Dr. Oscar Marín Socías	Terminación en construcción
Tienda Concepción	8	1	1	Liceo Comercial Jorge Sanchez Ugarte	Trabaja como Cubicadora 20 horas
Tienda Hualpén	2	1	0	Liceo Comercial Jorge Sanchez Ugarte	Administración de Empresa Mención RRHH
Temuco	4	3	0	Liceo La Frontera	Operador Portable
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>9</b>	<b>4</b>		





# 09 Tabla Gri

## Tabla de Indicadores GRI

INDICE DE CONTENIDOS GRI			
ESTÁNDAR	Código Estándares	Indicador	Página
102 - Contenidos Básicos	102-1	Nombre de la organización	2
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	16 - 18
	102-3	Ubicación de la sede	14
	102-4	Ubicación de las operaciones	14
	102-5	Propiedad y forma jurídica	12
	102-6	Mercados servidos	15 - 18
	102-7	Tamaño de la organización	15 - 18
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	62 - 63
	102-9	Cadena de suministro	85
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Durante 2018 no hubo cambios significativos en la empresa
	102-11	Principio o enfoque de precaución	55
	102-12	Iniciativas externas	23, 36, 41
	102-13	Afiliación a asociaciones	36
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6 - 9
	102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	31
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	12, 13, 52
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	50 - 53
	102-18	Estructura de gobernanza	47 - 49
	102-19	Delegación de autoridad	27
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	27
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	45 - 46
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	45
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	45
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	45
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	28, 31
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	55
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	27	
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	47	
102-35	Políticas de remuneración	49	
102-40	Lista de grupos de interés	32	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	77	

INDICE DE CONTENIDOS GRI			
ESTÁNDAR	Código Estándares	Indicador	Página
102 - Contenidos Básicos	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	32
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	33 - 34
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	35
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	12
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	28
	102-47	Lista de temas materiales	29 - 30
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	No hay cambios significativos de alcance y cobertura
	102-50	Periodo objeto del informe	40
	102-51	Fecha del último informe	40
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	40
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Contraportada
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	40
	102-55	Índice de contenidos GRI	117
	102-56	Verificación externa	El Reporte no fue sometido a verificación externa.
103: Enfoque de gestión	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	29 - 30
	103-1	Por qué el tema es material	23 a 24
	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	24, 28, 38, 44, 51 -53, 60, 84, 94, 104, 112
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39

INDICE DE CONTENIDOS GRI			
ESTÁNDAR	Código Estándares	Indicador	Página
201: Desempeño Económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	19
204: Prácticas de Adquisición	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	86
205: Anticorrupción	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	50
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Durante el año no se registraron casos de corrupción
206: Competencia desleal	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No se recibieron demandas sobre estos temas durante el año.
302: Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización	107
	302-3	Intensidad energética	107
	302-4	Reducción del consumo energético	107
306: Efluentes y Residuos	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	106
307: Cumplimiento ambiental	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No se recibieron multas ni sanciones por incumplimientos a la normativa ambiental.
	DMA de varios temas	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	109
401: Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	64 - 65
403: Salud y Seguridad en el Trabajo	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	80
404: Formación y Enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	68
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	70

INDICE DE CONTENIDOS GRI			
ESTÁNDAR	Código Estándares	Indicador	Página
405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	63
406: No Discriminación	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	53
413: Comunidades locales	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	113
415: Política Pública	415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	La empresa no realiza contribuciones políticas.
416: Salud y Seguridad de los clientes	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	90
	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	100
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No se registraron incumplimientos de esta naturaleza.
417: Marketing y Etiquetado	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No se registraron incumplimientos de esta naturaleza.
	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No se recibieron reclamaciones sobre este aspecto.
419: Cumplimiento Socioeconómico	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No se recibieron multas sobre este aspecto.



**IMPERIAL**  
El especialista  
para especialistas

[www.imperial.cl](http://www.imperial.cl)