

Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A.

Reporte de Sostenibilidad 2019



Nuestro reporte Sostenibilidad

(GRI 102-45) (GRI 102-50) (GRI 102-51) (GRI 102-52) (GRI 102-54)

Publicamos anualmente nuestro reporte de sostenibilidad; en esta sexta edición, abarcamos el año calendario 2019. Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI¹.

Las entidades incluidas en nuestros estados financieros consolidados son:

- Inmobiliaria Domel S.A.C.
- Maestro Perú Amazonía S.A.C.
- Sodimac Perú Oriente S.A.C.
- Industriales Delta S.A.C.

Nuestro reporte de sostenibilidad abarca las actividades desarrolladas por todas ellas.

¹GRI: Global Reporting Initiative.



A nuestros grupos de interés

(GRI 102-14)



Este 2019 Sodimac cumplió 15 años de su llegada al Perú y MAESTRO 25 años. Teniendo como marco estos años emblemáticos para ambas marcas líderes del mercado peruano, unificamos la razón social de ambas compañías² bajo la denominación Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A.

Seguimos convencidos de la importancia de desarrollar nuestro propósito "Juntos construimos sueños y proyectos de hogar" para ayudar a cumplir los sueños de hogar de miles de familias peruanas y ser el mejor aliado en el desarrollo de los proyectos de todos los emprendedores, emprendedoras y profesionales del mejoramiento del hogar y la construcción.

²RUC: Registro Único de Contribuyentes.



Presentamos nuestro sexto reporte de sostenibilidad correspondiente al año 2019, elaborado bajo los estándares de la *Global Reporting Initiative* (GRI). Nuestro reporte da cuenta de nuestra gestión 2019 y los retos 2020 en las dimensiones económica, ambiental, social y de gobernanza.

Nuestra propuesta de **valor para clientes y asesores/as** está enmarcada en potenciar sus experiencias, apoyándonos en nuestras iniciativas digitales: desde la omnicanalidad. Como resultado de diversas propuestas para mejorar la experiencia de nuestros clientes y clientas, este año incrementamos la satisfacción en más del 10 % con respecto al año anterior. Con respecto a nuestras asesoras y asesores, nos hemos enfocado en desarrollar sus competencias técnicas y habilidades de orientación al cliente; hemos introducido un nuevo componente de formación en competencias digitales, impartiendo 6,068 horas de capacitación en habilidades digitales de las

382,855 horas totales de capacitación. Con esto, buscamos integrarlos al cambio tecnológico y de paradigmas que vive el mundo actual, ofreciéndoles mejores herramientas para que sean coautores en la construcción de los sueños y proyectos de hogar de nuestros clientes.

En el proceso de fortalecer la experiencia del cliente, en el 2019 continuamos con el despliegue de los centros de proyectos para diseños a la medida de cada cliente: baños, cocinas, cortinas, puertas y ventanas; los cuales alcanzaron un importante crecimiento en transacciones y ventas. Hemos continuado con la remodelación de nuestras tiendas, teniendo como resultado final tres tiendas MAESTRO y catorce tiendas Sodimac recientemente remodeladas. Adicionalmente, abrimos una nueva tienda en Puruchuco (Lima). Todo este trabajo es porque queremos ser el lugar de inspiración, donde se encuentran todos los productos y servicios para el desarrollo de los proyectos de mejoramiento



del hogar y la construcción, y así mejorar cada día la **experiencia del cliente**.

Adicionalmente, el fortalecimiento de las diversas plataformas de contacto como mejores contenidos en nuestro sitio web, una navegación más amigable desde el teléfono móvil y la computadora de escritorio, nuevos servicios de entrega y la opción de recoger las compras no solo en nuestras propias tiendas, sino en las tiendas Tottus y Falabella, aumentaron las preferencias por la **omnicanalidad**. Por lo tanto, las ventas por el retail digital crecieron a un doble dígito, lo que representa una parte significativa de la venta de la empresa y a su vez, nos ha posicionado en algunas categorías como la primera tienda de la marca.

Esa mejor experiencia de los clientes está soportada en un mayor **conocimiento del cliente** y sus necesidades a través del desarrollo de las habilidades del análisis de datos, y la escucha y la empatía en el contacto uno a

uno. Esto nos ha permitido captar diversas oportunidades para el fortalecimiento de nuestra propuesta de valor; por ejemplo, hemos visto la oportunidad de brindar mayor cercanía y conveniencia de nuestros clientes, por lo cual, estamos integrando las 55 tiendas de la empresa en una misma red omnicanal. En esta línea se lanzó un proyecto piloto que une lo mejor de la oferta tanto de Sodimac como MAESTRO, respetando el ADN de cada marca, así, hemos puesto a prueba un nuevo local – que antes operaba como MAESTRO - bajo la marca: Sodimac MAESTRO. Por otro lado, reconfiguramos nuestra tienda de Maestro ubicada en Cerro Colorado, Arequipa, la cual pasó a convertirse en Sodimac.

En la construcción de la propuesta de valor para clientes y asesores/as, brindamos especial importancia en ser valorados como empresa socialmente responsable. Este año nuevamente reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad, implementando por cinco años consecutivos el diagnóstico Index de sostenibilidad corporativo, alcanzando

el 55% de la puntuación para el 2019. Este estándar de medición nos permite potenciar año a año nuestra estrategia para crear valor compartido desde nuestros seis pilares y las acciones que se desprenden de estos:

- Bajo nuestro pilar **Gobierno Corporativo**, difundimos nuestro nuevo Canal de Integridad, abierto para asesores, asesoras y proveedores, a través del cual recibimos las consultas y denuncias éticas. Este canal es gestionado de forma corporativa con las empresas del grupo Falabella.
- Con el pilar **Comunidad**, diseñamos el programa “Construyendo Juntos Empleabilidad” para brindar entrenamiento que potencie la empleabilidad y fomenta la inserción laboral en la comunidad. En coordinación con municipalidades y ministerios llegamos a 1,304 personas. Por otro lado, través de las 9,500 horas de voluntariado de nuestro Club de voluntarios y voluntarias, nos enfocamos en generar conciencia de la construcción segura, a través de 40 talleres técnicos dirigidos a estudiantes y familias de nuestros aliados de Fe y Alegría y TECHO ubicados en zonas vulnerables; asimismo, construimos 30 viviendas de emergencia. Vinculados con nuestra cultura de respeto, desarrollamos 73 talleres de equidad y diversidad dirigidos a niños y niñas, jóvenes, padres y madres de familia, profesores y profesoras de los colegios de Fe y Alegría que apadrinamos. Además, colaboramos con la donación del techado del patio en el colegio de Huancayo.
- En el pilar **Asesores y Asesoras**, logramos obtener el 86 % de satisfacción en la medición de clima



laboral, ocupando el puesto 17 dentro del *ranking top* de las 29 mejores empresas para trabajar en el Perú (GPTW), en la categoría empresas con más de 1,000 trabajadores. Por otro lado, ocupamos el puesto 2 en el *Ranking Par* (Equidad de Género) gracias al refuerzo del enfoque de una cultura de paz y respeto a través del Plan de Equidad, Diversidad y Prevención de la Violencia (EDIPVI) que contó con 115 gestores y gestoras, quienes desplegaron en el 2019 la Ruta de la Equidad a 6,094 asesores y asesoras. Sumado a ello, el programa Mujeres Conectadas invitó a líderes de la empresa a talleres de empoderamiento, panel de expertos y expertas y conversatorios.

- En el pilar **Clientes**, conformamos un equipo multifuncional e implementamos el programa de reducción del consumo de bolsas de plástico para promover el consumo responsable. Además, a través

de la plataforma “Construye Bien”, la cual ha recibido más de 400,000 visitas, buscamos contribuir a un Perú más seguro concientizando y educando acerca de las buenas prácticas de construcción, mantenimiento y reforzamiento de viviendas. Por otro lado, gracias a las siete ferias de Capacitación y Construcción en Lima y provincias, desplegamos conocimiento a 2,408 personas. Por último, fomentamos agentes de cambio, conectando con nuestros clientes a través de la solidaridad, por ello, durante su compra, pudieron participar en donaciones para TECHO y compra de rifas de Fe y Alegría.

- Respecto al pilar **medioambiente**, velamos por una gestión adecuada de nuestros recursos, por ello, medimos nuestra huella de carbono del periodo 2019. Además, participamos en iniciativas como HAZla por tu Playa y la Hora del Planeta y desarrollamos una alianza con EcoTrash, empresa social que busca optimizar el proceso de reciclaje y crear oportunidades para mujeres y jóvenes recolectores, donando 5.3 toneladas de papel y 1.2 toneladas de botellas de plástico.

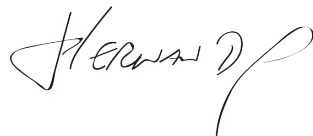
Este trabajo que estamos desarrollando ha sido reconocido al otorgarnos por sexto año consecutivo el distintivo Empresa Socialmente Responsable, otorgado por Perú 2021 y Cemeñ.

Finalmente, y como reconocimiento y respaldo al trabajo de sostenibilidad realizado durante el año 2019, nos ubicamos en el 22º puesto del *ranking* Responsabilidad y Gobierno Corporativo impulsado por Merco, además, nos ubicamos como la empresa número 1 del sector *retail* en el Perú con mejor reputación.

Nuestros retos en el 2020

- Seguir alineándonos a las tendencias y necesidades del mercado a través de la innovación y la creación de valor, así como profundizar en nuestras prioridades estratégicas: experiencia del asesor y asesora, experiencia del cliente, omnicanalidad y conocimiento del cliente. Con ello, garantizamos el compromiso con nuestro propósito: **“Juntos construimos sueños y proyectos de hogar”**.

A continuación, los invitamos a conocer en detalle las acciones desarrolladas en este 2019.



Hernán David Pérez Arroyave
Gerente general



Contenido

	A nuestros grupos de interés	3			
01	Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A.	8	04	Ética y cumplimiento	30
02	Gestión de sostenibilidad	12		4.1 Cultura	31
	2.1 Política de Sostenibilidad	13		4.2 Sistema de Integridad	32
	2.2 Nuestra área de Sostenibilidad	14		4.3 Derechos humanos	35
	2.3 Plan estratégico	15		4.4 Anticorrupción	37
	2.4 Index de sostenibilidad Sodimac	16		4.5 Competencia desleal	38
	2.5 Temas estratégicos de sostenibilidad	16		4.6 Cumplimiento regulatorio	39
	2.6 Pilares de sostenibilidad: nuestros grupos de interés	18		4.7 Política pública	39
	2.7 Diálogo con nuestros grupos de interés	19	05	Asesores y asesoras	40
03	Gobierno corporativo	22		5.1 Nuestra fuerza laboral	41
	3.1 Órganos de dirección	23		5.2 Presencia en el mercado	43
	3.2 Gestión del riesgo	27			
	3.3 Desempeño económico	29			



Contenido

5.3 Empleo	47
5.4 Diversidad e igualdad de oportunidades	54
5.5 Capacitación y desempeño	58
5.6 Salud y seguridad en el trabajo	62

06 Nuestros clientes y clientas	67
6.1 Calidad en los productos es seguridad para el cliente	68
6.2 Comercio y marketing responsable	70
6.3 Privacidad de los clientes	72
6.4 Experiencia del cliente	72

07 Gestión de proveedores	73
7.1 ¿Quiénes conforman nuestra cadena de suministro?	74
7.2 Evaluamos a nuestros proveedores	76
7.3 Compromisos de sostenibilidad	77
7.4 Fortalecemos a nuestros proveedores	77
7.5 Retos 2020	77

08 Relación con la comunidad	78
-------------------------------------	----

09 Gestión del medioambiente	82
-------------------------------------	----

Índice de contenidos GRI	89
--------------------------	----



A photograph of a large, colorful sign for SODIMAC HOME CENTER mounted on a building with a blue corrugated metal roof. The sign features a house icon on the left, followed by 'SODIMAC' in large red letters and 'HOME CENTER' in large blue letters. The background is a clear blue sky with some clouds. The image is framed by a blue and yellow geometric design.

SODIMAC
HOME CENTER

1. Tiendas del Mejoramiento
del Hogar S.A.

 **SODIMAC**®

Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A.

(GRI 102-1) (GRI 102-2) (GRI 102-5) (102-10)



“ A fines del 2018, se acordó la fusión por absorción de Sodimac S.A. por parte de Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A., fijando la entrada en vigencia de la misma a partir del 1 de enero del 2019.

Empezamos en Perú, constituidos como Sodimac Perú S.A. el 16 de junio de 1998, siendo una persona jurídica de derecho privado que se rige por sus estatutos y la Ley General de Sociedades del Territorio Peruano. Nuestras operaciones se inician en el año 2004 con la apertura de la tienda en el distrito de San Miguel (Lima). En

septiembre del 2014, adquirimos el 100 % de las acciones de la cadena especializada en mejoramiento del hogar y la construcción MAESTRO Perú S.A.

Actualmente, la propiedad de Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. está distribuida de la siguiente manera:

Inverfal Perú S.A.A., titular de **1,530,670.875** acciones.
Equivalente al **99.99 %** de la propiedad.

Open Plaza S.A., titular de **1** acción.
Equivalente al **0.01 %** de la propiedad.

Haciendo un total de **1,530,670,876** acciones, con un valor nominal de S/ 1.00, íntegramente suscritas y pagadas.

“ Nos dedicamos a la venta de materiales de construcción y productos para la remodelación, reparación y mejoramiento del hogar. Estamos conformados por las siguientes marcas:

- Sodimac Homecenter
- Sodimac Constructor
- Sodimac Maestro
- MAESTRO



(GRI 102-3) (GRI 102-6) (GRI 102-13) (GRI 102-4)
(GRI 102-10) (GRI 102-7)

Asesores /as:



9,662

de los cuales:

40.81% son mujeres

59.19% son hombres

Ventas netas:



S/ 3,183,158 M

crecimiento del 0.8 % con respecto al 2018.

Capitalización:



Deuda

S/ 808,041 M (31.06 %)

Capital

S/ 1,793,644 M (68.94 %)

Productos y servicios proporcionados:



Más de

40,000

productos de construcción y mejoramiento del hogar con los que buscamos mejorar la calidad de vida de nuestros clientes/as.

Ubicación de las operaciones:

Operamos a nivel de Latinoamérica en Chile, Perú, Colombia, Argentina, Brasil, Uruguay y México.

En **Perú**, nuestras operaciones son:

- Oficina de apoyo (central) en la Av. Angamos 1805 Surquillo (Lima).
- Centro de distribución, en Lurín (Lima).

28
Tiendas
SODIMAC

27
Tiendas
MAESTRO

distribuidas en Lima Metropolitana, Callao y doce regiones a nivel nacional, incluyendo una nueva tienda inaugurada en el 2019 (Puruchuco-Lima).

Somos miembros de las siguientes organizaciones:

- Patronato de Perú 2021.
- Cámara Peruana de la Construcción - Capeco.
- Cámara de Comercio Americana del Perú - AmCham.
- Cámara de Comercio de Lima.
- Asociación de Anunciantes del Perú.
- Sociedad de Comercio Exterior del Perú.
- Sedex, a nivel corporativo.
- Comunidad Aequales.
- Pride Connection Perú.
- PRESENTE

Nuestro mercado está compuesto por tres segmentos importantes:

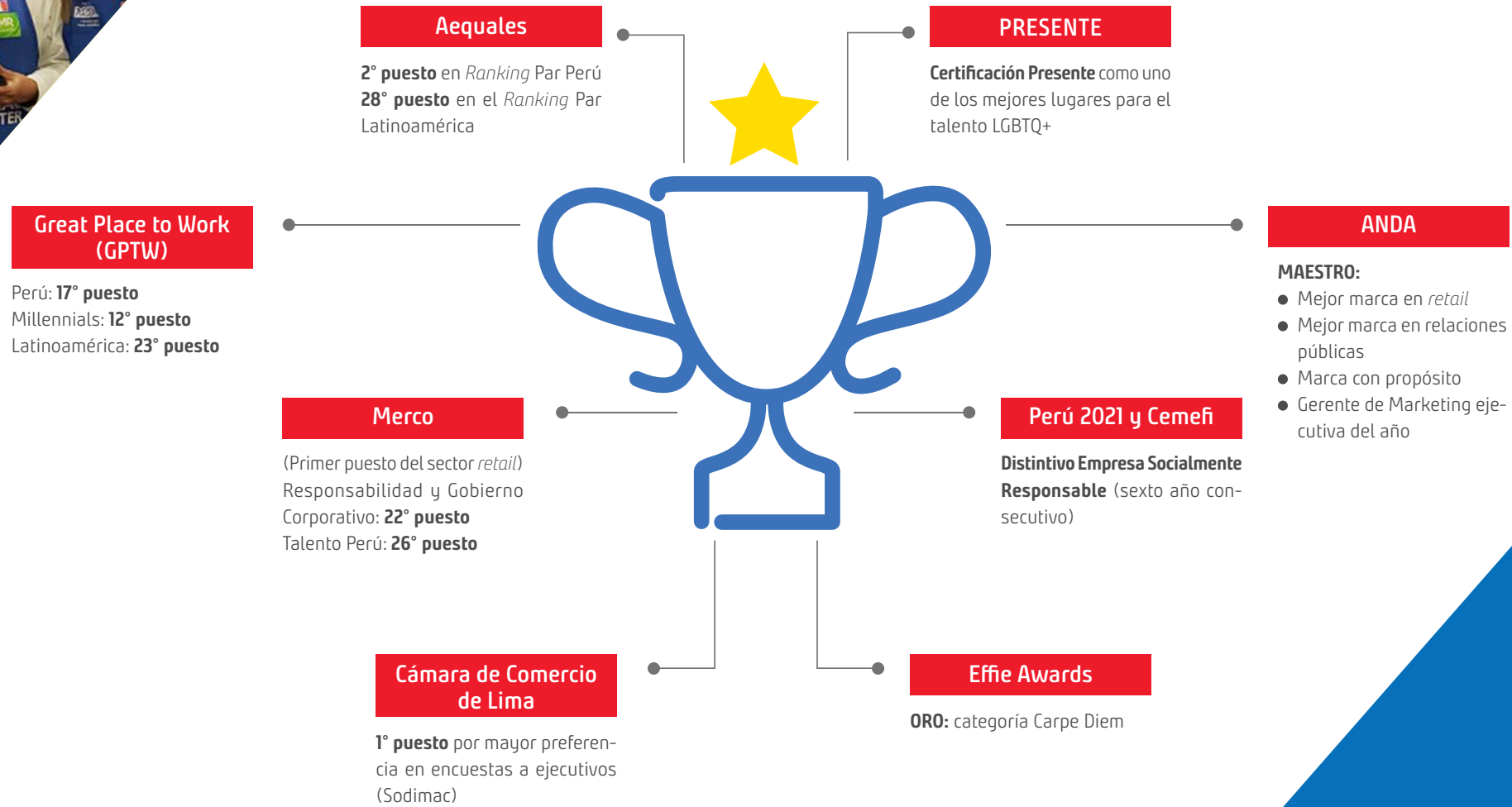
1. Familias: personas naturales, de todos los niveles socioeconómicos. Hombres y mujeres que participan de manera directa o indirecta en la adquisición de productos y en cuyos hogares se realiza algún arreglo, mejora, remodelación o construcción.

2. Especialistas y profesionales: gasfiteros/as, albañiles, carpinteros/as, electricistas, pintores/as, ingenieros/as civiles, arquitectos/as, contratistas, etc. que se encuentran ejerciendo su profesión y participando en la construcción, remodelación, mantenimiento o decoración de hogares o empresas.

3. Empresas: empresas, organizaciones e instituciones que deseen materiales de construcción para sus proyectos inmobiliarios y productos para el mejoramiento, mantenimiento y reparación de la infraestructura en donde desarrollan sus actividades.



En el 2019 fuimos reconocidos con los siguientes premios y distinciones:





2. Gestión de sostenibilidad

2.1 Política de Sostenibilidad

(GRI 102-12) (GRI 102-19)

“ *Estamos comprometidos en ser una empresa socialmente responsable con nuestros clientes, comunidad, asesores, asesoras, proveedores, medioambiente y la sociedad en general, buscando aportar al desarrollo de los países donde estamos presentes.* ”

Hemos implementado una variedad de buenas prácticas de responsabilidad social y ambiental que aporten al desarrollo sostenible. Hoy, somos muy conscientes del impacto significativo que generamos a nivel económico, social y medioambiental, y continuamos reforzando la sostenibilidad como un compromiso transversal de toda nuestra empresa, que en la práctica se ve reflejado en el trabajo constante con todos nuestros grupos de interés.

2.2 Nuestra área de Sostenibilidad

Contamos con un área de Sostenibilidad, la cual forma parte del área de Gestión de Personas y Sostenibilidad. Además de, un comité de Sostenibilidad, Equidad, Diversidad e Inclusión, liderado por el gerente general.



Nuestro objetivo fundamental es reafirmar nuestro compromiso de ser una empresa socialmente responsable a través de la mejora continua, por lo que cumplimos con una serie de iniciativas externas:

- Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE.
- Norma ISO 26000: Responsabilidad Social.
- Estándares del Global Reporting Initiative (GRI).
- Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas.
- Índice de Sostenibilidad Dow Jones (DJSI).
- Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS).
- Great Place to Work (GPTW).
- Compromiso de Perú frente al cambio climático (Acuerdo de París).



Comprometidos con los ODS

(GRI 102-12)

Consideramos que tenemos un rol muy importante en la adaptación de medidas que contribuyan a promover la prosperidad, proteger el medioambiente, favorecer el crecimiento económico y cubrir las necesidades sociales.

Como parte de nuestra gestión, los ODS que buscamos cumplir y los definidos a nivel corporativo son los siguientes:



Con nuestros programas pretendemos contribuir en:



Función del área de Sostenibilidad

(GRI 102-19)

- Gestionar y cumplir nuestra Política de Sostenibilidad, incorporando los planes y acciones de la estrategia de sostenibilidad, alineados a políticas e iniciativas externas mencionadas. De esta manera, vela por la imagen de la empresa a través del relacionamiento con los grupos de interés, garantizando acciones que cumplan con la normativa legal, los estándares nacionales e internacionales y a la vez, potenciar su crecimiento a largo plazo.

Comité de Sostenibilidad, Equidad, Diversidad e Inclusión Perú

(GRI 102-19) (GRI 102-31) (GRI 102-32)

Integrado por nuestro comité ejecutivo, cuyos miembros son los principales ejecutivos de la empresa y el equipo de Sostenibilidad, quienes se reúnen constantemente a lo largo del año con el propósito de resolver y analizar objetivos, estrategias y metas de la empresa en todos los aspectos.

“ Cada uno de los cimientos estratégicos es evaluado de manera anual con la finalidad de colaborar en la construcción de una mejor empresa.

2.3 Plan estratégico

Crecimiento responsable y sostenible

CRECIMIENTO

crecer, generando mejores accesos, canales de comunicación, mejores productos y servicios para nuestros clientes.

RENTABILIDAD

para perdurar en el tiempo, por ello, reforzamos en nuestras capacitaciones el ser eficientes en nuestras acciones; la productividad lleva al éxito.

SOSTENIBILIDAD

contribuir con el desarrollo integral de los clientes, asesores, asesoras, proveedores y comunidades, reduciendo a la vez el impacto de nuestras operaciones en las comunidades y el medioambiente.



2.4 Index de sostenibilidad Sodimac

(GRI 102-31)

Indicador estratégico que evalúa nuestros avances en sostenibilidad en función a los siguientes mecanismos internacionales: Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE, ISO 26000, Global Reporting Initiative (GRI), Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas e Índice de Sostenibilidad Dow Jones (DJSI).



“ Compromiso 2020:

Desarrollaremos planes de acción para implementar las oportunidades de mejora, identificadas en la última medición del Index 2019. Tendremos un mayor enfoque en medioambiente y proveedores.



2.5 Temas estratégicos de sostenibilidad

(GRI 102-43) (GRI 102-46) (GRI 102-47)

Sodimac Corporativo cuenta con un proceso formal de identificación de los temas más importantes para la empresa y sus grupos de interés en todos los ámbitos de la sostenibilidad. Este proceso de materialidad permite analizar los impactos positivos, negativos, reales y potenciales del negocio a lo largo de la cadena de valor e identificar los riesgos y oportunidades de gestión.

El proceso de materialidad incorpora a los grupos de interés para realizar análisis de información secundaria, resultados de encuestas, estudios sectoriales y mediciones como el Great Place to Work (GPTW).

Sodimac Corporativo continuó trabajando su materialidad en el 2019, en línea con la planificación estratégica de la empresa para el periodo 2016-2021, homologada con las unidades de negocio en Colombia, Perú, Argentina, Uruguay, Brasil y México para contar con una **lista de temas estratégicos corporativos**. Así la empresa se asegura que todas estas unidades gestionen los mismos temas, y sobre la base de estos resultados las operaciones en otros países tendrán bien definidas las materias que deben gestionar.

Pilar Sodimac	Tema Material	Cadena de Suministro		Logística (centros de distribución y transporte)	Operaciones comerciales			Uso y posconsumo
		Internacional	Nacional		Construcción de tiendas	Operación de tiendas	Comercio electrónico	
GOBIERNO CORPORATIVO Y ÉTICA EMPRESARIAL	Lineamientos y gestión de sostenibilidad	●	●	●	●	●	●	●
	Relacionamiento con grupos de interés	●	●	●	●	●	●	●
	Innovación y desarrollo	●	●	●	●	●	●	●
	Ética y anticorrupción	●	●	●	●	●	●	●
	Rendición de Cuentas y Transparencia	●	●	●	●	●	●	●
	Derechos Humanos	●	●	●	●	●	●	●
	Gestión de riesgo financiero y no financiero	●	●	●	●	●	●	●
	Regulación - Cumplimiento normativo	●	●	●	●	●	●	●
TRABAJADORES	Calidad de vida			●		●		
	Clima laboral			●		●		
	Diversidad e inclusión			●		●		
	Formación y desarrollo profesional			●		●		
	Diálogo social	●	●	●	●	●		
	Salud y seguridad laboral	●	●	●	●	●		
CLIENTES	Remuneraciones, beneficios y compensaciones			●		●		
	Experiencia de compra omnicanal			●		●		●
	Ética publicitaria					●		●
	Educación y consumo responsable					●		●
PROVEEDORES	Salud y seguridad con producto	●	●					●
	Gestión sostenible de proveedores	●	●					
	Calidad de productos	●	●					
	Gestión de riesgo en proveedores	●	●					
	Canales de atención y reclamos	●	●					
COMUNIDAD	Gestión de pequeños proveedores	●	●					
	Gestión con la comunidad				●	●		
	Empleabilidad local				●	●		
	Alianzas con la comunidad				●	●		
MEDIOAMBIENTE	Catástrofes con impacto en viviendas					●		
	Cambio climático	●	●	●	●	●		●
	Eco eficiencia operacional	●	●	●	●	●		●
	Gestión de residuos			●	●	●		●
	Ciclo de vida del producto	●	●					●
	Transporte y logística			●			●	
Productos sostenibles	●	●					●	

- Impacto Directo (Responsabilidad Sodimac)
- Impacto Indirecto

Estudio de Materialidad Corporativo



El gráfico indica los temas destacados y prioridades para la empresa y sus grupos de interés, y dónde se generan impactos en la cadena de valor.





2.6 Pilares de sostenibilidad: nuestros grupos de interés

(GRI 102-40) (GRI 102-42)

¿De dónde partimos?

Construimos relaciones sólidas con nuestros grupos de interés, pilares básicos en nuestra gestión.



Asesores y asesoras: son fundamentales en nuestro avance y posicionamiento en el mercado. Les ofrecemos un espacio de desarrollo laboral, relaciones transparentes, respeto a su dignidad como personas, diversidad y fomento del diálogo como mecanismo esencial, en el marco de una cultura saludable y el respeto por los derechos humanos.



Clientes: son el centro de nuestro quehacer a través del comercio y marketing responsables. Respetamos sus derechos, atendemos sus expectativas y habilitamos múltiples canales de comunicación, cumpliendo nuestras promesas, aplicando políticas comerciales justas y transparentes y entregando información clara y completa para que vivan la mejor experiencia de nuestro servicio. Además nos aseguramos de la disponibilidad, calidad y seguridad de nuestros productos.



Proveedores: son nuestros aliados comerciales y cumplen un rol muy importante como socios estratégicos dentro de nuestra cadena de valor.

Reafirmamos nuestro compromiso de transparencia comercial, estando totalmente en contra de la corrupción y los conflictos de interés. Operamos bajo normas de ética y un modelo de relación que contribuya al éxito del negocio común y el desarrollo sostenible.



Comunidad: apuntamos a construir una relación mutuamente beneficiosa y directa, basada en el diálogo y la gestión responsable de nuestros impactos. Queremos que nuestras acciones mejoren su calidad de vida.



Medioambiente: nuestro compromiso implica medir, prevenir y reducir los impactos negativos de nuestra operación, buscando el uso eficiente de los recursos a favor del desarrollo sostenible.



Gobierno: mantenemos un constante diálogo con organizaciones del Gobierno para identificar intereses comunes y construir alianzas que contribuyan a una mejor sociedad.

Nuestros grupos de interés se identificaron tomando en cuenta:

- **Influencia:** grupos que tienen o tendrán posibilidad de influenciar la capacidad de Sodimac Perú para alcanzar sus metas, ya sea que sus acciones puedan impulsar o impedir su desempeño.
- **Dependencia:** grupos que dependen de Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A.

2.7 Diálogo con nuestros grupos de interés

ASESORES Y ASESORAS			
Canal de diálogo	Frecuencia	Temas importantes del 2019	¿Cómo se dió respuesta al tema tratado?
Reuniones de confianza	Mínimo una vez al mes	Aspectos relevantes de la operación, clima laboral, relación entre equipos, jefes y jefas	Informes permanentes y seguimiento del plan de acción
Conversaciones con la gerencia general	Dos veces al mes	Aspectos relevantes de la operación, clima laboral, relación entre equipos, jefes y jefas	Informes permanentes y seguimiento del plan de acción Coordinación del plan de acción con las gerencias observadas
Canal de Integridad	Permanente	Temas relacionados a la ética, así como discriminación y hostigamiento sexual. En el 2019 se potenció su difusión	Difusión en tiendas, oficina central, Call Center y CD. Se capacitaron a investigadores de Integridad para implementar protocolos de seguimiento a las denuncias
Canal de soporte psicológico y legal Confía	Permanente	Fortalecimiento del canal de apoyo de asesoría psicológica y legal, activo las 24 horas del día y los 365 días del año Se reforzó su difusión	Informes mensuales y seguimiento a los resultados del uso de la línea
Encuesta GPTW	Anual	Medición del clima organizacional por medio de una encuesta elaborada por el Great Place to Work Institute Perú, que igualmente mide la satisfacción y percepción de los asesores y asesoras al interior de la empresa	Plan de acción de mejoras por tienda y por empresa



Canal de diálogo	Frecuencia	Temas importantes del 2019	¿Cómo se dió respuesta al tema tratado?
Mesa Redonda (Top 2000 ejecutivos/as a nivel de la región)	Trimestral	Focos estratégicos del año y reconocimiento de proyectos más relevantes	Reuniones de alineamiento y despliegue de información.
Reunión General (Líderes de tiendas y asesores/as)	Trimestral	focos estratégicos y logros de la tienda y la compañía.	Reuniones de despliegue de información y reconocimiento.
Repositorio virtual de documentos de la empresa	Permanente	Consultas de procedimientos internos, documentos legales e información general de la compañía	Mantener a disposición de los asesores/as la documentación.
WorkPlace	Permanente	Implementación de plataforma compartida	Incentivando la creación de cuentas de nuestros asesores/as y manteniendo la información actualizada.
Murales digitales	Permanente	---	---
Reuniones bimensuales	Cada dos meses	No se tuvo ningún tema en especial	Bimensuales: reuniones de coordinación y bajada de información.
Reporte de Sostenibilidad	Anual	---	---



(GRI 102-43) (GRI 102-44)



CLIENTES

Canal de diálogo	Frecuencia	Temas importantes del 2019	¿Cómo se dió respuesta al tema tratado?
Correo electrónico Telefonía	Diaria	Consultas de pago Programación de pagos Circulares de cuentas por pagar	Se envió de forma masiva los circulares Respuestas efectivas para programaciones de pagos Se logró una comunicación fluida y certera, logrando afianzar nuestros lazos comerciales
	Según lo requerido por el cliente a través de posventa (<i>sharepoint</i> para visitas a clientes por casos de reclamo de productos importados)	Información técnica Certificación de producto Observaciones de producto	A través de correos, informes técnicos, envío de documentos tales como certificados
Presencial	Diaria	Pronto pagos, descuadres, devoluciones, facturación electrónica	Resultados beneficiosos en las negociaciones de pronto pago Reuniones productivas con nuestros clientes en referencia a facturación electrónica
Redes sociales	Diario, y según lo requerido por el cliente a través de inbox o comentarios	Consultas de pago Programación de despachos Demoras en entregas Productos incompletos Devoluciones Consultas sobre horarios de atención Consultas sobre stock Consultas sobre certificaciones y cursos que brinda la empresa	Revisión con el área de atención al cliente e indicar al cliente que se le contactará por teléfono. Para las preguntas frecuentes de stocks, horarios de atención, políticas de algunas promociones, se trabajan preguntas y respuestas tipo con las áreas involucradas según el caso.
Documentos en línea	Permanente	Ubicación de fichas técnicas	Capacitación sobre la ubicación de la información
Reporte de Sostenibilidad	Anual	---	---

COMUNIDAD - MEDIOAMBIENTE

Organización	Canal de diálogo	Frecuencia	Temas importantes del 2019	¿Cómo se dió respuesta al tema tratado?
TECHO	Reuniones Correo electrónico Teléfono	Mensual	<ul style="list-style-type: none"> Donaciones para construcción de viviendas en Lima y provincias Plan de acción para concentrar esfuerzos en comunidades más necesitadas 	Se construyó viviendas de emergencia en el distrito del Callao (Ampliación Las Colinas y Villa del Mar), con el Club de voluntarios y voluntarias de la empresa. También se construyeron viviendas en Trujillo (California, Viru) Entrega de donación de materiales de construcción
FE Y ALEGRÍA	Reuniones Correo electrónico Teléfono	Mensual	<ul style="list-style-type: none"> Donaciones de materiales de construcción Inicio de construcción de aula en el colegio N°66 de Huancayo 	Voluntariado en Lima y provincias. Remodelación y mantenimiento de colegios en Lima. Talleres de equidad y talleres de oficio
Capeco	Reuniones Correo electrónico	Semanal	Sensibilización sobre construcción segura	Construye bien: plataforma de construcción segura para nuestro país
HAZla por tu playa	Reuniones Correo electrónico Teléfono	Anual	Alianza en limpieza nacional de playas	Donación de 2,000 pares de guantes Participación del Club de voluntarios y voluntarias en limpieza en marzo
Todos	Reporte de Sostenibilidad	Anual	---	---

PROVEEDORES

Canal de diálogo	Frecuencia	Temas importantes del 2019	¿Cómo se dió respuesta al tema tratado?
Correo electrónico / Teléfono	Semanal	Retiro de nuestras bolsas de plástico según la Ley del Plástico de Un Solo Uso	Coordinación con el área de Operaciones para retirar las bolsas de plástico que no contaban con las medidas y el micraje establecidos por ley
	A solicitud	Nuevas reglamentaciones que deben cumplir ciertas categorías de productos: <ul style="list-style-type: none"> Certificación de eficiencia energética para lámparas Insumos químicos afectos a la fiscalización para productos domésticos	Envío de certificaciones de productos (algunas en proceso) Retiro de productos o cambio de formulación para no incumplir la normativa
Reporte de Sostenibilidad	Anual	---	---

GOBIERNO

Canal de diálogo	Frecuencia	Temas importantes del 2019	¿Cómo se dió respuesta al tema tratado?
Cartas y oficios (físico, correo electrónico)	De acuerdo con los requerimientos normativos	No se tuvo ningún tema en especial	---
Reporte de Sostenibilidad	Anual	---	---



3. Gobierno corporativo

3.1 Órganos de dirección

Junta General de Accionistas

(GRI 102-18)

Se reúne obligatoriamente una vez al año; dentro de los tres meses siguientes de finalizado el ejercicio económico. Entre una serie de funciones que realiza, detalladas en los estatutos, se pronuncia sobre la gestión social y los resultados económicos del ejercicio anterior, expresados en los estados financieros del mismo. Esta junta también es la responsable de nombrar, remover y reemplazar a los miembros del Directorio, en caso corresponda.

Directorio (Estatutario Perú)

(GRI 102-18) (GRI 102-19) (GRI 102-20) (GRI 102-22) (GRI 102-26)
(GRI 102-24) (GRI 102-23) (GRI 102-28)

Compuesto por un número no menor de once miembros y tiene una duración de tres años. Para ser director no se requiere ser accionista; es un cargo que recae en personas naturales, de acuerdo a sus capacidades. Se elige tanto directores titulares como suplentes (en caso corresponda). El Directorio es nombrado por la Junta General de Accionistas en la junta anual.

Para el periodo 2019 los directores de Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. fueron³:

- **Presidente** (no ejecutivo⁴): Juan Fernando Correa Malachowski, de nacionalidad peruana.
- **Director** (no ejecutivo): Juan Xavier Roca Mendenhall, de nacionalidad estadounidense.
- **Director** (no ejecutivo): Bruno Alberto Funcke Ciriani, de nacionalidad peruana.
- **Director** (ejecutivo⁵): Enrique Armin Gundermann, de nacionalidad chilena.

El presidente del Directorio es el Country Manager de Falabella Perú, sociedad accionista de Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. No ejerce labor ejecutiva directa en Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A.

³ El 100 % de los miembros del Directorio son hombres. ⁴ No tiene vínculo laboral con la empresa.

⁵ Ejerce labores en Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A.



La reunión del Directorio se lleva a cabo por lo menos una vez al año. Representando a Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. asiste el gerente general, quien expone los temas de riesgo y contingencia y los resultados de la empresa:

- Presentación de resultados país desagregado por formato y/o línea de negocio (Retail, Wholesale, NSR, subgrupos).
- Temas específicos por área (según agenda).
- Safe Guardian (contratos entre partes relacionadas, auditoría, riesgo y cumplimiento, juicios y contingencias).
- Establecimiento de objetivos, valores y estrategia.

Las funciones del Directorio se encuentran detalladas en el artículo 64° del Estatuto social.

- Comité de directores y el comité tributario, los cuales tienen la responsabilidad de velar por la veracidad de los resultados reportados por el negocio y la verificación en detalle de los avances respecto al Safe Guardian y el desarrollo sostenible del negocio.
- Comité de directores – Auditoría sesiona trimestralmente, con la presencia de los directores, el Gerente General y el Gerente de Contraloría. Aprueban y hacen el seguimiento al Plan anual de auditoría, revisan los riesgos más relevantes y el estado de implementación de los planes de acción.

Comité ejecutivo de Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A.

(GRI 102-20)

Conformado por los gerentes de primera línea. Tiene como función garantizar la ejecución directa de las operaciones de la empresa en los aspectos económicos, ambientales y sociales. Oficialmente, no figura como órgano de la sociedad según los estatutos.



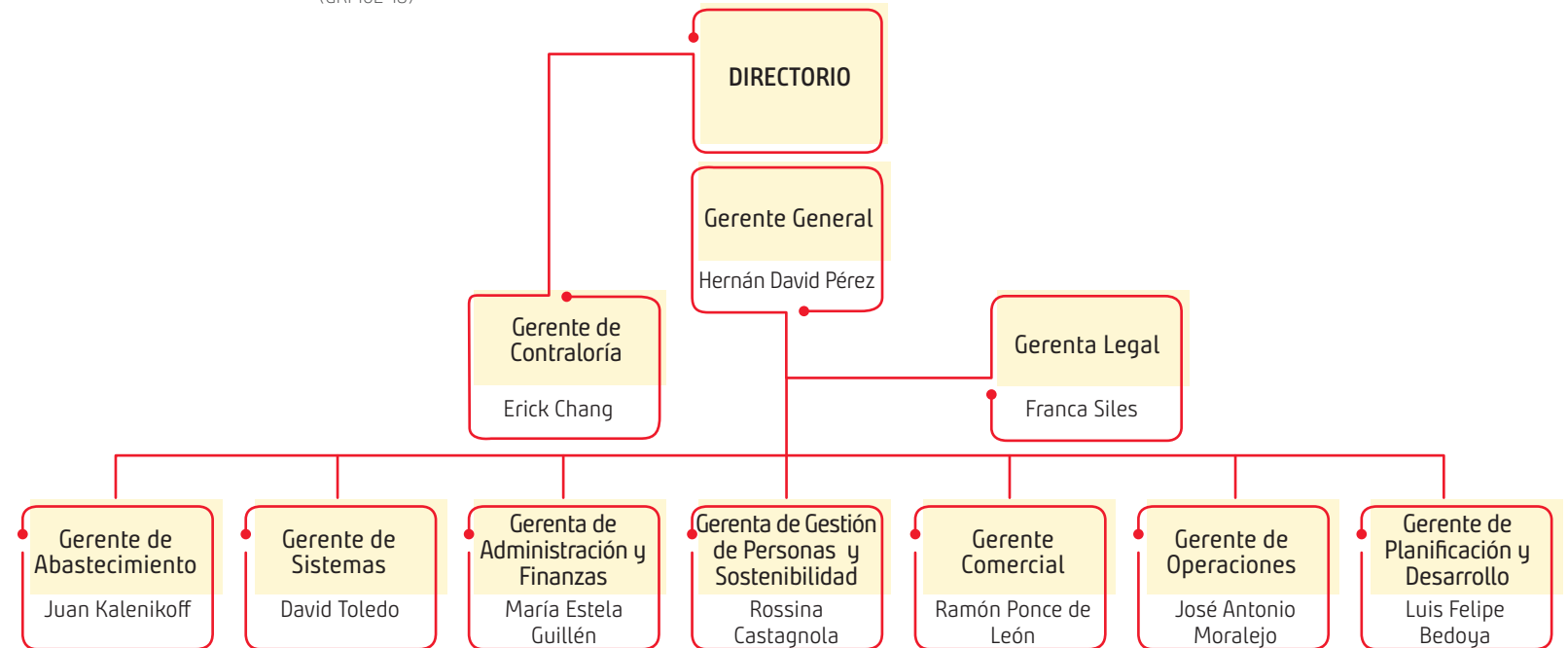
Comité ejecutivo de Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A.

(GRI 102-18)

El Directorio puede delegar u otorgar poderes y/o facultades al gerente general y las gerencias de primera línea, así como a cualquier funcionario que cumpla con los requisitos. El área legal comunica el requerimiento al área de Asuntos Legales Corporativos para que procedan a considerar la delegación de facultades en la reunión del Directorio de fecha próxima y en la convocatoria correspondiente. Se renueva cuando corresponda y el negocio lo requiera.

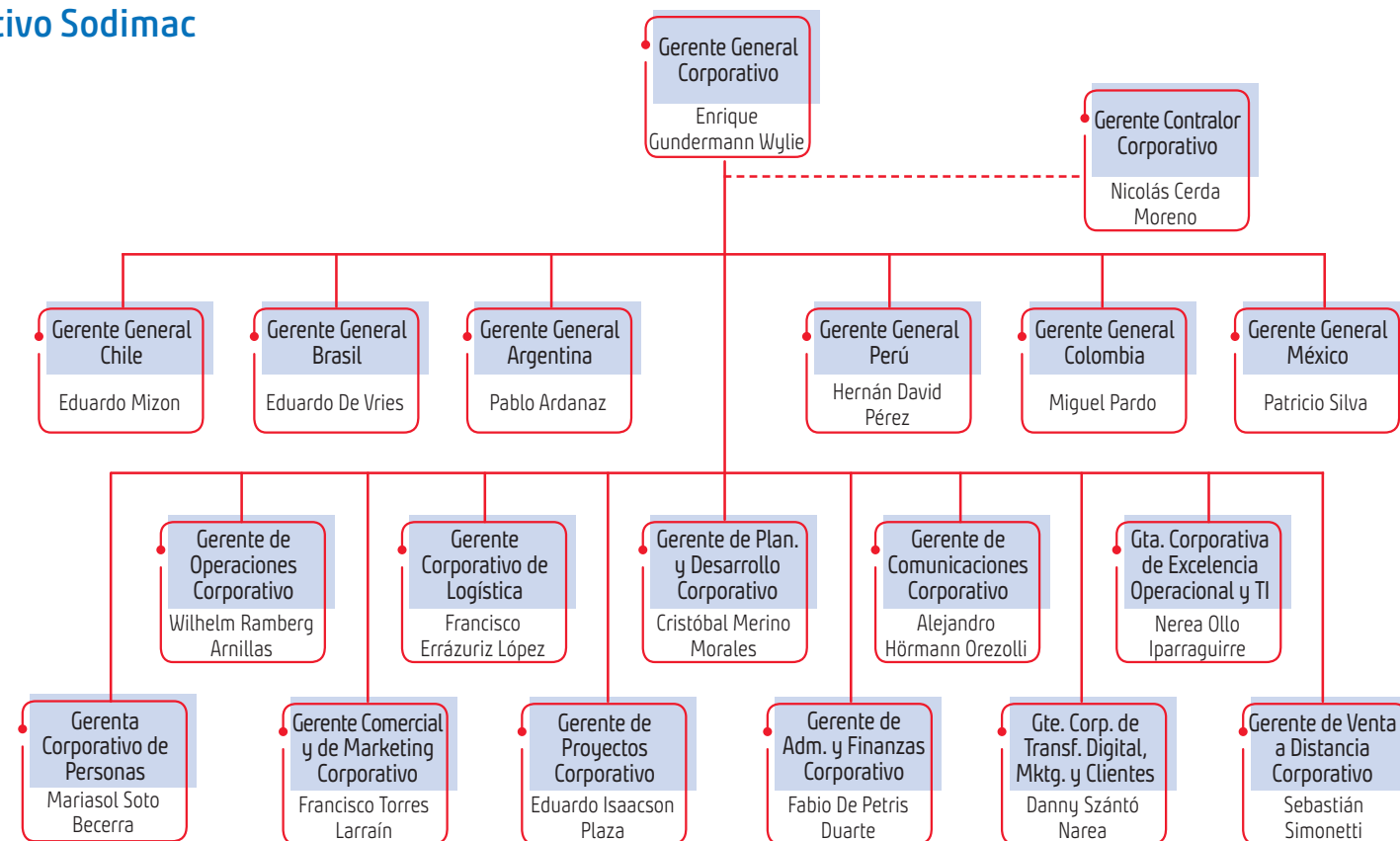
Cada miembro del Directorio se autoevalúa una vez al año, considerando los siguientes criterios:

- Desempeño como miembro del Directorio.
- Desempeño del Directorio como órgano.
- Operación y dinámica del Directorio.
- Desempeño de la secretaría del Directorio.
- Alta gerencia.



Organigrama Corporativo Sodimac

(GRI 102-18)



Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. como parte de un grupo transnacional con sede en Chile cuenta adicionalmente con dos instancias corporativas dentro de su esquema de gobierno corporativo:

Comité de Gestión País

(GRI 102-18)

Cuenta con la asistencia de los gerentes de Sodimac Corporativo y algunos miembros del comité ejecutivo de Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. Este comité funciona durante los meses que no hay Directorio (Estatutario Perú).

El gerente general de Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. presenta los resultados de la operación del negocio y el seguimiento del negocio y proyectos.

Equipo ejecutivo y comité ejecutivo corporativo

(GRI 102-18)

Encabezado por el gerente general corporativo, quien supervisa a los gerentes generales de Sodimac Argentina y Uruguay, Sodimac Brasil, Sodimac Chile, Sodimac Colombia, Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. (Perú) y Sodimac México. Además, lidera un comité ejecutivo corporativo, conformado por los gerentes corporativos de cada área, que se reúne semanalmente. Esta estructura permite una dirección del negocio ágil y eficiente en apoyo a la política de internacionalización de la empresa.



Políticas de remuneración

(GRI 102-35)

Establecida por Sodimac Corporativo, la cual consiste en una estrategia de compensación que asegure el cumplimiento de los lineamientos estratégicos de la empresa, mantenga la competitividad en el mercado, genere equidad interna entre las empresas del grupo y logre atraer, motivar y retener el talento.

La estructura de compensación se construye sobre la base de tres elementos:

- **El sueldo fijo:** valora el capital humano, la experiencia, las competencias requeridas para la posición bajo una metodología de evaluación de puestos en función a un puntaje (IPE de Mercer) y se aplica utilizando bandas salariales que se agrupan por grado IPE.

- **El bono variable a corto plazo:** retribuido según el desempeño, los resultados y la contribución de indicadores clave para el negocio, medidos en un periodo anual.
- **Incentivo variable a largo plazo:** incentivo por los resultados del negocio y la capacidad de creación de valor para la empresa a largo plazo.

Cada año se realiza una revisión salarial acompañada de una revisión del desempeño obtenido. Se establece tres motivos de incrementos salariales alineados al reconocimiento por desempeño, promociones de posición y retención.

En el año 2019 tuvimos siete casos de despidos arbitrarios y el importe de la indemnización se pagó de acuerdo a lo que indican las normas laborales⁶. No hemos realizado ningún pago por concepto de indemnización.

⁶ Artículo 38 del D.S. No. 003-97-TR Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728: Ley de Productividad y Competitividad Laboral: la indemnización por despido arbitrario es equivalente a una remuneración y media ordinaria mensual por cada año completo de servicios con un máximo de doce (12) remuneraciones. Las fracciones de año se abonan por dozavos y treintavos, según corresponda. Su abono procede superado el periodo de prueba. Reglamento: artículos 31, 55, 56 y 74.

3.2 Gestión del riesgo

(GRI 102-11) (GRI 102-15) (GRI 102-29) (GRI 102-30)

“ La gobernanza de la gestión de riesgos está constituida a partir del Directorio, al cual se presenta semestralmente los resultados de la gestión de riesgos.



A nivel ejecutivo se ha conformado cuatro comités:

Comité de Seguridad de la Información

Sesión bimensual.

Participan: la presencia del oficial de Seguridad de la Información, la auditoría interna, el gerente general y algunos miembros del comité de Gerencia.

Monitorea los riesgos asociados a la protección de la información de la empresa y el cumplimiento de la normatividad de protección de datos personales de nuestros/as clientes y otros grupos de interés.

2019: no se presentaron casos de incumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales ni pérdida de información de la empresa.

Comité de Auditoría

Sesión mensual.

Participan: auditoría interna, el gerente general y algunos miembros del comité de Gerencia.

Revisa los resultados del programa de auditoría interna, tomando acciones correctivas y preventivas para asegurar el cumplimiento de los procedimientos del negocio.

2019: se realizaron 1,085 auditorías, de las cuales 147 tuvieron calificación de Aceptable o Buena, 10 tuvieron calificación Insuficiente, 1 Deficiente, 24 inventarios alcanzaron su meta, 31 no alcanzaron su meta y 872 no tuvieron calificación debido a que corresponde a informes de auditoría que si bien no son calificados si se comunican los riesgos y situaciones relevantes.

Comité de Ética

Sesión mensual

Participan: gerente general, el gerente legal, el gerente de Recursos Humanos, el oficial de Cumplimiento, el gerente de Auditoría y el gerente de Operaciones.

Analiza las denuncias realizadas a la línea ética y aprobar las acciones correctivas y preventivas para evitar la recurrencia de estos casos.

Comité de Riesgos y Cumplimiento

Sesión mensual.

Participan: gerente general, el gerente de Administración y Finanzas, el gerente legal, el gerente de Sistemas y el subgerente de Riesgos y Cumplimiento.

Monitorea de los riesgos, el seguimiento de los planes de reducción de los mismos y el despliegue de la cultura de gestión de riesgos en la empresa.

Estos comités se complementan entre sí y velan por el monitoreo permanente de los riesgos asociados al negocio.

La Matriz Integral de Riesgos

La principal herramienta de gestión de riesgos es la Matriz Integral de Riesgos, la cual está conformada por cuatro matrices:

- Matriz de riesgos operacionales
- Matriz de riesgos físicos
- Matriz de riesgos de cumplimiento regulatorio
- Matriz de riesgos en tecnologías de la información

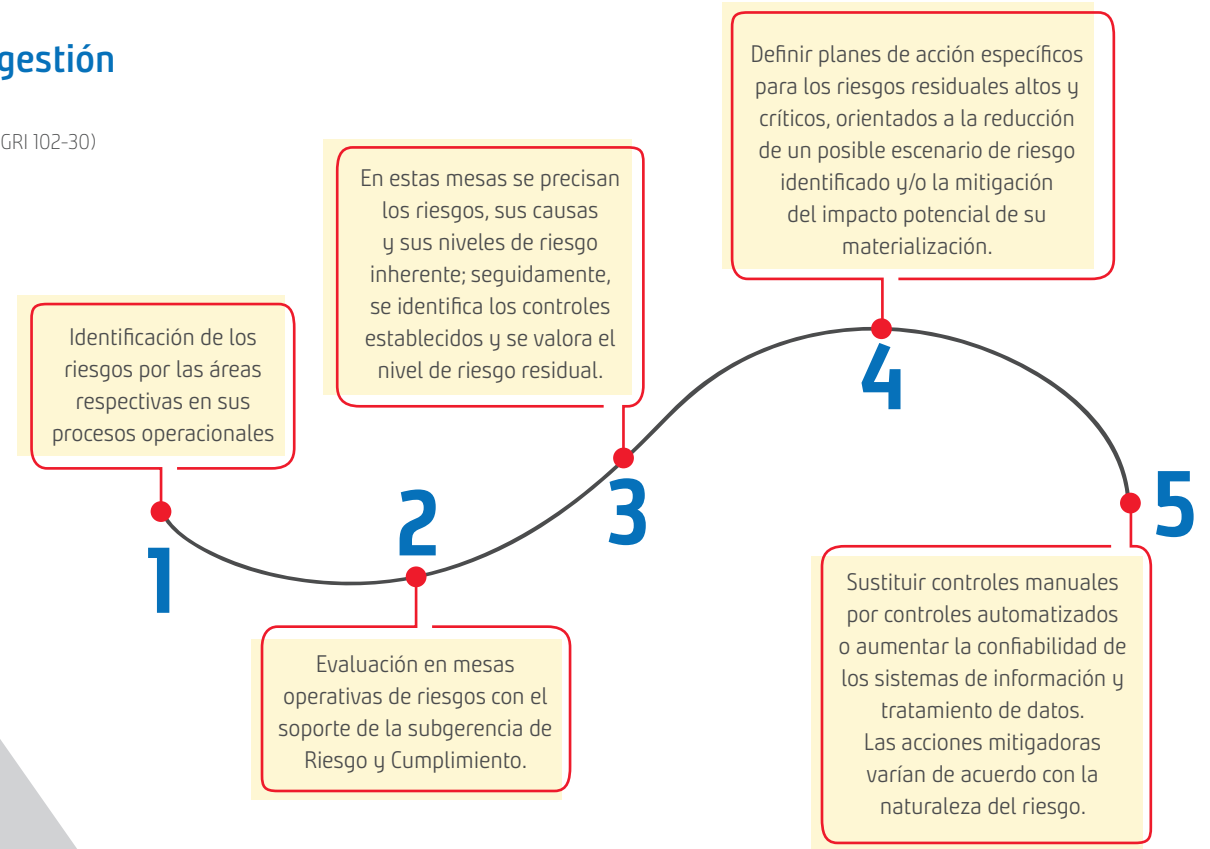
El impacto potencial de los riesgos es evaluado por la empresa en cuatro dimensiones: impacto en la vida de las personas que trabajan en nuestras tiendas o nuestros/as clientes, impacto en el cumplimiento regulatorio en las localidades donde operamos, impacto en la reputación corporativa e impacto económico financiero de un evento o sus consecuencias. La empresa ha establecido una ponderación cuantitativa para cada uno de estos impactos potenciales, siendo el impacto en la vida el que recibe mayor ponderación que los demás. Para la evaluación de aquellos riesgos que tienen el potencial de impactar en más de una dimensión como el caso de un evento adverso que afecte el cumplimiento regulatorio y a la vez trascienda e impacte la reputación corporativa, la evaluación tiene en cuenta el impacto combinado en ambas dimensiones.

La Matriz Integral de Riesgos es reportada trimestralmente al comité de directores por el gerente general.

Una de las metas de nuestra empresa es la implementación de las matrices de riesgo en una plataforma de información corporativa que permitirá potenciar el manejo transversal de la gestión de riesgos para todas las empresas de la corporación Falabella en el año 2020.

El proceso de gestión de riesgos

(GRI 102-15) (GRI 102-29) (GRI 102-30)



Al cierre del año 2019 se realizó el mapeo de los riesgos en todas las áreas de la empresa, identificando 552 riesgos y se priorizó la gestión de 9 de ellos, evaluados como altos y 21 evaluados como medios.

La empresa establece objetivos e indicadores claves de gestión de riesgos tales como el Índice de Lesiones Incapacitantes (ILI), el porcentaje de merma integral, el *uptime* de sistemas críticos de información y el control de altas, bajas y modificaciones de perfiles de usuarios.

3.3 Desempeño económico

(GRI 201 desempeño económico, 103-1, 103-2, 103-3) (GRI 201-1)

“ Para nosotros es importante mantener un desempeño económico de crecimiento, pues todas las estrategias de desarrollo empresarial generan un impacto en cada uno de nuestros grupos de interés. Incrementar el valor económico generado permite a nuestra empresa seguir desarrollando relaciones fuertes y duraderas con nuestros proveedores, empoderar y potenciar a los asesores y asesoras, otorgar retornos a los inversionistas y prestamistas, aportar a los Gobiernos regionales y centrales, invertir en la mejora de la comunidad e inspirar a nuestros/as clientes a construir sus sueños y proyectos.



El desempeño económico se trabaja sobre la base de tres pilares: rentabilidad, crecimiento y sostenibilidad, a través de los cuales se busca conseguir un impacto ambiental, social y económico equilibrado.

Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. cuenta con indicadores (KPI-Key Performance Indicators) financieros con los que evalúa mes a mes su desempeño. Estos

indicadores nos permiten dar continuidad a las buenas prácticas, identificar oportunidades de mejora y apostar por el crecimiento conjunto con nuestros principales grupos de interés.

Anualmente, el Directorio y la Junta Anual de Accionistas revisan nuestros estados financieros, los cuales abarcan la gestión de Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A.

IMPACTO ECONÓMICO	2019 (M S/)	2018 (M S/)
Valor económico directo creado (VEC)		
a) Ingresos ¹	3,183,158	3,156,334
Valor económico distribuido (VED)		
b) Costos operativos (pago a proveedores) ²	-2,421,845	-2,388,665
c) Retribución a asesores/as ³	-351,255	-346,680
d) Pagos a proveedores de fondos ⁴	-55,171	-64,808
e) Pagos a gobiernos ⁵	-39,365	-30,339
f) Inversiones en la comunidad	-650	-629
Total del valor económico distribuido	-2,868,286	-2,831,121
Valor económico retenido (VER = VEC-VED)	314,872	325,213

(1) Incluye ingresos financieros, ingresos por servicios y otros ingresos, así como venta de activos.

(2) Incluye gastos generales: publicidad, instalaciones, consultorías y otros.

(3) Incluye gastos de personal: remuneraciones, bonificaciones, incentivos y otros, así como beneficios sociales.

(4) Proveedores de fondos: dividendos, intereses a proveedores de préstamos, intereses de cualquier forma de deuda, préstamos y pagos vencidos a accionistas.

(5) Impuestos y sanciones.



4. Ética y cumplimiento

4.1 Cultura

(GRI 102-16)

Misión

Desarrollarnos con innovación y sostenibilidad, ofreciendo los mejores productos, servicios y asesoría al mejor precio del mercado para inspirar y construir los sueños y proyectos de nuestros/as clientes.

Visión

Ser la empresa líder de proyectos para el hogar y construcción que, mejorando la calidad de vida, sea la más querida, admirada y respetada por la comunidad, clientes, asesores/as y proveedores en América.

Propósito

Juntos construimos sueños y proyectos de hogar.

Nuestros valores



Compartimos prácticas ejemplares con nuestros grupos de interés. Nuestros valores corporativos son esenciales y expresan el resumen de lo que somos, lo que creemos y nos identifica, dando valor único a nuestras operaciones y ventajas competitivas que nos hacen distintos.

Respeto: somos alegres, sencillos y respetuosos con todas las personas, valoramos la diversidad, confiamos y escuchamos sin prejuicios.

Excelencia: estamos orientados al servicio, poniendo al cliente siempre como prioridad, hacemos las cosas bien, colaboramos, innovamos y buscamos ser cada vez mejores.

Integridad: somos honestos, transparentes, y juntos buscamos ser coherentes entre lo que decimos y hacemos.

Responsabilidad: somos responsables en todas nuestras relaciones, haciéndonos cargo de todo lo que hacemos y los impactos que generamos en el presente y futuro.



Construimos juntos, corremos riesgos, aprendemos de nuestros errores, creemos en nuestra gente y la valoramos, actuamos con transparencia, nos encanta vender, nos hace felices, tenemos espíritu de servicio y estamos orgullosos de pertenecer a nuestra empresa.

Elementos culturales que nos caracterizan:

- Todos nos llamamos asesores o asesoras
- Sentido de la familia
- Nuestra pechera y chaleco son símbolo de identidad e integración
- El desarrollo de las personas es nuestra base
- Política de puertas abiertas y canales de comunicación
- Nuestro grito de poder es el ritual que nos da fuerza

4.2 Sistema de Integridad

Código de Ética

(GRI 102-17) (GRI 102-16)

Nuestro Código de Ética establece los principios generales que conducen las actividades desarrolladas por Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. y el comportamiento de las personas que laboran allí. Este código constituye un instrumento orientador y facilitador de nuestro actuar, que entrega un marco referencial vinculado tanto a los valores promulgados por la empresa como a su visión y misión.

Al inicio de la relación laboral, cada asesor y asesora recibe el Código de Ética y firma un cargo de recepción, así como recibe una inducción sobre el mismo.

Hacia fines del 2018 se difundió nuestra nueva estructura ética y un nuevo Canal de Integridad, los que funcionaron plenamente y se consolidaron en el 2019.



Nuestra nueva estructura ética está conformada por:

GERENCIA DE GOBERNANZA, ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

Es el área de la Gerencia de Asuntos Legales, que está a cargo de velar por el buen funcionamiento de nuestro Programa de Ética y el fiel cumplimiento del Código de Ética. Su función es recibir y gestionar las consultas, denuncias e investigaciones de forma profesional y confidencial, así como desarrolla capacitaciones y campañas de difusión con el objeto de orientar a los asesores y asesoras.

COMITÉ DE ÉTICA

Conformado por el gerente general, el gerente de Asuntos Legales y Cobranza, el gerente de Administración y Finanzas, el gerente de Recursos Humanos y el gerente de Auditoría. Su objetivo es supervisar la efectividad del Programa de Ética.

OFICIAL DE ÉTICA

Es el gerente legal de la compañía, quien es designado por el gerente general para que actúe como interlocutor entre la compañía y la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento.

CONSEJEROS DE INTEGRIDAD

Son asesores y asesoras que han sido seleccionados por las Unidades de Negocio y que cuentan con un entrenamiento especial para desempeñar su rol:

- Canalizar de forma confidencial las denuncias que se les planteen.
- Asesorar a los asesores y asesoras en temas de integridad.
- Resolver dudas e inquietudes en relación a dilemas éticos.

A través de los siguientes medios de contacto:

- Link Canal de Integridad:
<https://canaldeintegridad.ines.cl/sodimac/>.
- Línea gratuita 0-800-18-479.
- E-mail: contactoperu@gerenciadeetica.com.
- Presencial.

Las consultas y denuncias son recibidas por la Gerencia Corporativa de Gobernanza, Ética y Cumplimiento. Si se cuenta con toda la información necesaria se deriva:

- En el caso de las consultas, al Oficial de Ética del negocio para que este a su vez pueda derivarla al área que corresponda.
- En el caso de las denuncias, se comunica a las gerencias de Recursos Humanos, Legal y de Auditoría. Cuando corresponde y se cuenta con la información básica necesaria para ello, se deriva la denuncia al área de negocio pertinente o a un investigador debidamente capacitado para iniciar la investigación.

Nuestro nuevo Canal de Integridad tiene las siguientes características:

- Todos los que toman conocimiento de un caso ético deben guardar la máxima confidencialidad.
- Un asesor, una asesora o un tercero podrán con la seriedad y responsabilidad del caso efectuar una denuncia de manera anónima.
- Garantizamos ningún tipo de represalias a todos los asesores y asesoras que de buena fe realicen consultas o denuncias. Esta garantía abarca a quienes participen en un proceso de ética, ya sea como denunciante o testigo.

Denuncias recibidas en el 2019

Durante el 2019 se registraron 216 comunicaciones a través de los medios de contacto mencionados, clasificándolas de la siguiente manera:

Denuncias éticas			
Recibidas	181	Atendidas	143
		En proceso al cierre del 2019	38
Denuncias no éticas			
Recibidas	17	Atendidas	17
Consultas éticas / no éticas			
Recibidas	18	Atendidas	16
		En proceso al cierre del 2019	2

“Nuestro nuevo Canal de Integridad está enfocado en:

- Resolver consultas.
- Recibir denuncias.



(GRI 102-17) (GRI 406-1)

Denuncias éticas

Tipo de denuncia (clasificada según la tipología del Canal de Integridad)	Número	Acciones tomadas
Acoso laboral	5	Del total de denuncias se obtuvo lo siguiente: una fundada y cuatro infundadas. Respecto al caso fundado se tomó las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Feedback</i> y Plan de Trabajo
Comportamiento inapropiado (lenguaje o trato inadecuados)	90	Del total de denuncias se obtuvo lo siguiente: 21 fundadas, 41 infundadas, 14 cerradas por falta de información y 14 en trámite. Respecto a los casos fundados se tomó las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> • Amonestación / Aviso de Desempeño escrito • <i>Feedback</i> y Plan de Trabajo supervisado • Suspensión • Desvinculación • Exhortación / Llamada de atención
Acoso sexual	3	Del total de denuncias se obtuvo lo siguiente: dos fundadas y una cerrada por falta de información. Respecto a los casos fundados se tomó las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> • Desvinculación • Suspensión y retroalimentación
Conflictos de interés	20	Del total de denuncias se obtuvo lo siguiente: cinco fundadas, cuatro infundadas, tres inconclusas por falta de información y ocho en trámite. Respecto a los casos fundados se tomó las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> • Desvinculación • Llamada de atención formal • Exhortación
Fraude interno	5	Del total de denuncias se obtuvo lo siguiente: una infundada, una cerrada por falta de información y tres en trámite.

Tipo de denuncia (clasificada según la tipología del Canal de Integridad)	Número	Acciones tomadas
Infracciones a la normativa interna	26	Del total de denuncias se obtuvo lo siguiente: cinco fundadas, nueve infundadas, cinco cerradas por falta de información y siete en trámite. Respecto a los casos fundados se tomó las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> • Suspensión • Exhortación • Revisión diaria de incidencias
Represalias	1	La denuncia fue cerrada por falta de información de la parte denunciante.
Soborno comercial	1	La denuncia fue declarada fundada. El colaborador presentó su renuncia.
Denuncia - Temas laborales con connotación ética (Trabajo seguro y saludable, condiciones de trabajo, etc.)	30	Del total de denuncias se obtuvo lo siguiente: seis fundadas, trece infundadas, cuatro cerradas por falta de información y siete en trámite. Respecto a los casos fundados se tomó las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Feedback</i> • Plan de Trabajo • Retroalimentación

No se cuenta con denuncias por discriminación.

4.3 Derechos humanos

(GRI 412-evaluación de los derechos humanos, 103-1)

“ Nuestra empresa respeta, cumple y promueve los derechos humanos en cada una de las actividades realizadas y transmite esta cultura a toda la cadena de valor. Nos acogemos a las normas y principios de nuestro país, así como a la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo. Del mismo modo, seguimos las recomendaciones para empresas, emitidas en el marco de las Naciones Unidas y los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos, establecidos en nuestro compromiso frente a ellos.

Durante el 2019 fortalecimos nuestro compromiso con la ética y la transparencia, y difundimos nuestro portal de atención a consultas y reclamos sobre estos temas, denominado Canal de Integridad (antes Eticación hasta octubre del 2018), el cual está puesto a disposición de los asesores, asesoras, ejecutivos, directores de la empresa o terceros (clientes, proveedores y/o accionistas).

Libertad de asociación y negociación colectiva

(GRI 102-41) (GRI 407-1)

Nuestra Política de Sostenibilidad declara nuestro compromiso hacia el respeto de la libertad de asociación y negociación colectiva.

Buscamos el diálogo y la comunicación constante con nuestros/as asesores y asesoras, quienes son fundamentales para nuestra operación. Por ello, utilizamos este derecho a través de diferentes canales de comunicación considerados efectivos; en consecuencia, no ha sido necesario la formación de sindicatos. No gozamos de convenios colectivos ni hemos identificado ningún riesgo en el que el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva pueda estar en peligro.



Hemos consolidado dos comités enfocados en el aseguramiento del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo.

- **El Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (Copsast):** está conformado por diez representantes de la empresa y ocho representantes de los asesores y asesoras. Su principal objetivo es la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales.
- **La Brigada de Seguridad y Salud en el Trabajo:** opera a nivel local en cada una de nuestras tiendas, velando por la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales.



Además, contamos con los siguientes espacios de diálogo:

(GRI 407-libertad de asociación y negociación colectiva 103-1, 103-2, 103-3)

Estructura ética

conformado por diversas instancias donde se trabajan todos los mecanismos de prevención y/o corrección ante eventuales conductas de acoso laboral y otros (véase sección 4.2).

Reuniones de confianza

espacios de comunicación ascendente que impactan positivamente en los resultados, el compromiso y el clima laboral. Dichas reuniones identifican áreas de mejora y soluciones oportunas. Los temas tratados mensualmente son la relación con el jefe, jefa o pares, los espacios comunes, el ambiente, las mallas, las capacitaciones, etc. En el 2019 se realizaron más de 200 reuniones de confianza.

Comité de Asesores y Asesoras de Clima y Sostenibilidad

se encarga de promover un ambiente laboral positivo en nuestras tiendas, centro de distribución y oficinas. Mantiene y promueve las acciones de camaradería, campañas, celebraciones y cuidado ambiental.

Club de voluntarios

genera espacios de relación entre nuestros voluntarios y voluntarias y los miembros de la comunidad

La evaluación de este aspecto es auditada anualmente.

4.4 Anticorrupción

(GRI 205 anticorrupción 103-1, 103-2, 103-3) (GRI 205-1) (GRI 205-2) (GRI 205-3)

En Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. tenemos tolerancia cero a cualquier acto de corrupción. Velamos por la transparencia en nuestros procesos y buscamos operar siempre bajo normas de ética y transacciones transparentes y un modelo de relación que contribuya al éxito del negocio común y al desarrollo sostenible.

Nuestros Código de Ética, Reglamento Interno de Trabajo, Política de Prevención de Delitos y Política Antisoborno promueven el compromiso de nuestros/as asesores y asesoras en la lucha contra la corrupción. Asimismo, declaramos públicamente nuestro apoyo a la lucha contra la corrupción dentro de los marcos legales, internacionales y regionales.

Contamos con un Modelo de Prevención de Delitos, que integra la Política de Prevención de Delitos, un oficial de Prevención del Delito –rol que recae en el gerente legal–, la Matriz Integral de Riesgos y capacitaciones sobre el Modelo de Prevención de Delitos.

Por otro lado, con el fin de garantizar la transparencia en el proceso para realizar donaciones, nos regimos por la Política de Donaciones.

Cada año desarrollamos campañas para promover las buenas prácticas, así mismo fortalecemos nuestra comunicación a través del Código de Ética y el Canal de Integridad. Contamos con un área legal que nos asesora y brinda información para prevenir y comunicar oportunamente normas, así como soporte en casos de corrupción.

La evaluación del funcionamiento de nuestro Modelo de Prevención del Delito es auditada anualmente.

La Matriz Integral de Riesgos ha definido las áreas de riesgo y los controles necesarios. Las áreas con mayor posibilidad de riesgos son Operaciones, Comercial, Logística y Recursos Humanos, las cuales constituyen el 44.4 % de la empresa. De acuerdo a esta matriz, consideramos que no tenemos riesgos residuales altos sobre

el tema de anticorrupción, sino riesgos residuales medios (cuatro) y bajos (seis).

Nuestros contratos con los **proveedores** contienen una cláusula de prevención del delito, la obligación de comunicar posibles conflictos de interés y la entrega del Manual de Transparencia Comercial. En el 2017 se comunicó estos temas a 300 proveedores.

Nuestros **asesores y asesoras** son capacitados a nivel nacional sobre el Modelo de Prevención de Delitos. Se priorizó las áreas de mayor riesgo, siendo todos los asesores y asesoras que, en virtud de su posición y actividad dentro de la empresa, desarrollan actividades que puedan significar responsabilidad penal o administrativa.

Nuestros órganos de gobierno (Directorio Estatutario Perú) no fue capacitado en este año.

En el año 2019 no se identificaron casos de corrupción vinculados a funcionarios públicos.

En el año 2019

114 asesores y asesoras capacitados representan el **2,2%** del total de ambos





4.5 Competencia desleal

(GRI 206-competencia desleal 103-1, 103-2, 103-3) (GRI 206-1)

Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. tiene un compromiso de cumplimiento y cuidado de la libre competencia. Cuenta con directrices desde el más alto nivel y políticas formales y explícitas.

Competimos de manera equitativa, justa y transparente. Además del Código de Ética⁸ y el Reglamento Interno de Trabajo, contamos con la Política de Transparencia Comercial que guía el comportamiento de los asesores y asesoras para evitar contingencias. Esta se encuentra disponible en el intranet de la empresa y es parte del contrato con los proveedores.

Además, a través de nuestro Canal de Integridad⁹, los asesores, asesoras y proveedores pueden reportar casos contra la libre competencia.

Nuestra actitud está inspirada en la lealtad y el respeto que les tenemos a nuestros competidores.

Como empresa, asesores y asesoras, aseguramos a nuestros competidores y clientes que no participamos directa o indirectamente en ningún acto que pueda impedir, restringir o entorpecer la libre competencia. Asi-

mismo, rechazamos toda conducta que desvíe la clientela de un agente del mercado.

Anualmente, evaluamos el compromiso de la libre competencia a través de auditorías.

Compromisos 2020

- Continuar la capacitación sobre el tema.
- Trabajar en una matriz de riesgos de libre competencia.

Durante el año 2019 no se presentaron acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas o la libre competencia.

⁸ Código de ética: <https://www.sodimac.com.pe/static/footer/SoPE/codigo-etica-sodimac2018.PDF>

⁹ Canal de integridad: <https://canaldeintegridad.ines.cl/sodimac/>

Durante el año 2019

- No tuvimos casos de incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.
- Se presentó un caso de incumplimiento relacionado con las comunicaciones de marketing, pagando la multa respectiva y doce casos de amonestación. Véase el detalle en la sección de Clientes.

4.6 Cumplimiento regulatorio

(307 cumplimiento ambiental 103-1, 103-2, 103-3) (419 cumplimiento socioeconómico 103-1, 103-2, 103-3) (GRI 307-1) (GRI 419-1)

Respetamos y cumplimos la normativa legal vigente tanto en temas ambientales como socioeconómicos.

Con respecto a la protección del medioambiente, tomamos acciones desde el proceso de una nueva apertura de tiendas hasta las implementaciones o remodelaciones de espacios. Para ello, el área de Proyectos y Arquitectura se encarga de medir y gestionar que los contratistas cumplan de igual forma las leyes ambientales y respeten las políticas a través de estudios de impacto ambiental.

El área legal realiza el seguimiento del cumplimiento legal y el monitoreo de las nuevas normas. Tanto el seguimiento como el monitoreo se comunica en las reuniones del comité ejecutivo y el comité de Riesgo y Cumplimiento.

4.7 Política pública

(GRI 415-política pública, 103-1, 103-2, 103-3) (GRI 415-1)

Nuestro Código de Ética establece que todos debemos desarrollar nuestras actividades políticas fuera del horario y lugar de trabajo. Esto también significa que los asesores y asesoras no pueden usar su cargo, puesto o activos de la empresa para sus actividades políticas.

La empresa no tiene relación con políticas públicas y solo cuenta con los siguientes procedimientos de atención a funcionarios públicos:

- Procedimiento para abordar fiscalizaciones y visitas de inspección de la autoridad.
- Protocolo de pago de multas y cumplimientos de medidas correctivas y política de conflictos de interés.

En el 2019 no hemos realizado contribución alguna a partidos y/o representantes políticos.





5. Asesores y asesoras



5.1 Nuestra fuerza laboral

(GRI 102-8) (GRI 102-10)

Al finalizar el 2019 contamos con **9,662** asesores y asesoras, de los cuales,

 el **40.8 %** son mujeres

 y el **59.1 %** son hombres.

El principal cambio en el 2019 fue la unificación de la razón social, que generó un incremento del personal entre **3,659** asesores y asesoras.

Asesores y asesoras por tipo de contrato y sexo

TIPO DE CONTRATO	2019		2018	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Indefinido	5,654	3,902	2,788	1,630
Plazo fijo	65	41	738	847
Total general	5,719	3,943	3,526	2,477

Asesores y asesoras por tipo de jornada y por sexo

CONTRATO LABORAL	2019			2018		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Jornada completa	4,661	2,551	7,212	2,920	1,694	4,614
Jornada parcial	1,058	1,392	2,450	606	783	1,389
Total general	5,719	3,943	9,662	3,526	2,477	6,003



Asesores y asesoras por categoría laboral y por sexo

CARGO	2019			2018		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Administrativos	398	414	812	334	294	628
Alta gerencia	7	3	10	6	3	9
Gerencias medias	73	19	92	51	16	67
Mandos intermedios	566	316	882	340	246	586
Operaciones	1,941	1,567	3,508	1,416	1,004	2,420
Vendedores	2,734	1,624	4,358	1,382	911	2,293
Total general	5,719	3,943	9,662	3,529	2,474	6,003

Asesores y asesoras por región y por sexo

ZONA	2019			2018		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Lima y Callao	3,523	2,629	6,152	2,263	1,722	3,985
Centro	197	130	327	122	76	198
Norte	1,259	676	1,935	888	458	1,346
Sur	740	508	1,248	256	218	474
Total general	5,719	3,943	9,662	3,529	2,474	6,003

Las actividades de limpieza y vigilancia física son los únicos servicios contratados bajo la modalidad de tercerización, siendo tratados como proveedores de servicios.

La información sobre los asesores y asesoras se obtuvo de las bases de datos y contratos existentes.

5.2 Presencia en el mercado

(GRI-202-presencia en el mercado, 103-1) (GRI-202-presencia en el mercado, 103-2)

(GRI-202-presencia en el mercado, 103-3) (GRI 202-1)

Nuestra marca empleadora tiene una fuerte presencia en el mercado, la cual difundimos desde el área de Gestión de Personas y Sostenibilidad a toda la empresa para incentivar, alinear y motivar a nuestras asesoras y asesores, de modo que se comprometan y transmitan nuestros valores, y a su vez, se conviertan en embajador/a de Sodimac y MAESTRO.

Nuestra estrategia de difusión de marca se basa en tres etapas:

- 1. Sensibilización de los valores de la empresa.*
- 2. Transmisión de los beneficios ofrecidos por la empresa.*
- 3. Sentido de pertenencia a nuestras marcas: sentimiento de orgullo de formar parte de la empresa.*



Las diversas **fuentes de reclutamiento** para los procesos de selección son las siguientes:



Programa Escalando: creciendo internamente

Contamos con un sistema estructurado de concursos internos. Buscamos priorizar el crecimiento y desarrollo profesional interno para que desarrollen una línea de carrera dentro la empresa, antes de buscar un postulante externo. Más del 60 % de nuestras vacantes mensuales son cubiertas gracias al programa Escalando.



Programa CRECE

Es un programa que busca potenciar el talento de nuestros jóvenes profesionales para formar sucesores internos, promover la movilidad y fortalecer el orgullo de pertenecer al grupo Falabella. En el 2019 se contó como aliado a la Universidad de Ingeniería y Tecnología (UTEC).

¡Programa de Referidos!
RECLUTA Y GANA

Programa Recluta y Gana: programa de referidos

Permite que los asesores y asesoras comenten a sus familiares, amigos/as y conocidos/as para que se unan a la familia Sodimac o MAESTRO. Este programa nos ha permitido ampliar nuestra base de postulantes y tenemos más de 90 referidos/as que ahora forman de la familia de Sodimac y MAESTRO.





Trabajando Junto a ti
Programa de Inclusión Laboral
-Desde 2014-

Programa Trabajando Junto a Ti: inclusión laboral

Véase detalles en la sección 5.4.3.



Programa Espíritu Joven: reinserción laboral

Véase detalles en la sección 5.4.2.

Programa Retorna a casa: reingresos

Evaluamos a los exasesores y exasesoras que desean volver a casa de forma particular, según los siguientes criterios: tiempo que trabajaron en Sodimac o MAESTRO, últimas evaluaciones de desempeño obtenidas y retroalimentación del jefe/a inmediato, gerente/a de Tienda y jefe/a de Desarrollo del Asesor/a. Si se obtiene resultados favorables, los recibimos nuevamente.

Ferias laborales: presenciales

Participamos en diversas ferias laborales a nivel nacional, organizadas por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, institutos, universidades, municipalidades, entre otros. En cada feria laboral nos visitan aproximadamente entre 200 y 500 personas interesadas.

Convenios con instituciones: en Lima y provincias

Contamos con más de 60 convenios realizados con diferentes instituciones educativas (públicas y privadas) y municipalidades que nos permiten atraer talentos. Nuestro principal convenio es con el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo a través del programa Impulsa. La interacción que tenemos con las diferentes instituciones es mensual a través de nuestra participación en ferias laborales y nuestro Programa de Empleabilidad.

Banners con código QR: conoce nuestras vacantes

Se encuentran en el ingreso de todas las tiendas. A través de los códigos QR, las personas interesadas en postular libremente escanean el código desde sus celulares y este los lleva a visualizar nuestras vacantes actualizadas.



Bolsas laborales: virtuales

Bolsas laborales virtuales existentes en el mercado, las universidades y ferias online. Contamos con nuevos canales como son los cinevacantes (anuncios en cine), anuncios en radio y banners virtuales.

Redes sociales: Sodimac y MAESTRO

Nuestra fuente de reclutamiento en redes sociales son LinkedIn y Facebook.

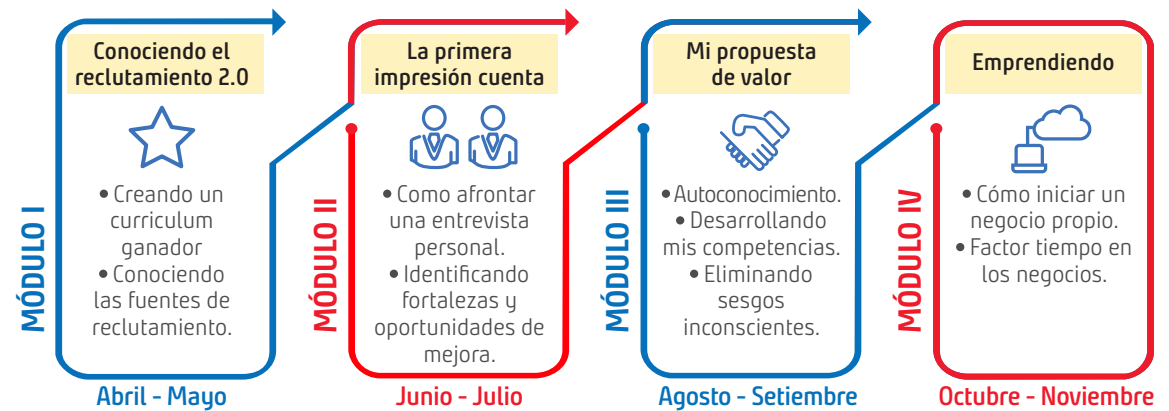
Concurso interno: a nivel corporativo

Nuestros/as asesores y asesoras tienen la posibilidad de postular a las diversas vacantes que se presentan en las diferentes empresas del grupo, ya sea a nivel nacional o en los países en los que estamos presentes.



Programa Construyendo Empleabilidad

Se encuentra dentro de nuestra Escuela de Excelencia y sus módulos están diseñados para promover información y herramientas de empleabilidad a la comunidad:





Durante el 2019 cumplimos con los compromisos pactados al inicio del año:

- Aumentamos nuestra dotación de asesores y asesoras del programa Trabajando Junto a Ti en relación con el año 2018, teniendo 133 asesores PCD.
- Tuvimos siete convocatorias del programa Espíritu Joven, llegando a cubrir 59 vacantes a nivel nacional, contando con un total de 418 activos.
- Consideramos por lo menos a una mujer en la terna final de seleccionados, promoviendo la igualdad de género y oportunidades.

Nuestra gestión es evaluada a través de la medición de cuatro KPIS:

- Rotación por miembros de cada programa.
- Incremento de postulantes por programa frente al año anterior.
- Incremento de postulantes en tiendas a nivel nacional (por marca empleadora).
- Número de asistentes a los talleres de empleabilidad frente al año anterior.

Para que los resultados sean cada vez mejores y más eficientes nos enfocamos en los cuatro comportamientos de nuestra empresa:

- **Experimentación y velocidad:** hacer que las cosas pasen, crecer por nuestros logros y atreverse a probar cosas diferentes.
- **Colaboración:** ser un solo equipo, aprender de otros, juntos generar las mejores soluciones.
- **Cliente al centro:** superar sus expectativas, conocer y escuchar al cliente.
- **Mentalidad de cambio:** actuar con sentido, aprender y desaprender.

Nuestros retos para el 2020:

- Continuar promoviendo el programa Trabajando Junto a Ti para completar la dotación del 3 % de personal con discapacidad.
- Continuar promoviendo el programa Espíritu Joven.
- Mantener los filtros semi-ciegos y contar con un porcentaje mínimo de mujeres en la terna final de roles de liderazgo.



Ratio del salario inicial estándar por sexo frente al salario mínimo legal

CATEGORÍA LABORAL	Ratio Masculino (%)	Ratio Femenino (%)	Hombres / Mujeres 2019
Administrativos	2.37	2.14	1.11
Gerencias medias	18.04	18.31	0.99
Mandos intermedios	3.85	4.70	0.82
Operaciones	1.09	0.83	1.32
Vendedores	0.99	0.88	1.13

Proporción de altos directivos contratados de la comunidad local

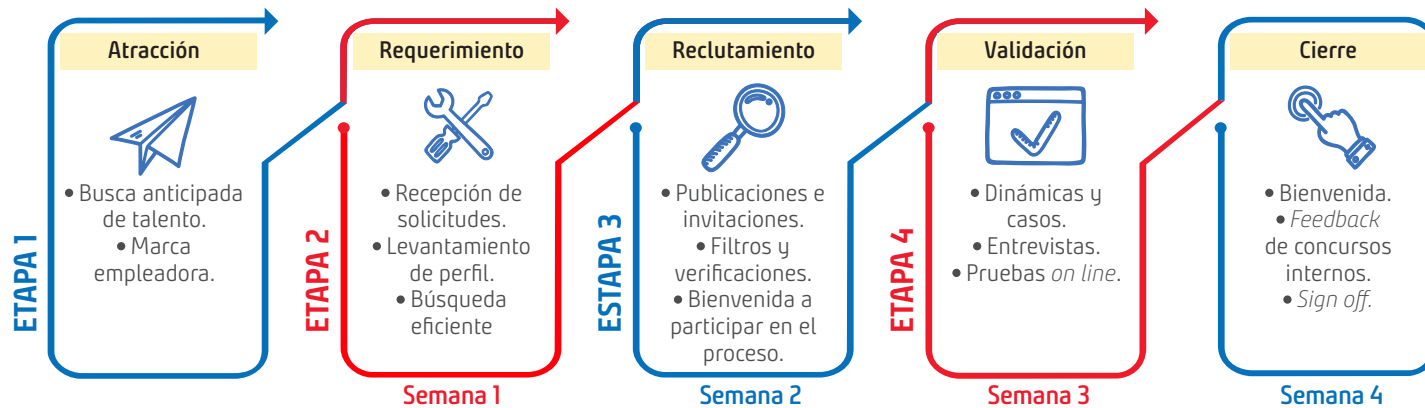
(GRI 202-2 Proporción de altos directivos contratados de la comunidad local)

Nuestros altos directivos pertenecen a las categorías de alta gerencia y gerencias medias. Contamos con 76 asesores y asesoras que pertenecen a dichas categorías, de los cuales 62 pertenecen a la comunidad local donde desarrollan sus actividades, lo que equivale al 81.5 % de asesores y asesoras de dichas categorías laborales.

5.3 Empleo

(GRI 401-empleo 103-1) (GRI 401-empleo 103-2) (GRI 401-empleo 103-3)

Nuestro proceso de reclutamiento y selección es un proceso objetivo, transparente, dinámico y eficiente, donde validamos y apostamos para que nuestros futuros asesores y asesoras se sientan felices, satisfechos de trabajar con nosotros y encajen con nuestra cultura, enfocándonos en hacer realidad nuestro propósito "Juntos construimos sueños y proyectos de hogar". Nuestros líderes se encuentran capacitados en la metodología de entrevistas por competencias para que el proceso de selección sea efectivo.



En el año 2019 el **60 %** de las posiciones centralizadas fueron cubiertas a través de nuestros concursos internos.

En noviembre del 2019 difundimos nuestra plataforma de movilidad interna, herramienta del grupo Falabella que fomenta la movilidad entre empresas como parte del desarrollo profesional de nuestros/as asesores y asesoras, quienes obtendrán experiencias en diferentes rubros dentro de la misma familia Falabella.

Compromisos 2020

- Continuar promoviendo la movilidad interna en el grupo Falabella.
- Incrementar el porcentaje de nuestras vacantes a través de concursos internos.

“Nuestras actividades de reclutamiento son auditadas anualmente, de acuerdo al programa de auditoría establecido



5.3.1 Nuevas contrataciones y contratación de personal

(GRI 401-1)

Número total y tasa de rotación por grupo etario, sexo y región (2019)

REGIÓN	SEXO	Ceses			Rotación 2019		
		Menor a 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayor a 50 años	Menor a 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayor a 50 años
Lima y Callao	M	1,157	462	38	75.37 %	28.77%	9.97%
Lima y Callao	F	674	312	15	60.18 %	23.39 %	8.67 %
Zona centro	M	5	6	0	6.33 %	5.83 %	0.00 %
Zona centro	F	6	2	0	10.17 %	2.99 %	0.00 %
Zona norte	M	22	11	0	3.54 %	1.89 %	0.00 %
Zona norte	F	10	6	0	3.03 %	1.83 %	0.00 %
Zona sur	M	250	118	3	69.64 %	36.42 %	7.14 %
Zona sur	F	181	57	5	78.02 %	23.36 %	16.67 %
TOTAL		2,305	974	61	38.28 %	15.56 %	5.31 %

Número total y tasa de nuevas contrataciones por grupo etario, sexo y región

REGIÓN	SEXO	Ingresos			Índice de concentración 2019		
		Menor a 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayor a 50 años	Menor a 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayor a 50 años
Lima y Callao	M	737	379	45	48.26 %	23.61 %	11.51 %
Lima y Callao	F	541	374	50	48.74 %	27.87 %	28.25 %
Zona centro	M	40	38	2	48.78 %	36.19 %	20.00 %
Zona centro	F	34	28	1	56.67 %	42.42 %	25.00 %
Zona norte	M	251	89	2	40.03 %	15.24 %	4.17 %
Zona norte	F	174	76	1	52.73 %	22.82 %	7.69 %
Zona sur	M	182	66	2	49.86 %	19.94 %	4.55 %
Zona sur	F	106	50	3	45.89 %	20.24 %	10.00 %
TOTAL		2,065	1,100	106	48.87 %	26.04 %	13.90 %





5.3.2 Plan de beneficios JUNTOS

(GRI 401-2)



En el 2017 se lanzó nuestro plan de beneficios **JUNTOS**, el cual consta de cuatro dimensiones; cada año incrementamos o mejoramos los beneficios brindados. Este plan se aplica a los asesores y asesoras que laboran a tiempo completo y tiempo parcial.

PRIMERA DIMENSIÓN: CALIDAD DE VIDA

Beneficios destinados a brindar tiempo libre y el cuidado de la salud del asesor/a y su familia.

Más tiempo para ti

- **Celebrando mi matrimonio:** otorgamos días hábiles libres.
- **Mi primer día en el cole:** permiso de horas para poder acompañar a sus hijos (5 o 6 años) en el primer día de clases.
- **Recibiendo a mi bebé:** brindamos días libres adicionales a los días que corresponden por ley; los papás y las mamás que adopten un bebé tendrán también estos días adicionales.
- **Día libre por cumpleaños:** otorgamos el día entero libre (con goce de haber).
- **Más alimento para mi bebé:** terminado el tiempo de lactancia, añadimos unas semanas más a los que corresponden por ley.
- **Días libres por mudanza:** otorgamos días hábiles libres a nuestros/as asesores y asesoras que se están cambiando de domicilio.
- **Estamos contigo:** brindamos días calendarios libres a nuestros/as asesores y asesoras que sufren la pérdida de un familiar directo.
- **Te cuido. Cuidado de familiar hospitalizado por gravedad:** brindamos días calendarios libres, adicionales a los permitidos por ley.
- **Me cuido. Tiempo libre para atención médica:** otorgamos permiso de horas libres para poder atenderse si tuvieran problemas de salud.

- **Tiempo libre:** brindamos horas libres al año para que lo puedan utilizar en lo que prefieran.
- **Mami regresa feliz:** una vez culminado su periodo pre y posnatal, nuestras colaboradoras cuentan con un horario especial de menos horas de trabajo (hasta los 8 meses del bebé).
- **Más deporte más salud:** nuestros colaboradores y colaboradoras que son deportistas calificados o deportistas independientes con discapacidad cuentan con días con goce de haber para prepararse si se encuentran participando en alguna competencia.
- **Días libres por graduación:** para nuestros/as asesores y asesoras, que están graduándose de una carrera de pregrado les otorgamos días hábiles libres.
- **Vacaciones para asesores y asesoras PT/PK:** para nuestros/as asesores y asesoras, que trabajan a tiempo parcial les brindamos días libres de vacaciones, al cumplir el año de trabajo.

Cuidamos tu salud

- **Programa Confía:** programa de consejería psicológica y asesoría en derecho de familia (véase detalles en la sección 5.4.1).
- **Programa Vive + saludable:** participación en una serie de actividades que ayudan a llevar un estilo de vida más saludable: orientación



Calidad de Vida

- **nutricional, pausas activas y relajación.**
- **Día saludable:** ofrecemos un producto saludable gratuito en todas las sedes.
- **Prevenir es mejor:** campañas de prevención: vacunación, descarte de cáncer de mama y prevención solar.
- **Programa Cuidando mi familia:**
 - Guía Recibiendo a mi bebé: con tips informativos y consejos para la dulce espera.
 - Talleres para padres y madres: con diferentes temas. Este año se incluyó:
 - Manejo adecuado de las emociones de los hijos. ¡NUEVO!

Programa + seguros

- **Empresa Prestadora de Salud:** en alianza con Pacífico Seguros, con cobertura para familiares directos. La empresa asume un porcentaje del costo total.
- **Seguro oncológico:** beneficio adicional a la EPS que la empresa asume al 100 %.
- **Trabajamos + seguros SCTR:** en casos de accidentes de trabajo.
- **Plan Vida Ley:** brindamos una cobertura con el seguro Vida Ley.
- **Plan Salud Ocupacional:** tenemos con un servicio médico ocupacional y monitoreos de higiene ocupacional.

Beneficios económicos que ofrecemos para todos nuestros/as asesores y asesoras:



Ahorro

Tu mundo Falabella: nuestros/as asesores y asesoras tienen grandes beneficios con las empresas del grupo.

- **Banco Falabella:** accesos a tasas preferenciales y exoneración de ciertos cobros.
- **Viajes Falabella:** descuentos especiales en paquetes turísticos, boletos aéreos y terrestres.
- **Tiendas por departamento del grupo:** descuentos especiales entre el 5 y 20 %.

Tu economía nos importa:

- **De vuelta a clases:** en el mes de febrero está disponible un adelanto de la gratificación.
- **Ahorra más:** descuentos en diferentes establecimientos para los asesores y asesoras y sus respectivas familias.
- **Futuro mejor:** convenios con diversas instituciones educativas, con descuentos.
- **Aguinaldo navideño.**
- **Bono de compañía:** si ocurre la pérdida de un familiar directo (padres, cónyuge, conviviente e hijos/as), brindamos un bono económico para cubrir parte de los gastos.

- **Adelanto de apoyo:** en momentos críticos, brindamos la opción de adelantos de la gratificación.
- **Mudanza - traslado entre ciudades:** para nuestros/as asesores y asesoras que se trasladan a trabajar a otras provincias se les brinda un bono económico para instalarse en su nuevo hogar y se les cubre el valor del pasaje y el envío de sus objetos personales.
- **Bono de excelencia académica:** por el excelente rendimiento académico en los estudios universitarios o técnicos afines a las labores que realizan nuestros/as asesores y asesoras, los premiamos con un bono económico por ciclo.
- **Bono de escolaridad:** a nuestros/as asesores y asesoras, que tienen hijos menores de edad les otorgamos un bono económico.
- **Ahorro + deporte + salud para deportistas certificados:** otorgamos un bono económico a los asesores y las asesoras, que sean deportistas y participen en competencias nacionales e internacionales.

Celebramos y disfrutamos de una vida más feliz tanto en el hogar como en el trabajo.



Unidos

Celebramos en familia:

- **Chikicaminata:** nuestras/os engreídas y engreídos de la casa tendrán un día especial para visitar a su papá o mamá en su lugar de trabajo.
- **Día del niño/a:** en el mes de agosto realizamos actividades que nos ayudan a sacar la niña o el niño que llevamos dentro; asimismo a todos los padres y madres que tengan hijos o hijas hasta los 12 años de edad se les enviará un obsequio.
- **Bebé en casa:** regalamos un lindo kit de bienvenida para los nuevos integrantes de las familias de nuestros/as asesores y asesoras.
- **Día de la familia:** taller Mi Familia, Mi Soporte: en setiembre, contamos con un espacio para compartir con la familia, fomentando el diálogo y reflexión mediante un taller dirigido por el área de Recursos Humanos de Tienda y la Oficina de Apoyo.
- **Navidad de los niños y niñas:** invitamos a nuestros/as asesores y asesoras a compartir con sus pequeños de hasta 12 años de edad y vivir una experiencia agradable en un centro de diversión y recibir, además, un presente especial.
- **Nuestros Protagonistas Estudiosos:** la empresa les entrega un diploma y un detalle espe-

cial a los hijos e hijas de nuestros/as asesores y asesoras si ocupan el primer puesto en los diferentes grados escolares.

Celebramos en equipo:

- **Celebramos en la empresa:** Día de la Madre, Día del Padre, Día de la Amistad, Día de la Mujer, Día del Vendedor, Día del Trabajo, Fiestas Patrias, Día del Abuelo, Halloween Criollo, Día del Hombre, Aniversario de Tienda, Reunión de Navidad, Celebración de Cumpleaños y Compartir por Inventario General.
- **Programa de reconocimiento Construyendo Juntos:** creado con la finalidad de premiar a nuestros mejores asesores y asesoras.

Reuniones de confianza: es una herramienta de escucha que permite conocer la situación que viven diariamente los asesores y asesoras en la tienda.

Canal de Integridad.

Reuniones bimensuales: cada dos meses tenemos espacios para compartir logros, cambios, campañas o reconocimientos en todas nuestras tiendas.



Progreso

- **Desarrollo profesional:**
 - Escuela de Excelencia Sodimac y MAESTRO.
 - Línea de carrera: contamos con nuestros programas de concursos internos Escalando.
- **Feria de beneficios:** a través de estaciones de información, juegos y sorteos, nuestros/as asesores y asesoras reciben información sobre nuestros beneficios.
- **Feria de la salud:** invitación a diferentes proveedores de la salud para que los asesores y asesoras utilicen este servicio.
- **Espacio meditativo Calma Mente:** espacio de meditación dirigido a los asesores y asesoras.
- **Política de Horario Flexible:** adaptamos los horarios de ingreso y salida de los asesores y asesoras de acuerdo a sus necesidades. Horario de verano en los primeros meses del año.
- **Política de Home Office:** beneficio piloto, dirigido a los asesores y asesoras, que ocupan cargos de jefatura, subgerencia y gerencia dentro de la Oficina de Apoyo. Se ha implementado la opción de trabajar desde su domicilio dos veces al mes. ¡NUEVO!
- **Lactarios:** tenemos implementados lactarios en todas nuestras tiendas, Centro de Distribución y Oficina de Apoyo. ¡NUEVO!
- **Carta a la familia:** documento virtual dirigido específicamente a los familiares de los asesores y asesoras. Este documento informa acerca de los beneficios que ofrece la empresa y se encuentra en la plataforma Turecibo.com. ¡NUEVO!



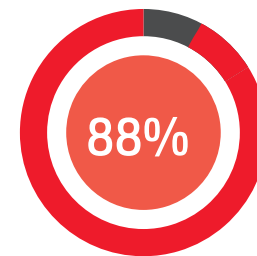
5.3.3 Clima laboral

(GRI 401-empleo 103-3)

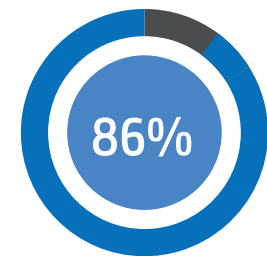
Medimos anualmente el clima laboral por medio de una encuesta elaborada por el Great Place to Work Institute Perú (GPTW); esta encuesta mide la satisfacción y percepción de las asesoras y asesores al interior de la empresa en cinco dimensiones básicas: credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y camaradería.

La encuesta correspondiente al **año 2019** se aplicó bajo la modalidad **online al 91 %** de los asesores y asesoras de la empresa. El porcentaje aceptación general como empresa es del **86 %**.

Resultado general compañía

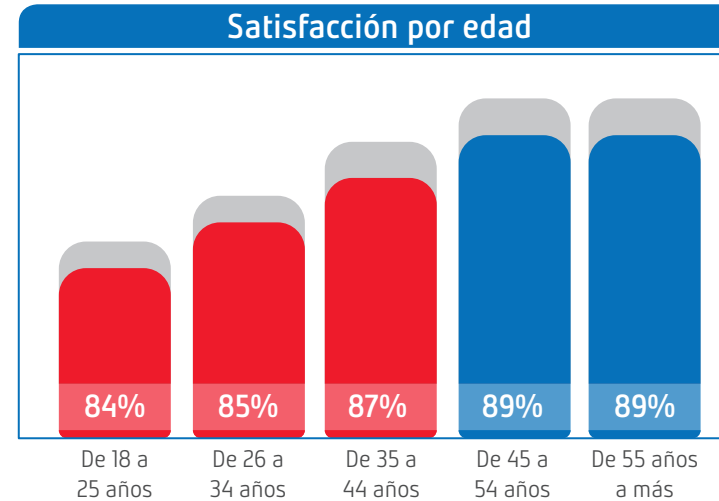
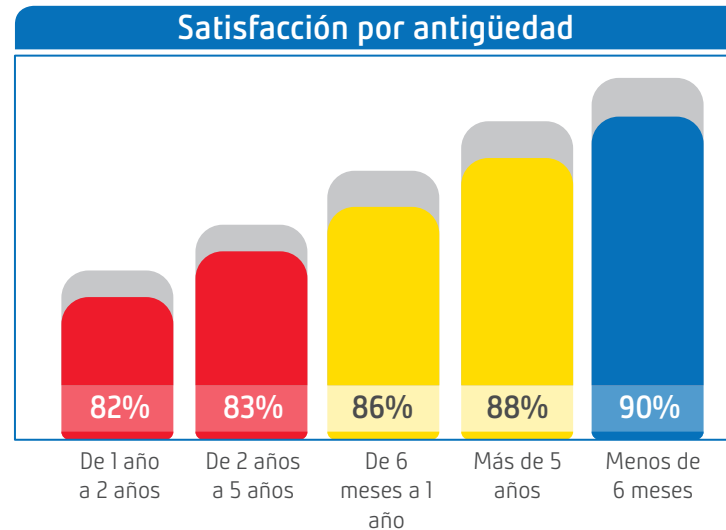
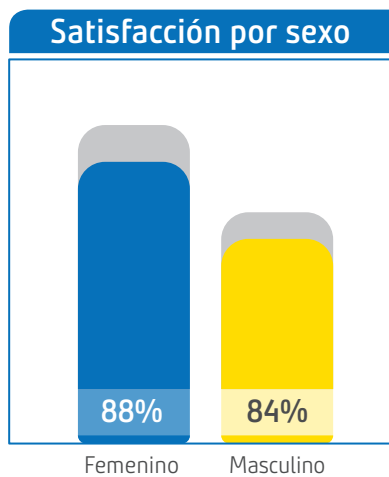


GPTW 2018



GPTW 2019

A continuación, presentamos los resultados obtenidos considerando diferentes criterios de segmentación:





5.4 Diversidad e igualdad de oportunidades

(GRI 405-diversidad e igualdad de oportunidades, 103-1)

“ Vivir en equidad, respetando y valorando la diversidad dentro y fuera de nuestra empresa es un compromiso para nosotros para lograr una cultura de paz.

Para nosotros la diversidad implica la aceptación, la inclusión y el respeto a ser “distinto” de otros seres humanos. Ser distinto nos hace únicos y valiosos porque aportamos diversas características que fomentan la excelencia en nuestro trabajo. Brindamos igualdad de oportunidades y espacios para el aprendizaje, crecimiento y desarrollo profesional de todas las personas sin distinción de ningún tipo, valorando en ellas sus diferencias. Los ascensos y el crecimiento profesional se evalúan de acuerdo al mérito profesional de cada uno de nuestros/as asesores y asesoras.



5.4.1 Plan Equidad, Diversidad y Prevención de la Violencia

EDIPVI

“Viviendo una Cultura de Paz”

Hemos elaborado un plan que cuenta con los siguientes componentes:

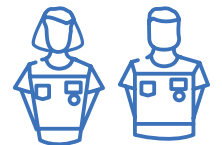
- Política de Diversidad e Inclusión y Política de Equidad.
- Pilares de la equidad y diversidad: respeto, equidad y valoración de la diversidad.
- Comité de Sostenibilidad, Equidad, Diversidad e Inclusión.
- Gestor/a EDIPVI: impulsa activa y permanentemente el conocimiento de nuestras políticas, sensibilizando a través de la “Ruta de la Equidad” para promover la diversidad y la inclusión en la compañía, contribuyendo a una cultura de paz.
- Ruta de la Equidad: talleres de sensibilización liderado por los gestores/as EDIPVI y dirigido a los asesores/as y la comunidad.
- Canal de Integridad: canal anónimo y confidencial de denuncias y consultas.
- Plan de beneficios JUNTOS, dentro del cual encontramos el programa Confía: canal de soporte psicológico y legal.

Programa Mujeres Conectadas



Abrimos un espacio de diálogo y reflexión dirigido a mujeres líderes y referentes, asesoras de Sodimac y MAESTRO, con el fin de escucharnos, intercambiar percepciones y experiencias y unir esfuerzos frente al liderazgo y desarrollo en temas de equidad dentro y fuera de la empresa. A través de este espacio, buscamos facilitar la creación conjunta de un plan que vele por una cultura de reconocimiento y respeto de la equidad, diversidad y prevención de cualquier manifestación de violencia, así como de empoderamiento a la mujer desde sus diversos roles.

115
Gestores y gestoras
quienes desplegaron en el
2019 la ruta de la equidad a
6,094
asesores y asesoras



En la actualidad contamos con

418 adultos mayores

(74 % de 55 a 65 y 26 % de 63 a 83,
24 % son mujeres y 76 % son hombres).



5.4.2 Programa Espíritu Joven

(GRI 405-1)



Empezamos este programa en el 2010, dirigido a brindar oportunidades laborales para adultos/as mayores con el fin de contribuir a una sociedad inclusiva.

Les otorgamos beneficios tales como revalorización de su experiencia (programa de reconocimiento Construyendo Juntos), exámenes preventivos de salud y celebraciones.

5.4.3 Programa Trabajando Junto a Ti

(GRI 405-1) (GRI 405 diversidad e igualdad de oportunidades 103-1, 103-2, 103-3) (GRI 405-2)



Este programa, que funciona desde el 2014, está dirigido a personas con discapacidad (PCD) de la comunidad. Consideramos los siguientes tipos de habilidades diferentes: discapacidad visual monocular, discapacidad auditiva parcial, personas de talla pequeña, discapacidad ambulatoria limitada, segmento corporal amputado, personas con capacidad limitada para la comunicación oral, y personas con capacidad de manipulación limitada.

Hemos desarrollado alianzas con la bolsa de trabajo de personas con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (Omaped) en Lima y provincias, Instituto Nacional de Rehabilitación (INR), Conadis, Cen-

tro Especializado de Rehabilitación Profesional (CERP) en Lima y provincias, Asociación de Personas Pequeñas del Perú (Aspepp), entre otras instituciones.

Hemos realizado un ajuste en la selección, abriendo una convocatoria a postulantes con primaria completa, lo cual implica un escenario diferente a lo que regularmente exige la empresa.

En el 2019 se contó con

133 PCD

(12 % con discapacidad visual,
47 % con discapacidad motora,
17 % con discapacidad auditiva,
15 % con discapacidad neurológica
y 9 % con otras discapacidades,
41 % son mujeres y 59 % son
hombres),
quienes laboraron en turnos de
tiempo completo, medio tiempo y
peak time.

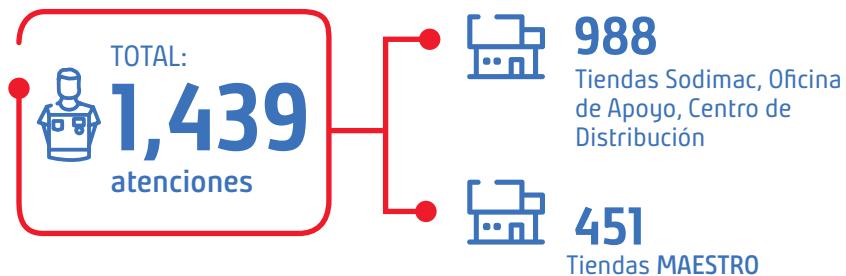
5.4.4 Programa Confía



Ofrece asesoría psicológica y legal las 24 horas del día y los 365 días del año, por diferentes medios (teléfono, WhatsApp, correo electrónico, presencial o *in house*) Es extensivo a familiares directos (padres, esposo/a, conviviente, hijos/as). Consideran:

- **Consultas psicológicas:** psicología infantil, del adolescente, del adulto, familiar, psicooncología, psicología en pacientes crónicos y psicología de urgencias: accidentes, enfermedades, duelos.
- **Consultas de derecho de familia:** divorcio, separaciones, patria potestad, régimen de visitas, filiación extramatrimonial y alimentos.

Atenciones del programa Confía en el 2019



Canal de atención	Usuarios (De 2 a 68 años)
889 atenciones vía telefónica	1,010 realizados por los asesores y asesoras
535 atenciones en consultorios <i>Talent Consulting</i>	350 realizados por los hijos/as de asesores y asesoras
15 atenciones <i>in house</i>	65 realizados por los cónyuges de asesores y asesoras
	14 realizados por los padres/madres de asesores y asesoras

Motivos de consulta

Categoría	Total	Porcentaje
Familia	541	37.59 %
Personal	472	32.80 %
Pareja	253	17.58 %
Derecho de familia	165	11.48 %
Laboral	8	0.55 %
Total	1,439	100 %

Todos nuestros programas son auditados anualmente, de acuerdo al programa de auditoría establecido.



Dotación por categoría laboral y sexo 2019

Categoría Laboral	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Directorio	4	0	4	100 %	0 %	100.00 %
Administrativos	398	414	812	49.01 %	50.99 %	100.00 %
Alta gerencia	7	3	10	70.00 %	30.00 %	100.00 %
Gerencias medias	73	19	92	79.35 %	20.65 %	100.00 %
Mandos intermedios	566	316	882	64.17 %	35.83 %	100.00 %
Operaciones	1,941	1,567	3,508	55.33 %	44.67 %	100.00 %
Vendedores	2,734	1,624	4,358	62.74 %	37.26 %	100.00 %
Total general	5,723	3,943	9,666	59.19 %	40.81 %	100.00 %

Dotación por categoría laboral y rango de edad - 2019

Categoría Laboral	Menos de 30 años	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años
Directorio	0.00 %	75.00 %	25.00 %
Administrativos	37.81 %	59.98 %	2.22 %
Alta gerencia	0.00 %	50.00 %	50.00 %
Gerencias medias	3.26 %	83.70 %	13.04 %
Mandos intermedios	13.95 %	81.41 %	4.65 %
Operaciones	50.23 %	44.70 %	5.07 %
Vendedores	49.04 %	40.34 %	10.62 %
Total general	44.84 %	47.74 %	7.42 %

Ratio del salario base frente al salario mínimo vital y de la remuneración de mujeres frente a hombres

Categoría Laboral	Ratio masculino (%)	Ratio femenino (%)	Mujeres/Hombres 2019
Administrativos	1.15	1.02	1.13
Gerencias medias	11.83	11.83	1.00
Mandos intermedios	1.33	1.99	0.67
Operaciones	1.02	1.02	1.00
Vendedores	1.04	1.04	1.00

Retos 2020:

- Desarrollar las comunidades EDIPVI en workplace para promover la inclusión.
- Potenciar **Mujeres Conectadas** con mentoría para el empoderamiento femenino.
- Lanzar el programa **Nuevas Masculinidades** para promover la equidad de género desde el rol del hombre.
- Reforzar nuestras acciones con la Comunidad LGBTQI+.
- Relanzar nuestro Manual de Comunicación Inclusiva.

Apuesta por herramientas digitales
6,068 horas de capacitación



5.5 Capacitación y desempeño

5.5.1 Capacitación

(GRI 404-Formación y enseñanza, 103-1) (GRI 404-2) (GRI 404-Formación y enseñanza, 103-2)
 (GRI 404-Formación y enseñanza, 103-3) (GRI 404-1)

La Escuela de Excelencia de Sodimac y MAESTRO desarrolló en el 2018 un plan de aprendizaje alineado a la cultura y pilares estratégicos de la empresa para brindar la mejor experiencia de compra de nuestros/as clientes. Este plan cuenta con seis facultades y cinco dimensiones:

Facultades

1. Área dura
2. Área blanda
3. Operaciones
4. Centro de Distribución
5. Oficina de Apoyo
6. Liderazgo

Dimensiones

1. Servicio al Cliente
2. Cultura
3. Programa de Certificación
4. Normativas
5. Liderazgo

Fomentamos el conocimiento con una metodología autosostenible que consolida el conocimiento, lo comparte y lo actualiza sobre la base de las necesidades de nuestros/as clientes de manera eficiente y oportuna a través de los líderes y expertos de la empresa.



El despliegue del conocimiento se realiza a través de dos roles relevantes:

1. **Monitores internos:** asesores y asesoras que dominan un proyecto (tema) y que han sido formados en competencias de enseñanza. En la empresa tenemos trece departamentos técnicos y 117 proyectos en total; para cada proyecto tenemos monitores en cada tienda. En el 2019 certificamos 4,702 monitores internos distribuidos a nivel nacional.
2. **MOMOS:** son monitores de monitores que lideran los trece departamentos técnicos del negocio y velan por que el conocimiento de cada proyecto que les corresponde se mantenga actualizado y se dicte oportunamente. En el 2019 certificamos 74 MOMOS y creamos el MOMO digital (impulso de herramientas virtuales).

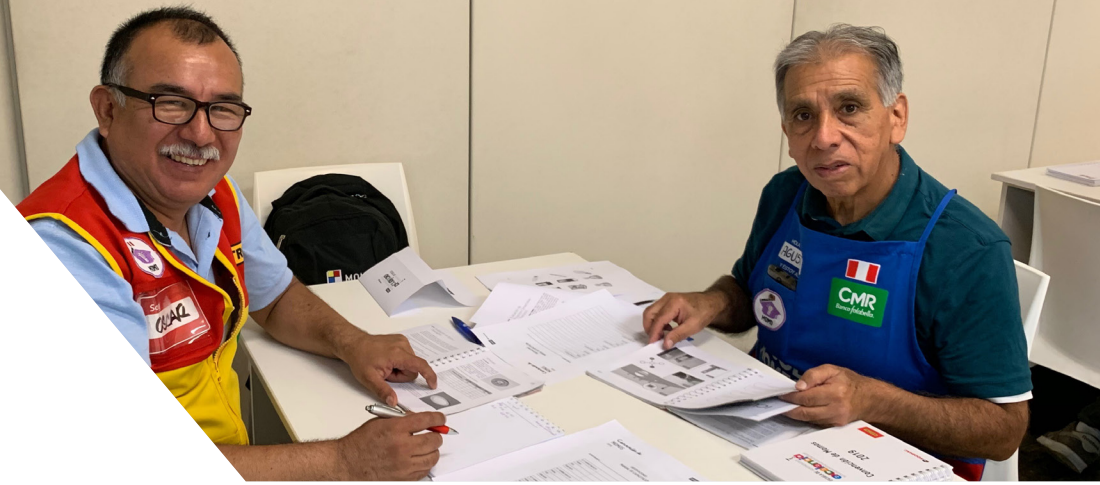
Gracias a este modelo logramos en el 2019 cumplir con los compromisos pactados en el reporte anterior, además de, otras acciones importantes:

- Apuesta por herramientas digitales: 6,068 horas de capacitación en herramientas digitales.
- Despliegue de nuevos programas o proyectos:
 - Estudiando ando: se comparten las mejores prácticas de aprendizaje técnico.
 - **Libro del saber:** consolidación de mejores prácticas).
 - **Copa del saber:** reconocimiento a notas altas de CT.
 - **Laboratorio de expertos** (formación en herramientas prácticas, técnicas y digitales).
 - Programa Las 4C¹⁰.
 - **Primer Workshop de Venta Empresa** para reforzar competencias técnicas, comerciales y habilidades blandas.

¹⁰Las 4C es un modelo de servicio al cliente que contempla cuatro fases: Contacto, Comprendo, Convenzo (desarrollo del PROSOF: venta proyectos, servicios comerciales, omnicanalidad y financiamiento CMR) y Cierro.

Medimos nuestra gestión con:

- La evaluación de conocimiento técnico y el NPS¹¹ vendedor (conocimiento y satisfacción) que nos ayudan a diagnosticar la situación actual para definir planes de acción.
- Analizamos las capacitaciones 80/20 por área para identificar que los asesores y asesoras estén recibiendo capacitaciones técnicas que aporten a elevar su nivel de conocimiento y se refleje en las ventas.



- **Primer concurso Ideas Innovadoras Lean:** espacio para impulsar la creatividad e innovación. Se recibió 330 propuestas y se eligió diez finalistas para presentar sus iniciativas frente a un jurado.
- **Charlas Libres:** espacio que permite compartir buenas ideas que inspiren cambios en actitudes y promueva conocimientos de temas diversos. Se llevaron a cabo veinticuatro charlas en el 2019
- **Convenciones de Gerentes** de Tiendas y JDA.
- **Construyendo Liderazgo,** donde se lograron 8,524 horas de capacitación a los líderes de la empresa.
- **Coaching para Gerentes de Tienda.** En el 2019 se capacitaron siete gerentes de Tienda.
- Actualización de materiales de estudio y herramientas de evaluación de los trece departamentos técnicos. Lanzamiento de dos manuales de área blanda (textil y menaje) en dos departamentos. Materiales de capacitación virtuales y *Serious Game* en habilidades comerciales (Las 4C).

Promedio de horas de capacitación - tipo de cargo y sexo 2019 -2018

Categoría Laboral	Horas - Mujeres		Horas - Hombres		Total de horas por categoría	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Gerente y subgerente (Oficina de Apoyo y tiendas)	5,289	2,275	12,002	6,960	17,291	9,235
Profesionales y administrativos (Oficina de Apoyo + tiendas excepto Ventas, jefes/as y asesores/as)	3,778	67,692.5	4,323	122,814	8,101	190,506.5
Otros/as asesores/as, jefes/as y asesores/as de Ventas	57,069	56,358.5	104,131	91,402	161,200	147,760.5
Total por género	66,136	126,326	120,456	221,176	186,592	347,502

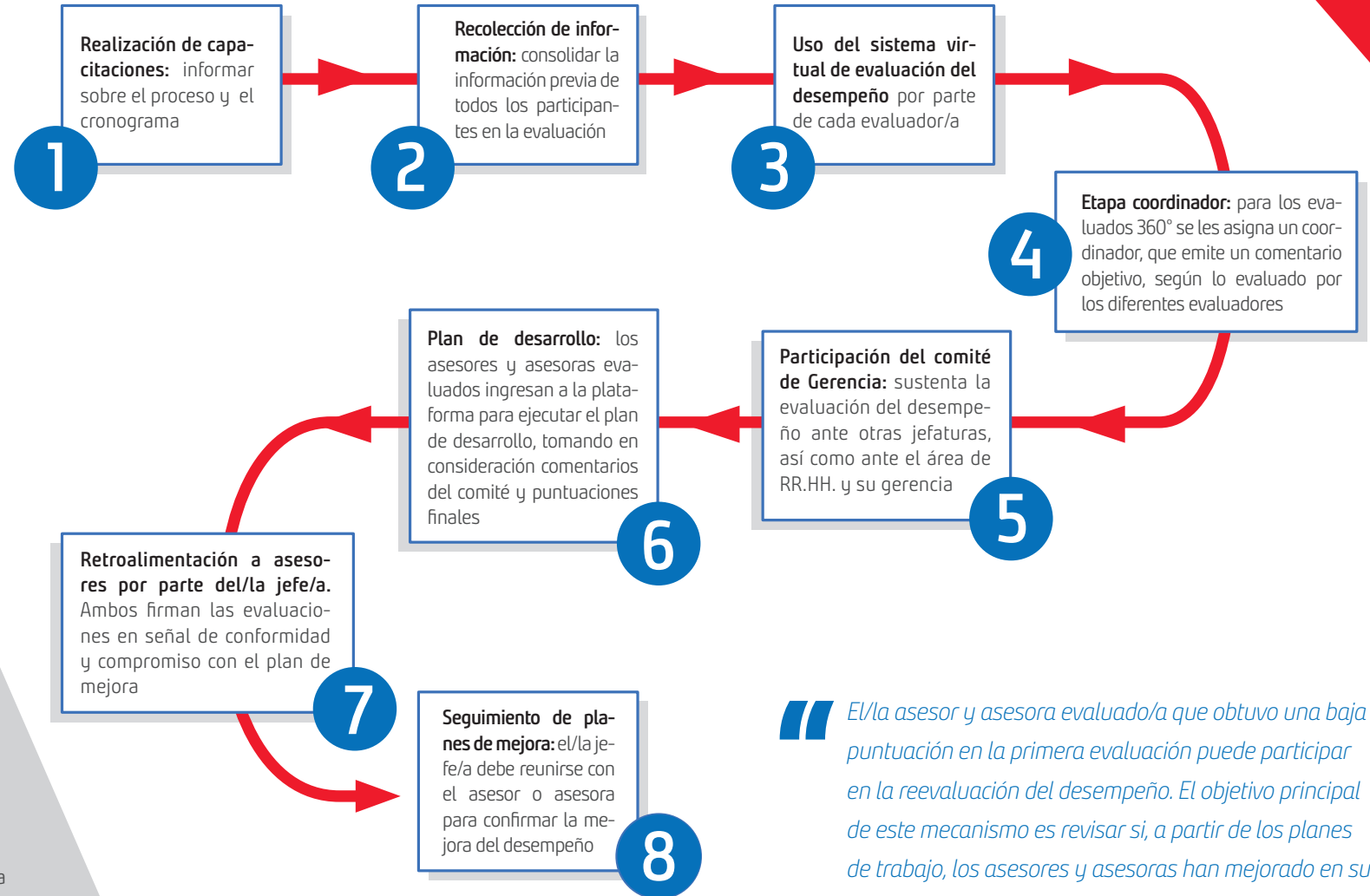
¹¹Net Promoter Score.

5.5.2 Evaluación del desempeño

(GRI 404-formación y enseñanza, 103-1)

La evaluación del desempeño permite a los líderes implementar y afinar estrategias en pro de la empresa y del mismo/a asesor o asesora. Este proceso abarca competencias y etapas que están alineadas a nuestra cultura para también identificar a los potenciales talentos dentro de la empresa. Asimismo, empodera a los líderes poniendo en práctica su capacidad de brindar y solicitar *feedback*. La evaluación del desempeño también nos ayuda a determinar planes de acción para que el asesor o asesora pueda acortar brechas entre el desempeño actual y el esperado de cada asesor o asesora.

El procedimiento de la evaluación del desempeño es el siguiente:



Mediante la plataforma corporativa virtual (Falanel) se evalúa y gestiona el desempeño de los asesores y asesoras en cuanto a sus fortalezas y oportunidades de mejora.

La evaluación del desempeño puede abarcar dos niveles diferentes, dependiendo del cargo que ocupe el asesor o asesora:

- **Evaluación de 360°:** dirigido a los gerentes y subgerentes. Con esta evaluación se cubrieron todas las posiciones de liderazgo; es decir, 116 personas, lo que equivale al 1.93 % del total de asesoras y asesores.
- **Evaluación de 45°:** el asesor o asesora es evaluado solo por su jefe/a inmediato/a y está dirigida a las demás posiciones que no son 360°.

“ El/la asesor y asesora evaluado/a que obtuvo una baja puntuación en la primera evaluación puede participar en la reevaluación del desempeño. El objetivo principal de este mecanismo es revisar si, a partir de los planes de trabajo, los asesores y asesoras han mejorado en su rendimiento laboral y recalificarlos/as.

El nivel de cumplimiento con los compromisos 2019 fue el siguiente:

- Solo tuvimos la evaluación de desempeño ejecutiva debido a la migración del proceso a la nueva plataforma Rankmi, la cual será utilizada en los procesos del 2019 que se realizarán en el 2020.
- Cada etapa de la evaluación del desempeño cuenta con una capacitación, presencial o virtual.
- El total de asesores y asesoras recibe feedback para lograr una mejor calificación.
- El proceso es transparente y objetivo: se realiza la coordinación y la calibración; en la primera se recopila información del evaluado o evaluada y en la segunda

se realiza reuniones para revisar diferentes puntos de vista sobre el desempeño del evaluado o evaluada.

- Los planes de desarrollo indicados a cada asesor o asesora están relacionados con las áreas de mejora encontradas en cada una de ellas..

Retos 2020

(GRI 404-formación y enseñanza, 103-2)

(GRI 404-formación y enseñanza, 103-3)

- Empoderar a los jefes y jefas en el desarrollo de sus asesores y asesoras.
- Seguir supervisando que el total de asesores y asesoras reciba un feedback oportuno y de calidad.

- Conocer la apreciación de los evaluados o evaluadas sobre el feedback realizado por sus jefes o jefas para realizar mejoras en esta etapa.
- Uniformizar los procesos de evaluación ejecutiva y evaluación local (masiva). Esto ayudará a promover la movilidad interna corporativa porque se uniformizará las competencias evaluadas.

Nuestro proceso de evaluación de desempeño es auditado anualmente, de acuerdo al programa de auditoría establecido.



Evaluaciones del desempeño 2019 - 2018

Categoría Laboral	Masculino				Femenino			
	2019		2018		2019		2018	
	Asesores	%	Asesores	%	Asesores	%	Asesores	%
Tienda (subgerentes, jefes/as y asesores/as)	(1)	(1)	2,635	60	(1)	(1)	1,784	40
Oficina	(1)	(1)	245	55	(1)	(1)	204	45
Gerencias	86	72.3 %	85	79	33	27.7 %	22	21
Total	86	72.3 %	2,965	60	33	27.7 %	2,010	40

(1) No se llevó a cabo debido a la migración del proceso a una nueva plataforma.

5.6 Salud y seguridad en el trabajo

(GRI 403-salud y seguridad en el trabajo, 103-1) (GRI 403-1) (GRI 403-2) (GRI 403-3)

(GRI 403-4) (GRI 403-5) (GRI 403-6) (GRI 403-7) (GRI 403 salud y seguridad en el trabajo 103-2)

(GRI 403 salud y seguridad en el trabajo 103-3) (GRI 403-9)

“ Buscamos prevenir los riesgos laborales, fomentando una cultura de prevención y manteniendo un sistema de gestión que permita la protección de sus asesores y asesoras, promotores, personal externo y clientes contra accidentes. La gestión de seguridad y salud en el trabajo de nuestra empresa busca facilitar la identificación de los peligros y la evaluación de riesgos existentes, gestionando las medidas de control.

Nuestro sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo está basado en la Ley 29783- Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento el DS 005-2012-TR, así como en sus modificatorias.

Para la identificación de peligros y riesgos contamos con los procedimientos de elaboración y revisión del IPER¹². El proceso IPER se realiza al menos una vez al año o cuando las condiciones de trabajo varían (cambio de maquinarias/equipos o algún fallo en los controles). El comité de Seguridad y Salud en el Trabajo analiza los nuevos peligros y lo registra en la matriz IPER como nuevo riesgo, estableciendo las medidas de control. Los controles se establecen considerando la jerarquía de control del riesgo: eliminación, sustitución, control de ingeniería, control administrativo y equipos de protección personal. La actividad se realiza con participación de los asesores y asesoras.

Nuestro Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo establece que los asesores y asesoras deben:

- Reportar a su jefe inmediato y al jefe encargado de prevención cualquier peligro o riesgo identificado que pueda atentar contra la seguridad y la salud de las personas.
- Rehusarse a realizar cualquier actividad que ponga en riesgo su integridad física o salud.
- Intervenir para detener cualquier acto o condición insegura que atente contra la seguridad y la salud de sus colegas.

El comité o subcomité de Seguridad y Salud en el Trabajo está encargado de la investigación de los accidentes de trabajo. En cada tienda contamos con un subcomité de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual se encarga de realizar las investigaciones que correspondan. Sus miembros están capacitados sobre investigación de accidentes e incidentes y hacen uso del procedimiento de Gestión de Accidentes e Incidentes, en el que se orienta sobre la revisión de evidencias, utilizando la metodología SCAT y la tabla TASC¹³, siguiendo los siguientes pasos: identificación de causas inmediatas, causas básicas, acciones correctivas con plazo y responsable.

En el caso de investigación de accidentes de terceros, solicitamos a la empresa de servicios que realice su propia investigación y medidas correctivas como elemento de partida de nuestra investigación. En el caso de incidentes peligrosos y accidentes mortales, el subcomité de SST de



¹²IPER: Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos.

¹³Tabla de Análisis Sistemático de Causas.

tienda informa al comité central de SST y convoca a reunión extraordinaria para realizar la investigación de manera conjunta. Las medidas correctivas son implementadas y replicadas en todas las tiendas de la empresa para prevenir la ocurrencia de un accidente similar.

Contamos con servicios de salud ocupacional, cuyas funciones son:

- Gestionar y liderar el servicio de salud ocupacional, en coordinación con el área de Seguridad.
- Elaborar el plan anual de salud ocupacional y el cronograma de seguimiento.
- Brindar el perfil epidemiológico y demográfico de la población a cargo, así como analizar las cifras estadísticas halladas y elaborar las estrategias que se va a desarrollar dentro del programa de vigilancia médica de la población trabajadora.
- Elaborar y realizar el seguimiento a los programas preventivos promocionales definidos.
- Reportar mensualmente las estadísticas de evaluaciones médicas ocupacionales, los accidentes de

trabajo, las enfermedades ocupacionales, el seguimiento de salud de las gestantes y discapacitados al área de RR.HH.

Garantizamos la calidad de estos servicios realizando auditorías a los servicios y evaluación de proveedores.

Contamos con el procedimiento estándar de Participación y Consulta en SST en el que se establece que los asesores y asesoras participan:

- En la elección de los miembros representantes de los trabajadores del comité y los subcomités de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- En la elaboración y actualización de la matriz IPER.
- En la consulta acerca de la elección de los equipos de protección personal para que se ajuste no solo a los requerimientos de seguridad, sino a la comodidad.

Contamos con diversos canales de comunicación tales como periódico mural, televisores en tiendas, carpetas compartidas, módulo de prevención en la plataforma en línea *SharePoint*, web de prevención y portal intranet.



El comité y los subcomités de Seguridad y Salud en el Trabajo tienen como funciones y responsabilidades¹⁴ la aprobación de los siguientes documentos:

- Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Plan anual de actividades de SST
- Programa anual de SST
- Plan anual de capacitaciones

¹⁴ Detalladas en el artículo 42 del DS 005-2012-TR.



Asimismo, vigilan el cumplimiento de procedimientos, reglamentos e instructivos de seguridad y realizan las investigaciones de todos los accidentes e incidentes de trabajo, entre otras actividades.

El comité y subcomités de SST se reúnen de manera ordinaria una vez al mes y de manera extraordinaria cada vez que lo solicita al menos dos de sus miembros o a solicitud del presidente del comité o subcomité. La toma de decisiones del comité y los subcomités se basa en lo estipulado en el Reglamento de la Ley; estas decisiones pueden ser por consenso, mayoría simple o por voto dirimente del presidente cuando existe un empate en las votaciones de los miembros.

Capacitamos a los asesores y asesoras al inicio de su contratación mediante una inducción general denominada Un día seguro, seguro que es un gran día. En esta inducción se aborda los siguientes temas: estándares de carga manual, procedimiento estándar en el uso de equipos logísticos motorizados, EP y protección de manos, procedimiento estándar para el uso de la escalera tipo avión y materiales peligrosos (MATPEL). Luego en la tienda, el asesor o la asesora reciben entrenamientos prácticos sobre los temas aprendidos en la inducción.

A lo largo del año dictamos capacitaciones generales que abarcan todo tipo de temas.

Facilitamos el acceso a servicios médicos y de cuidado de la salud no relacionada con el trabajo al total de asesores y asesoras:

- Otorgando los permisos necesarios para que los colaboradores puedan atenderse en el seguro en caso lo requieran.
- Asumiendo el gasto de vigilancia médica en su totalidad.
- Realizando programas preventivos de salud, campañas y capacitaciones.
- Pagando mensualmente el seguro EsSalud (público) y el pago del seguro EPS (privado).

Cada año organizamos las siguientes actividades:

- **Charlas:** estilos de vida saludable (nutrición) y planificación familiar.
- **Campañas de salud:** medición de la presión arterial, controles de grasa en sangre, prevención de enfermedades (VIH, zika, dengue, otros) e inmunizaciones (vacunas).

Los asesores y asesoras que se encuentran vinculados directamente con las relaciones comerciales (personal de tiendas) cuentan con acciones de prevención y control de peligros y riesgos de acuerdo a las actividades que realizan y las metodologías arriba descritas. Adicionalmente, las empresas que prestan algún tipo de servicio dentro de estas relaciones comerciales cuentan con una homologación en seguridad y salud en el trabajo.

Nuestro programa anual de Seguridad y Salud en el Trabajo 2019 consideró las actividades comprometidas en nuestro reporte del año anterior:

- Redujimos los accidentes en un 9 % y los días perdidos por los accidentes de trabajo se incrementaron en un 52 %.
- Implementamos campañas de SST conjuntamente con el área de Medicina Ocupacional: tips de 30 segundos, mensajes cortos de alto impacto para los asesores y asesoras en las reuniones matinales y vespertinas, charlas de cinco minutos a los asesores y asesoras en temas de seguridad antes del inicio de sus labores y campañas de prevención para el cuidado de manos y prevención de lesiones osteomusculares
- Cumplimos con el 86% de capacitaciones de SST. Las actividades por el Día Mundial de la SST se cumplieron al 100 %.
- Programamos doce caminatas a tiendas con la gerencia de Finanzas y el equipo de Riesgo y Cumplimiento de la Oficina de Apoyo, cumpliendo el 100 % de las mismas.

“ Nuestros retos 2020:

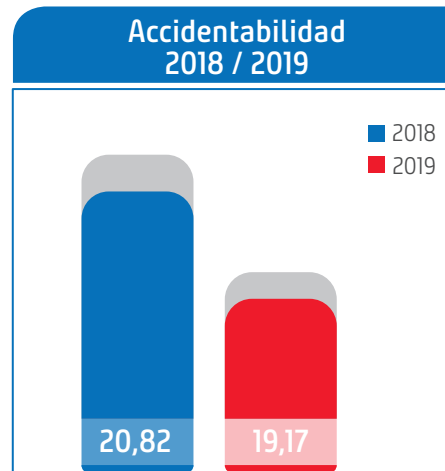
- Reducción del índice de lesiones incapacitantes (ILI) en un 50 %.
- Cumplimiento del 100 % del programa de vigilancia médica.
- Cumplimiento del 100 % de capacitaciones en temas de SST a los asesores y asesoras.
- Revisión y actualización de la matriz IPER.
- Revisión y actualización de procedimientos de prevención (cuatro veces al año).

Nuestro sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo es auditado anualmente, de acuerdo al programa de auditoría establecido.

Indicadores de seguridad y salud 2019 y 2018

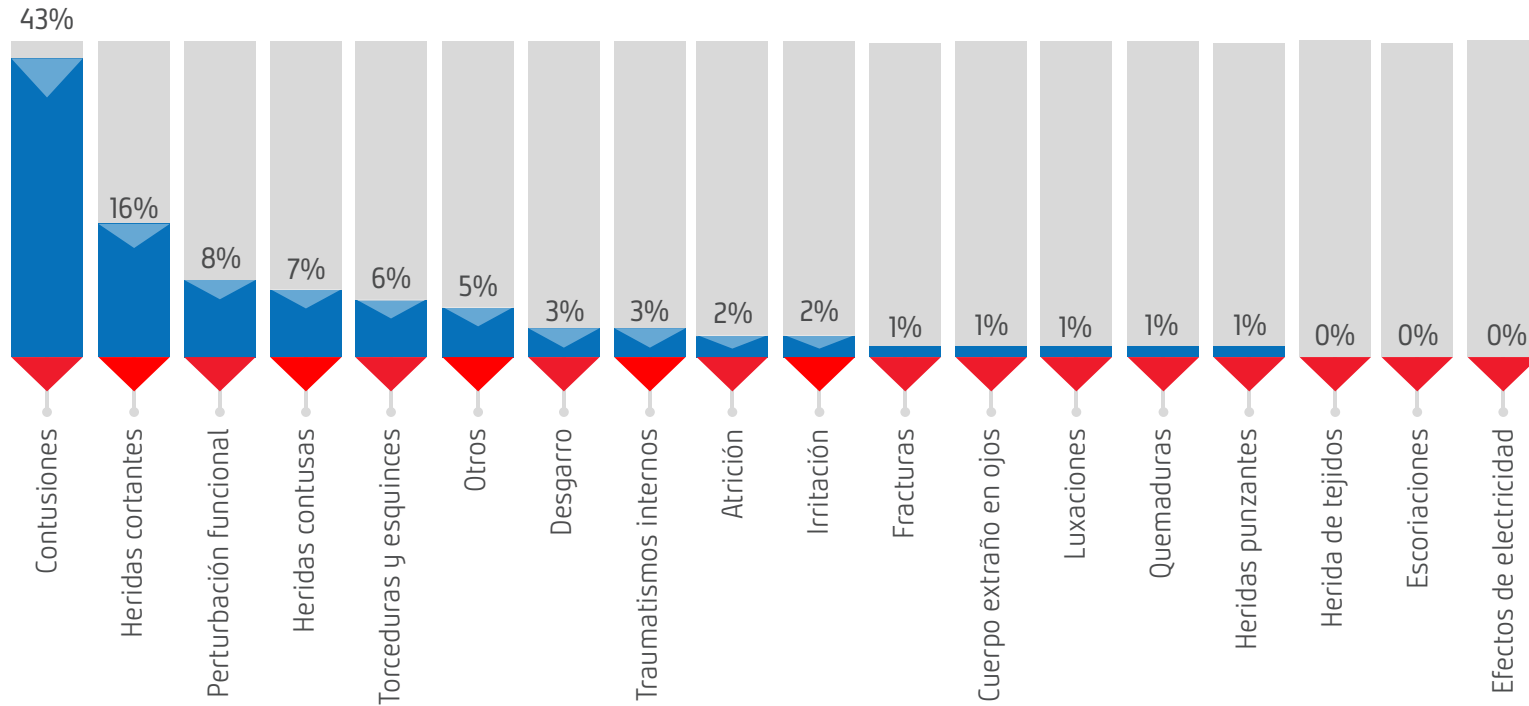
Indicadores	2019	2018
Total, accidentes	350	385
Horas trabajadas	18,255,629	18,493,640
Tasa de accidentabilidad	19.17	20.82
Días perdidos	5,242	3,398
Horas No trabajadas	41,936	27,184
Tasa de días perdidos (*)	287.14	183.74

(*) Se consideran días perdidos a los días naturales a partir del día siguiente del accidente, de acuerdo al DS 005-2012 Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.





Cantidad de accidentes por tipo de lesión



La operación de las máquinas de corte es el peligro que generó lesiones con mayor gravedad, provocando cortes en mano que generaron días perdidos prolongados.

Las máquinas de corte cuentan con:

- Controles de ingeniería (guardas de seguridad, contactores para accionar los equipos, botón de parada de emergencia, entre otros).
- Señales de seguridad donde se les brinda a los operadores información de los riesgos.
- El personal recibe capacitaciones específicas y especializadas para la manipulación de las máquinas (certificación), manuales e instructivos de seguridad.
- Todos los operadores reciben los equipos de protección personal (EPP) necesarios para protegerlos durante la actividad (guantes anticorte, lentes de seguridad, protectores auditivos, respiradores y calzado de seguridad).

Los peligros laborales que representan mayor riesgo de lesión son:

- Intervención de tableros eléctricos por el encargado de mantenimiento.
- Operación de los equipos logísticos motorizados.
- Operación del teclé.
- Operación de las máquinas de corte.

Estos se determinan por la gravedad de los riesgos que dichas actividades implican.



6. Nuestros clientes y clientas



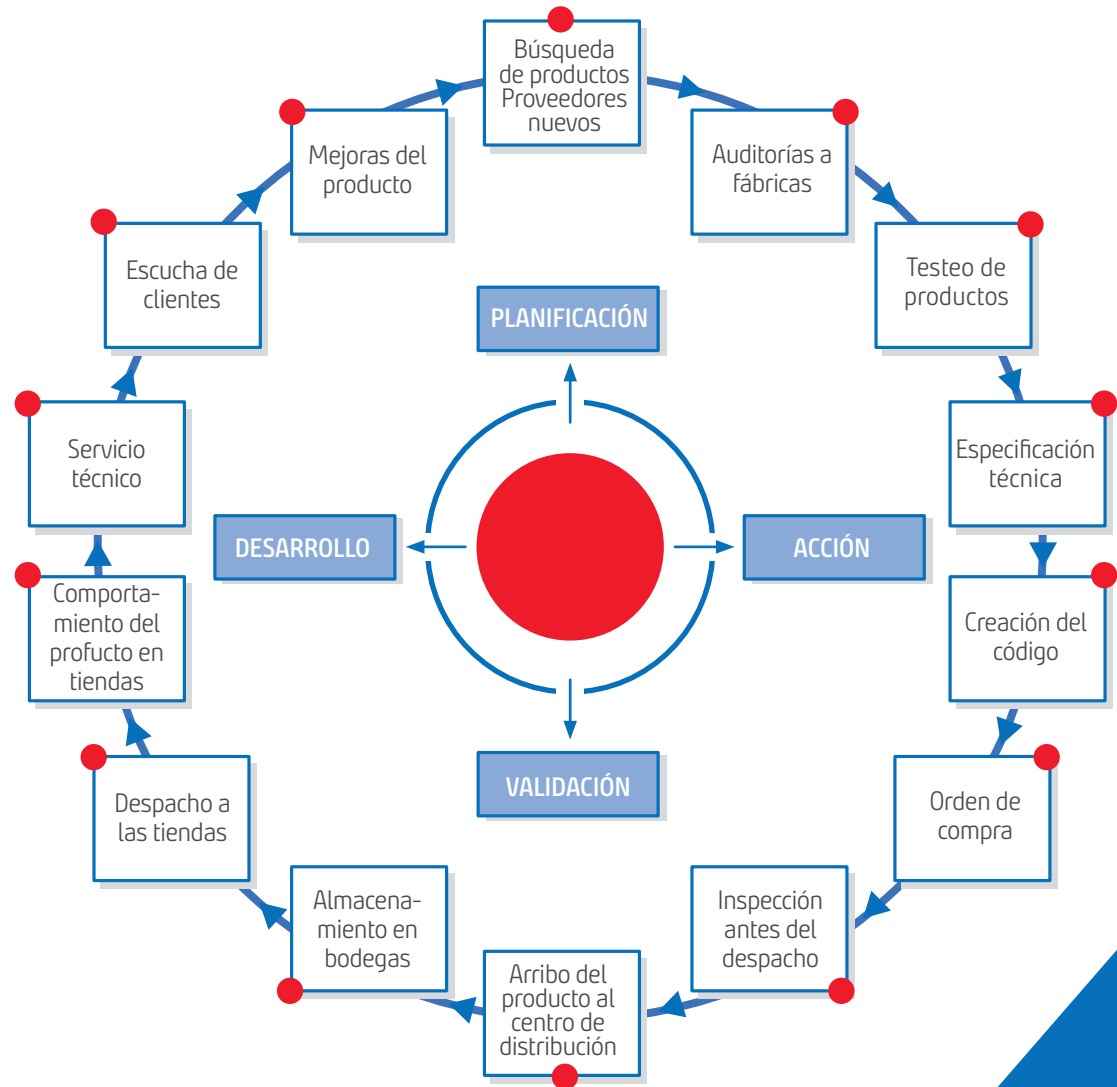
6.1 Calidad en los productos es seguridad para el cliente

(GRI 416 salud y seguridad de los clientes 103-1) (GRI 416 salud y seguridad de los clientes 103-2)

Realizamos una gestión de control de calidad de los productos desde su ingreso hasta la posventa con un servicio técnico para productos eléctricos y de combustión.

Buscamos cumplir con los estándares nacionales e internacionales definidos para proveedores y productos, trabajando con empresas de servicios y entidades especializadas en evaluación, certificación y regulación para asegurar el cumplimiento de los plazos y procedimientos establecidos por la empresa.

Flujo de verificación de calidad y seguridad de los productos



“ En el 2019 realizamos revisiones documentarias, testeos, certificaciones e inspecciones de fábricas de producción (China, Vietnam, Ucrania), así como las importaciones que efectuamos con el fin de lograr un proceso más fluido y de control.

Autogestión: visto bueno del control de calidad antes de la codificación del producto

(GRI 416-1)

Antes de codificar un producto en nuestro sistema, necesitamos la información del producto, la cual se registra en la matriz (118 CLACOM - grupos) como “sensibles”. Estos grupos se pueden modificar según las nuevas normativas, las exigencias del mercado y los requisitos adicionales.

Con este control inicial podemos validar los documentos enviados, por ejemplo, certificados, testeos y hojas de seguridad.

¹⁵SKU: Stock Keeping Unit.

En el 2019 de los **28,362** productos codificados validamos **1,184** cubriendo un **4,17%** respecto del total

Inicio de medición	1 de enero del 2019
Fin de medición	31 de enero del 2019
CLACOM asignadas (al proceso de V°B° de control de calidad)	118 CLACOM
SKU ¹⁵ (código de productos-codificados)	28,362
SKU con requerimiento de aprobación por control de calidad	1,184
SKU aprobados por control de calidad	1,184
% SKU aprobados frente a SKU codificados	4.17 %

Inspecciones de productos a los proveedores extranjeros

(GRI 416-1) (GRI 416 salud y seguridad de los clientes 103-2)

Como punto de control para los productos que nos envían, coordinamos con empresas inspectoras internacionales especializadas, quienes realizan inspecciones de los productos requeridos sobre las especificaciones técnicas en las fábricas o almacenes de dichos productos.

Se verifica el producto en su totalidad, examinando que la fabricación se ciña fielmente a las especificaciones solicitadas y cumpla con las exigencias en cuanto a materiales, manuales, etiquetado, código de barras, empaque y paletizado.

En el 2019 se realizó inspecciones a 1,619 órdenes de compra que se solicitaron para 10,083 productos diferentes (SKU) pertenecientes a 285 proveedores.

Realizamos la inspección entre el 50 y 60 % de la mercancía importada de origen chino.





“ Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. incentiva que todos sus proveedores realicen testeos en laboratorios externos para contar con dicho respaldo al momento de agregar un producto a nuestro catálogo. Nuestros procesos de evaluación de la calidad del producto se revisan anualmente a través de auditorías.



6.2 Comercio responsable

(GRI 417 Marketing y etiquetado, 103-1, 103-2, 103-3) (GRI 417-1)

El cliente requiere estar informado cuando adquiere los productos o servicios que comercializamos; por eso, la información consignada en las etiquetas de los productos o en los contratos que podamos suscribir es muy importante.

En el acuerdo comercial, firmado por el proveedor y Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. se indica acerca del etiquetado del producto. Este debe cumplir con lo establecido en las normas técnicas generales y las específicas del producto. Constantemente hacemos hincapié al proveedor sobre el acuerdo.

Durante el 2019:

- Todos los proveedores firmaron el acuerdo comercial.
- Se hizo una revisión a los productos nuevos codificados bajo nuestro proceso de autogestión.
- Se hizo una auditoría interna para verificar el cumplimiento del rotulado.

El etiquetado de los productos requiere de la siguiente información:

1 País de fabricación, no siendo necesaria la declaración del país de cada componente del producto.

2 Existencia de una o más sustancias relevantes que puedan generar algún tipo de impacto ambiental o en la salud del cliente, pero no se tiene especificado alguna relación de sustancias.

3 Advertencias, avisos, símbolos o pictogramas sobre el uso seguro del producto.

4 Indicaciones sobre la disposición final del producto.

Incumplimientos relacionados con clientes

(GRI 417-2) (GRI 417-3) (GRI 419-1)

Se presentó un caso de incumplimiento y se pagó la multa respectiva.

Autoridad	Materia	Tipicidad / Infracción	N° de expediente	N° de resolución	Multa impuesta	Multa pagada
Indecopi	Protección al consumidor	Infracción al deber de idoneidad, producto peligroso	209-2018/CPC-INDECOPI-LAM	2479-2019/SPC-INDECOPI	2 UIT	8,400.00

Se presentaron doce casos de amonestaciones relacionadas a la falta al deber de idoneidad (*); todos concluidos y con resolución final en el 2019, según el siguiente detalle:

N°	Número de casos	Descripción del hecho
1	2	Producto defectuoso (*)
2	1	Consumo no reconocido (*)
3	1	Incumplimiento de retiro en tienda (*)
4	2	Hurto en estacionamiento vehicular (*)
5	1	Competencia desleal/ Infracción al principio de legalidad, información falsa, ambigua, contradictoria
6	3	Incumplimiento de despacho a domicilio (*)
7	1	Producto incompleto/ producto erróneo (*)
8	1	Demora en entrega de producto (*)





6.3 Privacidad de los clientes

(418 GRI privacidad del cliente 103-1, 103-2, 103-3) (GRI 418-1)

Contamos con una Política de Protección de Datos Personales, publicada en nuestra página web, a través de la cual Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. se compromete a respetar los principios rectores establecidos en la normativa de protección de datos personales vigente. Estos principios comprenden el principio de legalidad, consentimiento, finalidad, proporcionalidad, calidad, seguridad, disposición de recurso y nivel de protección adecuado.



6.4 Experiencia del cliente

Evaluamos la experiencia del cliente a través del NPS¹⁶. En el 2019, crecimos 4 puntos en esta evaluación, mejorando en puntos de contacto críticos como cajas (9 puntos) vendedor (5 puntos) y venta *online* (13 puntos). Nuestros clientes recibieron una mejor experiencia gracias a la simplificación de procesos operacionales, mejora en la comunicación, transformación en auto servicios de varios puntos de contacto (antes manuales)

y nuevas propuestas de omnicanalidad que hacen más grata su experiencia.

Los reclamos de los clientes que constan en el Libro de Reclamaciones físico y online fueron

resueltos en un plazo máximo de 30 días, de acuerdo a nuestra legislación.

“ En el 2019 no se registró incidentes, reclamos ni denuncias formales por violación a la privacidad o fuga de información.



13,646

Libro de Reclamaciones (físico)



1,138

Libro de Reclamaciones Online

¹⁶Net Promoter Score.



7 ■ Gestión de Proveedores



(GRI 102-09)

“ Consideramos que nuestros proveedores son los aliados comerciales esenciales para llevar a cabo la operación. Por esta razón, trabajamos día a día por mantener una comunicación directa basada en el respeto, la integridad, la ética y la transparencia.

Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. procura tener una base amplia y estable de proveedores para articular con ellos relaciones que favorezcan una coordinación eficiente, complementando capacidades, innovación, producción asegurada y una sensibilidad especial para atender las necesidades de los/as clientes. En el marco de la política de abastecimiento responsable, cada año Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. selecciona en el país y en muchos otros mercados los mejores productos, al mejor precio y con el respaldo de fabricantes de confianza, los que son sometidos a estrictos controles de calidad.



7.1 ¿Quiénes conforman nuestra cadena de suministro?

(GRI 102-09)

La cadena de suministro de Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. se divide en:

Proveedores de mercadería: compuestos por proveedores nacionales y extranjeros que nos proporcionan la mercadería para su comercialización en nuestras tiendas.

Tipo de proveedor	2019		2018	
	Cantidad de proveedores	Monto adquirido (S/)	Cantidad de proveedores	Monto adquirido (S/)
Mercadería nacional	580	1,878,650,672	820	1,854,000,000
Mercadería importada	630	459,539,661	1,055	597,000,000
Total mercadería	1,210	2,338,190,333	1,875	2,451,000,000
Servicios	1,543	---	---	---

Los proveedores de mercadería están clasificados de acuerdo a la mercadería que proporcionan, agrupándolos por "Familias":

"Familias" a las que pertenecen los proveedores de mercadería

Madera y tableros	Adhesivos y sellantes	Cortinaje	Herrajería y cerrajería
Fierro	Revestimientos	Muebles	Aire libre
Tabiquería, techumbre y aislación	Seguridad	Accesorios de automóviles	Organización
Aglomerados, áridos, aditivos, impermeabilizante de ladrillos	Baño	Fijaciones	Instalaciones
Ferretería	Iluminación	Cerámica	
Gasfitería	Jardín y terrazas	Cocina	
Electricidad	Menaje	Línea blanca y electrodomésticos	
Puertas y ventanas	Aseo	Mascotas	
Pintura	Textil y papel mural	Contratos de telefonía	

- **Proveedores de suministros y servicios:** compuestos por proveedores nacionales y extranjeros que nos proporcionan los suministros y servicios necesarios para operar.

Tipo de proveedor	2019		2018	
	Cantidad de proveedores	Valor monetario pagado en el 2019 (S/)	Cantidad de proveedores	Valor monetario pagado en el 2018 (S/)
Economato	1 (*)	7,246,944	90	11,131,241
Servicio	247	65,537,140	73	30,763,891
Total	248	72,784,084	163	41,895,132

(*) En el 2018 se consideraron proveedores de suministro en este ítem.

Todos nuestros programas son auditados anualmente, de acuerdo al programa de auditoría establecido.



7.2 Evaluamos a nuestros proveedores

(GRI 308-evaluación ambiental de proveedores, 103-1, 103-2) (GRI 414- evaluación social de proveedores, 103-1, 103-2)
(GRI 308-1) (GRI 308-2) (GRI 414-1) (GRI 414-2)

Sodimac a nivel corporativo es miembro de Sedex, una plataforma internacional que permite a los miembros almacenar, compartir y generar informes sobre cuatro áreas clave: normativas laborales, prevención de riesgos laborales, medioambiente y ética comercial, a través de la evaluación a los proveedores que se inscriben en la plataforma.

Esta plataforma emplea la metodología SMETA (siglas en inglés de Auditoría de Comercio Ético de Miembros de Sedex), procedimiento de auditoría que recopila

buenas prácticas en la técnica de auditoría ética. La metodología SMETA utiliza el código de la Iniciativa de Comercio Ético (ETI, por sus siglas en inglés) y la legislación local como herramienta de medición. Incluye cuatro módulos:

- Estándares de trabajo.
- Salud y seguridad.
- Medioambiente.
- Ética empresarial.

Cada año incorporamos un número de proveedores para ser auditados. Nuestro proceso de auditoría se apoya en el uso de la plataforma Sedex (autoevaluación) y la auditoría in situ SMETA (realizada por SGS e Intertek).

1. Los proveedores, que resulten aceptables de una autoevaluación deben ser revisados nuevamente dentro de dos años.

2. Los proveedores, que resulten aceptables de una auditoría deben ser revisados nuevamente dentro de tres años.

Nuestras actividades son auditadas anualmente, de acuerdo al programa de auditoría establecido.

Aquellos proveedores, que no alcanzaron un nivel de riesgo aceptable para Sodimac y MAESTRO deben continuar mejorando hasta alcanzar el nivel aceptable. Apoyamos a los proveedores de mayor riesgo y a medida que estos mejoren apoyamos a los de menor riesgo.

Los niveles de riesgo de los proveedores evaluados durante el 2019 fueron los siguientes:

Nivel de riesgo - Evaluación 2019	Número de proveedores
Alto	2
Medio alto	6
Medio bajo	6
Bajo	1
Aceptable	43
Total	58

“ En el 2019 se evaluaron a 58 proveedores bajo este formato, de los cuales:

- Dieciséis fueron seguimiento de auditorías pasadas.
- Cuarenta y un proveedores nuevos bajo autoevaluación.
- Uno bajo la auditoría inicial a través de la auditoría SMETA.

7.3 Compromisos de sostenibilidad

Todos los acuerdos que mantenemos con nuestros proveedores contienen cláusulas referidas a la sostenibilidad:

Contamos con 599 proveedores con contrato, en donde las cláusulas de sostenibilidad son las siguientes:

- Obligaciones relacionadas a seguridad y salud en el trabajo y temas ambientales.
- Cumplimiento de normas anticorrupción.
- Conflicto de interés.
- Código de Ética y desarrollo sostenible.

Contamos con proveedores bajo la modalidad de orden de compra o de servicio, en donde, de acuerdo a la compra realizada, también se establecen cláusulas de sostenibilidad:

- Cumplimiento de normas anticorrupción.
- Conflicto de interés.
- Código de Ética y desarrollo sostenible.

7.4 Fortalecemos a nuestros proveedores

En el marco de la política de abastecimiento responsable es fundamental que nuestros proveedores cuenten con buenas prácticas laborales, un ambiente adecuado de trabajo, el uso de elementos de seguridad y el respeto por las normas nacionales y acuerdos internacionales en materia laboral.

Implementamos el programa **Construyendo Sostenibilidad**, cuyo objetivo es integrar el enfoque de impacto positivo y mejora continua en la gestión de nuestros proveedores. El programa tuvo la participación de 30 proveedores y se desarrollaron tres módulos:

- Diversidad, donde se abordó temas como sesgos inconscientes, el plan EDIPVI y la comunicación inclusiva.
- Sostenibilidad, donde se abordó temas de gestión de salud ocupacional, políticas y procesos de gestión de personas bajo los pilares de sostenibilidad, huella de carbono, gestión de residuos y personas.
- Equidad salarial.



7.5 Retos 2020

Continuar con nuestro programa **Construyendo Sostenibilidad**, capacitando a nuestros proveedores en gestión de la sostenibilidad a través de talleres virtuales y presenciales.



8 ■ Relación con la comunidad



(GRI 413 comunidades locales, 103-1, 103-2, 103-3) (GRI 413-2)
(GRI 413-1)

Buscamos que nuestras acciones impacten positivamente en nuestra comunidad; por lo tanto, apoyamos a las comunidades cercanas a nuestras tiendas en la mejora de su calidad de vida. Apuntamos a construir una relación mutuamente beneficiosa y directa, basada en el diálogo y la gestión responsable de nuestros impactos.

Involucramos a nuestros/as asesores y asesoras en campañas sociales. Esto los motiva a ser buenos ciudadanos y ciudadanas y entender la relevancia del bienestar de las personas que son parte de nuestro entorno.

Planteamos una metodología simple para determinar las necesidades de la población beneficiada:

- Identificar y entender las necesidades, los recursos y compromisos del negocio con la comunidad.
- Analizar y planear los riesgos y oportunidades para el diseño de estrategias, programas y acciones de relación comunitaria.
- Actuar, escuchar y construir junto con la comunidad para establecer compromisos y ejecutar programas y acciones de interés común.
- Evaluar y medir los niveles de impacto y progreso de las iniciativas y acciones de la gestión comunitaria.
- Identificar áreas de oportunidad, mejorar prácticas e intercambiar aprendizajes.

Nuestras actividades son auditadas anualmente por nuestra área de Contraloría.

Durante el 2019 no se ha presentado reclamos sobre impactos sociales.

Club de voluntarios

Incentivamos la participación total de nuestros/as asesores y asesoras en nuestros programas de voluntariado, en alianza con nuestros socios estratégicos: TECHO y Fe y Alegría. Construimos lazos de cercanía y esperanza sólidos con nuestra comunidad, compartiendo nuestra experiencia y conocimiento en diversos temas que responden a sus necesidades, aportando de esa manera a su desarrollo sostenible e integral.

Construyendo Sueños – TECHO – desde el 2012

El objetivo de TECHO y Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. es superar la situación de pobreza en la que viven miles de peruanos en los asentamientos humanos a través de diversas estrategias, tales como talleres de oficio, construcción de viviendas de emergencia, donación del vuelto de clientes, entre otras iniciativas.

Durante el 2019 nuestros resultados fueron:



Fe y Alegría

Parte de nuestros compromisos desde los inicios de Sodimac Perú es el programa de voluntariado con la Asociación Fe y Alegría del Perú mediante donaciones de material de construcción y trabajos en los colegios Fe y Alegría. Nuestro foco principal es aportar al desarrollo sostenible de la comunidad e infraestructura, teniendo como eje principal la construcción segura, empleando nuestra herramienta más poderosa: la capacitación.

En el 2019 obtuvimos los siguientes resultados:

MÁS DE
4,000

horas de voluntariado tanto en Lima como en provincias

Donación de
S/ 142,500.00
destinados a la construcción de un techo del colegio Fe y Alegría N°66 en Huancayo, cuya culminación será en enero del 2020.

Ventas de
8,568 rifas Fe y Alegría
entre los meses de julio y setiembre, logrando recaudar
S/ 73,594.19

Remodelación y mantenimiento de los colegios en Lima y provincias donde desarrollamos actividades de voluntariado.

Realización de **73 talleres** en temas de equidad y diversidad, **40 talleres** de oficio sobre conexiones eléctricas seguras, instalaciones sanitarias e instalación de muebles y **24 talleres** de actividades manuales y cuidado de plantas, dirigidos a padres de familia y estudiantes.

Venta de rifas de Fe y Alegría en cada una de nuestras tiendas, donde invitamos a nuestros/as clientes a sumarse a esta buena causa por medio de la compra de un boleto. En esta campaña se logró vender 8,568 rifas entre los meses de julio y setiembre, logrando recaudar un total de S/ 73,594.19.



Construye bien Proyecto para construir un Perú más seguro

Biblioteca de contenidos de MAESTRO, con información relevante que busca concientizar y educar acerca de las buenas prácticas de construcción, mantenimiento y reforzamiento de viviendas. Ponemos a disposición de nuestras comunidades todo el contenido a través de diferentes medios y canales.

Nuestras acciones en este proyecto son:

- Página web www.construyebien.com.
- Casa Maestra.
- Prueba Maestra.
- Escuadrón MAESTRO.
- Manual para criar niñas empoderadas.
- Programa de capacitación MAESTRO.

En el 2019 obtuvimos los siguientes resultados:



Gran Feria de Capacitación de Sodimac Constructor

Con el objetivo de promover la educación para lograr un país mejor construido y más seguro, realizamos el evento de capacitación certificada en construcción de la mano con nuestros socios estratégicos en innovación, materialidades y nuevas tendencias. Esta feria es la más grande de Latinoamérica, ya que se realiza en Chile, Argentina, Colombia y Perú simultáneamente.

Además, durante el año también se realizaron siete ferias de capacitación y construcción en Arequipa, Lima, Chiclayo, Huancayo, Trujillo y Piura, logrando 2408 personas capacitadas.

Más de **8,000** especialistas capacitados en el 2019



9. Gestión del Medioambiente



(GRI 102-11)

Procuramos mitigar los riesgos y eventuales impactos negativos en el medioambiente, derivados de nuestras operaciones. Buscamos potenciar los efectos positivos que podamos generar.

Nuestra Política de Sostenibilidad incluye nuestro compromiso con el medioambiente:

“ 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.

Además, nuestra Política Ambiental establece acciones desde la generación de nuestros proyectos hasta la operación y cierre de los mismos, con respecto a los siguientes aspectos:

- Respeto a la comunidad, biodiversidad y ecosistema.
- Adaptación al cambio climático y gestión de riesgo de desastres.
- Infraestructura sostenible.

A través de alianzas, potenciamos nuestros esfuerzos en protección del medioambiente y mitigación de nuestra huella de carbono:

- World Wildlife Fund (WWF Perú).
- Iniciativa HAZla por tu playa promovida por la Sociedad Peruana de Derecho Ambiental (SPDA).
- Libélula.
- Ministerio del Ambiente.
- EcoTrash.
- Tierra y Ser.



Píntate verde

(GRI 302-energía, 102-1. 102-2. 102-3) (GRI 305-emisiones, 102-1. 102-2. 102-3) (GRI 306- efluentes y residuos, 103-3)

A través de este programa, buscamos fomentar y promover acciones y conductas que beneficien el cuidado y preservación de nuestro planeta.

Las actividades principales de este programa son:

- **La medición de la huella de carbono**, que nos permite identificar los impactos directos e indirectos de nuestra empresa.
- **La campaña interna de reciclaje**. En alianza con EcoTrash, optimizamos nuestros procesos de reciclaje. Además, contamos con estaciones de reciclaje en tiendas para que nuestros/as asesores y asesoras puedan reciclar los residuos generados (papel, cartón y plástico), así como también



recibimos los residuos generados desde sus hogares, logrando sensibilizar a sus hijos/as y familiares. Gracias al reciclaje generamos oportunidades de empleo para mujeres y jóvenes recolectores.

- **La Hora del Planeta:** por quinto año consecutivo, nos unimos a este evento mundial impulsado por la World Wildlife Fundation (WWF). La Hora del Planeta incentiva al público en general y las empresas al apagado voluntario de las luminarias y aparatos eléctricos.

Disminuimos en un 50 % la intensidad de las luces interiores y apagando completamente la iluminación frontal de nuestras 55 tiendas a nivel nacional, ahorrando aproximadamente 6800 kW; lo que equivale a la energía necesaria para iluminar a más de 2,100 hogares con diez focos ahorradores durante una hora.

Al cierre del **2019** ya no contamos con bolsas menores a 900cm² y menores a 50 micras; hemos logrado que menos clientes pidan bolsas para transportar sus productos mediante recursos alternativos como cajas de cartón o bolsas reutilizables, así **nuestra compra de bolsas se redujo en un 51.9 %.**

Plan de Reducción de Bolsas

Alineándonos a la campaña del Gobierno "Perú Limpio", implementamos nuestro plan de reducción de consumo de plástico, sensibilizando a nuestros/as asesores y asesoras a promover la reducción del uso de bolsas de plástico por parte de nuestros/as clientes.

“ El objetivo de nuestro plan de sensibilización para el 2020 es continuar reduciendo el consumo de bolsas de plástico en nuestras tiendas y retirando todo tipo de bolsa polimérica.

BolSOS

Esta iniciativa promovió el reciclaje de residuos para reducir la contaminación en las playas y el planeta. Así, convertimos aquellos inflables que se utilizan como diversión en verano, en mochilas, bolsos y neceseres. De esta manera, nuestros clientes pudieron canjear aquel material por bolsos, además de contribuir con la donación de mochilas a los niños de Fé y Alegría.





LIMPIEZA DE PLAYAS 2019:

- 50 voluntarios/as de Lima
- 330 horas de voluntariado

Club de Voluntarios Verde: HAZla por tu Playa

Junto a la Sociedad Peruana Derecho Ambiental (SPDA) y como parte de su iniciativa HAZla por tu playa, actuamos en favor de nuestros ambientes naturales, realizando una limpieza de playas y acuíferos a nivel nacional.

En enero y marzo del 2019 más de 50 voluntarios/as de Lima, incluyendo asesores, asesoras y sus familiares limpiaron las playas Pucusana y Los Yuyos en Barranco, realizando en conjunto más de 330 horas de voluntariado.

Asimismo, para que esta iniciativa sea exitosa, donamos 1,200 pares de guantes para los voluntarios y las voluntarias que participaron en la campaña.

Nuestro principal indicador de evaluación es la medición de la huella de carbono, que realizamos de manera anual.



Ecotienda

Gracias al compromiso con generar conciencia en la sociedad a través de la gestión adecuada de residuos y la lucha contra la contaminación, continuamos con nuestra Ecotienda en colaboración con Ciudad Saludable, limpiando las playas de Arequipa, Trujillo, Chiclayo y Piura.

RECOLECTAMOS

- 2.3 toneladas de residuos
- 72,744 desperdicios aptos para reciclaje (unidades)



Consumo de energía

(GRI 302-1) (GRI 302-2)

En Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. consumimos energía:

- **Primaria:** combustible utilizado para el funcionamiento de vehículos, montacargas y grupos eléctricos de emergencia.
- **Indirecta:** energía eléctrica, cuyo origen proviene en su totalidad de la Red del Sistema de Energía Interconectado Nacional (SEIN). Para el año 2019 la energía eléctrica producida por el SEIN fue 57 % de producción hidráulica, 37.9 % térmica (considera gas natural, carbón, residual y diésel), 3.1 % eólica, 1.4 % solar, 0.4 % bagazo y 0.1 % biogás¹⁷.

Consumo de combustibles

Tipo de combustible	2019		2018	
	Consumo en galones	Consumo en Megajoules	Consumo en galones	Consumo en Megajoules
Gas licuado de petróleo (GLP)	497,275.66	49,727,566	84,789.92	688,503.43
Petróleo diésel	15,119.14	2,033,524	6,385.74	11,322,811.53
Total	512,394.80	51,761,090	91,175.66	12,011,314.96

Consumo de energía eléctrica

Tipo de combustible	2019		2018	
	Consumo en kWh	Consumo en Megaoules	Consumo en kWh	Consumo en Megajoules
Oficina de Apoyo	317,101	1,141,563	225,370	811,332.00
Almacén central	3,784,997	13,625,989	3,471,760	12,498,336.00
Tiendas Sodimac Perú	57,711,063	207,759,826	40,218,240	144,785,664.00
TOTAL	61,813,161	222,527,378	43,915,370	158,095,332.00

Intensidad de consumo de energía eléctrica

	2019	2018
kWh/m ² - año	96	139
MegaJoule/m ² - año	346.82	569.06
m ²	641,624	277,820
kWh	61,813,160	43,915,370



¹⁷ Fuente: www.coes.org.pe, Informe de la operación anual del SEIN 2019 (<http://www.coes.org.pe/Portal/PostOperacion/Informes/EvaluacionAnual>).

Huella de carbono

(GRI 305-1) (GRI 305-2) (GRI 305-3) (GRI 205-4) (GRI 305-5)

“ Medimos nuestra huella de carbono desde el año 2014. En el 2018 tuvimos mejoras en la disponibilidad y calidad de la información y se actualizaron factores de emisión y metodologías que generaron un cambio mayor al 5 %, siguiendo los principios de mejora continua, razón por la cual establecimos como nuevo año base histórico el 2018.



Para la medición de la huella de carbono 2019, las bases metodológicas que utilizamos fueron:

- Norma ISO 14064-1: lineamientos generales.
- Protocolo de GEI: límites de la huella de carbono, alcances y fuentes.
- IPCC 2006: fórmulas de cálculo y factores de emisión.

La medición consideró los siguientes gases de efecto invernadero:

- Dióxido de carbono (CO₂): por la quema de combustibles fósiles y consumos indirectos de este.
- Metano (CH₄): por la quema de combustibles fósiles.
- Óxido nitroso (N₂O): por la quema de combustibles fósiles.
- Perfluorocarbonados (HFC): por las fugas de gas refrigerante R410a.

Realizamos la medición en las siguientes sedes:

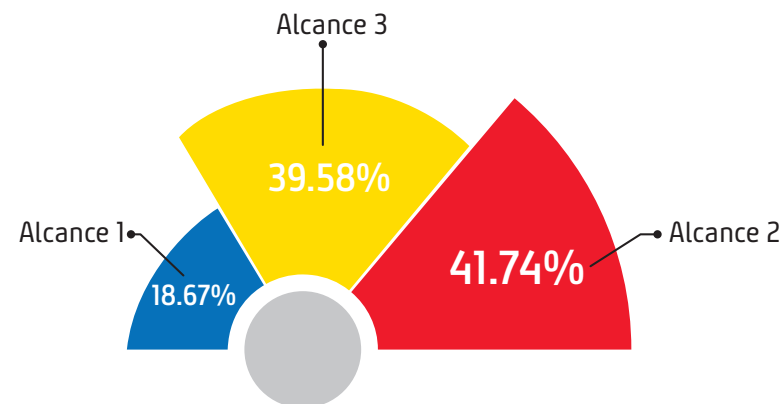
- Oficina de apoyo: Av. Tomás Marsano 961, Surquillo.
- Almacén de Lurín.
- 27 tiendas Sodimac.
- 28 tiendas MAESTRO.

Obteniendo los siguientes resultados:

Alcance	2019		2018		Variación (%)
	Emisiones GEI (tCO _{2eq})	Participación general	misiones GEI (tCO _{2eq})	Participación general	
Alcance 1 (1)	4,493.57	18.67 %	2,244.36	15.91 %	50.06 %
Alcance 2 (2)	10,046.37	41.74 %	10,676.74	44.94 %	-6.27 %
Alcance 3 (3)	9,526.12	39.58 %	12,841.79	39.14 %	-34.81 %
Total	24,066	100 %	25,763	100%	-7.05 %
Per cápita	2.43	---	2.81	---	---

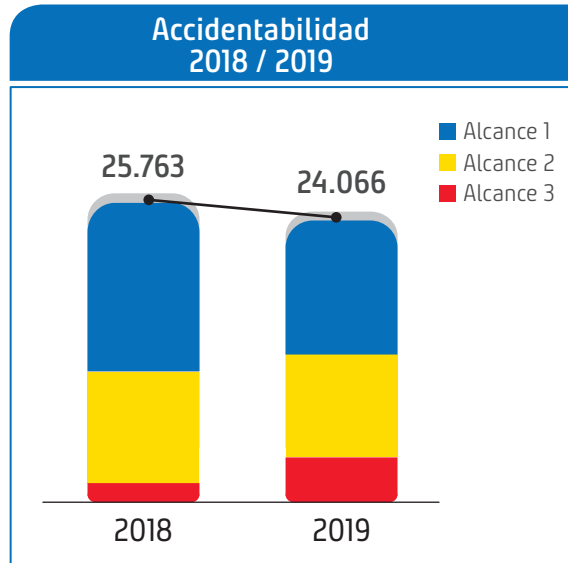
Emisiones de gases de efecto invernadero por alcance – año 2019

(GRI 305-1) (GRI 305-2) (GRI 305-3)



Análisis comparativo 2018-2019

(GRI 305-5)



La reducción se ha debido principalmente a la incorporación del reciclaje de residuos, evitando de esta manera el uso de relleno sanitario con la consiguiente emisión de gases.

Residuos sólidos

(GRI 306- efluentes y residuos, 103-1, 103-2) (GRI 306-2)

Impulsamos una política de recuperación y reciclaje de una amplia variedad de materiales de desecho tanto propios como generados por la comunidad. Las acciones en este ámbito involucran la correcta disposición de los residuos a través de programas diseñados expresamente para tal efecto e incluyen el seguimiento al almacenamiento, su

traslado y disposición final en cada una de nuestras sedes con la ayuda de nuestros proveedores.

Los métodos de eliminación usados en el 2019 fueron principalmente la reutilización, el reciclaje y la eliminación por recuperación energética (servicio realizado por Petramás).

Residuos sólidos dispuestos

Residuo sólido (t)	2019	2018	Destino
Papel / Cartón	9.4	1.4	Reutilización o reciclaje
Plástico	1.5	0.3	
Vidrio	0.1	0	
Tetrapack	0	0	
Madera	0	0.2	
Residuos diversos	1,366.8		Eliminación por recuperación energética
Desmedro peligroso	261.3		
Desmedro no peligroso	2,855.5		Vertedero
Residuos diversos	---	1.2	
TOTAL	4,494.6	3.1	



Índice de CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenido	Página
GRI 101: Fundamentos 2016		
Contenidos generales		
1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
	102-1 Nombre de la organización	9
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	9
	102-3 Ubicación de la sede	10
	102-4 Ubicación de las operaciones	10
	102-5 Propiedad y forma jurídica	9
	102-6 Mercados servidos	10
	102-7 Tamaño de la organización:	10
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	41,42
	102-9 Descripción de la cadena de suministro de la organización, incluidos los elementos principales relacionados con las actividades, marcas principales, productos y servicios de la organización	74,75
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	9, 10, 41, 42
	102-11 Principio o enfoque de precaución	27, 82
	102-12 Iniciativas externas Lista de estatutos, principios y otros documentos de carácter económico, ambiental y social, desarrollados externamente y a los que la organización esté suscrita o respalde	13, 14
	102-13 Afiliación a asociaciones Lista de las principales afiliaciones a entidades del sector u otras asociaciones y las organizaciones de defensa de intereses a nivel nacional o internacional	10



Estándar GRI	Contenido	Página
2. ESTRATEGIA		
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones (carta que va al inicio)	5, 6, 7
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	27, 28
3. ÉTICA E INTEGRIDAD		
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	31, 32
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	32, 33, 34
4. GOBERNANZA		
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-18 Estructura de gobernanza	23, 24, 25
	102-19 Delegación de autoridad	13, 14, 23
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	23, 24
	102-22 Describa la composición del órgano superior de gobierno y sus comités	23, 24
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	23, 24
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	23, 24
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	23, 24
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	23, 24
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	27, 28
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	27, 28
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	14, 15, 16
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	14
	102-35 Políticas de remuneración	26

Estándar GRI	Contenido	Página
5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-40 Lista de los grupos de interés	18,19
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	35
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	18,19
	102-43 Enfoque de la participación de los grupos de interés	16, 17, 20, 21
	102-44 Temas y preocupaciones claves mencionados	20, 21
6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES		
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	4 a 7
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	16,17
	102-47 Lista de temas materiales	16,17
	102-48 Reexpresión de la información	No se presenta reexpresión de la información
	102-49 Cambios en la elaboración de informes: cambios significativos con respecto a los periodos objeto del informe anterior en la lista de temas materiales y coberturas de los temas	No se presentaron cambios
	102-50 Periodo objeto del informe	4 a 7
	102-51 Fecha del último reporte	4 a 7
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	4 a 7
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	92
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	4 a 7
	102-55 Índice de contenidos GRI	87
	102-56 Verificación externa	No se ha realizado verificación externa. La empresa actualmente no cuenta con políticas relativas a la verificación externa

Estándar GRI	Contenido	Página
Temas materiales		
ESTÁNDAR TEMÁTICO: ECONÓMICO		
Desempeño económico		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	29
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	29
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	29
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	29
Presencia en el mercado		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	43 a la 46
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	43 a la 46
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	43 a la 46
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	43 a la 46
	202-2 Proporción de altos directivos contratados de la comunidad local	46
Prácticas de abastecimiento		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	74, 75
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	74, 75
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	75
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	204-1 Proporción de gastos en proveedores locales	74
Anticorrupción		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	37
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	37
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	37

Estándar GRI	Contenido	Página
	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	37
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	37
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas adoptadas	37
Competencia desleal		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	38
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	38
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	38
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	38
ESTÁNDAR TEMÁTICO: AMBIENTAL		
Energía		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	82, 83
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	82, 83
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	82, 83
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	84
	302-3 Intensidad energética	84
Emisiones		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	82, 83
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	82, 83
		82, 83



Estándar GRI	Contenido	Página
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	85
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	85
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	85
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	85
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	85, 86
Efluentes y residuos		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	86
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	86
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	82, 83
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	206-2 Residuos por tipo y métodos de eliminación	86
Cumplimiento regulatorio		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	39
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	39
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	39
GRI 307: Cumplimiento regulatorio 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	39
Evaluación ambiental de los proveedores		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	76, 77
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	76, 77
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	76, 77
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales	76, 77
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	76, 77

Estándar GRI	Contenido	Página
ESTÁNDAR TEMÁTICO: SOCIAL		
Empleo		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	47
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	47
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	47, 52, 53
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	48, 49
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	50, 51, 52
Salud y seguridad en el trabajo		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	62 a 66
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	62 a 66
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	62 a 66
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	58, 59, 62
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	62 a 66
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	62 a 66
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	62 a 66
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	62 a 66
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	62 a 66
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	62 a 66
403-9 Lesiones por accidente laboral	62 a 66	



Estándar GRI	Contenido	Página
Formación y enseñanza		
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	58 a 61
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	58 a 61
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	58 a 61
GRI 404:	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	59
Formación y enseñanza 2016	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	61
Diversidad e igualdad de oportunidades		
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	54
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	54 a 56
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	54 a 56
GRI 406:	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	34
No discriminación 2016		
Libertad de asociación y negociación colectiva		
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	36
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	36
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36
GRI 407:	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	35
Libertad de asociación y negociación colectiva		
Evaluación de derechos humanos		
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	35
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	----
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	----
Comunidades locales		
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	79, 80
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	79, 80
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	79, 80

Estándar GRI	Contenido	Página
GRI 413:	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	79, 80
Comunidades locales 2016	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	79, 80
Evaluación social de los proveedores		
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	76, 77
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	76, 77
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	76, 77
GRI 414:	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	76, 77
Evaluación social de los proveedores 2016	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	76, 77
Política pública		
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	39
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	39
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	39
GRI 415:	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	39
Política pública 2016		
Salud y seguridad de los clientes		
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	68, 69
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	68, 69
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	68, 69
GRI 416:	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	69
Salud y seguridad de los clientes 2016		



Estándar GRI	Contenido	Página
Marketing y etiquetado		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	70
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	70
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	70
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	70
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	71
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	71
Privacidad del cliente		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	72
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	72
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	72
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	72
Cumplimiento socioeconómico		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	39
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	39
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	39
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	39, 71

(GRI 102-53)

RAZÓN SOCIAL:

 Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A.
 R.U.C. 2057055538

COMENTARIOS O SUGERENCIAS, CONTACTAR A:

 Franco Bogani
 Coordinador de Sostenibilidad
 E: fbogani@sodimac.com.pe

COORDINACIÓN Y EDICIÓN DEL CONTENIDO

 MEspinosa S.A.C.
 María Luisa Espinosa Talavera
 Susy Nakamoto Ishara

DIAGRAMACIÓN

Aurora Espinosa T.

FOTOGRAFÍAS

Archivos Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A.

 Dirección: Av. Angamos Este 1805, interior 2
 Surquillo, Lima - Perú

 www.sodimac.com.pe
 Teléfono: (511) 2119500

*“ Juntos construimos
sueños y proyectos
de hogar.*

