

# IMPERIAL

45 AÑOS COMO EL ESPECIALISTA PARA ESPECIALISTAS.

**IMPERIAL**

El especialista  
para especialistas

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD **2019**



[102-1, 102,3, 102-53]

**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)

Tu opinión nos permite mejorar.

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)

Asesoría Metodológica y Redacción: [www.asesoriaskellun.com](http://www.asesoriaskellun.com)  
Desarrollo de diseño e imagen: [www.disenoverde.cl](http://www.disenoverde.cl)



Mensaje Gerente General	4
<b>SOMOS IMPERIAL</b>	<b>6</b>
Ubicación de nuestras tiendas	7
Nuestro valor agregado	8
Nuestros valores	9
Nuestra historia	10
Participación pública	11
<b>INTEGRIDAD CORPORATIVA</b>	<b>14</b>
Nuestra estructura de gobernanza	13
Directorio imperial 2019	13
Administración: equipo y	
Comités ejecutivos imperial	14
Organigrama	14
Estructura organizacional en nuestras tiendas	14
Comités ejecutivos	15
Gestión de conflictos de interés	16
Remuneraciones e incentivos	16
Canales de ética	18
Fomento de la integridad corporativa	19
Derechos humanos	20
Gestión de riesgos financieros y no financieros	21
Medidas de prevención y control en tiendas	22
Matriz de riesgos imperial	23
<b>SOSTENIBILIDAD</b>	<b>24</b>
Política de sostenibilidad imperial	25
Nuestro modelo de gestión de sostenibilidad	27

Medición continúa	27
Relación con nuestros grupos de interés	28
Creación de valor económico	33
<b>RAZÓN DE SER: COLABORADORES</b>	<b>34</b>
Distribución de colaboradores	36
Clima laboral	37
Encuesta de clima laboral	37
Diversidad e inclusión	40
Formación y desarrollo profesional	41
Programa de becas imperial	45
Programa de movilidad interna	45
Remuneraciones, beneficios y compensaciones	45
Salud y seguridad laboral	46
Seguridad de transportistas	46
Nuestros indicadores de salud y seguridad	47
<b>SERVICIO ORIENTADO HACIA LA EXPERIENCIA</b>	<b>50</b>
Experiencia de compra omnicanal	51
Agiles en la digitalización	51
Educación y consumo responsable	53
Salud y seguridad de los productos	53
Iniciativas de innovación y apoyo a clientes	54
Centro de experiencia del mueble imperial	55
Aseguramiento de la calidad de los productos	55
Ciclo de vida del producto	56
Productos sostenibles	56
Comunicación y atención para la satisfacción de clientes	57
Satisfacción del cliente	57

<b>ALIADOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>58</b>
Gestión sostenible de proveedores	61
Apoyo al emprendimiento	61
<b>NUESTRO ENTORNO: COMUNIDAD</b>	<b>62</b>
Principios que rigen nuestro relacionamiento con la comunidad	63
Iniciativas con la comunidad	64
<b>NUESTRO ENTORNO: MEDIOAMBIENTE</b>	<b>65</b>
Transporte y logística	66
Ecoeficiencia operacional	67
Consumo de energía	67
Consumo de agua potable	67
Gestión de residuos	69
Nuestros residuos	70
Prevención y gestión de ruidos	70
Gestión y prevención de desastres, catástrofes y emergencias	71
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>72</b>
Materialidad 2019	73
Alcance	74
Comunicación de Progreso Pacto Global de las Naciones Unidas	74
Priorización ODS	74
Índice GRI	75

# MENSAJE GERENTE GENERAL

[102-14, 102-15]

*2019 fue un año que presentó grandes desafíos para Chile y también para Imperial, y del que también obtuvimos grandes aprendizajes y pudimos observar la importancia de nuestro rol con nuestros distintos grupos de interés.*



En este, nuestro sexto Reporte de Sostenibilidad, queremos comunicar nuestros avances del período, los desafíos pendientes, y aprovechar la oportunidad para analizar lo realizado. Así, con este reporte, queremos invitar a nuestros grupos de interés a abrir una conversación mediante la cual nos puedan retroalimentar, para de esta manera continuar haciendo de Imperial una empresa más sostenible y un real aporte a nuestros colaboradores, clientes, proveedores y comunidad en la que operamos.

Uno de los principales hechos que marcaron 2019 fue el Estallido Social ocurrido en Chile a partir del 18 de octubre. Como empresa, sufrimos importantes pérdidas, entre las que se cuenta el incendio y desmantelamiento total de nuestra tienda de San Bernardo e intrusiones de diferentes magnitudes a otras instalaciones de la em-

presa. Estas acciones dificultaron nuestro operar y nos desafiaron a encontrar soluciones para proteger la seguridad y estabilidad laboral de nuestros trabajadores, y el normal funcionamiento de nuestros clientes que, en su mayoría, como mueblistas y pequeños emprendedores, requieren de nuestros servicios para su operación. Entre las medidas que adoptamos se encuentran la reubicación de los 60 trabajadores de nuestra tienda afectada, la flexibilización de horarios y adaptación de turnos, la subvención a los sueldos de vendedores con renta variable, el adelanto del pago de remuneraciones de octubre y noviembre, y la implementación del Programa de Escucha 18-O, que buscó dar apoyo a nuestro equipo con especialistas en contención. Gracias a estas medidas, hoy podemos señalar con orgullo que cumplimos con nuestro objetivo de proteger a nuestros trabajadores y clientes, y que como equipo Imperial hemos salido fortalecidos de esta crisis.

Entre nuestros principales hitos del período está el aumento de 3 puntos en el Index de Sostenibilidad 2019, principal herramienta que utilizamos como Grupo Corporativo para medir la gestión que realizamos en esta materia. Con este aumento, que nos sitúa en el 61% del indicador, consolidamos la tendencia positiva que venimos sosteniendo como empresa desde 2016 y demostramos nuestro compromiso con la integración de la sostenibilidad en las distintas áreas de nuestro quehacer.

Continuando con el piloto realizado en 2018, en 2019 inauguramos nuestras primeras tiendas con el 100% de nuestros productos disponibles para Autoservicio en Sala Portable, y sistema de Frente de Caja. Este cambio de operación implicó un gran cambio cultural y tecnológico que involucra a todas las áreas y el equipo Imperial, y que nos permite señalar con orgullo que hoy día podemos responder de mejor manera a las necesidades de nuestros antiguos y nuevos clientes.

Así también, orientados a mejorar el servicio a nuestros clientes, potenciamos nuestro canal e-commerce, optimizando el diseño y operación de nuestra página web [www.imperial.cl](http://www.imperial.cl); avance que nos permitió participar por primera vez en el Cyber Day y llegar con nuestros productos a lugares de Chile que nunca antes habíamos llegado.

Otro hito del período fue la implementación del sistema Click&Collect, de compra online y retiro, en cada una de nuestras 15 tiendas, que complementa nuestra mejora en el servicio de e-commerce.

En materia de seguridad, a partir de 2019 contamos con la Certificación PCI, que nos permite dar mayor seguridad a nuestros clientes en el pago con tarjetas de crédito, contando con controles de protección de fraudes con estándares internacionales.

Otra área en la que consolidamos importantes avances durante el período fue con nuestros trabajadores, para quienes implementamos un nuevo sistema de incentivos dirigido a toda la fuerza de venta de las tiendas, respondiendo a sus intereses y los de la empresa. Esta medida estuvo acompañada de importantes esfuerzos de capacitación y difusión de la in-

formación, para que todo nuestro equipo de vendedores comprenda cabalmente su nuevo sistema de renta.

También avanzamos en el reforzamiento de la seguridad laboral, mediante la implementación del Modelo Dekra en todas nuestras tiendas. Este modelo preventivo busca desarrollar una cultura de seguridad laboral evaluando, reportando y corrigiendo anticipadamente las condiciones inseguras en la operación de la empresa. En esta misma línea, durante el período invertimos en maquinaria más segura y eficiente que disminuye los riesgos de accidentes laborales y mejora la productividad de los cortes horizontales.

Un tercer punto que quisiera destacar es el cierre exitoso de la primera negociación colectiva que desarrollamos como empresa con nuestros trabajadores y que hoy en día nos permite señalar que el 23% de ellos están cubiertos por un Convenio Colectivo, materia en la que queremos seguir avanzando.

En nuestro relacionamiento con la comunidad continuamos desarrollando nuestros programas de apoyo a las organizaciones aledañas a nuestras instalaciones, manteniendo un contacto permanente con sus

líderes y dirigentes, a través de nuestros gerentes de tienda.

En esta misma línea, como parte de nuestro Programa Técnico Educativo Profesional, que desde el 2018 desarrollamos en alianza con la Fundación Fedes, durante 2019 incluimos a tres nuevas instituciones: los liceos polivalentes San Francisco y Francisco Ramírez, ambos de la comuna de San Ramón, y el Liceo Comercial Molina Lavín de la comuna de Quinta Normal. Esta ampliación de la cobertura del programa permitirá a jóvenes de estas instituciones acceder a nuestro programa de prácticas, complementado su formación y mejorando su empleabilidad.

También en la línea del desarrollo profesional y empleabilidad durante 2019 realizamos una alianza con INFOCAP para la capacitación de maestros interesados en especializarse en mueblería, la que tuvo una gran acogida entre los maestros, y esperamos continuar desarrollando esta iniciativa en 2020.

No obstante, estos avances, y bajo el firme compromiso de aportar a los entornos y comunidades en que nos desarrollamos, como empresa comprendemos que el nuevo contexto social nos llama a reforzar nuestros esfuerzos y continuar trabajando de manera más cerca-

na con organizaciones y dirigentes, así como con nuestros clientes pequeños empresarios, que requieren de un apoyo adicional en el ámbito de financiamiento y gestión.

En materia medioambiental, como forma de contribuir a nuestra sostenibilidad y reducción de nuestros impactos, durante 2019 realizamos una importante inversión en los sistemas de filtroaspiración en nuestras tiendas de Talca y Temuco, que nos permiten reciclar y reutilizar como combustible el 88% del polvillo producido en la operación de nuestros Centros de Corte.

De esta manera, con grandes desafíos incluidos, podemos decir que 2019 fue un año de consolidación de las iniciativas y proyectos que venimos desarrollando en las distintas áreas de la empresa con el objetivo de continuar avanzando en la senda de la sostenibilidad. Nos enorgullecemos de estos avances y continuamos comprometidos con el firme propósito de hacer de Imperial una empresa más sostenible, que aporte a los objetivos y calidad de vida de nuestros diferentes grupos de interés.

Los invito a revisar nuestro  
reporte de sostenibilidad

Muchas gracias

**Rodrigo Fuenzalida**  
Gerente General Imperial

**IMPERIAL**  
El especialista  
para especialistas

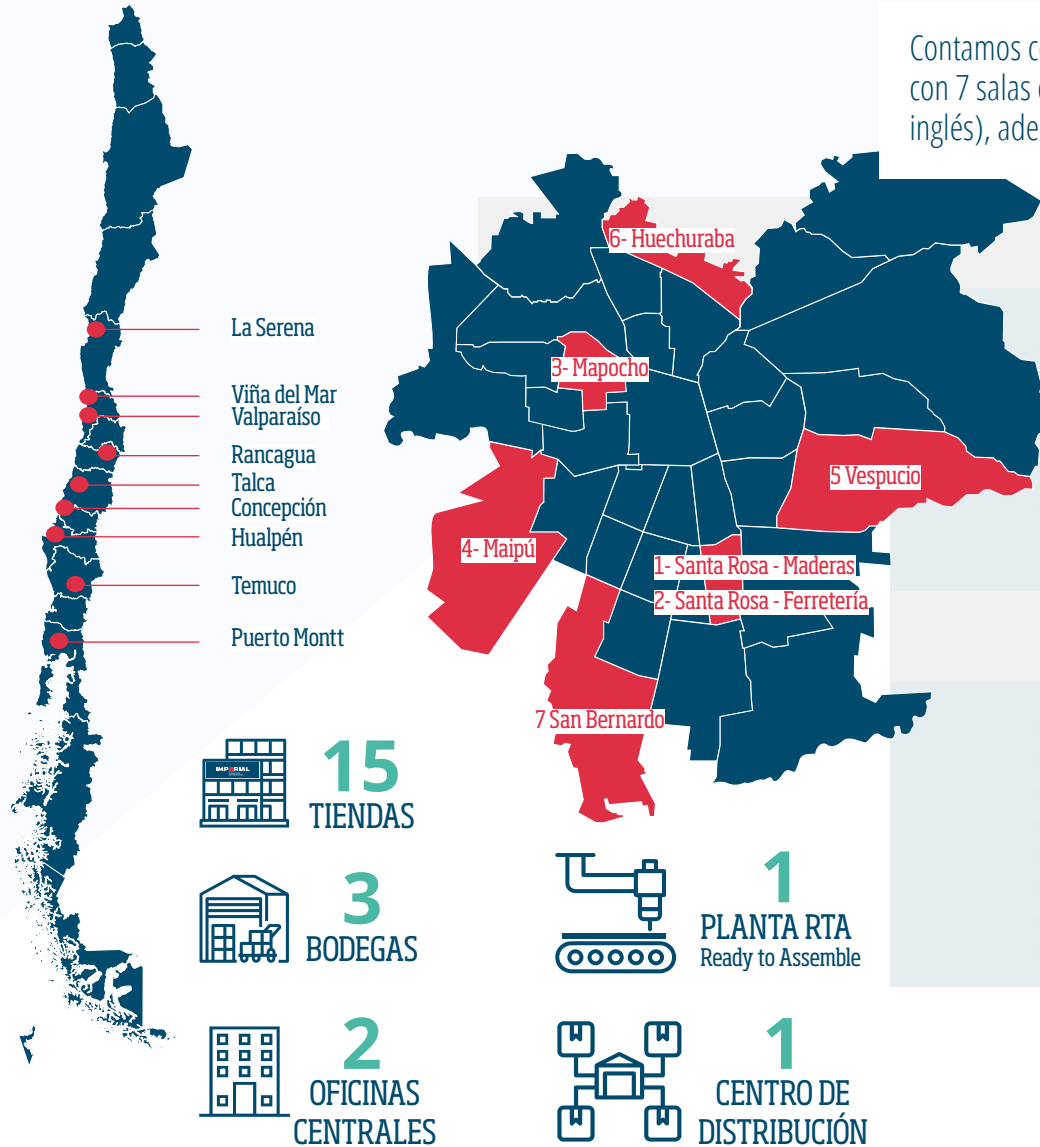
[102-2, 102-4, 102,5, 102-6, 102-7]

**SOMOS**

**IMPERIAL**

Nuestra compañía es una sociedad anónima cerrada, con una participación accionaria de un 60% de Sodimac y un 40% de Inversiones Orgalla. Sodimac es la filial de mejoramiento del hogar del Grupo SACI Falabella, con quienes compartimos valores y un enfoque de desarrollo sostenible.

## Ubicación de Nuestras Tiendas



Contamos con 15 tiendas desde La Serena a Puerto Montt y en la ciudad de Santiago contamos con 7 salas de venta, un centro de corte, mecanizado y RTA (listo para ensamblar por sus siglas en inglés), además de un centro de distribución, tres bodegas y nuestras oficinas centrales.

### Clientes

- Mueblistas
- Maestros (contratistas, pequeños especialistas)
- Empresas (constructoras medianas y grandes)
- Familias (dueños y dueñas de casa)

### Principales productos

- Tableros de madera
- Láminas
- Maderas Aserradas
- Fibro cemento
- Fierros
- Cemento
- Quincallería
- Pinturas y Adhesivos

### Principales servicios

- Servicio de mecanizado, corte y enchapado en todas las tiendas.
- Arriendo de maquinarias y herramientas
- Servicios de todo tipo de trabajo a tableros y maderas
- Tintometría, con planta de pinturas en tienda Mapocho que permite crear y recrear colores en múltiples calidades

### Marcas propias

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

### Mercados objetivos

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

**75.030 M<sup>2</sup>**  
SUPERFICIE DE VENTA

**390 M<sup>2</sup>**  
CENTRO DE EXCELENCIA DEL MUEBLE

[102-9]

## PRINCIPALES CIFRAS



**406**  
proveedores  
de productos  
y servicios

**78%**  
de proveedores  
nacionales

**109**  
talleres  
a proveedores



**3**  
bodegas satélite de  
10.000 m<sup>2</sup> cada una

**M<sup>2</sup>  
25.000**  
Centro de distribución  
La Martina



**1.385**  
trabajadores

ventas netas  
**\$207.273 MM CLP**

Productos (sku) en tienda  
**MÁS DE 18.600**





## NUESTROS VALORES

[102-16]



### Honestidad

Creemos que las relaciones de confianza son la base de nuestro trabajo, por lo que la integridad de cada miembro de nuestro equipo es fundamental. Por ello, fomentamos la verdad ante todo y brindamos los espacios para comunicarnos.



### Respeto por los compromisos

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



### Innovación

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



### Austeridad

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



### Comunicación

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



### Respeto por las personas

El respeto es uno de nuestros valores principales, ya que es la base para mantener buenas relaciones, tanto entre los miembros de nuestro equipo, como con nuestros clientes, proveedores, otras instituciones y comunidad en general. Nos esforzamos para mantener relaciones respetuosas entre todos los miembros de nuestra organización.

## 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.

## 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.

## NUESTRA HISTORIA



**1974**

Fundamos e iniciamos la operación de la Gran Ferretería Imperial en la comuna de La Granja.

**1990**

Creamos el negocio de “Maderas Imperial”, atendiendo las necesidades de mueblistas y clientes particulares.

**1999**

Inauguramos la primera sucursal de la compañía – Imperial Quinta Normal – actualmente denominada tienda Imperial Mapocho.

**2007**

El 60% de Ferretería Imperial fue comprada por Sodimac S.A. incorporándose Imperial como parte del Grupo SACI Falabella.



**2008**

Consolidamos el plan de expansión, inaugurando tiendas en las ciudades de Viña del Mar en la localidad de Reñaca, Talca, Concepción y Santiago en las comunas de San Bernardo y Huechuraba.

**2009**

Aperturamos la tienda Imperial Temuco, en la Región de la Araucanía.



**2010**

Inauguramos la tienda Imperial Hualpén – en la región del Bío Bío – y la planta RTA (Ready to Assemble) en Santiago, que nos permitió contar con líneas de producción flexibles.

**2014**

Obtuvimos la certificación FSC en cadena de Custodia (SA-COC-004454) y Certificación FSC en maderas controladas (SA- CW-004454).

**2015**

Con la apertura de una tienda en la ciudad de Puerto Montt, Imperial sumó 15 puntos de atención a su red.



**2016**

Comenzamos las operaciones de la nueva bodega principal “La Martina”, equipada con avanzada tecnología, beneficiando los procesos logísticos.

Además, el mismo año, implementamos el proyecto de Autoservicio en la tienda de Huechuraba, agilizando la atención.

**2017**

Aperturamos de tienda Imperial en la ciudad de La Serena.



**2019**

Inauguramos en la tienda Imperial de Huechuraba, el Centro de Experiencia del Mueble (CEM), un lugar donde los profesionales de la industria del mueble podrán enterarse las últimas tendencias en materiales, soluciones y organización del mobiliario.

[102-12-102-13]

## PARTICIPACIÓN PÚBLICA

Adherimos a entidades y organizaciones que promueven la ética y responsabilidad con el entorno. Además, participamos activamente en asociaciones gremiales del rubro de la construcción, aportando nuestra experiencia y aprendiendo buenas prácticas, en beneficio de nuestros trabajadores, el comercio justo y el desarrollo sostenible.

### Cámara Chilena de la Construcción

Formamos parte de la CChC, apoyando el desarrollo de la actividad constructiva en Chile y contribuyendo al bienestar de los trabajadores de la construcción.

### Red Pacto Global Chile

Desde 2015 formamos parte de esta iniciativa global, que promueve los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, fomentando la integración y compromiso con la sostenibilidad a través de lineamientos estratégicos corporativos.

### Cámara de Comercio de Santiago

Como parte de nuestra responsabilidad y compromiso con el desarrollo empresarial, participamos en la CCS, lo que nos permite mantenernos al día en herramientas para mejorar nuestra gestión, temas regulatorios y de gobernanza.



Pacto Global  
Red Chile



[102-17, 102-18, 103-2, 103-3, 205-2, 102-23, 102-24, 102-25]

# *INTEGRIDAD CORPORATIVA*

Estamos comprometidos con un actuar ético, íntegro, transparente, con un estricto cumplimiento de la normativa y de los derechos humanos. Contamos con completos sistemas de gestión, políticas y herramientas enfocadas en cumplir nuestros principios en las actividades de la organización y su cadena de valor.

## NUESTRA ESTRUCTURA DE GOBERNANZA

Nuestro máximo órgano de gobierno es el directorio, el cual está constituido por siete miembros titulares elegidos por la Junta de Accionistas. Su principal función es guiar la conducción de la empresa a través de la definición de directrices y lineamientos generales; velar por el cumplimiento de estos y responder a los accionistas.

## DIRECTORIO IMPERIAL 2019

Para la elección de nuestros directores se busca principalmente su experiencia en el negocio y la confianza que depositan en ellos los accionistas. Además, contamos con un director independiente, de acuerdo con la Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas, que cumple con los requisitos de no ser accionista de la compañía y nunca haber trabajado en ella.

Para hacer llegar indicaciones o propuestas al directorio, los mecanismos de comunicación se encuentran regulados por la Ley de Sociedades Anónimas, según la cual todos los accionistas pueden enviar una carta con sus inquietudes o solicitud de entrevista al máximo órgano de gobierno.

Margarita Cabo, miembro del directorio, está a cargo del pilar corporativo Sostenibilidad. Entre sus responsabilidades está liderar el Comité de Directores de Sostenibilidad, que revisa periódicamente los avances en la materia y que en 2019 sesionó 3 veces. Además, para mantener la debida independencia en las decisiones de los directores, ningún director desempeña cargos ejecutivos en la empresa.

**Juan Pablo Del Río Goudie**

**PRESIDENTE**

**Valentín Carril Muñoz**

**DIRECTOR**

**Enrique Gundermann Wylie**

**DIRECTOR**

**Enrique Cabo Osmer**

**DIRECTOR**

**Eduardo Mizón Friedemann**

**DIRECTOR**

**Margarita Cabo Osmer**

**DIRECTOR**

**Francisco Torres Larraín**

**DIRECTOR**

## ADMINISTRACIÓN: EQUIPO Y COMITÉS EJECUTIVOS IMPERIAL

Nuestro equipo ejecutivo está compuesto por nuestro gerente general, cinco gerentes, un subgerente y un contralor. Su misión primordial es ejecutar la estrategia de la compañía y asegurar el cumplimiento de las metas en los tres pilares corporativos: crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad.

La selección de los miembros del equipo ejecutivo está basada en sus capacidades técnicas, habilidades interpersonales y experiencia en el negocio. Nuestra Administración incluye, además – en cada una de sus tiendas – una estructura compuesta por un gerente de tienda, tres

jefaturas y un encargado de Recursos Humanos.

Contamos con dos tipos de formación en temas de anticorrupción y competencia justa, donde damos a conocer las disposiciones éticas a las que adscribe nuestra compañía a través de los medios de comunicación formales al interior de la empresa. La capacitación, en tanto, comprende sesiones de formación a cargo de un experto, donde se abordan contenidos formales y se realizan evaluaciones del aprendizaje.

### Estructura organizacional en nuestras tiendas

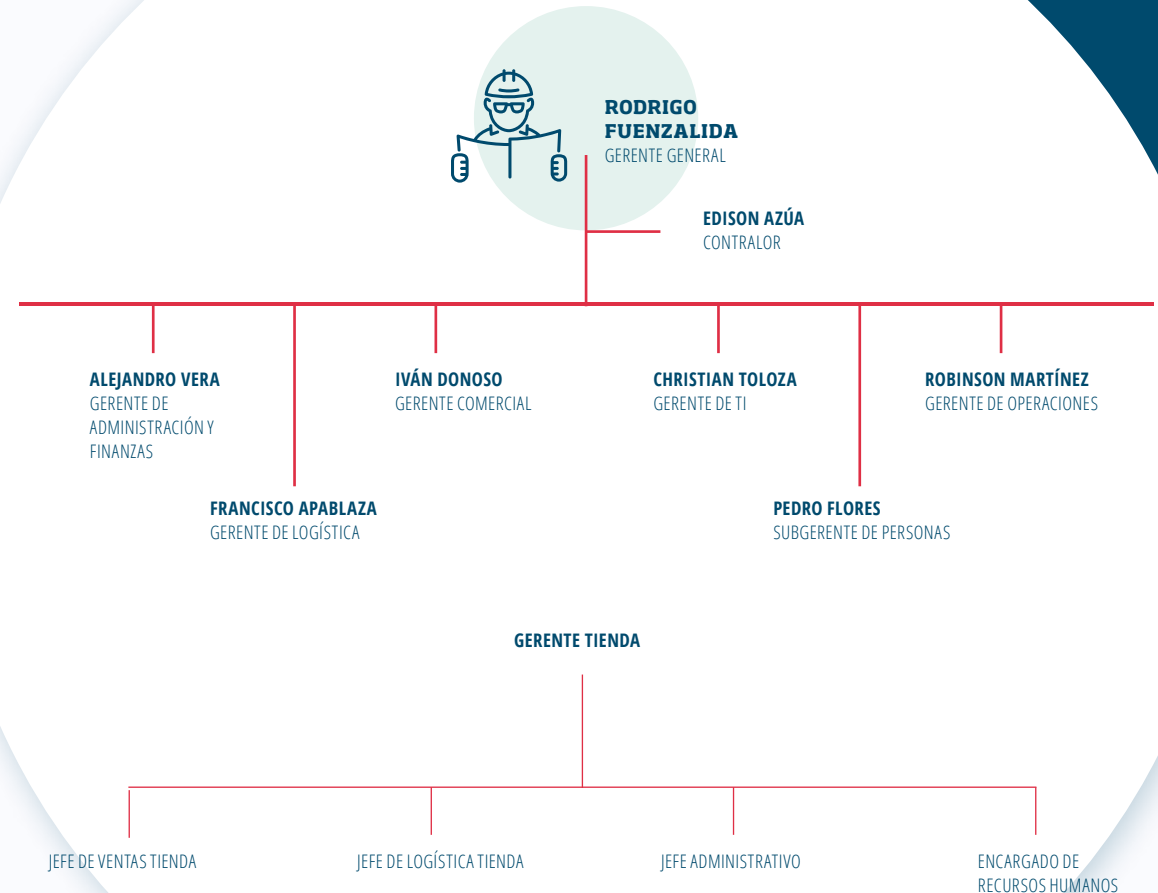
Nuestro equipo ejecutivo mantiene una comunicación permanente tanto con los colaboradores como con los distintos grupos de interés. Los canales formales son las áreas de recursos humanos en cada tienda, así como también el Canal de Integridad – que consiste en una página web y una línea

telefónica – donde los colaboradores, proveedores y otros grupos de interés pueden plantear inquietudes, dudas y denuncias de temas éticos que consideren pertinentes de forma anónima y confidencial.

Web: <https://canaldeintegridad.ines.c/imperial/>

Línea Telefónica: 800 726 100

### Organigrama



## COMITÉS EJECUTIVOS

Como parte de nuestra estructura de gobernanza contamos con Comités Ejecutivos de las nueve principales áreas de la administración: Gestión, Auditoría, Crédito, Prevención, Tributario, Sostenibilidad, Tecnología de la Información, Marketing y Áreas de Negocios, y Riesgos. Estos comités están integrados conjuntamente por directores y miembros de nuestro equipo ejecutivo, quienes tienen como función tomar decisiones estratégicas para la empresa en materia económica, social y ambiental. Esto lo hacen basados en la información obtenida a través de los distintos instrumentos de comunicación con nuestros grupos de interés.

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



### 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 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

Acatamos las normas establecidas en la Ley 18.046 de Sociedades Anónimas y evitamos y detectamos posibles conflictos de interés mediante la definición de pautas y conductas, que se encuentran definidas en el [Código de Integridad](#) de nuestra compañía.

Como medida preventiva, anualmente los directores y principales ejecutivos de la empresa deben realizar una declaración de conflictos de interés. En esta declaración deben explicitar si eventualmente tuvieron algún problema con alguno de nuestros grupos de interés grupos: competidores, proveedores y/o clientes.

En Imperial no realizamos actividades de lobby y tampoco participamos o contribuimos a campañas políticas. Además, no formamos parte ni participamos de asociaciones gremiales o centros de pensamiento.

## Remuneraciones e incentivos

[IMP35]

Contamos con un sistema de incentivos que busca alinear a nuestros gerentes y ejecutivos con los objetivos estratégicos. Este sistema de incentivos incluye bonos de retribución de acuerdo con metas económicas, así como también metas vinculadas a materias sociales específicas.

Como parte de nuestro compromiso y gestión con la sostenibilidad, en 2018 incorporamos los resultados obtenidos en el Index de Sostenibilidad (herramienta a nivel corporativo que nos permite medir los avances en la gestión de sostenibilidad) como uno de los criterios de ponderación en las compensaciones variables del gerente general y del equipo ejecutivo.

Esta medida es una muestra de los esfuerzos realizados para integrar la sostenibilidad al centro del negocio y una forma de incentivo a mantener la senda del progreso continuo en el pilar estratégico de sostenibilidad.

En 2019 nuestro equipo ejecutivo percibió remuneraciones e incentivos por un total de \$946.933.377 mientras que, durante el período anterior, esta cifra alcanzó los \$1.041.365. El directorio de Imperial no recibe dieta ni remuneración.



## Sistema de gestión ética

Fomentamos el comportamiento ético entre todos quienes conformamos la compañía, así como en la relación con nuestros grupos de interés. En todas nuestras actividades y a lo largo de la cadena de valor nos aseguramos de respetar los derechos humanos y rechazamos absolutamente las malas prácticas y la corrupción.

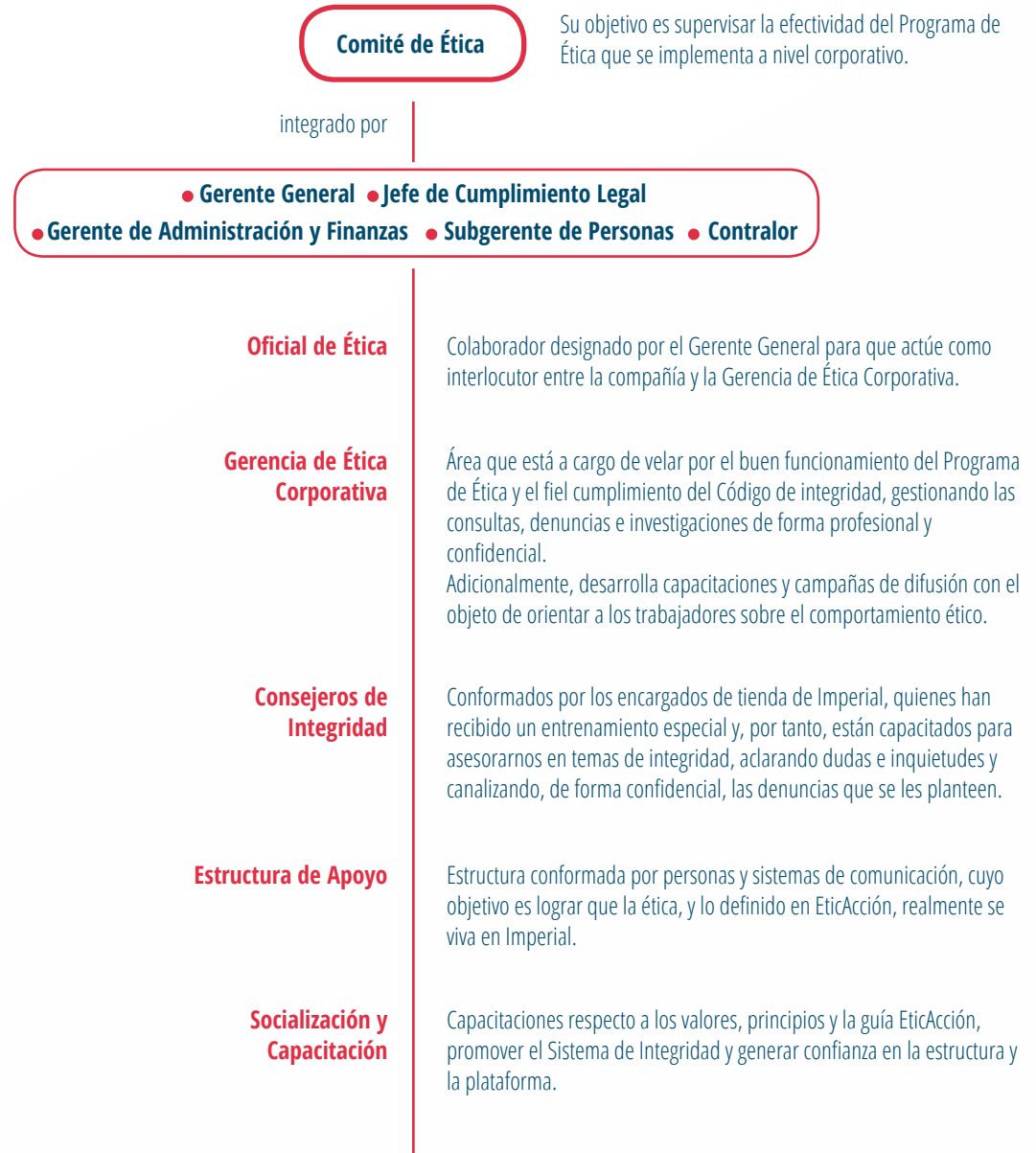
Nuestro Sistema de Integridad Imperial asegura una robusta gobernanza y una cultura de integridad al interior y en el entorno directamente relacionado con nuestra compañía.

Este sistema incluye la Política de Libre Competencia de Imperial, un Código de Integridad, una Estructura de Integridad con políticas y procedimientos para la investigación de casos, además de Canales de Integridad vía telefónica y web.

Las políticas definen exhaustivamente cada aspecto de la ética corporativa, de acuerdo con la normativa vigente en el país. Nuestro Código de Integridad, basado en estas políticas, establece los lineamientos éticos a nivel corporativo y señala de forma explícita

las obligaciones que los colaboradores debemos cumplir en materia de ética e integridad, bajo los más altos estándares de compliance. Así también, hace hincapié en la competencia de manera leal y honesta en el mercado y prohíbe de 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.

Finalmente, para asegurar la conducta ética en la compañía desarrollamos una Estructura de Integridad, que establece los roles y responsabilidades de los distintos cargos en materia de integridad, y facilita la adecuada difusión de nuestros valores, la educación de trabajadores y terceros con los que nos relacionamos, y la gestión de todas las consultas y denuncias que recibimos. Esta estructura está conformada por:



## Canales de ética

Es de nuestro interés que los colaboradores, clientes, proveedores y otros grupos de interés puedan realizar denuncias, consultas, inquietudes o reclamos que nos permitan mantener la ética y mejorar la gestión diariamente. Para ello, disponemos de atención telefónica, buzones en tiendas y la página de Facebook “Imperial”.

Además, nuestro Canal de Integridad – que es la principal forma de comunicación – cuenta con los siguientes mecanismos:

- Botón de acceso al link “Canal de Integridad” ubicado en la intranet y página web de la compañía.
- Número telefónico gratuito 800 726 100.
- Correo electrónico [contactochile@gerenciadeetica.com](mailto:contactochile@gerenciadeetica.com)
- Personalmente acudiendo a las oficinas de la Gerencia de Ética.

Para garantizar la confidencialidad de las denuncias o preguntas y un juicio imparcial ante los casos presentados, el Canal de Integridad es administrado por la Gerencia de Ética del Grupo Falabella que, siguiendo la Política General y el Procedimiento General de Investigación, analiza e indaga cada uno de los casos de manera confidencial, protegiendo la identidad tanto de quien denuncia como de quienes colaboran con testimonios y todos aquellos datos relacionado.

## Denuncias recibidas en 2019

Durante el período, las denuncias éticas aumentaron un 82%, mientras que las denuncias por otros temas fueron un 16% mayor al año anterior. Del total de denuncias recibidas en 2019, la categoría “comportamiento inapropiado” lideró en número y representó el 40% del total de denuncias éticas; le siguieron “temas laborales con connotación ética” e “infracciones a la normativa interna”.

Contactos	Tipo de contacto	Categoría de denuncia	
90	5 consultas éticas		
	85 denuncias efectivas	74	Denuncias éticas.
		16	Denuncias por otros temas.

Del total de denuncias recibidas, 59 fueron investigadas mientras que para 26 de ellas, se determinó que consistían en casos que carecían de fundamento. Al cierre de 2019, se habían resuelto 15 de los casos denunciados.

Denuncias recibidas en 2019	Recibidas	85
	Investigadas	59
	Determinadas como infundadas	26

## Medidas tomadas en casos resueltos



7  
Retroalimentación



4  
Desvinculación



3  
Plan de trabajo



1  
Capacitación

[103-2, 103-3, IMP34]

## Fomento de la integridad corporativa

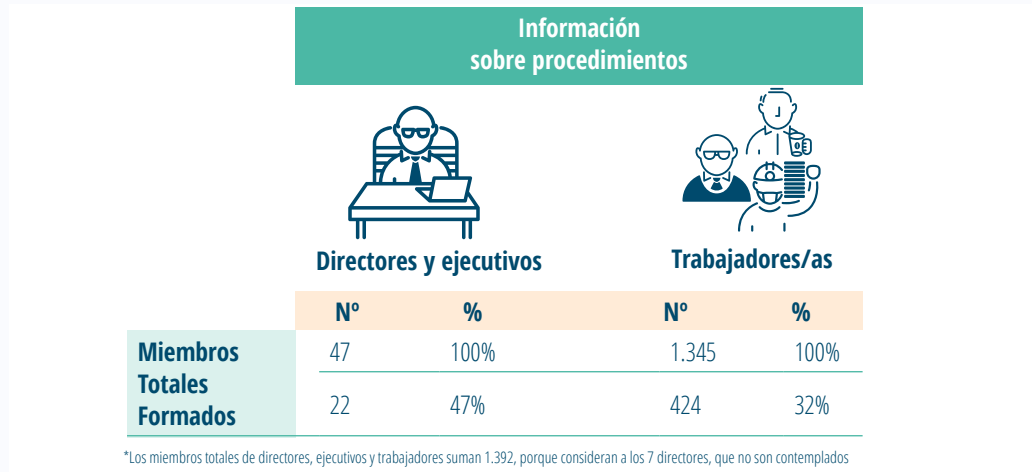
Constantemente, estamos desarrollando acciones para asegurar el cumplimiento de los valores en nuestras decisiones y actividades. Como parte de estas actividades, entregamos información y capacitación a nuestros colaboradores, respecto de los valores de la empresa y el Canal de Integridad. Apoyamos lo anterior con publicaciones efectuadas en la aplicación interna "Somos Imperial".

- En 2019, continuamos con la Campaña "Yo Juego Limpio", que difunde los mecanismos anticorrupción y anti-soborno, bajo la premisa de nunca aceptar ni ofrecer dádivas a funcionarios públicos ni tampoco entre privados. Para ello, enviamos comunicados a todos los colaboradores y se habilitó una sección en la aplicación Imperial.
- Nueva Política de Conflicto de Intereses del Grupo Falabella y acciones de difusión.
- Modificaciones al Código de Integridad relacionadas al respeto a la vida privada y protección de datos de carácter personal, y la incorporación de los nuevos delitos de responsabilidad penal de la persona jurídica, de acuerdo con las modificaciones introducidas a fines de 2018 a la ley N° 21.121 de corrupción y otros delitos.

## Sistema de Integridad Corporativo



## Información y capacitación sobre procedimientos anticorrupción



El 32% de nuestros directores y ejecutivos han sido capacitados en procedimientos y protocolos anticorrupción.

## Derechos humanos

[103-2, 103-3, 412-1]

Entendemos nuestra responsabilidad y mantenemos un firme compromiso con el respeto de los derechos humanos en toda nuestra esfera de influencia, con especial énfasis en nuestra dimensión interna. Adherimos a los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas y contamos con una Política de Derechos Humanos, Inclusión, Diversidad y No Discriminación, que guían nuestra gestión en la materia en la totalidad de nuestras operaciones.

En nuestras operaciones buscamos asegurar el respeto a la igualdad de oportunidades, y a la diversidad sexual, ideológica, política, religiosa y filosófica de nuestros trabajadores, ya que valoramos positivamente la conformación de equipos diversos, más competentes, colaborativos y comprometidos con la empresa. Como resultado nuestra gestión y compromiso con el respeto de los derechos humanos y la diversidad, en 2019 no recibimos ningún tipo de denuncia de discriminación. En el Código de Integridad Imperial manifestamos nuestro tajante rechazo al trabajo infantil y forzoso, así como al acoso sexual y laboral.

## Gestión de riesgos financieros y no financieros

Estamos comprometidos con construir y fortalecer una cultura consciente de los distintos riesgos a los que está expuesto nuestro negocio, que nos permita al mismo tiempo reducir las amenazas y mejorar las oportunidades de nuestra compañía.

Desde 2018 contamos con una Política de Riesgo propia que refleja la voluntad y compromiso de la gerencia general y el Comité de Riesgo con la gestión sistemática, responsable y sostenible de la organización. En la dimensión operativa, esta Política de Riesgo establece los lineamientos para la correcta gestión del riesgo en el operar de la empresa.

Como parte de esta gestión mantenemos un Comité de Riesgos Mesa de Gerencia que sesiona de manera trimestral donde participa el Comité Ejecutivo y da cuenta al Gerente General de los avances de los planes mitigatorios de los riesgos levantados en las distintas Matrices de Riesgos.

Una vez al año, el Gerente General rinde cuenta al Directorio la gestión de riesgos de la Compañía. El foco de estas sesiones está en el análisis de los riesgos a los que la empresa se encuentra expuesta y que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos organizacionales, así como la gestión y control de la adecuada puesta en marcha de los planes de acción.

Como parte de la gestión de nuestros riesgos financieros y no financieros contamos con tres líneas de defensa que nos permiten responder con 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.

### Nuestras Líneas de Defensa



#### Primera Línea de Defensa

Se compone de los controles que han implementado las distintas gerencias de área.



#### 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.



#### 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

Junto con nuestras Líneas de Defensa para enfrentar los riesgos, contamos con un Plan de Auditoría, que considera todos los riesgos del negocio contenidos en las Matrices de Riesgos y prioriza aquellos con mayor vulnerabilidad. Este plan es aprobado por el Comité de Auditoría y considera el seguimiento de los compromisos adquiridos por las distintas áreas.

A través de la plataforma web “Panel de Control Remoto”, ejecutamos el modelo de auditoría continua, que tiene por objetivo detectar tempranamente cualquier desviación relacionada con procedimientos contables, financieros y operacionales preestablecidos. El Panel de Control Remoto analiza tanto los procesos a nivel central, como a nivel nacional, en cada una de las tiendas y centros de distribución de Imperial.

Cuando se detecta un incidente en la compañía, se toman medidas inmediatas. Entre las medidas más usuales destacan las auditorías activadas por denuncias laborales y auditorías de investigación de fraudes. Otras medidas, dependiendo de las situaciones abordadas en los informes emanados de estas auditorías, incluyen la realización de capacitaciones, así como también despidos, en caso de ser necesario.

Auditorías	2018	2019
Presenciales	153	184
Remotas	195	170

En 2019, aumentaron en un 20% las auditorías presenciales, mientras que las remotas disminuyeron un 13%



### Matriz de Riesgos Imperial

Matriz	Procesos o Áreas de Riesgos
Operacional	<p>Se enfoca en la gestión de riesgos relacionados a los procesos operacionales propios del negocio, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compra de mercadería</li> <li>• Logística y abastecimiento</li> <li>• Existencia y aseguramiento de calidad</li> <li>• Ventas, crédito, cobranza y recaudación</li> <li>• Administración de proveedores y pagos</li> <li>• Procesos comerciales y marketing</li> <li>• Gestión del talento humano</li> <li>• Procesos administrativos de las distintas áreas de apoyo</li> <li>• Procesos contables, financieros y tributarios</li> <li>• Gestión presupuestaria</li> <li>• Inversiones financieras</li> <li>• Reportes</li> </ul>
Seguridad TI	<p>• Se enfoca en la gestión de riesgos de los servicios y procesos informáticos y de comunicaciones, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso no autorizado a la información</li> <li>• Ataques informáticos (virus, hackers, etc.)</li> <li>• Interrupción de las comunicaciones</li> <li>• Siniestros en las salas de equipos y procesamiento</li> <li>• Fallas de integridad en las bases de datos</li> <li>• Respaldos y planes de contingencia</li> <li>• Dependencia de personal clave - proveedores.</li> <li>• Fuga de información confidencial (clientes, proveedores, colaboradores)</li> </ul>
Cumplimiento	<p>Se enfoca en asegurar que se cumplan las regulaciones y leyes que afectan a la empresa y su operación, incluyendo:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulación y leyes aplicables al retail, donde destacan la libre competencia, protección del consumidor, protección a los proveedores.</li> <li>• Regulación y leyes aplicables al negocio retail financiero, donde destacan las leyes bancarias, regulaciones y estándares de crédito, estándares de liquidez e inversión.</li> <li>• Leyes en contra del lavado de activos, financiación al terrorismo, cohecho, soborno.</li> <li>• Leyes relacionadas a la seguridad que deben cumplir las instalaciones.</li> <li>• Leyes relacionadas a la seguridad que deben cumplir los productos que vendemos.</li> <li>• Reportes regulatorios.</li> <li>• Leyes laborales y de aplicación a la gestión de personal.</li> <li>• Cumplimiento tributario y contable.</li> <li>• Leyes de protección a las comunicaciones.</li> <li>• Leyes de protección al medio ambiente.</li> </ul>
Seguridad física	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incendio.</li> <li>• Desastres naturales, (terremotos, inundaciones).</li> <li>• Asaltos y robos.</li> <li>• Actos terroristas.</li> <li>• Impacto ambiental.</li> <li>• Accidentes laborales / enfermedad laboral.</li> <li>• Accidentes de clientes y terceros.</li> </ul>

Nuestras Matrices de Riesgos reflejan y nos permiten gestionar los riesgos financieros y no financieros de la compañía, poniendo un mayor énfasis en aquellos que pueden dañar la vida humana, así como en aquellos relacionados con nuestra reputación.

The background features a wooden pallet bench on the left and a wooden table on the right. A small potted plant sits on the table. The entire scene is set against a dark blue background with a subtle gradient. A white text box is overlaid on the bench.

# ***SOSTENIBILIDAD***

Para continuar operando en el largo plazo debemos gestionar adecuadamente nuestros impactos económicos, sociales y medioambientales. Para lograrlo integramos la sostenibilidad como parte central de nuestra estrategia de negocio, como uno de los tres pilares de desarrollo estratégico: crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad. Nuestro objetivo es asegurar un crecimiento responsable y sostenible en el tiempo.





## Política de Sostenibilidad Imperial

[102-12, 102-13]

Contamos con una Política de Sostenibilidad Corporativa que se constituye en el marco de orientación de nuestra gestión. Esta política está alineada con los principales instrumentos internacionales de sostenibilidad y se centra en la gestión de la relación con nuestros distintos grupos de interés y los compromisos que asumimos con cada uno de ellos.



Organización Internacional Del Trabajo

Declaración Tripartita de Principios sobre Empresas Multinacionales y Política Social de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).



Directrices para Empresas Multinacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).



Directrices para Empresas Multinacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).



Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas (ONU).



Norma internacional ISO 26000 de Responsabilidad Social (ISO)



Iniciativa para reportar del Global Reporting Initiative (GRI).

## Principios de nuestra política

[103-2, 103-3, IMP31]



### 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.

## Compromisos de Sostenibilidad Imperial

[IMP32]

**CP** corto plazo      **MP** mediano plazo      **LP** largo plazo

Grupo de interés / Ámbito	Compromisos Imperial	Plazo
<b>Gobierno Corporativo</b>	Difundir nuestro canal de integridad en nuestras partes interesadas	<b>CP</b>
	Certificar, verificar o auditar el sistema de gestión del Código de Integridad por un tercero	<b>MP</b>
	Avanzar en temas de diversidad e inclusión a través de planes e indicadores	<b>MP</b>
	Participar de iniciativas sectoriales para elevar los estándares de la industria	<b>LP</b>
	Desarrollar proyectos en alianza al largo plazo, para elevar estándares en la cadena de suministro	<b>MP</b>
<b>Colaboradores</b>	Mejorar las habilidades de relacionamiento de nuestros colaboradores con nuestras partes interesadas	<b>CP</b>
	Fortalecer nuestra relación con los líderes y miembros de nuestro sindicato	<b>CP</b>
	Establecer incentivos explícitos que movilicen a los trabajadores hacia una vida sana y equilibrada	<b>CP</b>
<b>Clientes</b>	Avanzar en la educación del consumo responsable	<b>CP</b>
	Promover el consumo de productos ecosustentables	<b>CP</b>
<b>Proveedores</b>	Alianza con proveedores para la reducción de plásticos en los embalajes	<b>CP</b>
	Producción y consumo responsable a través de programas para reducir el plástico en los embalajes, eliminar productos con solvente y la promoción de productos ecosustentables	<b>CP</b>
	Realizar programas o iniciativas que permitan capacitar a los proveedores en temas de sostenibilidad	<b>MP</b>
	Desarrollar incentivos explícitos para proveedores por avances en sostenibilidad	<b>MP</b>
	Identificar riesgos e impactos principales, más allá de proveedores directos	<b>MP</b>
<b>Comunidad</b>	Formalizar un sistema de gestión de relacionamiento comunitario, que considere indicadores, presupuesto y análisis de impactos reales y potenciales sobre la comunidad	<b>CP</b>
	Formalizar un sistema de gestión de relacionamiento comunitario, que considere todo el ciclo de vida de las tiendas	<b>CP</b>
	Establecer nuevas alianzas con organizaciones de la comunidad	<b>MP</b>
<b>Medioambiente</b>	Sensibilizar e involucrar a los trabajadores en temas ambientales	<b>CP</b>
	Gestionar y monitorear nuestra huella de carbono	<b>MP</b>

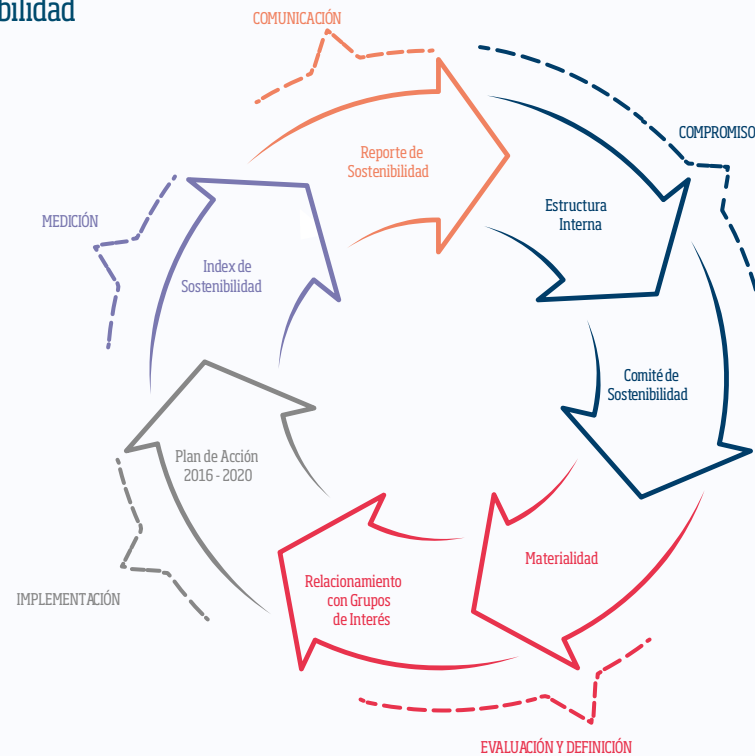
## NUESTRO MODELO DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

[103-2, 103-3, IMP33]

Gestionamos la sostenibilidad a partir de nuestro Modelo de Gestión de la Sostenibilidad. Este comprende cinco etapas, orientadas a materializar los compromisos, la mejora continua y la comunicación de nuestras acciones.

### Infografía Modelo de Gestión de la Sostenibilidad

En Imperial entendemos que en el centro de la gestión de la sostenibilidad están todas aquellas personas o entidades que se pueden ver significativamente afectadas por nuestro operar. Para saber quiénes son y conocer sus expectativas y opiniones contamos con un mapa de grupos de interés, que actualizamos anualmente.



### Medición continúa

A nivel corporativo, como Grupo Falabella, contamos con el Index de Sostenibilidad, herramienta que nos permite evaluar, anualmente, la gestión de sostenibilidad de todas las unidades de negocio de la compañía.

#### El Index está compuesto por dos grandes dimensiones:

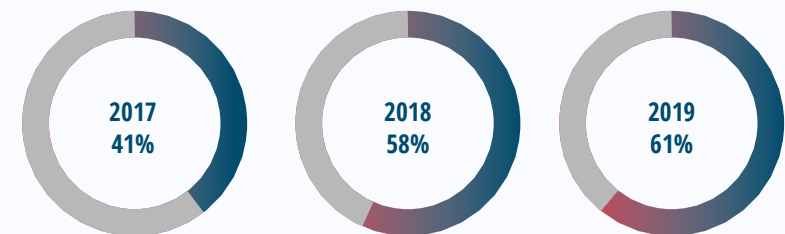
Evaluación del grado de alineación de la compañía a prácticas de clase mundial, inspiradas en los lineamientos de los grandes instrumentos internacionales de sostenibilidad, reconocidos a nivel global, y

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 componentes de evaluación en los que se sustenta el indicador son cinco: Gobierno corporativo, Trabajadores, Clientes, Proveedores, Comunidad y Medio Ambiente.

Durante 2019 – nuestro quinto año aplicando el Index de Sostenibilidad – obtuvimos un resultado de **61%**, tres puntos más que el período 2018, lo que nos lleva de orgullo y nos desafía a seguir mejorando.

#### Resultados Index de Sostenibilidad Imperial 2018 y 2019



## Relación con nuestros grupos de interés

[102-40, 102 -42, 102-43, 102-44]

Contamos con un sistema de gestión de relacionamiento con cada uno de los actores y grupos definidos en este mapa, que tiene por objetivo mantener relaciones de mutuo respeto y confianza con todos nuestros grupos de interés. Las responsables del cumplimiento de este sistema de gestión con los distintos grupos son las gerencias de la empresa, según pertinencia.





### Enfoque para la participación de nuestros grupos de interés

En 2018 definimos nuestra Cadena de Valor identificando los riesgos e impactos a lo largo de ella. A partir de esto realizamos un proceso exhaustivo y proactivo de consulta a nuestros proveedores, trabajadores, clientes e integrantes de la comunidad, además de benchmarks y un taller con todos los miembros de la Mesa de Gerencia de Imperial.

Realizamos el mapeo de nuestros grupos de interés y los priorizamos usando la matriz de influencia y dependencia.

Como resultado de este trabajo obtuvimos la Cadena de Valor de Imperial con todos sus riesgos e impactos, y la matriz de Grupos y Subgrupos de Interés, con la definición de los compromisos, objetivos, responsables, canales de comunicación y temas materiales para cada grupo. Ambos instrumentos – la Cadena de Valor y la Matriz de Grupos de Interés, fueron revisados y aprobados de forma unánime por el Directorio.


En 2019 actualizamos este ejercicio, cuyos resultados no presentan grandes variaciones con los obtenidos en 2018. Los focos que en Imperial tenemos para la gestión de la relación con nuestros grupos de interés son:


Grupo de Interés	Subgrupo	Foco de la relación
<b>Gobierno corporativo</b> 	Directorio y accionistas	Crear valor empresarial, mantener el crecimiento y el desarrollo económico de la organización.
	Primera Línea o Comité Ejecutivo	Crear valor empresarial, mantener prácticas de buen gobierno y toma de decisiones acorde con los impactos de la organización y los objetivos del negocio
	Estructura Holding	Crear valor empresarial y proponer controles y mejoras en beneficio de la organización
<b>Trabajadores</b> 	Trabajadores y Personal Discapacitado	Desarrollar un ambiente de trabajo de respeto y con buen clima laboral
	Familia de los Trabajadores	Crear oportunidades para el desarrollo de las familias y propiciar la motivación de los colaboradores
<b>Clientes</b> 	Clientes Persona Natural	Fortalecer relaciones comerciales. Asesorar a los clientes en cuanto a calidad de producto y servicio. Satisfacción del cliente
	Maestros y Pequeños Especialistas	
	Grandes Empresas y Empresas Constructoras	
	Empresas Públicas / ChileCompra	
<b>Proveedores</b> 	Grandes Empresas	Fortalecer relaciones comerciales, lograr un socio comercial estratégico y Satisfacción del cliente
	Proveedores Nacionales	
	Proveedores Internacionales	
	Proveedores de Servicio	
	Proveedores de Arriendo e Instalaciones	
	Proveedores del Estado	
	Proveedores Pyme	Fortalecer relaciones comerciales y apoyar el emprendimiento local
<b>Comunidad</b> 	Juntas de Vecinos	Mitigar los impactos negativos de nuestro quehacer y dar empleabilidad local
	Liceos Técnicos	Apoyar a jóvenes en sus estudios y su posterior inserción laboral
	Cuerpos de Bomberos	Desarrollar una relación de beneficio mutuo
	Estado / Organismos Municipales	Apoyo al cumplimiento de requisitos legales ambientales y asesorías en temas ambientales

## Comunicación con nuestros grupos de interés

Para mantener una buena comunicación con nuestros grupos de interés, contamos con canales de comunicación e instancias de diálogo, diseñadas con foco en las características y necesidades de la relación con cada uno de ellos, que facilitan la transmisión de información, así como la identificación de potenciales riesgos y oportunidades.

Frecuencia de relacionamiento:							
DI	SE	ME	BM	TR	ST	AN	
diaria	semanal	mensual	bimestral	trimestral	semestral	anual	
Grupo de Interés	Subgrupo	Responsable	Canales de Comunicación / Participación	Periodicidad			
<b>Gobierno corporativo</b> 	Directorio	Directorio – Gerente General	Sitio web	DI			
			Reporte de Sostenibilidad	AN			
			Intranet	DI			
	Accionistas			App Somos Imperial	DI		
				Diario Mural	DI		
				Informativos vía correo electrónico	DI		
				Memoria Sodimac	AN		
	Primera Línea	Gerente General		Reuniones de Directorio	BM		
				Reuniones de Comité Ejecutivo Corporativo	SE		
				Reuniones de Comité Ejecutivo Imperial	SE		
				Reuniones Comité Auditoría	TR		
	Estructura Holding	Gerente General		Líneas Directas de Atención, Correo electrónico y teléfono	DI		
				Junta de Accionistas	AN		

Frecuencia de relacionamiento:							
DI	SE	ME	BM	TR	ST	AN	
diaria	semanal	mensual	bimestral	trimestral	semestral	anual	
Grupo de Interés	Subgrupo	Responsable	Canales de Comunicación / Participación	Periodicidad			
<b>Trabajadores</b> 	Trabajadores	Subgerencia de Personas	Sitio web	DI			
			Intranet	DI			
			App Somos Imperial	DI			
			Diario Mural	DI			
			Informativos vía correo electrónico	DI			
			Reporte de Sostenibilidad	AN			
			Encuestas de Clima Laboral	AN			
			Reuniones de Comités de Clima Laboral en Cada tienda	ST			
			Reuniones Comité Paritario	ME			
			Inducciones y Capacitaciones	ME			
	Personal Discapacitado			Reuniones y contacto permanente con jefatura directa y Recursos Humanos de cada instalación	DI		
				Retroalimentación con públicos de interés (Reporte de Sostenibilidad)	AN		

Frecuencia de relacionamiento:						
DI	SE	ME	BM	TR	ST	AN
diaria	semanal	mensual	bimestral	trimestral	semestral	anual
Grupo de Interés	Subgrupo	Responsable	Canales de Comunicación / Participación	Periodicidad		
 <b>Clientes</b>	Clientes Persona Natural	Gerente de Operaciones / Gerente Operaciones Tienda	Encuesta de satisfacción de Clientes NPS (Net Promotor Score)	<b>AN</b>		
			Sitio web	<b>DI</b>		
			Newsletter	<b>ME</b>		
	Maestros y Pequeños Especialistas			Call Center	<b>DI</b>	
				Imperial TV	<b>DI</b>	
				Folleto informativos	<b>ME</b>	
	Grandes Empresas y Empresas Constructoras			Libros de sugerencias y reclamos	<b>DI</b>	
				Reporte de Sostenibilidad	<b>AN</b>	
				Red de oficinas comerciales y puntos de venta	<b>DI</b>	
				Noches mueblistas	<b>AN</b>	
	Empresas Públicas			Feria y Concurso de diseño Imperial	<b>AN</b>	
				Fanpage Imperial Facebook	<b>DI</b>	
				Retroalimentación con públicos de interés (Reporte de Sostenibilidad)	<b>AN</b>	

Frecuencia de relacionamiento:						
DI	SE	ME	BM	TR	ST	AN
diaria	semanal	mensual	bimestral	trimestral	semestral	anual
Grupo de Interés	Subgrupo	Responsable	Canales de Comunicación / Participación	Periodicidad		
 <b>Proveedores</b>	Grandes Empresas	Gerente Comercial / Gerente de Logística	Contrato VBA (Vendor Business Agreement), que enmarca los compromisos y acuerdos comerciales con los proveedores de mayor tamaño	<b>AN</b>		
			Proveedores Pyme	Sitio web	<b>DI</b>	
	Proveedores Nacionales					
	Proveedores Internacionales		Sitio web	<b>AN</b>		
	Proveedores de Servicio		Reporte de Sostenibilidad	<b>AN</b>		
	Proveedores de Arriendo e Instalaciones		Reuniones periódicas	<b>DI</b>		
	Proveedores del Estado					

Frecuencia de relacionamiento:

DI diaria   
 SE semanal   
 ME mensual   
 BM bimestral   
 TR trimestral   
 ST semestral   
 AN anual

Grupo de Interés	Subgrupo	Responsable	Canales de Comunicación / Participación	Periodicidad
	Juntas de Vecinos	Gerentes de Tienda / Subgerente de Procesos y RSE	Sitio web	DI
	Liceos Técnicos		Call Center	DI
			Libro de sugerencias y reglamos	DI
			Reporte de Sostenibilidad	AN
			Reuniones con Gerencia	TR
	Cuerpos de Bomberos		Información vía correo electrónico	ME
			Retroalimentación con públicos de interés (Reporte de Sostenibilidad)	AN
			Fanpage Imperial Facebook	DI
	Estado / Organismos Municipales	Gerente General	Informes específicos a organismos públicos	ME
			Sitio web	DI
Reporte de Sostenibilidad			AN	
Reuniones periódicas o esporádicas			ME	
Línea Directa con SERNAC			ME	

Por medio de estos canales de comunicación y participación podemos detectar las necesidades y expectativas de nuestros distintos grupos de interés. Esto a su vez, nos permite dar una respuesta o gestionar estas preocupaciones de manera oportuna y efectiva. Entre los principales temas planteados por nuestros grupos de interés y la respuesta de Imperial, están:

Temas / Preocupaciones	Grupo de interés que planteó el tema	Respuesta de imperial
Demora en los despachos en tienda	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de mejoras en proceso de despacho.</li> <li>• Logística orientada al cliente.</li> <li>• Seguimiento de pedidos.</li> </ul>
Precio de productos y atención de vendedores	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones continuas a la fuerza de venta en Sistema de ventas, comunicación efectiva y motivación.</li> <li>• Aplicación de mejoras a la comunicación clientes.</li> </ul>
Tiempo de atención en sala de venta	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de módulos de auto atención en centro de corte.</li> </ul>
Contaminación acústica	Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de los impactos de los ruidos en el entorno.</li> <li>• Determinación que – debido a la distancia física de las tiendas con las viviendas cercanas – impacta principalmente al interior de la operación y no al entorno.</li> <li>• Desarrollo de iniciativa de insonorización de cabinas de las grúas horquillas, reduciendo el riesgo de hipoacusia ocupacional en los conductores.</li> <li>• Incorporación de modernos sistemas de aspiración y sierras con hojas de teflón, que disminuyen el ruido durante los procesos de corte.</li> </ul>
Climatización	Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversión en aislación térmica y sistemas de ventilación en camarines de tiendas y bodegas.</li> </ul>



## Creación de valor económico

[103-2, 103-3, 201-1]

Nuestro objetivo es tener un crecimiento sostenible, que nos permita continuar generando empleo, comprando insumos a proveedores y mejorar ambientalmente nuestras operaciones.

Durante 2019 la contracción del sector de la construcción como consecuencia de factores macroeconómicos primero y sociales después nos impidieron continuar con el sostenido crecimiento en ventas de los últimos años.

Durante el último trimestre 2019, las jornadas de movilizaciones sociales nos obligaron a llevar a cabo cierres parciales de algunas tiendas principalmente en la Región Metropolitana y lamentar la pérdida de la tienda de San Bernardo que fue saqueada y posteriormente incendiada. Estos factores rompieron con la tendencia y cerramos el año con una disminución del 6% en las ventas con respecto al año anterior.

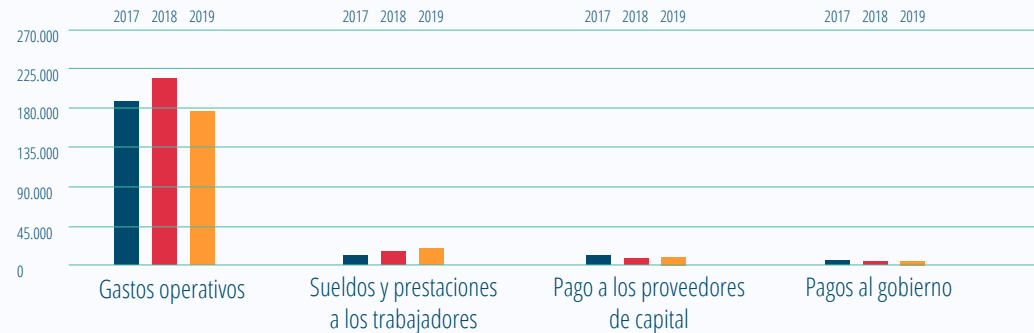
La menor demanda del mercado junto con los mayores gastos en tecnología aplicados en tiendas – los que gracias a sus desarrollos nos permitirán mejorar el nivel de servicio a nuestros clientes – impactaron en nuestro EBITDA, que fue un 33% menor a 2018.

El desafiante escenario ha sido apoyado por los accionistas e inversores, quienes mantuvieron parte de las utilidades al interior de la compañía, con el objetivo de apoyar el crecimiento y continuar brindando un mejor servicio a los clientes.

En miles de millones (\$ CLP)

	2017	2018	2019
<b>Valor económico generado</b>	<b>242.073</b>	<b>265.166</b>	<b>252.024</b>
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>242.073</b>	<b>265.166</b>	<b>252.024</b>
Gastos operativos	224.44	254.216	212.142
Sueldos y prestaciones a los trabajadores	16.793	17.961	18.017
Pago a los proveedores de capital	4.466	3.290	3.547
Pagos al gobierno	1.466	1.134	1.123
Total	247.170	276.601	234.829
Ventas netas	201.463	220.423	207.273
Capitalización *Deuda	55.273	65.464	111.151
*Capital/Patrimonio	34.720	36.759	32.456
Activos totales	89.993	102.222	143.607

\*Cifras en coherencia a lo reportado en los Estados Financieros de Imperial al 31 de diciembre de 2019.



[103-2, 103-3, 102-8]

# RAZÓN DE SER: COLABORADORES

Nuestros trabajadores son esenciales para cumplir nuestra misión y alcanzar nuestras metas.



Contamos con personas comprometidas con su trabajo, la empresa y nuestros clientes, por lo que nos preocupamos de favorecer su calidad de vida, salud y seguridad, desarrollo laboral, diálogo y relaciones laborales.

Esto lo hacemos a través del diseño e implementación de sistemas de reconocimiento, bienestar, seguridad laboral y

oportunidades de crecimiento, que les permitan sentirse respaldados y cuidados por la organización.

Nuestro propósito es que los colaboradores cuenten con las condiciones necesarias que faciliten la realización de sus labores, siempre en un marco de respeto, diálogo abierto y buenas relaciones personales.

### Distribución de colaboradores

Al 31 de diciembre de 2019 el equipo Imperial estaba compuesto por 1.385 trabajadores, un 6% menos con respecto a la dotación en 2018. Esta disminución se debe a ajustes de la empresa en consideración de las condiciones de mercado e implementación de medidas de optimización implementadas sin perder nuestro sello en servicio al cliente.

Del total de nuestros trabajadores, el 73% corresponde a hombres y el 27% a mujeres. Dada la distribución de nuestras tiendas a nivel nacional, la mayor parte de nuestros trabajadores se concentran en la región Metropolitana. La gestión local de Imperial, por su parte, está encargada a gerentes y jefes, que provienen de cada localidad.





### Equipo Imperial a lo largo de Chile

Región	2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Coquimbo	32	12	29	11
Valparaíso	63	25	66	23
De O'Higgins	34	14	34	14
Del Maule	32	14	29	15
Del Biobío	59	31	56	28
Araucanía	64	13	63	13
Los Lagos	40	17	35	15
Metropolitana	737	280	695	259
<i>Total por género</i>	<i>1.061</i>	<i>406</i>	<i>1.007</i>	<i>378</i>
<b>Total</b>	<b>1.467</b>		<b>1.385</b>	





### Equipo Imperial por tipo de contrato

Tipo de contrato	2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Indefinido	994	363	967	345
Plazo fijo	35	9	16	3
Part time Indefinido	25	29	23	28
Part time Plazo fijo	7	5	1	2
<i>Total por género</i>	<i>1.061</i>	<i>406</i>	<i>1.007</i>	<i>378</i>
<b>Total</b>	<b>1.467</b>		<b>1.385</b>	

### Equipo Imperial según tipo de cargo y sexo

Cargo	2018		2019	
				
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Gerentes 1ra y 2da línea	43	7	48	4
Jefes y Supervisores	160	81	123	48
Administrativos	143	216	247	238
Fuerza de Venta	149	78	125	70
Personal operativo	566	24	464	18
Total por género	1.061	406	1.007	378
<b>Total</b>	<b>1.467</b>		<b>1.385</b>	

### Nuevas contrataciones por edad

Rango de edad	2018		2019	
				
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Menores de 30 años	211	52	67	29
Entre 30 y 50 años	140	39	86	25
Mayores de 50 años	15	1	18	2
Total por género	366	92	171	56
<b>Total</b>	<b>458</b>		<b>227</b>	

### Trabajadores de la Comunidad local

Nuestro compromiso con la sostenibilidad, las comunidades donde operamos y la empleabilidad local se ve reflejado en el 39% de colaboradores que viven en la localidad donde está ubicada nuestra organización. En 2019, de los 1.385 trabajadores que componían la fuerza laboral de Imperial, 537 tenían residencia en la comunidad local aledaña a sus lugares de trabajo



### Tasa de Rotación

#### ROTACIÓN TOTAL



#### ROTACIÓN VOLUNTARIA



## CLIMA LABORAL

[103-2, 103-3, IMP 19]

Aualmente aplicamos la Encuesta de Clima Laboral, que nos permite medir la percepción que nuestros trabajadores tienen sobre su lugar de trabajo e identificar los puntos críticos, facilitando de esta manera su gestión.



### Encuesta de Clima laboral

Desde 2018 realizamos nuestra medición de forma alineada con la evaluación a nivel corporativo, aplicando la encuesta Great Place to Work. En 2019, observamos una disminución de tres puntos en el nivel de satisfacción general con el Clima Laboral, pasando de 56 a 53 puntos. Entre los factores que pueden haber influido en esta disminución está la limitación del tiempo que tuvimos durante el período para la implementación de un plan de acción y comunicación con nuestros trabajadores, debido a que el foco estuvo puesto durante el primer semestre en la primera negociación colectiva que desarrollamos al interior de la compañía.

Durante el segundo semestre, los esfuerzos se concentraron en gestionar las contingencias a raíz del panorama general de movilización social que se vivió en Santiago, lo que no permitió implementar iniciativas específicas en materia de clima laboral.

### Respuesta de encuesta de Clima Laboral

	2019
<b>N° de respuestas</b>	<b>1.132</b>
Tasa de respuesta	<b>86,94%</b>

### Nivel de Satisfacción General Clima Laboral

2018	56
2019	53

### Resultados de Clima Laboral por género

Género	2018	2019
Hombre	57	53
Mujer	55	55

### Acciones permanentes para fomentar un buen clima laboral

En 2019 continuamos desarrollando un conjunto de acciones para mejorar el clima laboral y contribuir a la calidad de vida de nuestros trabajadores, en línea con los resultados de la encuesta de Clima Laboral 2018. Entre las acciones que destacamos están:

**Programa de Vida Sana:** A partir del 2019, se implementó el nuevo programa de Calidad de Vida Laboral "Octubre: mes de la vida", que pone el foco en fomentar la vida sana, prevenir enfermedades y promover hábitos saludables y de bienestar laboral en nuestro equipo.

Dentro de las actividades, se llevaron a cabo Pausas Activas, Intervenciones de Risoterapia y la entrega de Colaciones Saludables, una vez a la semana durante un mes, donde participaron el 100% de nuestros colaboradores.

**Premiación Espíritu Imperial:** El Premio Espíritu Imperial es un reconocimiento que demuestra lo que el trabajador significa para nuestra compañía, recompensando el gran esfuerzo que pone a diario. Está destinado a aquellos trabajadores que se destacaron por sus valores y liderazgo, y cuenta con tres fases: Mejor empleado del trimestre por área, Espíritu Imperial anual por área y Espíritu Imperial Anual por categoría.

Durante la jornada del 3 de septiembre – en Espacio Riesco – fueron premiados nuestros 26 mejores colaboradores del año y los 6 mejores "Espíritu Imperial" por área a nivel nacional, quienes fueron premiados con 6 bicicletas de regalo, alineado con la vida saludable.



## Comunicación permanente

La comunicación es de vital importancia para el desarrollo de nuestra gestión y la mantención de una buena relación al interior de la empresa. Contamos con diferentes canales de comunicación e instancias de diálogo, que nos acercan y conectan como equipo Imperial. Entre ellos están:

- **App Somos Imperial**
- **Comunicados Internos**
- **Canal de Integridad**
- **Procesos de Feedback**
- **Evaluación de Desempeño**
- **Reuniones trimestrales de todo el equipo.**

Durante el último trimestre, implementamos una instancia denominada “Conversatorios sobre el estallido social”, donde los equipos podían reflexionar sobre el proceso, como podía afectar a la empresa y plantear sus distintas opiniones sobre los acontecimientos en un ambiente de igualdad.

## Acontecimientos sociales del último trimestre

A partir del 18 de octubre, masivas manifestaciones sociales sacudieron la región Metropolitana, y luego progresivamente, otras regiones. Las protestas comenzaron como manifestaciones de estudiantes secundarios en desacuerdo por el alza del metro y derivaron en marchas multitudinarias en distintas zonas de la ciudad. Luego de unos días de manifestaciones, se registraron hechos de violencia contra entidades comerciales y propiedad privada, y algunos de estos hechos delictuales afectaron nuestros locales y bodegas, es así como sufrimos intrusiones en la bodega para retiro de clientes (C36), las tiendas de Maipú, Huechuraba y Reñaca, destrozos de gran magnitud en nuestra casa matriz en Santa Rosa y la pérdida por incendio de la sucursal de San Bernardo.

Rápidamente, nos repusimos de los destrozos ocurridos en el local de Santa Rosa y comenzamos a operar nuevamente, pero el contexto social que vivía el país no nos permitía abstraernos completamente del entorno, por esta razón el diálogo y la colaboración en nuestro equipo fueron fundamentales para seguir adelante.

## Enfrentamos el desafío de operar en medio de la pandemia

Aunque trasciende el período reportado, es importante destacar el esfuerzo realizado por el equipo hasta el momento de esta publicación, para operar en medio de una pandemia global que ha afectado gravemente a nuestro país y ha cobrado la vida de miles de personas.

Al momento de la publicación de este reporte, llevamos más de 3 meses operando en un contexto de crisis sanitaria. En este contexto, la compañía ha donado 50 litros de alcohol gel y 1.000 mascarillas a la Ilustre Municipalidad de La Granja y 300 kits consistentes en una botellita de alcohol gel, cinco mascarillas y un díptico promoviendo el autocuidado a todos los vecinos cercanos a la totalidad de nuestras tiendas a lo largo de Chile.

## Beneficios de colaboradores

[103-2, 103-3, 401-2]

Buscamos aportar a la calidad de vida de nuestros trabajadores y sus familias mediante el diseño e implementación de un conjunto de beneficios y compensaciones que favorecen su bienestar y satisfacción. Entre estos beneficios contamos:

### Beneficios Trabajadores Imperial

<b>Espíritu Imperial</b>	Reconocimiento trimestral para el mejor trabajador de cada área, consistente en un incentivo económico. Además, se premia al mejor del año de cada área.
<b>Premio Ulpiano Cabo</b>	Premio a la trayectoria – creado en 2019 – que reconoce a los mejores empleados de acuerdo con su evaluación de desempeño y antigüedad en la empresa.
<b>Celebraciones</b>	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 de costo para realizar una actividad extralaboral.
<b>Tarde libre el día de cumpleaños</b>	Beneficio para los trabajadores con contrato indefinido y de tiempo completo, siendo el único beneficio que no se hace extensivo a nuestros colaboradores part time. En 2019, 1.331 personas disfrutaron de este beneficio, correspondiente a un 96% de los colaboradores Imperial.
<b>Incentivo vacaciones de invierno</b>	Establecimiento de dos días más de vacaciones para los trabajadores que estuvieran dispuestos a tomarlas durante el invierno.
<b>Política de becas</b>	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 \$1.000.000.
<b>Seguro complementario de salud</b>	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).
<b>Convenio oncológico</b>	Convenio empresa, que permite tener los beneficios en caso de pronósticos y atención contra el cáncer.
<b>Caja de compensación</b>	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.
<b>Convenio cuenta prima Banco Falabella</b>	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.
<b>Venta con descuentos a personal Imperial</b>	Acceso para comprar en la tienda, con el beneficio de obtener descuentos directos.
<b>Cajas de Navidad</b>	Beneficio para colaboradores con ingreso hasta mes de agosto de cada año. Al quienes ingresaron entre septiembre y diciembre se les entrega una bolsa de navidad.

## Diversidad e inclusión

[405-1]

Contamos con una Política de Derechos Humanos, Inclusión, Diversidad y No Discriminación, que es el marco que orienta nuestros esfuerzos por ser una empresa donde todas las personas tengan cabida.

Cumplimos la normativa vigente, y además buscamos ir más allá de lo que la Ley nos exige. Es por esto que -además de cumplir con la meta legal de contar con un 1% de personas en situación de discapacidad entre nuestra dotación- buscamos asegurar que en cada una de nuestras tiendas tengamos al menos una vacante especialmente destinada a ellos.

Además, ofrecemos las condiciones adecuadas para una inclusión eficaz de todos nuestros colaboradores en situación de discapacidad, adaptando nuestras instalaciones en base a sus necesidades.

## Diagnóstico de trabajadores con discapacidad

En 2019 actualizamos el diagnóstico realizado el año anterior, lo que nos permitió determinar el número de trabajadores de la compañía que presentan algún grado de discapacidad. En base a esta actualización, observamos que se han mantenido los 15 trabajadores con discapacidad identificados en el 2018, quienes se desempeñaban correcta o sobresalientemente en las áreas de operación, despacho, administración, y bodega. Todos se encuentran certificados e inscritos en el registro de la Dirección del Trabajo.

## Trabajadores de diferentes nacionalidades

También promovemos la diversidad de nuestro equipo mediante la contratación de personas extranjeras y nos enorgullecemos de contar con un alto número de personas provenientes de otros países entre nuestros colaboradores. Así, hemos pasado de tener 60 colaboradores extranjeros en 2017 a 110 en 2018 y 122 en 2019.

Los países de procedencia de nuestros colaboradores extranjeros son Colombia, Haití, Perú, Venezuela, Bolivia, Cuba, España, India e Italia.

Como forma de contribuir a su integración a la empresa, traducimos la información y documentos relevantes a creole (lengua francófona, idioma oficial de Haití).



Una tercera dimensión de la diversidad a la que contribuimos como empresa es la inclusión de trabajadores de la tercera edad, alcanzando 63 colaboradores en este rango etario durante el 2019.

## Formación y desarrollo profesional

[103-2, 103-3, 404-1, 404-2]

### Evaluaciones de desempeño

El diagnóstico del desempeño se aplica una vez al año y permite identificar las necesidades educativas y definir metas de desempeño. Este proceso consta de dos modalidades de evaluación:

#### Evaluación 360°

Consiste en un diagnóstico integral de los colaboradores, a partir de la retroalimentación que sus colegas, subordinados, supervisores, jefes directos y clientes hacen de él o ella.

Esta evaluación es aplicada a todos los cargos ejecutivos de la empresa.

#### Evaluación 45°

Comprende una evaluación del jefe o supervisor directo a los colaboradores.

Incluye a la totalidad de los colaboradores de gerencia de administración y finanzas, subgerencia de personas, contraloría, gerencia comercial, gerencia de operaciones y gerencia canal tienda.

#### N° de colaboradores evaluados

	2018	2019
Evaluación 360°	45	43
Evaluación 45°	104	252
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>295</b>

Ambos instrumentos evalúan al 21% del total de colaboradores. El resto del equipo Imperial no cuenta con evaluación periódica de desempeño aún.

### El desarrollo de nuestros trabajadores es el progreso de nuestra empresa.

Buscamos contribuir a potenciar sus talentos mediante la formación de competencias y brindando oportunidades de crecimiento profesional.

Para lograrlo, contamos con una evaluación anual de desempeño y un plan de capacitación anual, que incluye un programa movilidad interna y un programa de becas para la continuación de estudios de nuestros trabajadores y un programa de movilidad interna.

## Plan de capacitación

Anualmente diseñamos y desarrollamos un plan de capacitación sobre temáticas esenciales para la operación de la empresa, en base a una evaluación que conjuga las perspectivas de Imperial y las de nuestros trabajadores. Este año, el plan estuvo enfocado en dotar de habilidades y conocimientos en el área de servicio y logística a nivel transversal, abarcando un gran número de colaboradores.

En 2019 realizamos más de 49 mil horas de capacitación entre 540 trabajadores y trabajadoras, capacitándolos en:

- **Ventas**
- **Operación de Maquinas Diseminadoras**
- **Administración Logística**
- **Operación de Grúa Horquilla**
- **Prevención del Estrés Laboral**

Además, capacitamos en el nuevo Sistema de gestión WMS a la totalidad de la dotación del Centro de Distribución La Martina, lo que nos permite una implementación rápida y confiable.

Las horas de capacitación promedio por colaborador pasaron de 28 horas en 2018 a 36 horas en 2019, aumentando un 28% durante el período. Incorporamos con fuerza las capacitaciones e-learning, que permiten una mayor flexibilidad en la formación para nuestros equipos.

## Fomento del empleo local

[103-2, 103-3, IMP12]

Nuestra Política de selección y contratación de colaboradores, privilegia a postulantes y trabajadores que vivan cerca de las tiendas, bodegas y centros de distribución.

Para potenciar el empleo local, durante 2019, formalizamos nuestra alianza con la OMIL (Oficina de Intermediación Laboral) de la Ilustre Municipalidad de La Granja, abordando las Instalaciones completas de Imperial en la comuna (Tienda Santa Rosa, Administración Central, Bodegas y Plantas).

A través de esta OMIL, publicamos las ofertas laborales disponibles y mantenemos el contacto con la terapeuta Ocupacional, para así comenzar a gestionar también los puestos laborales disponibles para personas con discapacidad.

### José Zapata – primer ganador del premio “Ulpiano Cabo Río”

José Omar Zapata Andrade, Jefe de Bodega CEDIS C07, ingresó a Imperial el 01 de junio de 1990 como ayudante de Bodega Operador Maquinaria. Desde un inicio, con su esfuerzo y tesón se desempeñó en distintas áreas. En 2006, pasa a ocupar el cargo de Despacho y Control Tienda Santa Rosa apoyando las distintas áreas que en ese tiempo se encontraban en pleno desarrollo y en 2012 ocupa el cargo de Jefe de Centro de Distribución C07, lo que refleja una carrera impecable y un perfeccionamiento constante.





## Programa de Mejoramiento de Habilidades

Contamos con becas de estudio que fomentan el desarrollo de nuestros equipos a través de formación técnica y universitaria. La Política de Becas Imperial está orientada a trabajadores egresados de enseñanza media que deseen iniciar o continuar sus estudios. Pueden postular todos los colaboradores que cuenten con contrato indefinido y una antigüedad mínima de 12 meses.

Además, realizamos los cursos abiertos anuales, dando la oportunidad a nuestros colaboradores de participar en programas de formación que sean de su interés y sean atingentes a su desempeño profesional, aún cuando no se encuentren dentro del plan de capacitación anual.

Curso / Programa de Formación	Descripción	N° de beneficiarios	% respecto al total
Métodos y técnicas para la venta efectiva	Orientado a la gestión del vendedor de tienda y mayorista, para entregar herramientas enfocadas a sus tipos de clientes.	150	10,8%
Operación de grúa horquilla	Normalización de operadores de grúa horquilla y entrega de licencias para operación de estas.	45	3,3%
Gestión operativa del Área Logística	Curso de implementación nuevo sistema de operación logística	73	5,3%
Prevención del estrés laboral	Actividades implementadas en octubre, Mes de la Salud, para incentivar la vida sana y la convivencia.	98	7,1%
Técnicas de operación de máquinas dimensionadoras	Capacitación para ayudantes de máquina, enfocada en seguridad y uso de la máquina dimensionadora para su operación.	30	2,2%
Técnicas para la administración y optimización del tiempo	Entrega de conocimientos para ayudar a nuestros colaboradores a administrar eficientemente su tiempo.	89	6,4%
Taller libre competencia	Capacitación enfocada a jefaturas, quienes deben tomar decisiones importantes y requieren contar con la información actualizada respecto a la libre competencia.	89	6,4%

## Horas de formación anual

	2018	2019
Plan de capacitación anual	28.254	5.044
Cursos abiertos	140	146
Cursos e-learning	13.008	44.092
<b>Total</b>	<b>41.402</b>	<b>49.282</b>

## Promedio de horas de formación anual por trabajador según género

	2018			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Total de horas de capacitación	37.313	4.089	41.402	19.114	30.168	49.282
Nº de trabajadores	1.061	406	1.467	1.007	378	1.385
<b>Promedio de horas de capacitación por trabajador</b>	<b>35</b>	<b>10</b>	<b>28</b>	<b>19</b>	<b>80</b>	<b>36</b>

## Promedio de horas de formación anual por trabajador según tipo de cargo

	2018			2019		
	Nº de trabajadores	Total de horas de capacitación	Promedio de horas por cargo	Nº de trabajadores	Total de horas de capacitación	Promedio de horas por cargo
Gerentes 1ª y 2ª línea	50	180	4	52	24	1
Jefes y Supervisores	241	2.433	10	171	4.368	26
Administrativos	359	5.995	17	485	33.384	69
Fuerza de venta	227	7.672	34	195	8.812	45
Personal operativo	590	25.122	43	482	2.694	6
<b>Total</b>	<b>1.467</b>	<b>41.402</b>	<b>28</b>	<b>1.385</b>	<b>49.282</b>	<b>36</b>

## Programa de Becas Imperial

Junto con la formación que entregamos al interior de la empresa, nuestros trabajadores pueden acceder al programa de becas de estudio para financiar sus estudios técnicos y universitarios. Esta beca consiste en el financiamiento del 50% del arancel anual, con tope de 1 millón de pesos, de la carrera de pregrado que deseen cursar o completar los trabajadores beneficiados; la que debe estar relacionada con su ámbito de acción y funciones en la empresa.

En 2019, 26 colaboradores de Imperial, seleccionados en base a sus resultados en la evaluación de desempeño 2018 y antigüedad en la empresa, obtuvieron este beneficio.

Los becarios se encuentran estudiando en universidades e institutos profesionales reconocidos por el Ministerio de Educación, las carreras de: Técnico de Nivel Superior en Logística Operativa, Ingeniería en Administración de RRHH, Técnico en Administración de Empresas, Contabilidad General, Ingeniería en Marketing, Ingeniería de Ejecución en Administración de Empresas, Ingeniería en Prevención de Riesgos, Técnico en Prevención de Riesgos e Ingeniería Comercial.

## Programa de Movilidad Interna

Al generarse una vacante laboral, realizamos concursos internos basados en nuestro Manual de Procedimiento para Procesos de Selección y Contratación. El objetivo de estos concursos es brindar la oportunidad para que los colaboradores de Imperial mejoren su carrera laboral ascendiendo internamente.

En 2019 desarrollamos 59 concursos internos en todo el país, en los cuales participaron 109 postulantes. El 71% de los cargos fueron ocupados por colaboradores antiguos que ascendieron.

### Movilidad interna 2019

Cargos	Nº de cargos	Postulantes
Analista de Existencias	54	
Coordinador Venta Mayorista	23	
Despacho y Control	91	6
Encargado de Bodega Tienda	12	
Encargado de Click and Collect	33	
Encargado de Disponibilidad	22	
Encargado de Mantenci—n Bodega	12	
Encargado de Mantenci—n Exhibici—n	22	
Encargado de Recepci—n	11	
Jefe Administrativo	11	
Jefe de Análisis de Existencias	15	
Jefe de Bodega Tienda	37	
Jefe de Logística	32	2
Jefe de Ventas	26	
Operador Avanzado	56	
Operador de Maquina	22	
Optimizador de Corte1		1
Separador	12	
Subgerente de Operaciones Tienda	26	
Supervisor de Existencias	44	
Tesorero	22	
Vendedor	46	
Vendedor Mayorista	24	
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>109</b>

[IMP 21]

## Remuneraciones, beneficios y condiciones

Con el objetivo de optimizarlo y hacerlo más justo, y considerando la visión y expectativas de los trabajadores de Imperial, durante 2019 introdujimos un cambio en el sistema de incentivos en toda la fuerza de venta de la compañía. Esto consistió en:

### Modificación incentivos tienda tradicional:

es una nueva forma de cálculo de comisiones a vendedores, orientada a mejorar la calidad de servicios. Para ello, desde 2017 se determinó clasificar los productos vendidos en las categorías Base, Complemento y Servicios, donde cada una comprende un porcentaje a considerar por ventas netas. Esta medida en 2019 involucró a 43 colaboradores.

### Modificación incentivos en tiendas con autoservicio:

a partir de la implementación del modelo de autoservicio en algunas tiendas, se incorporó un sistema de comisiones donde cada vendedor tiene asignada una cartera de clientes. Así el 70% de las comisiones provendrá de las ventas a sus clientes y un 30% de las ventas a pedido, provenientes de clientes no fidelizados. Esta medida en 2019 involucró a 11 colaboradores.

Además, existen las comisiones de fondo común, que corresponden a todas las ventas realizadas a los clientes que no estén carterizados y que realicen compra sin la necesidad de la asesoría de un vendedor, comisiones que se dividen en el total de vendedores de la tienda.

Todas las modificaciones fueron acompañadas de capacitaciones en todas las tiendas de la empresa para explicar a los trabajadores, mediante simulaciones, los cambios y los efectos de estos en sus remuneraciones.

[102-41]

## Diálogo social

En Imperial estamos comprometidos con la libertad de asociación y ponemos énfasis en mantener y fomentar una cultura de diálogo al interior de nuestra empresa. Esto está avalado por nuestro Código de Integridad y Política de Sostenibilidad Corporativa (disponible en nuestro sitio web).

Desde 2018, año en que se formó el primer sindicato de Imperial, hemos establecido un diálogo permanente los trabajadores. Esto nos permitió, en mayo de 2019, firmar el Primer Convenio Colectivo de Imperial con el Sindicato de trabajadores de la compañía.

El convenio cubre a los 378 trabajadores sindicalizados, que corresponden al 27% de la fuerza laboral de Imperial.

### Sindicalización

	2018	2019
<b>Nº trabajadores sindicalizados</b>	198	378
Nº total de trabajadores	1.467	1.385
Proporción de sindicalizados	13%	27%

Esperamos que, durante el próximo período, el sindicato continúe desarrollándose y que podamos continuar fortaleciendo las instancias de diálogo.

## SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

[103-2, 103-3, 403-9]

La seguridad de nuestros trabajadores, contratistas y clientes es una prioridad para Imperial. Nuestro objetivo es contar con ambientes de trabajo saludables y seguros, y nos enfocamos en generar una cultura apropiada para ello. Contamos con una Política de Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional que nos orienta en la materia.

Para esto iniciamos la implementación del Modelo DE-KRA, que cambia el foco desde la mitigación y reparación hacia la prevención. Este programa de comportamiento se basa en un liderazgo muy presente y actividades de terreno de los ejecutivos de la organización, así como en la intervención de los trabajadores en temas de comportamiento positivos y negativos.

En su primera etapa de implementación, completada en 2019, tuvo por objetivo concientizar a los trabajadores y la alta gerencia, para lo cual se realizaron sesiones de coaching con gerentes y charlas de concientización con los equipos.

Al ser un programa preventivo, se trabaja en el reporte de las acciones y condiciones inseguras, previo a la ocurrencia de accidentes, y en la corrección de éstas.

Junto con este, en 2019 concretamos la adquisición de maquinaria más segura y eficiente para los cortes horizontales. La incorporación de esta nueva tecnología que incluye una mayor automatización nos permitirá operar de manera más segura, disminuyendo los riesgos de los operadores y contribuyendo a una mayor productividad.

### Comités Paritarios.

En Imperial contamos con 18 Comités Paritarios de Orden, Higiene y Seguridad, en los que participan 216 trabajadores, representando al 16% de la dotación de la empresa.

### Seguridad de Transportistas

Los encargados de transportar nuestros productos son contratistas, quienes se suman a todas las medidas de seguridad y salud que rigen para los trabajadores directos.

Mantenemos una gestión permanente con los trabajadores contratistas que participan en labores de carga y transporte, a través de una charla mensual de seguridad a cargo del jefe de transporte y charlas de sensibilización, con posterioridad a algún accidente ocurrido.

Contamos con infraestructura que contribuye a una gestión segura del transporte:

- Zonas específicas para estiba y encarpe de camiones.
- Zonas de espera delimitadas y seguras para transportistas.
- Implementación de escalas "tipo avión" para estiba de carga, minimizando riesgos de caída.
- Limitación de velocidad a 10km/h a grúas horquilla en las instalaciones.
- Iluminación permanente en parte trasera de grúas horquilla, para limitar la zona de segura de operación con peatones a su alrededor.

## Nuestros indicadores de salud y seguridad

Las distintas medidas antes descritas, junto a las acciones implementadas por Imperial en años anteriores, nos han permitido concretar una evolución positiva en nuestros indicadores de salud y seguridad. En 2019, logramos reducir la tasa de accidentabilidad y disminuimos el número total de días perdidos por accidentes en un 25%, respecto al período anterior.

Los accidentes con mayor frecuencia en Imperial corresponden a aquellos relacionados con golpes y cortes; mientras que los de mayor gravedad son amputación por contacto con elementos cortantes y trastornos músculo esqueléticos relacionados con sobreesfuerzos. Cabe destacar que, en 2019, no tuvimos fatalidades ni tampoco accidentes con amputaciones.

Nuestra meta es ser una empresa cero accidentes, para lo cual en 2020 continuaremos trabajando, enfocados en la promoción de una cultura de seguridad, prevención de situaciones de riesgo y la incorporación de tecnología que permita disminuir las actividades de riesgo como procesos de corte y apilado.

### Peligros relacionados con el trabajo que representan un riesgo de lesiones de alta consecuencia

Peligro	Tipo de lesión de alta consecuencia causada	Acciones emprendidas para eliminar el peligro
<b>Contacto con elemento cortante</b>	Amputación	Elaboración e implementación de medida ingenieril en máquina sierra vertical, el cual consiste en un dispositivo de alarma sonora que advierte área de corte, y freno que detiene la máquina en caso de sobrepasar el límite de área de corte.
<b>Sobreesfuerzos</b>	Trastornos músculo esqueléticos	Adquisición de order picker para evitar esfuerzos innecesarios

### Tasa de Accidentabilidad

Durante los últimos dos años, disminuimos significativamente nuestra tasa de accidentabilidad, la que es medida cada dos años – en años impares – junto con las evaluaciones realizadas por la mutual de seguridad.

Período	Tasa
2012 - 2015	128
2015 - 2017	136
2017 - 2019	118

En 2019, disminuimos en un 34% los accidentes profesionales y en un 33% las enfermedades ocupacionales respecto a 2018.

Lo anterior, nos permitió reducir en un 25% los días perdidos por accidentes, respecto al periodo anterior. Por su parte, los días perdidos por ausentismo aumentaron en un 1%.

El próximo año, continuaremos enfocando nuestros esfuerzos en la capacitación preventiva y motivación de nuestros equipos, con el objetivo de lograr cero accidentes.

	2017			2018			2019		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
<b>Total de días trabajados</b>	<b>368.034</b>	<b>132.917</b>	<b>500.951</b>	<b>359.468</b>	<b>129.227</b>	<b>488.695</b>	<b>353.689</b>	<b>124.003</b>	<b>477.003</b>
Nº de muertes por accidente laboral o enfermedades profesionales	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Nº total de accidentes	80	7	87	110	8	118	69	9	78
Nº total de enfermedades profesionales	0	0	0	6	0	6	2	2	4
Nº total de días perdidos por accidentes	1.675	173	1.848	1.690	152	1.842	1.202	188	1.390
Nº total de días perdidos por ausentismo	14.953	7.629	22.582	21.771	15.951	37.722	21.954	16.074	38.028

### Lesiones relacionadas con el trabajo

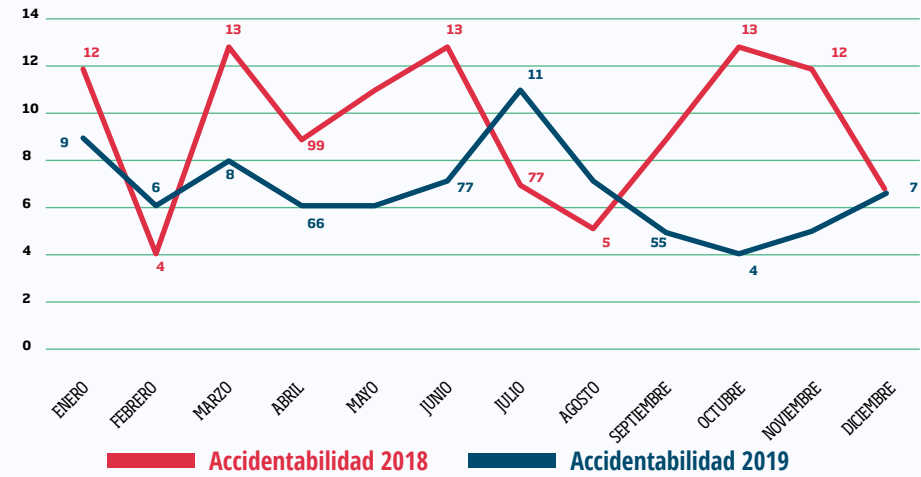
Durante 2019, no se registraron muertes como resultado de lesiones o accidentes laborales en trabajadores directos y contratistas.

#### Trabajadores propios

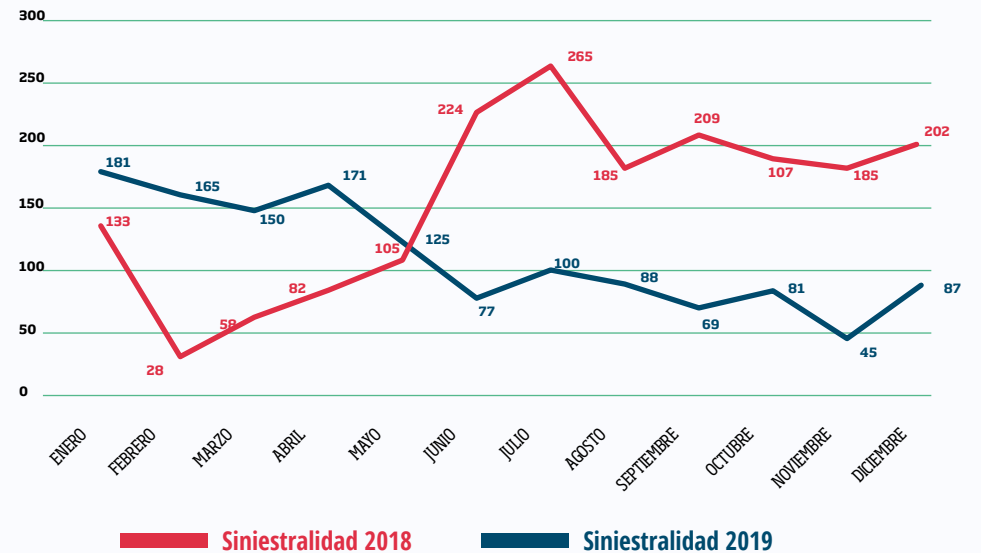
Tipos de lesiones	Lesiones relacionadas con el trabajo			
	de alta consecuencia (excluyendo muertes)		Totales	
	Número	Tasa	Número	Tasa
Fractura*	5	6,4%	5	6,4%
Amputación	0	0,0%	0	0,0%
Corte	14	17,9%	14	17,9%
Caídas	10	12,8%	10	12,8%
Torceduras	10	12,8%	10	12,8%
Quemaduras	1	1,3%	1	1,3%
Atrapamiento	11	14,1%	11	14,1%
Golpes	15	19,2%	15	19,2%
Proyección de partículas	4	5,1%	4	5,1%
Músculo esquelética	8	10,3%	8	10,3%
<b>Total</b>	<b>78</b>		<b>78</b>	

\*Norma técnica 142 del Ministerio de Salud.

### Estadística de Accidentabilidad 2018-2019



### Estadística de Siniestralidad 2018-2019





## Riesgos psicosociales

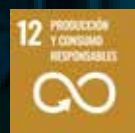
En 2019, aplicamos la encuesta ISTAS 21 a la totalidad de nuestras instalaciones. Sus resultados nos señalaron riesgos psicosociales bajos y medios para todas nuestras sucursales y lugares de operación, con excepción de la sucursal Santa Rosa Maderas – resultando con riesgo “alto” – por lo que en 2020 se aplicará la encuesta extendida, buscando identificar cuáles son los aspectos donde deberemos enfocar nuestros esfuerzos.

**sabías qué** La Encuesta ISTAS 21 es un cuestionario desarrollado por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) que evalúa los riesgos psicosociales de los trabajadores chilenos.

Entre los aspectos que mide el instrumento están las condiciones organizacionales globales que afectan a las personas que están expuestas a ellas. Es importante destacar que la encuesta NO mide situaciones individuales, ni permite hacer diagnósticos de patologías psiquiátricas o establecer causalidades para enfermedades profesionales.

[IMP20]

# SERVICIO ORIENTADO HACIA LA EXPERIENCIA



En Imperial buscamos ser la mejor alternativa dentro de nuestra especialidad y para esto nos esforzamos por entregar una completa oferta de productos y una experiencia de compra altamente satisfactoria.

Nuestros principales clientes son pequeños empresarios, mueblistas y maestros, intermediarios entre nuestros productos y los usuarios finales.

Por ello, contamos con un modelo de negocio que ha estado largamente basado en la compra presencial con atención personalizada a nuestros clientes en cada una de nuestras tiendas, sin embargo, las nuevas demandas de clientes, que buscan mayor autonomía y rapidez en su experiencia de compra. Es por esto que actualmente, contamos con dos modelos de atención en nuestras tiendas: uno de atención 100% personalizada y otro de autoservicio y asistencia en caso de ser necesario. Nos preocupamos de satisfacer las nuevas demandas del mercado, cuidando las expectativas y exigencias de nuestros clientes antiguos.

## Experiencia de compra Omnicanal

[IMP4, IMP5, IMP6, IMP7]

En el centro de nuestro negocio están nuestros clientes, por lo que para la compañía es fundamental su satisfacción. Con este objetivo buscamos constantemente mejorar su experiencia mediante la disposición de distintos canales de compra, que estamos desarrollando en base a nuestro Programa Estratégico de Omnicanalidad.

Este programa consiste en ofrecer una experiencia de compra eficiente y satisfactoria, potenciando la venta web y la auto-atención en tiendas, lo que nos permite abordar las necesidades de los clientes a través de distintos canales, pero con la misma calidad.

En 2019 continuamos avanzando en la implementación de diferentes canales de compra y modelos de atención y servicio para nuestros distintos clientes. Los principales hitos apuntan a la digitalización y modernización del servicio en tiendas y página web.



## AGILEs en la digitalización

Esta nueva forma de atención al cliente ha requerido un gran cambio cultural al interior de la empresa y las tiendas, dado que es una forma completamente distinta de operar. Nuestros esfuerzos van en la línea de ahorrar tiempo a los clientes y mejorar su experiencia de compra, lo que ha permitido aumentar significativamente las transacciones realizadas en estas tiendas durante el período.

Entre las herramientas utilizadas para implementar el cambio está la metodología AGILE, que consiste en un modelo de mejora continua, que optimiza la calidad de los entregables, aumenta la conciencia de equipo y disminuye los ciclos de toma de decisiones. A través de Agile se están trabajando seis grandes proyectos:

### Tablet retail

Busca optimizar la asesoría a los clientes y la venta en tienda, dotando de movilidad a los vendedores.

### Tablet mayorista

Facilita la venta en terreno a clientes mayoristas, entregando todas las funcionalidades a través del dispositivo móvil

### Cazadora

Aplicación orientada a mejorar la experiencia de los clientes, entregando información oportuna y actualizada.

### Optimizador omnicanal

Herramienta online que facilita la elaboración de planos de corte, mejorando la experiencia de clientes que tienen proyectos de mobiliario.

### Cajas

Mejora el sistema de cajas, para entregar una mejor y más expedita atención a nuestros clientes, disponibilizando distintas formas de pago.

### App Imperial

Aplicación móvil de venta para nuestros clientes, que entrega una experiencia integral de compra al integrar los servicios de tienda en su teléfono móvil, aportando a la omnicanalidad de la atención.

### Web Imperial

Página web de venta a clientes que integra todos los servicios de tienda desde el dispositivo móvil o computador.

Adicionalmente, implementamos una serie de iniciativas para fortalecer una atención de excelencia y estándar a través de todos nuestros canales de venta.

## Nueva sala portable de autoservicio y modelo de Caja Autoservicio

En las tiendas de Huechuraba y Reñaca inauguramos un Nuevo Sistema Imperial de autoservicio, que incluye el 100% de los productos portables de ambas tiendas. Este sistema de operación también incluye la implementación del modelo de Caja Autoservicio, 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, contribuyendo a entregarle mayor eficiencia y ahorro de tiempo.

## Fortalecimiento del canal e-commerce

Realizamos modificaciones de optimización de nuestra web, proporcionando un modelo digital que ahorra tiempo y otorga independencia a nuestros clientes en su compra. Un punto fundamental para el lanzamiento de nuestra nueva página web fue el trabajo que realizamos para dar completa seguridad a las transacciones. Para esto nos obtuvimos la Certificación PCI, estándar internacional de pago con tarjetas, con controles de prevención de fraudes, y realizamos acciones de prevención con nuestros clientes a través de la App y por correo electrónico.

## Imperial App

En esta misma línea, desarrollamos y lanzamos la “Imperial App”, enfocada en nuestros clientes – disponible para Android y iOS – y que permite revisar el catálogo Imperial, ver el detalle de los productos, realizar compras online, y escanear productos en tienda.

## Implementación del sistema Click&Collect en todas nuestras tiendas

También durante 2019 completamos la instalación del sistema para compra online y retiro en el 100% de nuestras tiendas. De esta manera, lo que habíamos iniciado en 2018, implementando el punto de retiro en tienda Mapocho, se extendió a las 15 tiendas Imperial, en las ocho regiones en que operamos.

Estas innovaciones en nuestro canal e-commerce nos permitieron participar por primera vez en el Cyber Day con resultados de venta efectivos, llegando con nuestros productos a lugares de Chile, donde nunca antes habíamos enviado.

## Implementación de auto-atención para Centro de Corte

También en la línea de innovación de nuestros servicios, en 2019 implementamos una herramienta de optimización en el servicio de cortes, entregando la posibilidad de auto atención a nuestros clientes, que pueden enviar por internet su solicitud de corte y retirar posteriormente su pedido en la tienda.

La tecnología fue implementada como piloto en nuestra tienda de Huechuraba, y durante 2020 se pondrá en funcionamiento en la totalidad de las tiendas, de manera de facilitar la experiencia de compra de nuestros clientes a lo largo del país.



## Educación y consumo responsable

[103-2, 103-3, 417-2, 417-3]

En Imperial contamos con una Política de Ética Publicitaria y una unidad responsable de su gestión. Durante 2019, al igual que en 2018, no se registraron incumplimientos relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios ofrecidos por nuestra empresa, así como tampoco se registraron incumplimientos relacionados con comunicaciones de marketing, en ambos períodos.

Reafirmamos nuestra adhesión al Código de Ética Publicitaria y los Principios del Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR).

## Salud y seguridad de los productos

[417-1, 416-1, 416-2]

Como parte de nuestra gestión de la calidad y seguridad de los productos que ofrecemos, realizamos una evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las personas, en todas las categorías de productos y servicios. De acuerdo a este levantamiento, contamos con un total de 559 productos que pueden representar un riesgo para las personas, en caso de ser mal utilizados, del total de 18.660 productos que ofrecemos en Imperial.

Contamos con un área de prevención, que verifica el cumplimiento de las normas y estándares de seguridad por parte de todos los servicios e instalaciones de Imperial. Además, cada producto vendido cuenta con una ficha técnica que indica las características e instrucciones para un uso seguro y responsable del producto.

## Información y etiquetado para el uso responsable de productos

También en esta línea realizamos un levantamiento del índice de peligrosidad para las personas de los productos en salas de venta y bodega, tomando las medidas necesarias respecto de aquellos que presentan potencial riesgos de accidente.

Como parte de las medidas que hemos tomado para proveer de productos seguros a nuestros clientes, hemos reemplazado paulatinamente las pinturas y barnices en base a solventes por productos con base acuosa.

En la línea de tableros, nos aseguramos de comercializar productos de baja emisión de formaldehidos, compuesto químico dañino para la salud. Además, sólo trabajamos con maderas provenientes de plantaciones forestales certificadas, garantizando un manejo sustentable de los recursos naturales.

## Categorías de etiquetado para el uso responsable de productos

	2018	2019
<b>Productos con riesgo para las personas</b>	261 de 18.867 productos	559 de 18.860 productos
<b>Productos con protocolo de vencimiento</b>	60 de 123 productos	92 de 92 productos
<b>Pinturas / barnices con base acuosa</b>	467 de 1.122 productos	499 de 1.594 productos
<b>Tableros de baja emisión</b>	1.687 de 1.715 productos	1.086 de 1.174 productos

## Etapas del control de calidad

- 1 Auditorías de fábrica
- 2 Especificaciones
- 3 Testeos de productos
- 4 Certificación
- 5 Normas de empaque y recepción
- 6 Códigos de barra
- 7 Seguridad de productos
- 8 Soporte técnico, post venta y garantía
- 9 Incorporación de productos.

## INICIATIVAS DE INNOVACIÓN Y APOYO A CLIENTES

[IMP27]

En Imperial mantenemos un firme compromiso con el desarrollo de nuestros clientes, lo que asumimos brindándoles el mejor servicio y oferta de productos, y otorgándoles oportunidades de desarrollo e innovación.

### Centro de Experiencia del Mueble Imperial

Desde 2018 contamos con el Centro de Experiencia del Mueble (CEM) Imperial, un centro de negocios, dedicado a la capacitación e innovación para arquitectos, diseñadores, inmobiliarias y mueblistas en general.

Aquí funciona la Academia CEM, orientada a educar a los clientes Imperial, entregándoles conocimientos sobre nuestras marcas propias. Esto, además de mejorar sus cualidades productivas y apoyar sus negocios, los convierte en un grupo especialista promotor de Imperial.

Entre los programas de asesoría y capacitación que implementamos en el CEM durante el período están la Academia CEM Herrajes & Soluciones, la Academia CEM Marcas, los Lunch & Work y las Visitas al CEM.

Estos programas contaron con la participación de más de 1.200 profesionales de la industria del mueble, desglosada de la siguiente manera:

Programa	Nº de eventos	Nº de participantes
Academia CEM Herrajes & Soluciones	28	456
Academia CEM Marcas & Bosch	19	139
Lunch & Work	14	210
Visitas al CEM	Permanente	491

	Nº de Capacitaciones	Nº de asistentes	Promedio de asistencia
Academia CEM – Marca	25	178	7
Academia CEM – Herrajes y soluciones	38	517	15
Academia CEM – Herrajes y soluciones – UNAB	7	113	16
Lunch & Work	17	252	15
Total capacitaciones	87	1.060	13

El CEM está ubicado en la sucursal Imperial de Huechuraba, y cuenta con 309 m<sup>2</sup> donde los profesionales mueblistas, diseñadores y arquitectos pueden ver los distintos tipos de muebles, herrajes y accesorios.



Marcas participantes:

Bosch  
Vistelle  
Kaindl  
Melasek  
Hettich  
Cover Glass

## Academia CEM-MARCA

Debido al éxito de las Capacitaciones de Marcas en el CEM, en 2019 desarrollamos un programa conjunto con 6 proveedores, para implementar la Academia CEM-MARCA, que consistirá en la participación mensual de las marcas Vistelle, CoverGlass, Hettich, Melasek, Codelpa y Bosch, con el objetivo de enseñar a los clientes las propiedades y ventajas de los productos, junto con capacitarlos en la instalación y uso responsable a través de un grupo especialista.

Cada marca realiza una capacitación de una hora cada mes. Las capacitaciones consisten en descripción de la marca y productos, fundamentos teóricos e instalación y prueba de productos.

Estos eventos han convocado a más de 1.000 personas durante el año, junto a las más de 88 mil visualizaciones de los eventos en vivo a través de nuestra página de Facebook. Además, los videos publicados tuvieron más de 3,6 millones de visitas en 2019.

### Mejora de especificaciones

En 2019, trabajamos otras medidas de innovación con los clientes Mueblistas Industriales y los clientes de Arquitectura y Diseño. Con ambos grupos potenciamos tanto la segmentación de mix de productos según proyecto, como la mejora de tiempos en la industrialización de proyectos, con las siguientes iniciativas.

#### Mueblistas Industriales

Se llevaron a cabo 28 visitas a 36 mueblistas industriales de regiones, para coordinar la modulación en producción y mix de herrajes, con el objetivo de optimizar los procesos y tiempos en la fabricación.

#### Arquitectura y Diseño

Entregamos archivos CAD finalizados – de las marcas Hettich y Kessebomer – a los clientes de inmobiliaria, permitiendo que pueda incluirlo en sus planimetrías, optimizando los tiempos de dibujo digital 2D de las especificaciones de productos Imperial.

### Aseguramiento de la calidad de los productos

En Imperial nos enorgullecemos de ofrecer productos y servicios seguros y de alta calidad para nuestros clientes. Para asegurarlo, contamos con distintos protocolos y herramientas que nos permiten gestionar nuestra oferta de productos de manera segura y sostenible.

El departamento de Control de Calidad de Servicios Madera, verifica la calidad del servicio de corte entregado a los clientes, supervisando los procesos de dimensionado, bodega y planta. Lo anterior, permite ofrecer una mejora continua en los acabados de los dimensionados.

Además, como parte de nuestro compromiso con nuestros clientes, desarrollamos un exhaustivo proceso de verificación y garantía permanente de nuestros productos, chequeando que cumplan con principios de seguridad y calidad.



## Ciclo de vida del producto

Los terciados y tableros de partículas, que son utilizados para la fabricación de melaminas, son elaborados a partir de maderas con certificación FSC.



En el caso de los Terciados, tableros y melaminas que ofrecemos en Imperial, nuestro principal proveedor, ARAUCO, emplea prácticas responsables en la fabricación de cada producto, bajo normas internacionales de manejo sustentable de bosques y procesos productivos. Algunas de sus características de producción son:

- Los productos nacionales están hechos de fibra de madera que se obtiene como reciclado, recuperado y/o manejo de bosques bajo los más altos estándares internacionales (Certificación FSC).
- Las fábricas en América del Sur funcionan con carbono neutral, energía verde generada por biomasa.
- La gestión ambiental en los procesos industriales cumple con la normativa ambiental en materia de olores, residuos líquidos, emisiones atmosféricas y residuos sólidos.
- En promedio, desde que se planta un nuevo árbol y se produce el manejo de un bosque de pino transcurren aproximadamente 20 años. Posteriormente, el proceso productivo y posterior distribución al cliente, implica un plazo de algunas semanas.
- Prohibición de tala de bosque nativo.

## Productos sostenibles

[IMP21]

Como empresa estamos convencidos que éxito futuro está basado en el pilar de la Sostenibilidad y parte del camino que recorreremos para aportar en esta materia es contar con productos más sostenibles que generen ahorros energéticos, hídricos y/o de residuos.

Contamos con una Estrategia ECO que busca destacar aquellas líneas de productos que además de los atributos habituales, posean características eco sustentables. Nuestra meta es llegar con estos productos a todos los segmentos de nuestros clientes, y con especial atención a mueblerías y contratistas, además de nuestros colaboradores.

Como parte de esta estrategia innovamos año a año, agregando productos eco-sustentables a nuestra oferta a clientes especialistas. Entre nuestros productos sostenibles se encuentran los terciados, tableros y melaminas.

<p><b>Producción sustentable</b></p>	<p>Productos que provienen de un manejo sustentable de bosques durante sus fases de recolección de materias primas y producción.</p>
<p><b>Consumo eficiente</b></p>	<p>Productos que con su uso aportan a: Reducir o evitar el uso de energías de fuentes convencionales. Reducir o evitar el uso de agua dulce. Reducir o evitar el uso de otros recursos.</p>
<p><b>Fabricación sustentable</b></p>	<p>Productos que aportan a un ambiente interior limpio y sano sin comprometer eficiencia energética.</p>
<p><b>Circularidad y reciclaje</b></p>	<p>Productos reciclados, rearmados, reutilizados, reciclables, compostables, biodegradables.</p>
<p><b>Responsabilidad y transparencia</b></p>	<p>Productos que comunican sus impactos ambientales y sociales y/o comprometidos con las prácticas éticas a lo largo del ciclo de vida del producto. (Eco-etiquetas tipo III, huellas, transparencia, fair trade, GRI).</p>





## Comunicación y atención para la satisfacción de clientes

[IMP9, IMP10]

En Imperial consideramos que una buena comunicación es la base de una buena relación, por lo que nos preocupamos de contar con canales interactivos, en diferentes formatos, que nos permitan sintonizar con las preferencias de comunicación de nuestros clientes.

Estamos comprometidos con brindar el mejor servicio a nuestros distintos clientes, por esta razón damos respuesta en menos de 24 horas cualquier tipo de contacto realizado a través de nuestra web.

### Actualmente contamos con seis canales de comunicación activa:



NPS Call Center para atención de clientes



Canal de integridad



Línea directa y cartas al SERNAC



Correos electrónicos



Newsletter



Página web y Fanpage de Facebook

## Satisfacción del Cliente

Realizamos continuamente Encuestas de Satisfacción a clientes, utilizando el modelo Net Promoter Score (NPS). Para ello, se realiza un seguimiento diario del indicador NPS – por medio de un panel de gestión visual – monitoreando los atributos de producto, vendedor, caja y despacho.

En todas nuestras tiendas contamos con módulos de atención NPS, donde recibimos las encuestas, que son analizadas diariamente por el jefe de venta y jefe de logística de cada sala de ventas. Ambos, se encargan de contactar a los clientes y cerrar los casos que se levanten como alerta, permitiendo solucionar rápidamente los reclamos, fidelizar a los clientes e identificar motivos de insatisfacción.

Cada tienda envía un reporte semanal a la gerencia de operaciones, la que se encarga de velar por la experiencia de los clientes por tienda, procurando obtener una muestra cada vez mayor. En 2019 recibimos 10.825 encuestas, lo que representa un 23% más con respecto a las recibidas el año anterior.

Nuestra gestión, nos ha permitido disminuir progresivamente la tasa de reclamos, que históricamente ha sido muy baja. Durante el año, nos enfocamos en mejorar los tiempos de entrega, que es el más recurrente de los reclamos.

### Tasa de reclamos



[204-1]

# ***ALIADOS ESTRATÉGICOS***



**RIAL**

En línea con nuestra Política de Sostenibilidad, en Imperial establecemos relaciones de confianza y reciprocidad con nuestros proveedores y contratistas, exigiendo un actuar ético, responsable y respetuoso con quienes nos abastecen de insumos y prestan servicios.

Nuestros proveedores son los aliados estratégicos para llevar a cabo nuestra operación, por ello nos preocupamos de fomentar las relaciones con empresas que tengan un comportamiento socialmente responsable y adscriban a nuestras prácticas de salud y seguridad. Regulamos la relación con nuestros aliados comerciales a través del marco regulatorio Transparencia Comercial Imperial (TCI) en vigencia desde el año 2017.

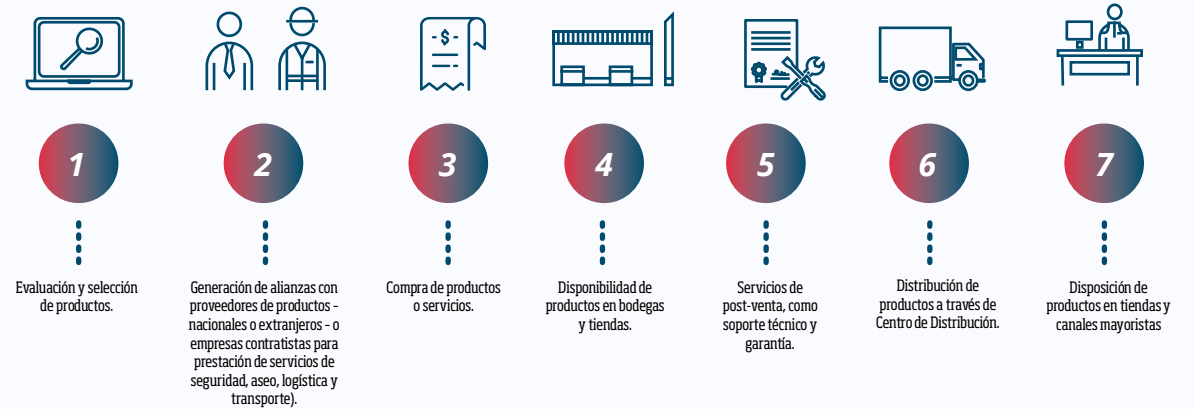
Nuestra gestión –además de asegurar el abastecimiento y la continuidad operacional de nuestro negocio– tiene dos focos principales: evaluación periódica y pago responsable. Los proveedores y contratistas son evaluados periódicamente con el propósito de obtener continuamente mejores condiciones, mayor calidad y mejor servicio, sin privilegiar ni discriminar arbitrariamente.

### Pago responsable

Estamos comprometidos con el desarrollo de quienes nos permiten operar día a día. Por ello, establecimos en nuestra Política de Apoyo a Proveedores Pequeña Empresa, un plazo de pago máximo de 25 días para los proveedores pequeños.

**EN PROMEDIO, EN IMPERIAL PAGAMOS EN 13 DÍAS A LOS PROVEEDORES MÁS PEQUEÑOS.**

### Cadena de abastecimiento



En 2019, contamos con 406 proveedores y, en total, efectuamos pagos a proveedores por MM\$155.683, un 19% menos que durante el año anterior.

	2019		2018		Total
	Nacionales	Extranjeros	Nacionales	Extranjeros	
2019	317	89	160	167	406
	78%	22%	49%	51%	100%

Criterios para la clasificación de Productos Eco-Sustentables

## GESTIÓN SOSTENIBLE DE PROVEEDORES

[IMP25, IMP26, 414-2]

Nuestro interés está puesto en el progreso sostenible de la cadena de suministro. Con este objetivo, trabajamos para apoyar continuamente el desarrollo de nuestros proveedores a través de talleres, que los conecten y fortalezcan con nuestros clientes y vendedores, además de evaluaciones de riesgo a nuestras empresas proveedoras.

---

### Talleres con proveedores

Durante el 2019 se realizaron capacitaciones y academias todos los meses para clientes y Maestros en el CEM (Centro Especialistas del Mueblista), además de ferias de capacitación en conjunto con proveedores en nuestras tiendas donde asisten clientes y vendedores.

En total, realizamos 109 talleres, donde participaron 15 empresas proveedoras como capacitadores y relatores en una convocatoria abierta a clientes, otros proveedores y maestros mueblistas del CEM (Centro Especialista del Mueblista).

### Evaluación de riesgo

En el período reportado, acordamos mejoras con 4 de nuestros 406 proveedores – que representan el 1% de nuestra cadena de abastecimiento – con el objetivo de potenciar su producción y afianzar nuestra relación comercial.

## APOYO AL EMPRENDIMIENTO

A partir de los lineamientos del documento “Transparencia Comercial Imperial”, desde hace dos años, hemos estado estableciendo alianzas con proveedores pequeños.

Con las empresas proveedoras de insumos críticos, tales como paneles SIP (Structural Insulation Panel), fabricantes de puertas y manufactureros de postformados, hemos acordado alianzas para venderles materiales a insumos a precios competitivos, para posteriormente comprar un volumen importante de su producción y venderlos en nuestras tiendas.

Nuestro objetivo es doble, por un lado, incentivar el desarrollo de pequeñas y medianas empresas asegurando una demanda fija y un margen conocido para sus ventas, y consolidar el abastecimiento de nuestras tiendas, al tiempo que aseguramos la calidad para nuestros clientes.

### Ferias de especialistas

Con el objetivo de apoyar la actualización de maestros y mueblistas, desarrollamos ferias en nuestras tiendas, en las que realizamos demostraciones de herramientas y maquinarias, así como presentación de las últimas innovaciones de las marcas de nivel profesional más destacadas.

En 2019 implementamos 22 ferias temáticas, con la participación de marcas como Carpintería, Vicsa, Black and Decker, Makita, Bosch y Skil, Itaka, entre otras, nos permitió realizar capacitaciones en el correcto uso y manejo de taladros, esmeriles, generadores y sierras.

	2018	2019
Nº de ferias de especialistas realizada	21	22

El documento Transparencia Comercial Imperial (TCI) regula nuestras relaciones comerciales basado en tres principios:

**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.

### Apoyo financiero y comercial

Buscamos apoyar a nuestros clientes en la materialización de sus sueños y proyectos aportando al desarrollo de su negocio por medios financieros y comerciales. En nuestras 15 tiendas contamos con una unidad autónoma del equipo de Crédito y Cobranzas, encargadas de conocer las necesidades de los clientes y determinar el apoyo técnico y comercial que requieren. Diseñar cuadro destacado

#### ¿Cómo apoyamos a nuestros clientes?

En cada tienda, a través del equipo de Crédito y Cobranzas contamos con cuatro líneas de apoyo, que ofrecemos a nuestros clientes en base a una evaluación crediticia fundamentada en su historial de relacionamiento con la empresa:

- Apoyo a emprendedores con créditos y 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

Contamos con un Portal de Crédito, que permite a nuestros clientes revisar su cuenta en línea, hacer consultas, solicitar prórrogas de pagos y descargar documentación.



# NUESTRO ENTORNO: COMUNIDAD



Nuestra comunidad son todos aquellos vecinos y organizaciones de la sociedad civil de las comunas donde están ubicadas todas nuestras tiendas y bodegas, tales como liceos técnicos, unidades vecinales, cuerpos de bomberos, fundaciones de apoyo y entidades de educación superior.

A partir de los resultados del Programa “Conociendo a mi comunidad” aplicado en 2018 –cuando desarrollamos encuentros con líderes de la comunidad cercana a las 15 tiendas de Imperial– durante 2019 enfocamos nuestros esfuerzos en desarrollar capacidades y mejorar la calidad de vida de los vecinos y vecinas a través de la disminución de los impactos en el entorno y el fomento de la empleabilidad local.

En 2019, llevamos a cabo 20 encuentros, donde participaron 60 representantes de las comunidades cercanas a las 15 tiendas. Participaron juntas de vecinos, directores de colegios y cuerpos de bomberos.

Posteriormente, para definir a nuestra comunidad, en enero del 2020 desarrollamos un taller de definición de relacionamiento comunitario con todos los gerentes de primera y segunda línea, donde pensamos y acordamos nuestro entendimiento de la comunidad. Para el taller nos asesoramos con la consultora Kellun, quienes mediaron y dirigieron la discusión hacia lo que entendemos por comunidad y llegamos a las siguientes conclusiones:

- Aprender a escuchar. Trabajar con la comunidad significa conocer su realidad y expectativas.
- Rayar la cancha. Tenemos que definir quiénes serán nuestra comunidad y en qué focos o líneas de trabajo sí queremos estar.
- La comunidad está dada por relaciones no transaccionales. No puede ser proveedores, no puede ser trabajadores, no puede ser nuestros clientes.
- Considerar zonas de influencia y transversalidad en todo Imperial. Lo que se haga en Santa Rosa, debe ser el paraguas para todas las tiendas.

Lo anterior, nos permitió acordar que entenderemos por comunidad a los vecinos y juntas de vecinos de nuestros alrededores, y durante el próximo año levantaremos sus necesidades y expectativas a través de mesas de trabajo y de diálogo. Para ello, conformaremos un grupo de trabajo voluntario, para identificar quienes estén interesados en estas instancias.

## Principios que rigen nuestro relacionamiento con la comunidad

En nuestra búsqueda por construir una relación mutuamente beneficiosa, basada en el diálogo y la gestión responsable de nuestros impactos en las comunidades donde estamos presentes, creemos pertinente la definición de los principios que gobernarán nuestra relación, y nos permitirán establecer relaciones de confianza basada en la transparencia, el diálogo y el respeto mutuo. Los principios son:

### Generación de Valor

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.

### Respeto

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, y comunidad en general, por lo que nos esforzamos porque nuestras relaciones se den en un ambiente respetuoso con las personas y sus ideas.

### Gestión de Impactos

En Imperial integramos 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 a lo largo de toda su cadena de valor y en todos sus grupos de interés.

### Relación de Beneficio Mutuo

Desarrollo de iniciativas que busquen el desarrollo local y generar valor compartido entre comunidad y empresa.

### Iniciativas con la comunidad

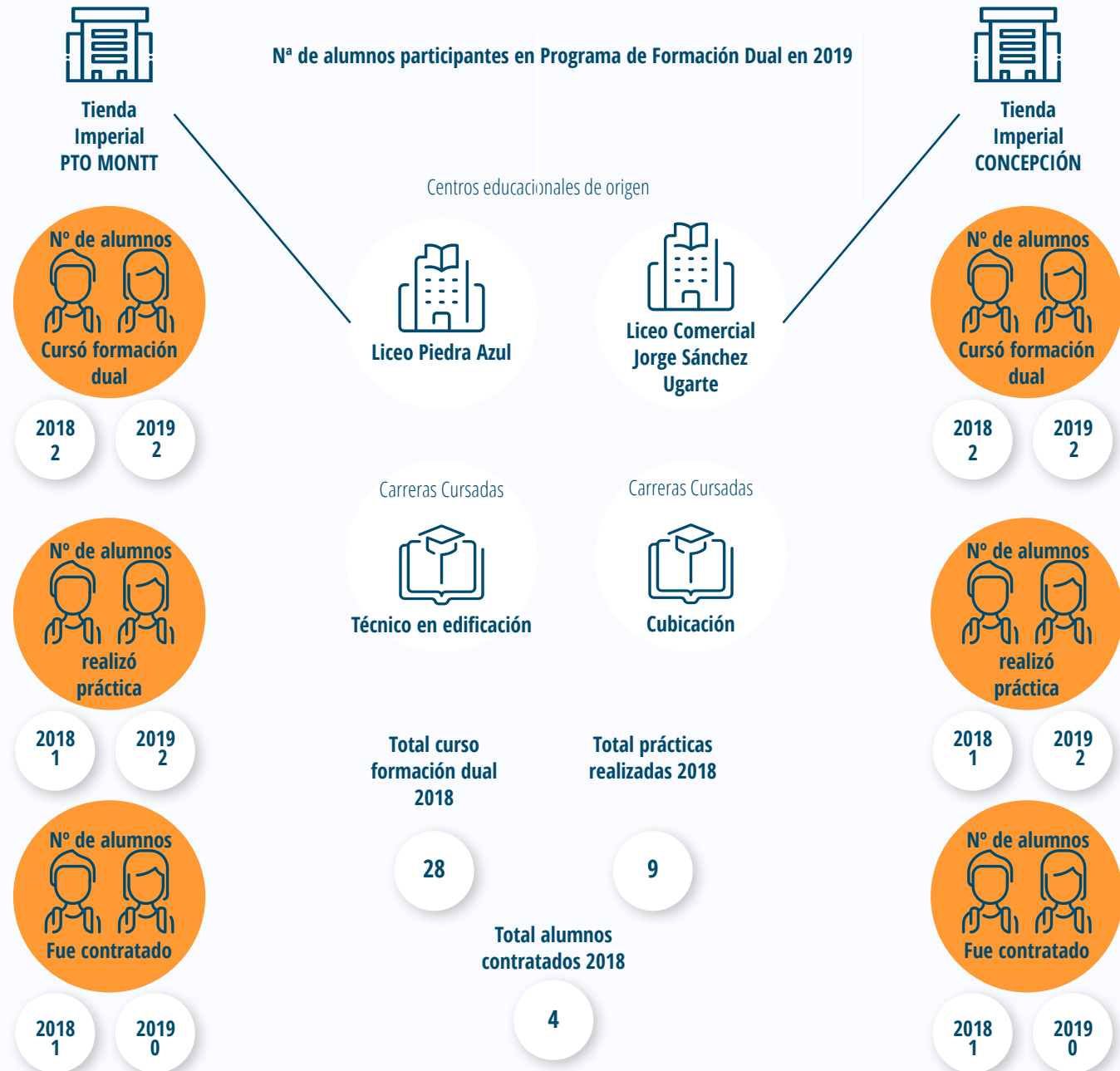
A partir de nuestros principios, hemos llevado a cabo distintas iniciativas que apuntan a generar valor en los territorios donde estamos presentes.

### Programa de Formación Dual

En su quinto año de ejecución, el programa continúa contribuyendo a fortalecer los conocimientos de los alumnos de liceos técnicos e industriales de comunas donde nos ubicamos.

El modelo combina el aprendizaje teórico con la práctica dentro de la operación de Imperial, permitiendo mejorar sus habilidades y aumentar sus posibilidades de insertarse rápidamente en el mundo laboral.

Para nosotros, es una oportunidad de formar técnicos con conocimiento sólidos y habilidades alineadas a la cultura Imperial. Cabe destacar que, en función de nuestra Política de Empleabilidad Local, los jóvenes formados en este programa cuentan con la prioridad de postular y acceder a los nuevos cargos que se abren en nuestras distintas tiendas, bodegas y centro de distribución.





IMPERIAL

[103-2, 103-3, 102-15]

# NUESTRO ENTORNO: MEDIOAMBIENTE

Imperial cuenta con un Plan de Gestión Ambiental, que se encarga de implementar y supervisar las iniciativas de gestión de emisiones, energía, residuos y consumo de agua en las tiendas, para dar cumplimiento a los compromisos asumidos en la [Política de Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional](#).



Trabajamos permanentemente en detectar, medir, reducir y mitigar nuestros impactos ambientales, haciendo un uso eficiente de los recursos y fomentando el cuidado ambiental en nuestras tiendas y bodegas, en los clientes y la comunidad.

En este marco, las decisiones del negocio son ponderadas con los eventuales riesgos sociales y ambientales que pueden ocasionar, contribuyendo a la gestión responsable de la compañía y al cuidado de nuestro entorno.

Además, nuestra gestión ambiental contribuye a 3 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, priorizados según los impactos de nuestra cadena de suministro.



Durante 2019, continuamos avanzando en actividades de concientización y sensibilización ambiental, propiciando comportamientos responsables en el uso del agua, la energía y el transporte.

En esta línea, implementamos el “Boletín de sostenibilidad” que – con cada 3 meses – se distribuye a todos los colaboradores. En 2019, desarrollamos los siguientes boletines explicativos:



- Boletín N°1: ¿Qué es la COP 25?
- Boletín N°2: ¿Qué es el Cambio Climático?
- Boletín N°3: ¿Qué son los gases de efecto invernadero y como evitarlos?
- Boletín N°4: La importancia de gestionar los residuos.

### Inversiones en prevención ambiental

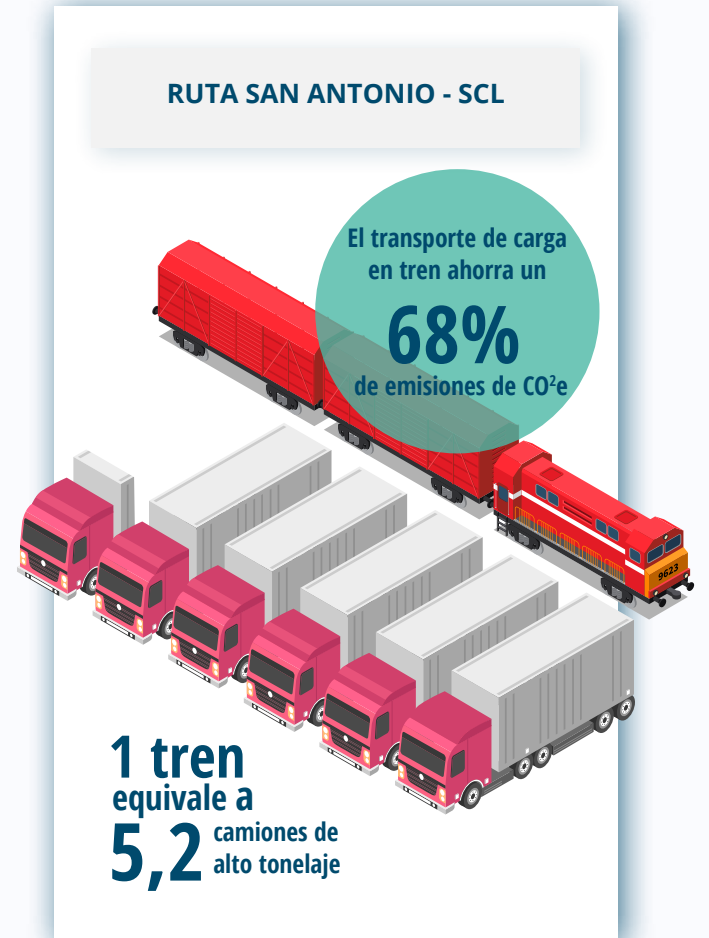
Durante 2019, realizamos inversiones por más de 145 millones en máquinas y sistemas de aspiración, con el objetivo de reducir el material particulado en tiendas y bodegas, junto con ofrecer procesos de corte más seguros a nuestros trabajadores.

### Transporte y logística

[IMP 16]

Con el objetivo de disminuir nuestras emisiones de carbono, en 2019 implementamos el transporte de carga a través de ferrocarril desde el Puerto de San Antonio – en la Región de Valparaíso – hasta la ciudad de Santiago, donde se ubican nuestras principales bodegas.

Esta iniciativa piloto, optimiza la coordinación del transporte entre San Antonio y Santiago ofreciendo ventajas de puntualidad, seguridad en la ruta –ya que el tren mantiene vías exclusivas y no realiza detenciones– y disminuye en un 68% las emisiones de carbono, ya que un tren permite cargar 94 contenedores de Imperial, lo que equivale a 5,2 camiones de alto tonelaje.



## ECOEficiencia OPERACIONAL

[302-1, 303-5, 301-1]

### Consumo de energía

Nuestro consumo directo de energía proviene de combustibles fósiles –utilizado en las maquinarias y calderas– y de la electricidad, necesaria para la operación de tiendas y bodegas.

El consumo de energía eléctrica es uno de los principales gastos e impactos de nuestras operaciones, y por ello estamos trabajando en reducir la intensidad energética de nuestras máquinas y procesos, es decir, producir más con un menor requerimiento energético.

Para lograrlo, en 2019 continuamos recambiando las luminarias tradicionales por tecnología LED en tiendas y bodegas, proceso que culminará en 2025.

### Consumo directo de energía eléctrica Kw/h

2017	2018	2019
8.260.218	9.728.528	9.755.489

### Intensidad energética (kWh/m<sup>2</sup>)

	2017	2018	2019	Variación 2018-19
Combustible Total / Total superficie de ventas	66,3	76,3	74,8	1,5%
Electricidad Total / Total superficie de ventas	59,9	60,4	90,5	15,3%
(Combustible + Electricidad) / Total superficie de Ventas	126,2	132,8	134,8	2%

### Consumo de agua potable

El consumo de agua nuestras tiendas y bodegas corresponde a un uso principalmente humano y actividades de aseo, y en menor medida, es utilizada para algunas actividades productivas e industriales.

Nuestro uso de agua dista mucho de ser intensivo, sin embargo, nos hemos comprometido a realizar un consumo eficiente del agua y disminuir su uso, aún cuando nuestra operación y dotación crezca. Durante el período reportado, aumentamos en un 2% el consumo de agua en nuestras tiendas y bodegas, como consecuencia del aumento de nuestra producción.

### Consumo de agua en M<sup>3</sup>

2017	2018	2019
*55.442	64.144	65.445

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

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

**Tiendas en zonas de estrés hídrico**

Zonas con estrés hídrico	Instalaciones/tiendas	Consumo total (en M <sup>3</sup> /año)
Región de Coquimbo	La Serena	1.379
Región de Valparaíso	Valparaíso Reñaca	1.314
Región Metropolitana	Centro Distribución Planta RTA Tienda Huechuraba Tienda Maipú Tienda Mapocho Tienda San Bernardo Tienda Santa Rosa Tienda Vespucio Administración Central	48.213
Región de O`Higgins	Tienda Rancagua	1.698
Región del Maule	Tienda Talca	1.316
<b>Consumo total</b>		<b>53.920</b>

**Tiendas en zonas sin estrés hídrico**

Zonas sin estrés hídrico	Instalaciones/tiendas	Consumo total (en M <sup>3</sup> /año)
Región del Biobío	Tienda Concepción Tienda Hualpén	7.827
Región de la Araucanía	Tienda Temuco	2.953
Región de Los Lagos	Tienda Puerto Montt	745
<b>Consumo total</b>		<b>11.525</b>

## Gestión de residuos

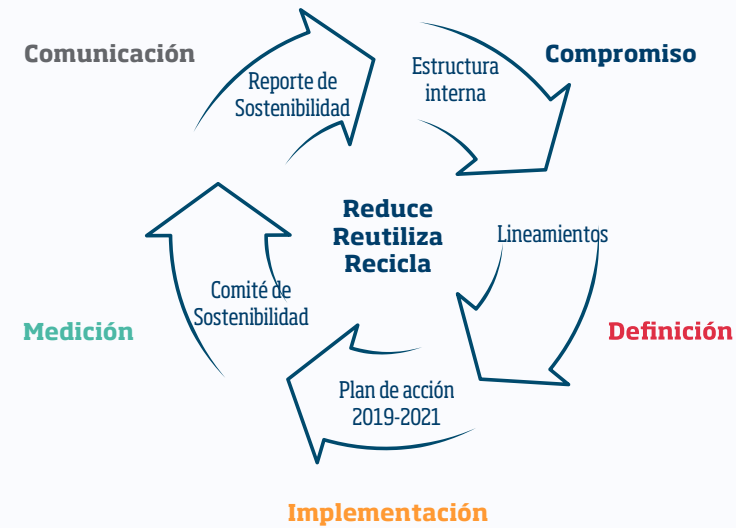
[103-2, 103-3, 301-2, 301-3]

En 2019, elaboramos y aprobamos nuestro Modelo de Gestión de Residuos (MGR) que, enmarcado en nuestro Plan de Gestión Ambiental, tiene como objetivo reducir la generación de desechos y disponerlos responsablemente. El MGR contempla la actual normativa, tales como la Ley N°20.920 de Responsabilidad Extendida del Productos y la Ley 21.100 que prohíbe la entrega de bolsas plásticas.

Nuestro Modelo de Gestión de Residuos se encarga de identificar, medir y gestionar los residuos generados, junto con implementar medidas, procesos y acciones que mitiguen los impactos de los residuos. Además, a través del MGR promovemos hábitos de manejo responsable de residuos y reciclaje en nuestros principales grupos de interés.

El monitoreo del MGR está a cargo del comité ejecutivo, compuesto por el Gerente General, Gerente de Operaciones, Gerente de Logística, Gerente de Administración y Finanzas, además del Subgerente de Personas.

Nuestro Modelo de Gestión de Residuos cuenta con cinco etapas que nos permitirán – a partir de 2020 – generar lineamientos, materializar compromisos, dar seguimiento a los planes de acción y comunicar los resultados obtenidos.



**Compromiso:** Tenemos una estructura interna comprometida con el medio ambiente que ejecuta las actividades necesarias para alcanzar los objetivos planteados.

**Definición:** El Comité Ejecutivo, liderado por el Gerente General, proporciona los lineamientos, focaliza los esfuerzos y controla la ejecución del plan.

**Implementación:** Se desarrolla a través de un plan de acción enmarcado en el Plan Estratégico de la Compañía.

**Medición:** En el Comité de Sostenibilidad, semestralmente se revisarán los logros alcanzados en esta materia.

**Comunicación:** A través del Reporte de Sostenibilidad, se comunicará anualmente los avances en materia de gestión de residuos.

Con el objetivo de Reducir, Reutilizar y Reciclar, el modelo enfocará su trabajo a través de las distintas gerencias:

**Gerencia comercial:** Se encarga de reducir los residuos generados por embalaje y transporte de productos. Además, debe generar alianzas con proveedores de cartón y plástico para cambiar los actuales materiales por biodegradables o reutilizables.

**Gerencia de Operaciones:** Encargada de recuperar residuos generados en plantas, tiendas y procesos de despacho. Además, es responsable de promover el reciclaje de productos entre los clientes de Imperial.

**Gerencia de Logística:** Tiene el rol de disminuir los residuos en los procesos de recepción de insumos y de despacho de productos. Se enfoca en reducir los residuos de packaging y transporte.

**Gerencia e Administración y finanzas:** Responsable de reducir los residuos generados por los procesos de back office a través de la digitalización de documentación. Además, incentiva la reutilización de vasos y tazas en las oficinas.

**Gerencia de Personas:** Tiene la misión de concientizar y capacitar a los colaboradores en temas medio ambientales, desarrollando conductas que contribuyan a la reducción de residuos desde sus puestos de trabajo. Además, coordina acciones de voluntariado corporativo.

## Nuestros residuos

El principal residuo que genera nuestro negocio es el aserrín, debido al constante serrado de madera en nuestras tiendas y bodegas. El aserrín es gestionado desde la captura y la reutilización. Actualmente, el 100% de nuestras máquinas de corte, cuentan con modernos sistemas de aspiración centralizada, lo que permite reducir los elementos en suspensión.

A través de la empresa proveedora GESMA, enviamos el aserrín recolectado para ser convertido en biomasa. En 2019, reutilizamos bajo este sistema 2.327 toneladas de aserrín en todas nuestras tiendas.

## Residuos no peligrosos

Los residuos no peligrosos como el cartón y aserrín son reciclado y reutilizados, valorizando de esta manera los residuos. Por su parte, la basura y la madera son dispuestos en vertederos autorizados.

En 2019, formalizamos – a nivel de compañía – el retiro del cartón, lo que conllevó un aumento considerable del volumen de este residuo, al formalizar su cálculo y disposición. Por su parte, los despuntes de madera y aserrín aumentaron levemente, y de acuerdo a las variaciones en la producción y venta.

## Disposición total de residuos según tipo y año

Tipo de residuos	Peso de los residuos (Tn)			Variación (%)
	2017	2018	2019	
Basura y despuntes de madera	5.741	5.838	6.114	5%
Cartón	3	1,5	15,1	907%
Aserrín	288	577,5	549,4	4,8%
<b>Total</b>	<b>6.032</b>	<b>6.417</b>	<b>6.679</b>	<b>4,1%</b>

[IMP13]

## Prevención y gestión de ruidos

Disminuir los impactos de nuestras operaciones es nuestra prioridad y el ruido es uno de los temas principales. Por ello, desde hace 2 años, hemos realizado importantes inversiones en reducción del ruido operacional en salas de venta y bodega con dos grandes focos: disminución de impactos en la salud y seguridad de los trabajadores y reducción de impactos en la comunidad adyacente a nuestras plantas.

En este sentido, el ruido de nuestra operación afecta tanto a nuestros colaboradores como a los vecinos de la comunidad. A pesar de ello, nuestras tiendas y bodegas se encuentran alejadas de viviendas y comercios más cercanos.

## Nuevas inversiones

En 2019, desarrollamos una iniciativa de insonorización de la cabina de las grúas horquilla, con el objetivo de reducir el riesgo de hipoacusia ocupacional en los conductores. Además, hemos continuado incorporando modernos sistemas de aspiración y sierras con hojas de teflón, que disminuyen el ruido durante los procesos de corte.

## Residuos peligrosos

Los residuos peligrosos son dispuestos en contenedores específicos y posteriormente retirados por una empresa especializada. En 2019, los residuos peligrosos aumentaron un 74%, debido principalmente a que eliminamos y dispusimos todos aquellos productos que habían perdido su vigencia.



## GESTIÓN Y PREVENCIÓN DE DESASTRES, CATÁSTROFES Y EMERGENCIAS

[IMP14, IMP15]

A raíz de las jornadas de movilizaciones sociales ocurridas a fines del 2019, desarrollamos un plan de trabajo que nos permitiera responder rápida y eficazmente ante desastres, catástrofes y emergencias. El modelo de gestión fue elaborado con la participación de todas las áreas y posteriormente validado por el comité ejecutivo.

El plan fue utilizado en las tiendas y bodegas afectadas por desórdenes públicos y saqueos durante la crisis social de octubre y noviembre, permitiendo contar con protocolos de respuesta rápidos y efectivos para proteger la integridad de nuestro equipo y mantener la continuidad operacional.

Durante el primer trimestre de 2020, el plan ha sido de gran ayuda para gestionar la logística y organización de nuestra operación, que se ha visto impactada por las restricciones de movilidad producto de la emergencia sanitaria del Covid-19.

# METODOLOGÍA

[102-45, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-55, 102-56]

El Reporte de Sostenibilidad de Imperial es el principal instrumento de transparencia y rendición de cuentas de la empresa sobre su desempeño anual en los ámbitos económico, social y ambiental. Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI”.



## MATERIALIDAD 2019

[102-46, 102-47, 102-49, 102-32]

Desde 2016 en Imperial desarrollamos un proceso de identificación y priorización de los temas relevantes para nuestro negocio y nuestros grupos de interés. El resultado de esto es lo que denominamos materialidad.

Como parte de la metodología para definir la materialidad, año a año realizamos un análisis de los impactos positivos y negativos, reales y potenciales, del negocio sobre nuestros grupos de interés, en toda nuestra cadena de valor.

Para esto aplicamos diferentes instrumentos que nos permiten levantar información con la participación de nuestros grupos de interés, internos y externos.

Para construir la materialidad del presente reporte se respetó el proceso realizado en 2018, actualizándolo a través de la aplicación de tres instrumentos:



### ENCUESTA A COLABORADORES

144 encuestas respondidas



### ENTREVISTAS A LA COMUNIDAD

5 entrevistas



### ENTREVISTAS A EJECUTIVOS PRINCIPALES

7 entrevistas

Además, cómo énfasis de la metodología, en 2019 profundizamos en el benchmark sobre las mejores prácticas de reportabilidad. Como resultado de este proceso hemos definido 14 temas materiales para nuestro Reporte de Sostenibilidad 2019, que agrupan – a su vez – 23 temas importantes para la compañía.



1- Lineamientos de Gestión y Sostenibilidad



2- Ética y anticorrupción



3- Derechos Humanos



4- Gestión de riesgos financieros y no financieros



5- Regulación – cumplimiento normativo



6- Calidad de vida



7- Clima laboral



8- Formación y desarrollo profesional



9- Salud y seguridad laboral



10- Remuneraciones, beneficios y compensaciones



11- Calidad de productos



12- Empleabilidad local



13- Gestión de residuos



14- Productos sostenibles

## Alcance

La información presentada en este reporte abarca la gestión de Imperial de sus 15 tiendas y 3 centros de distribución a lo largo del país, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019.

## Comunicación de Progreso Pacto Global de las Naciones Unidas

[102-12, 102-13]

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.

## Priorización ODS

En Imperial estamos comprometidos con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). A través de la gestión de los temas materiales buscamos contribuir a los objetivos y así hacer frente a los desafíos globales. Como parte de nuestro negocio podemos incidir en 11 de los 17 ODS (1, 4, 5, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 16 y 17)

<b>Gobierno corporativo</b>	8	Trabajo decente y crecimiento económico
	9	Industria, innovación e infraestructura
	16	Paz, justicia e instituciones sólidas
	17	Alianzas para lograr los objetivos
<b>Trabajadores</b>	5	Igualdad de género
	8	Trabajo decente y crecimiento económico
	12	Producción y consumo responsables
<b>Clientes</b>	9	Industria, innovación e infraestructura
	12	Producción y consumo responsables
<b>Proveedores</b>	8	Trabajo decente y crecimiento económico
	12	Producción y consumo responsables
<b>Comunidad</b>	1	Fin de la pobreza
	4	Educación de calidad
	11	Ciudades y comunidades sostenibles
	17	Alianzas para lograr los objetivos
<b>Medio Ambiente</b>	7	Energía asequible y no contaminante
	9	Industria, innovación e infraestructura
	12	Producción y consumo responsables
	13	Acción por el clima



# ÍNDICE GRI

[102-55]

## Contenidos generales

Estándar GRI	Contenido	Descripción	Página	Razón de omisión
GRI 101: Fundamentos 2016	101	Principios GRI		
GRI 102: Contenidos generales 2016.	102-1	Nombre de la organización	2	
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	6	
	102-3	Ubicación de la sede	2	
	102-4	Ubicación de las operaciones	6	
	102-5	Propiedad y forma jurídica	6	
	102-6	Mercados servidos	6	
	102-7	Tamaño de la organización	6	
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	33	
	102-9	Cadena de suministro	8	
	102-10	Cambios significativos en la organización y en su cadena de suministro	-	No procede
	102-11	Principio o enfoque de precaución	-	No procede.
	102-12	Iniciativas externas	11	
	102-13	Afiliación a asociaciones	11	
	102-14	Declaraciones de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4-5	
	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	65	
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	10	
	102-17	Mecanismo de asesoramiento y preocupaciones éticas	13	
	102-18	Estructura de gobernanza	13	

Estándar GRI	Contenido	Descripción	Página	Razón de omisión
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	13	
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	13	
	102-25	Conflictos de intereses	13	
	102-40	Lista de grupos de interés	27	
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	45	
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	27	
	102-43	Enfoque para la participación y selección de grupos de interés	27	
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	27	
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	72	
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	73	
	102-47	Lista de temas materiales	73	
	102-48	Re-expresión de la información	-	No procede
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	73	
	102-50	Período objeto del informe	72	
	102-51	Fecha del último informe	72	
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	72	
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	2	
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI.	72	
	102-55	Índice de contenido GRI	75	
	102-56	Verificación externa	-	No procede

**Contenidos específicos**

Estándar GRI	Contenido	Descripción	Página
Lineamientos de gestión de sostenibilidad			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016.	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	73
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	25
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	25
	IMP31	Política de sostenibilidad	25
	IMP32	Compromisos de sostenibilidad	26
	IMP33	Modelo de gestión de sostenibilidad	27
Ética y anticorrupción			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016.	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	73
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	12
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	12
205	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	12
Derechos humanos			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016.	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	73
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	20
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	20
GRI 412_ Derechos humanos 2016	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	20
Gestión de riesgos financieros y no financieros			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016.	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	73
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	33
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	33

Estándar GRI	Contenido	Descripción	Página	Omisión
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	33	
Regulación y cumplimiento normativo				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016.	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	73	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	19	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	19	
	IMP34	Sistema de integridad corporativo	19	
Calidad de vida				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016.	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	73	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	39	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39	
GRI 401: 2016	401-2	Empleo	39	
GRI 405: 2016	405-1	Diversidad e inclusión.	40	
Clima laboral				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016.	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	73	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	37	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	37	
	IMP 19	Clima Laboral	37	
Formación y desarrollo profesional				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016.	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	73	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	41	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	41	
	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	41	

**Contenidos específicos**

Estándar GRI	Contenido	Descripción	Página	Omisión
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	41	
Salud y seguridad laboral				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016.	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	73	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	46	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	46	
GRI 403: 2018	403-9	Lesiones por accidente laboral	46	
Remuneraciones, beneficios y compensaciones				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016.	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	73	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	16	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	16	
	IMP35	Remuneraciones y compensaciones	16	
Calidad de productos				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016.	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	73	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	52	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	52	
GRI 417: 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	52	
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	52	
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	52	

Estándar GRI	Contenido	Descripción	Página	Omisión
GRI 416: 2016	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	52	
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	52	
	IMP27	Instancias de cooperación para la innovación	54	
Empleabilidad local				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016.	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	73	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	42	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	42	
	IMP12	Proporción de trabajadores que pertenecen a la comunidad local	42	
Gestión de residuos				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016.	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	73	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	69	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	69	
GRI 301: 2016	301-2	Insumos reciclados	69	
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	69	
Productos sostenibles				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016.	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	73	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	56	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	56	
	IMP21	Porcentaje y venta de productos sostenibles	56	

# ABLEROS DE MADERA

LINEA DISEÑO  
EDUCACIÓN

INNOVACIÓN

MELAM  
SINCRONIZI

CENTRO DE  
DISEÑO

CENTRO DE  
DISEÑO

ALTA  
RESISTENCIA

PRÓXIMAMENTE  
AQUÍ NUEVO  
DISEÑO

PRÓXIMAMENTE  
AQUÍ NUEVO  
DISEÑO

PRÓXIMAMENTE  
AQUÍ NUEVO  
DISEÑO

OFERTA  
CORTE MELAMINA  
\$ 3.290.-

OFERTA  
CORTE MELAMINA  
\$ 3.290.-

OFERTA  
MELAM. ROBLE DAR  
\$ 19.900.-

OFERTA  
MELAMINA BLANCA  
\$ 19.500.-

# IMPERIAL

45 AÑOS COMO EL ESPECIALISTA PARA ESPECIALISTAS.

**IMPERIAL**

El especialista  
para especialistas

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD **2019**