

Diseño alegre y consciente

Reporte de Sostenibilidad 2021

Casaideas®

Datos Generales

Nombre de la empresa / Razón social

Naturaleza jurídica

Domicilio legal / Dirección de la oficina principal

Sitio web

Teléfono principal

Matriz Ideas S.A.

Sociedad Anónima Cerrada

Manuel Antonino Toocornal 356, Santiago de Chile

<https://casaideas.com/>

(56-2) 23891000

Información de contacto

SOSTENIBILIDAD CASAIDEAS

Fiorella Montoya - Gerente de Sostenibilidad y Asuntos Corporativos

Marisol Rojas - Coordinadora de Sostenibilidad

Teléfono: (56-2) 23891000

Puede enviar sus comentarios o dudas acerca de este reporte a: sostenibilidad@casaideas.com

Contenido

00

Bienvenida

Carta Gerente General Corporativo
Hitos 2021

04
04
06

01

Presentación

Perfil de la compañía
Nuestros productos
Nuestra Estrategia de Sostenibilidad

08
09
13
16

02

Casaideas

Transparente

Los pilares que nos mueven
Nuestro gobierno corporativo
Nuestro desempeño económico

21
22
24
29

03

Casaideas

Contigo

Nuestro Equipo
Nuestros clientes y comunidad

32
33
47

04

Casaideas

Consciente

Compra sostenible
Gestión Ambiental

57
58
66

05

Información

Adicional

Datos adicionales
Metodología y materialidad
Índice GRI

74
75
79
83

Carta del Gerente General Corporativo

José Luis Rodríguez

Me complace presentarles nuestro tercer Reporte de Sostenibilidad, documento que presenta nuestro desempeño económico, social y ambiental del año 2021. Un año que, a pesar de la persistencia de la pandemia, nos permitió retomar el contacto directo con nuestros clientes y fortalecer nuestro canal de ventas online, reafirmando nuestro compromiso con la omnicanalidad y la búsqueda permanente por brindar experiencias de compra diferenciadoras que faciliten y alegren la vida de las personas.

Materializar este propósito ha sido un desafío complejo que ha exigido a nuestros equipos a buscar, diseñar e implementar soluciones innovadoras y rápidas que nos permitan dar respuesta a los requerimientos del contexto actual, sin postergar nuestros proyectos de expansión. En este sentido, quiero darles las gracias a todos por su flexibilidad y generosidad; por su entrega inagotable, su creatividad y optimismo.

Sepan que este esfuerzo tuvo un correlato directo con nuestros resultados, que superaron nuestro desempeño 2020, al registrar ventas netas por un total de \$162.6 millones de dólares y un EBITDA de \$32.8 millones de dólares. Estas cifras nos motivan a sostener nuestro estilo de trabajo, entendiendo que

enfrentamos un contexto complejo el 2021 que probablemente, se sostenga durante el 2022. Nuestros desafíos se encuentran condicionados por factores globales y locales, dada la persistencia de los efectos de la pandemia y de incertidumbres locales que han devenido en importantes fluctuaciones del tipo de cambio en todos los países donde operamos, y un aumento sostenido y significativo de nuestros costos logísticos, por lo que nos estamos preparando para un escenario de contracción de la demanda que pueda afectar nuestro desempeño.

Atendido este escenario y nuestra vocación por expandir nuestras operaciones, fortalecimos la estructura operacional de Casaideas a través del crecimiento de nuestras áreas comerciales y nuestros equipos de diseño. Junto con ello, robustecimos nuestra capacidad operacional que se ha visto exigida por la consolidación del e-commerce.

Este canal de ventas nos ha permitido ampliar y acelerar nuestra cobertura territorial y presencia de mercado. Así, no sólo seguimos los patrones actuales de consumo, sino que también respondemos a nuestra vocación democratizadora, inclusiva e integradora. Estas gestiones fueron acompañadas



BIENVENIDA

de una mayor digitalización y robotización con la intención de optimizar procesos estratégicos, como el pago a nuestros proveedores que actualmente se encuentra sincronizado con el Servicio de Impuestos Internos y SAP.

Preocupados de la relación que sostenemos con nuestros grupos de interés y el medioambiente, también actualizamos nuestra Estrategia de Sostenibilidad, consolidando nuestros compromisos en tres pilares: Casaideas Transparente, Casaideas Contigo y Casaideas Consciente. De esta manera, buscamos enfatizar el enfoque que hemos adoptado respecto de nuestro Gobierno Corporativo y nuestra gestión social y ambiental respectivamente.

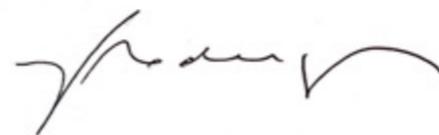
Creemos que esta búsqueda constante por impactar de manera positiva y significativa a otros, es la que nos hizo merecedores de tres distinciones en Chile; Merco nos reconoció como una de las empresas con mejor reputación corporativa, siendo 5tos a nivel de industria. Retail Hall of Fame nos galardonó con el 3er lugar al mejor retail del país, y Chile 3D nos reconoció como una marca de excelencia, al ser la más preocupada por el bienestar de sus colaboradores durante la pandemia.

Agradecemos cada una de estas distinciones que nos impulsan a seguir fortaleciendo y expandiendo Casaideas, en un contexto complejo y desafiante, pero que creemos, reafirma nuestro compromiso

por agregar valor a los mercados y proveer alegría a las personas a través de nuestros productos. Prueba de ello, son las aperturas de locales realizadas en 2021 y las inauguraciones que proyectamos para el 2022.

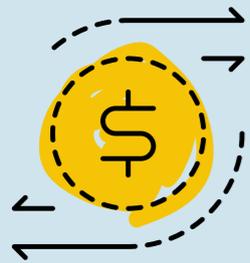
Dicho esto, las y los invito a conocernos mejor y leer este reporte con detención.

“ **Preocupados de la relación que sostenemos con nuestros grupos de interés y el medioambiente, también actualizamos nuestra Estrategia de Sostenibilidad, consolidando nuestros compromisos en tres pilares: Casaideas Transparente, Casaideas Contigo y Casaideas Consciente.** ”

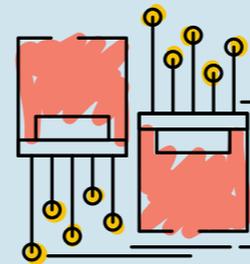


José Luis Rodríguez
Gerente General Corporativo

Hitos



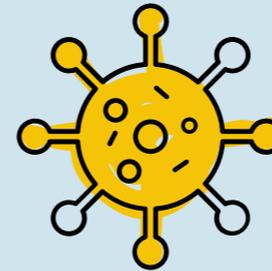
USD \$162.599.399
ventas netas 2021.



Optimización operacional mediante la **digitalización y robotización de procesos**, como el pago de proveedores.



Fortalecimiento y **crecimiento de nuestros equipos** en sintonía con nuestro **crecimiento operacional** que se tradujo en la apertura de 5 locales nuevos, 4 en Colombia y 1 en Chile.



Resiliencia organizacional frente a la pandemia gracias a la omnicanalidad y metodologías híbridas de trabajo.

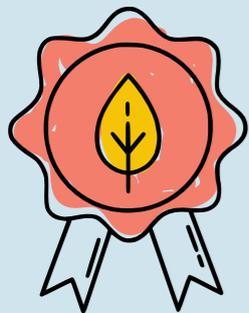


Consolidación de nuestro **e-commerce** como un canal de venta operativo y funcional, con **capacidad de atender a más de 420.000 clientes**.

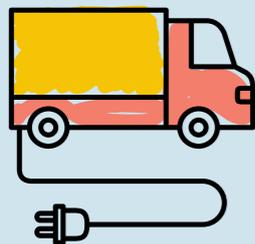


Compromiso con la **igualdad de género**: 66% de nuestros colaboradores son mujeres y el 60% de las posiciones de alta dirección son lideradas por ellas.

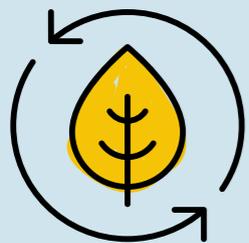
Hitos



Venta de más de 6.000 unidades de **productos con certificaciones sostenibles** por 71,9 millones de dólares, equivalentes al 44% del total registrado por Chile, Perú y Colombia.



Promoción de la electromovilidad mediante la incorporación de 2 vehículos 100% eléctricos para los despachos “same day delivery” en Chile, completando una flota de 5 vehículos de estas características.



Relanzamiento de nuestra **Estrategia de Sostenibilidad** en función de 3 pilares: Casaideas Transparente, Casaideas Contigo y Casaideas Consciente.



Reconocimientos Chile

- o **Merco**: posición 58 entre las 100 empresas con mejor reputación corporativa y 5ta en el sector retail.
- o **Retail Hall of Fame**: 3er lugar como mejor retail.
- o **Chile 3D**: marca de excelencia por ser la marca más preocupada por el bienestar de sus colaboradores durante la pandemia.
- o Obtuvimos nuevamente el sello de cuantificación de los programas **Huella Chile y Huella de Carbono Perú**. En la medición 2021, además, incorporamos por primera vez la medición de nuestra huella de carbono en Alcance 3.

01

Presentación



Presentación

1. Perfil de la compañía

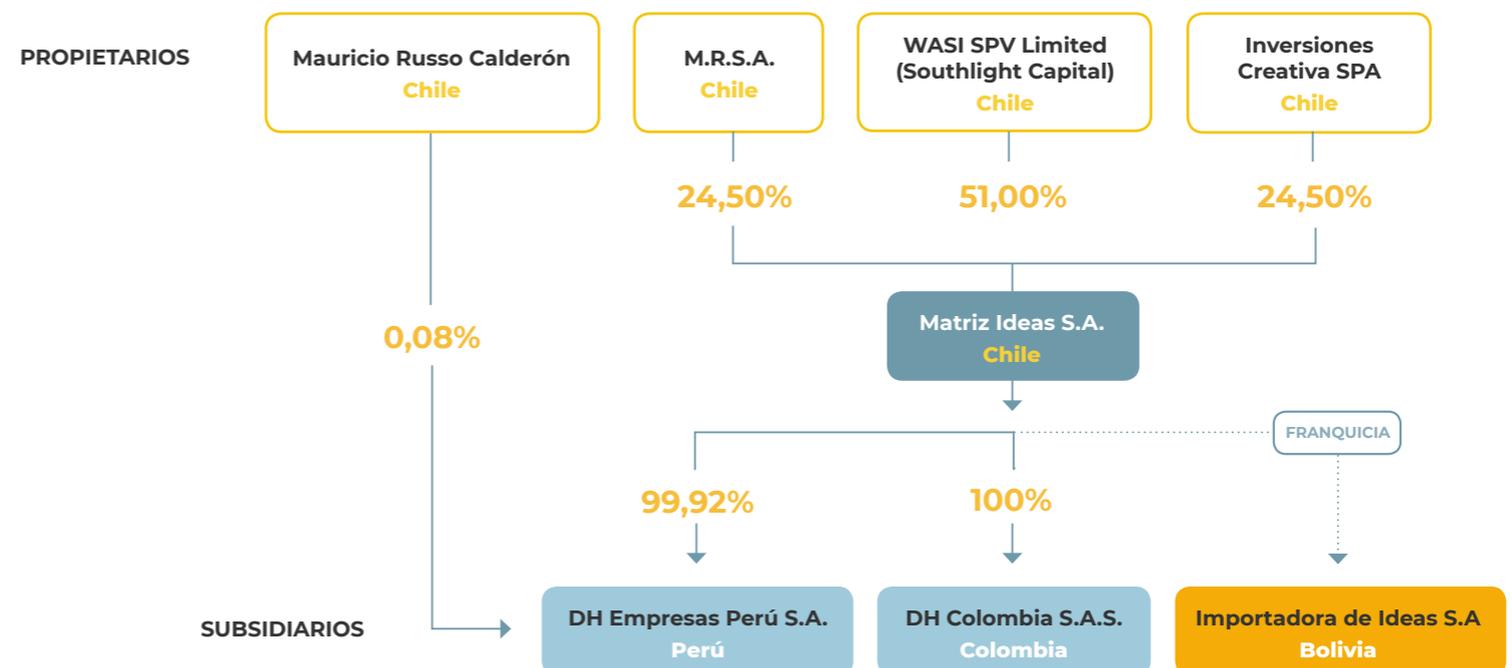
Casaideas es la marca bajo la cual se conoce a la sociedad anónima Matriz Ideas S.A., tiene base en Chile y su controlador es el holding South Light Capital quien conforma su propiedad junto a los socios fundadores Mauricio Russo (M.R.S.A) y Claudia Venegas (Inversiones Creativas SpA). Nuestro propósito es acercar el diseño a todos los hogares de Latinoamérica, a través de productos atractivos, con diseño de punta, funcionales y accesibles para todos.

Nuestra compañía fue creada en 1993 por Mauricio Russo y Claudia Venegas, con la propuesta visionaria de marcar una tendencia diferenciadora en el rubro de decoración de hogar. Actualmente, nuestro compromiso es democratizar el diseño, es decir, permitir que llegue a todas las personas y a sus espacios favoritos de la casa, entregando una oferta única de productos, al alcance de todos, sin importar su origen o condición.

Todos los días pensamos en **ideas que faciliten y alegren la vida de las personas**. Diseñamos productos **innovadores** para que nuestros hogares luzcan **alegres, acogedores y también funcionales**. Para entregar un producto único,

llevamos más de veinte años conociendo cómo las personas viven sus hogares detectando sus problemáticas cotidianas, investigando las tendencias en diseño y entregando soluciones. Un **trabajo colaborativo** que realizamos un equipo **multidisciplinario y diverso**, quienes velamos por **democratizar el diseño** y demostrar que todas las casas pueden ser **bellas y funcionales a un precio justo**.

Diseñamos en Chile, producimos en Asia y comercializamos nuestros productos en 4 países de Sudamérica. Ponemos 100% de **dedicación y amor** en nuestro trabajo, y eso nos ha transformado en ese compañero que está en todas las etapas de la vida y entiende lo que nos pasa a diario.



PRESENTACIÓN

Presencia en Latinoamérica

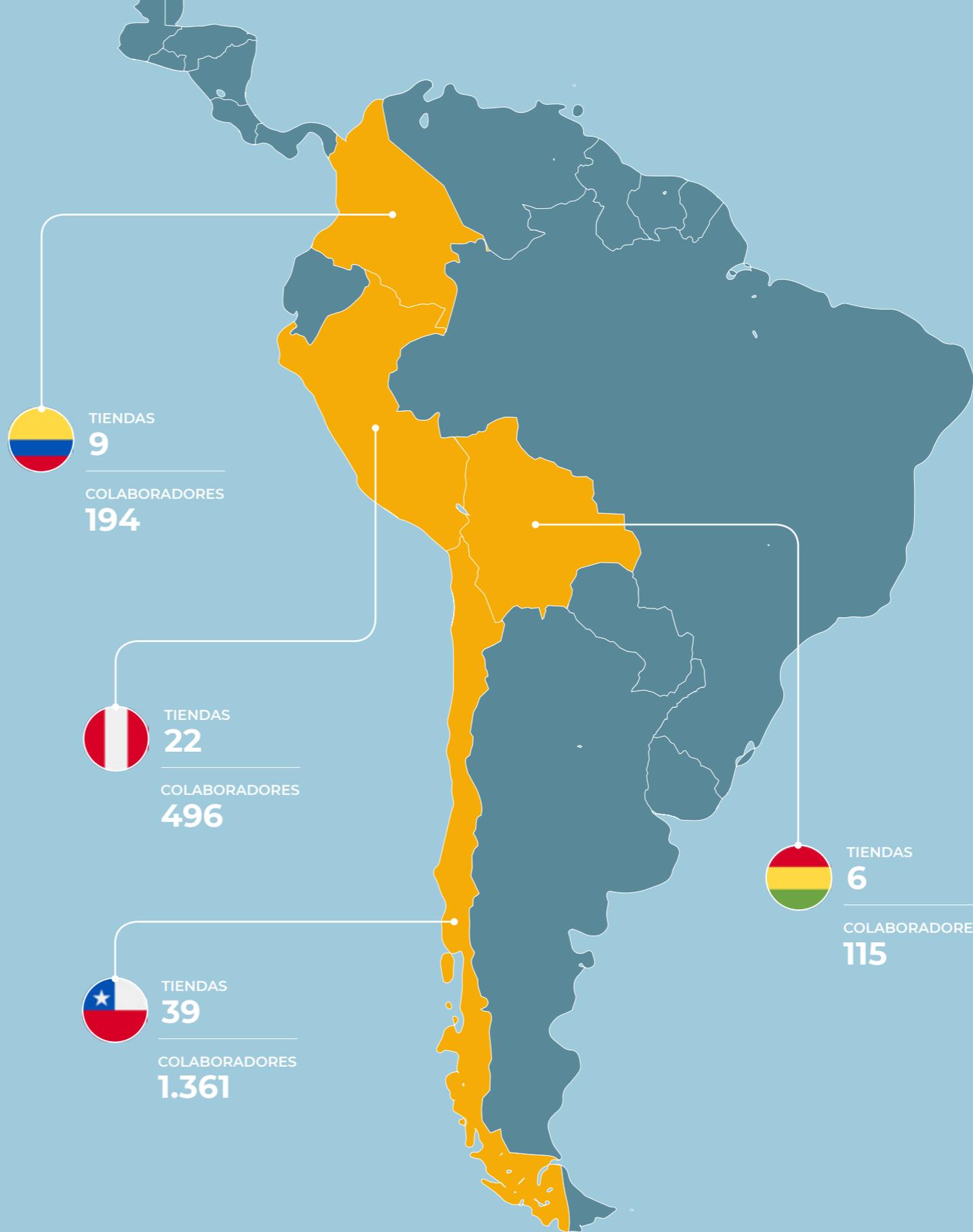
Casaideas® TOTAL



TIENDAS
76



COLABORADORES
2.166

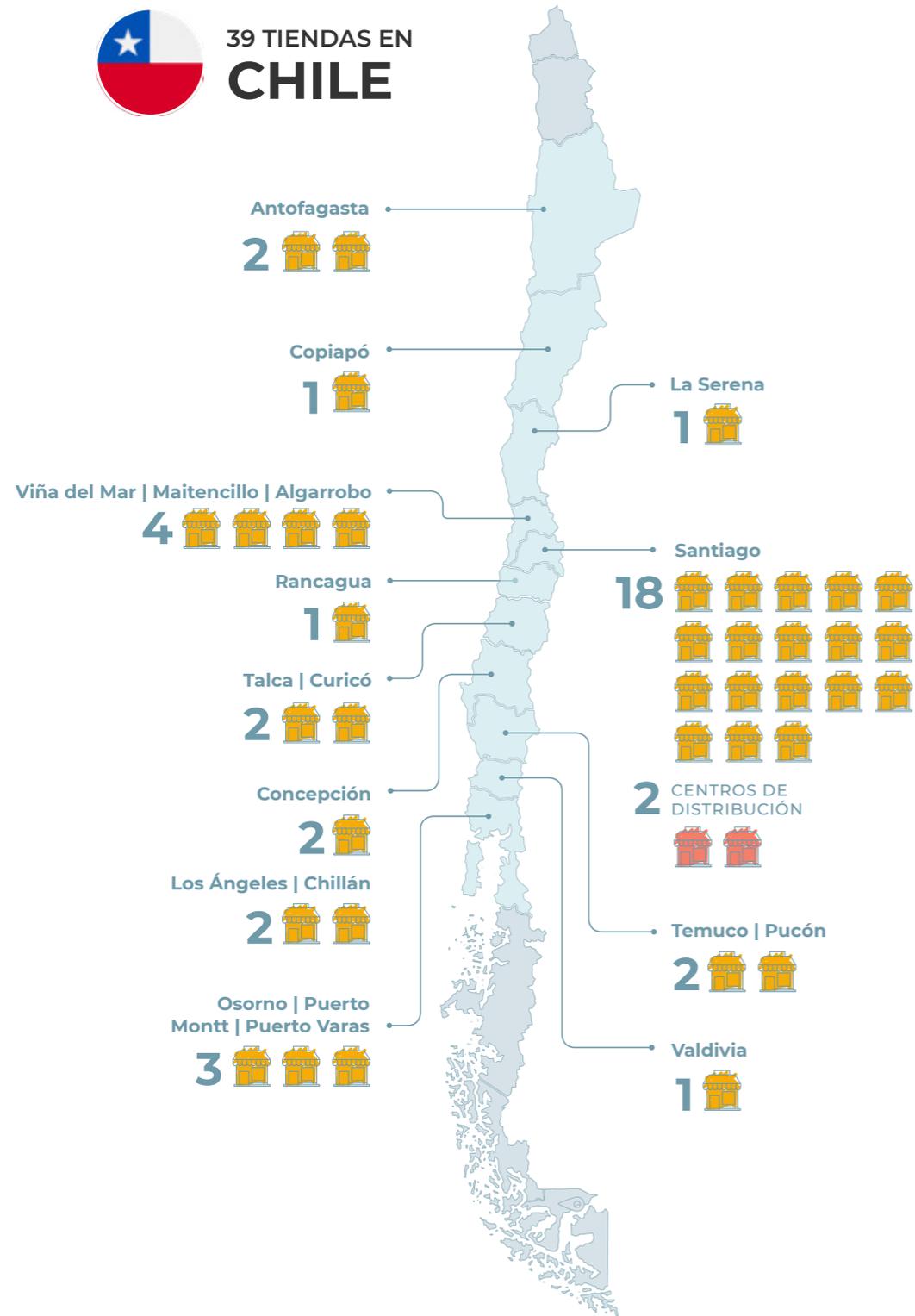


Datos al 31 de diciembre de 2021.

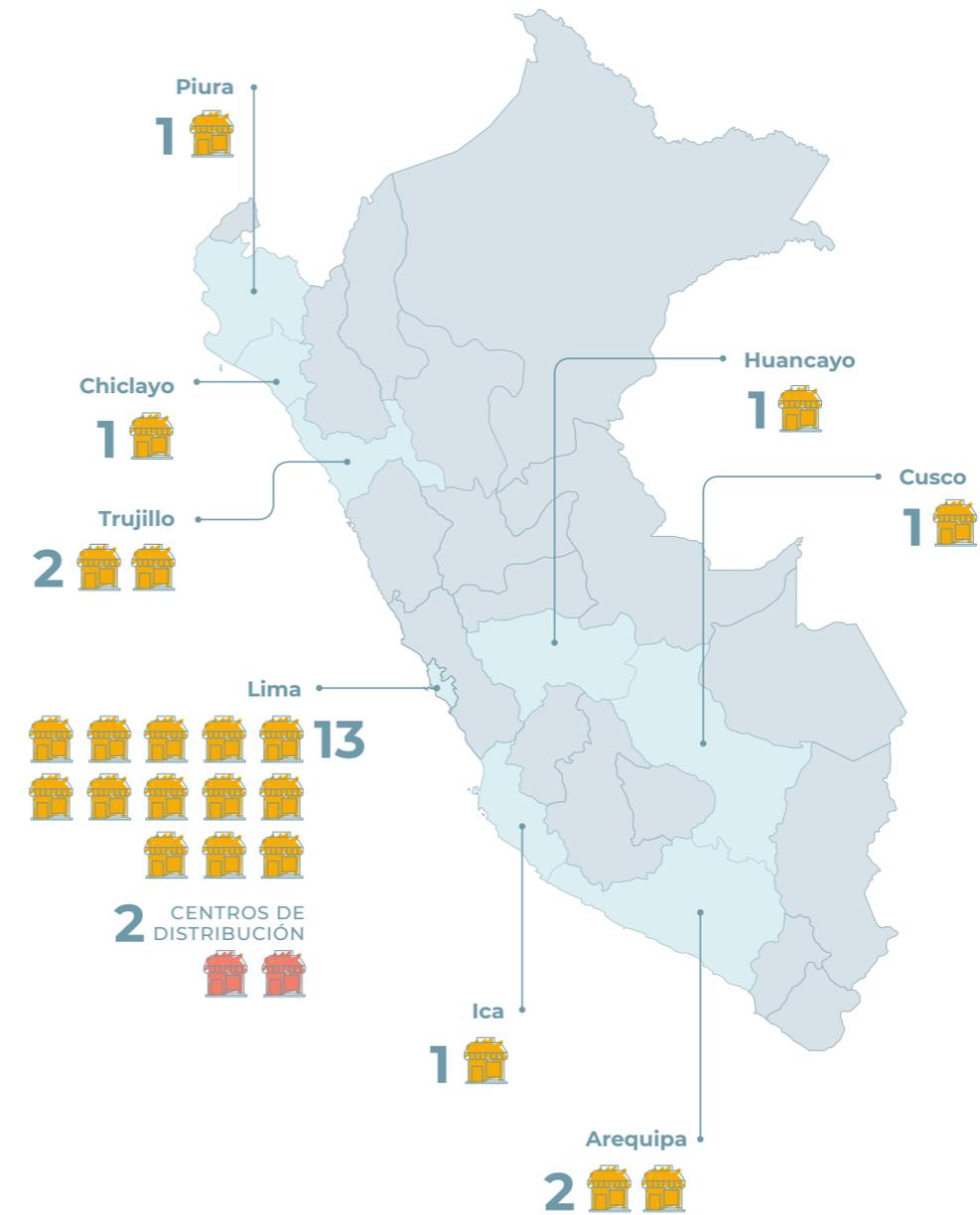
PRESENTACIÓN



39 TIENDAS EN CHILE



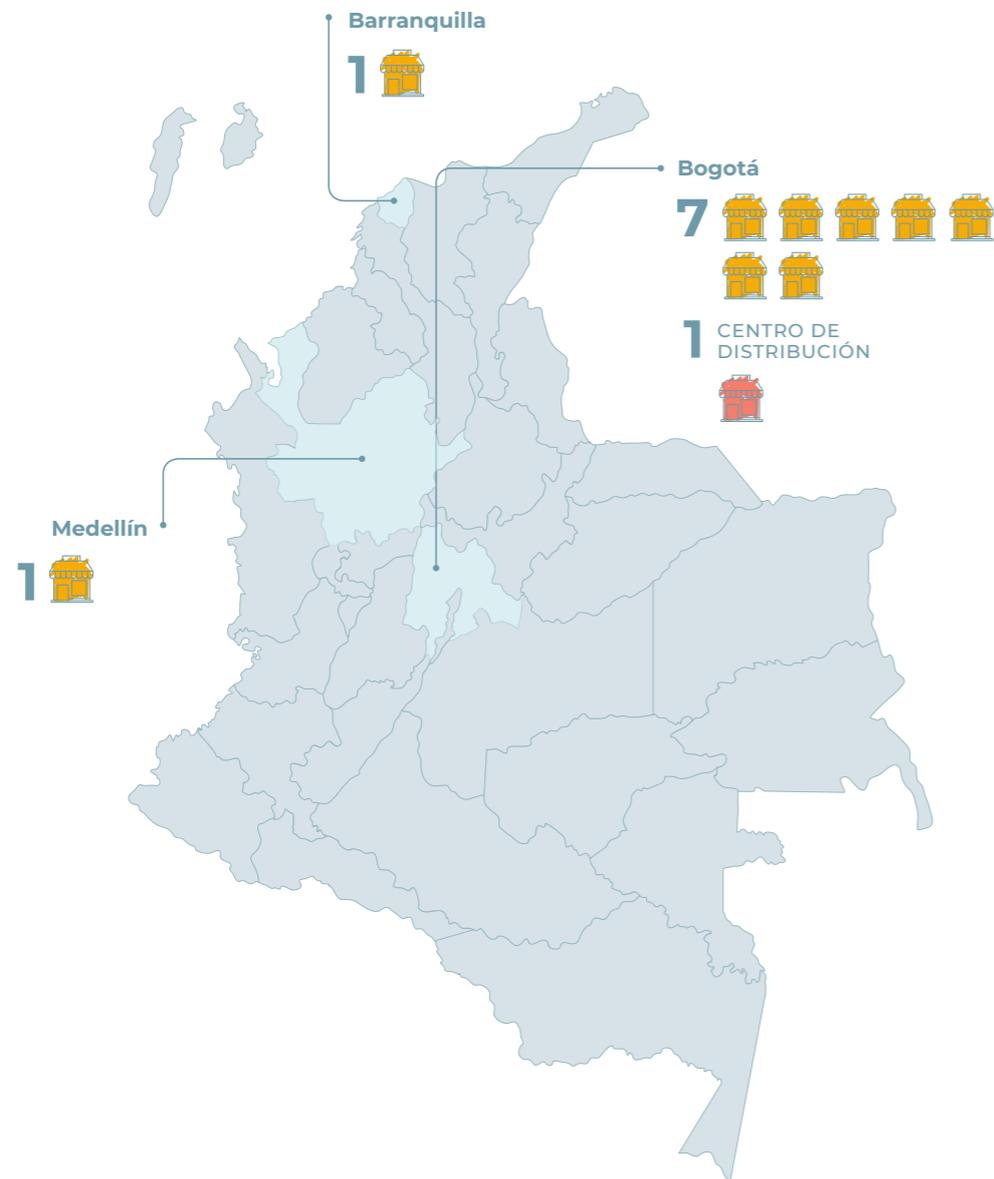
22 TIENDAS EN PERÚ



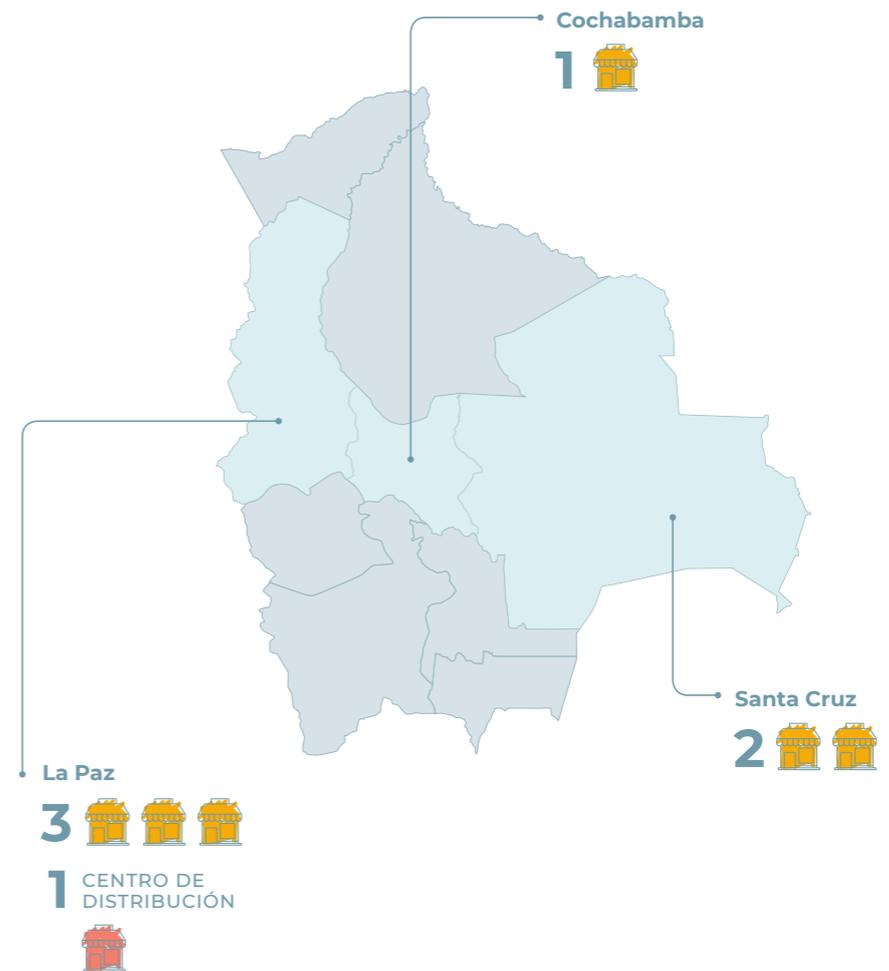
PRESENTACIÓN



9 TIENDAS EN COLOMBIA



6 TIENDAS EN BOLIVIA



2. Nuestros productos



CASACOCINA

Son productos tanto para cocinar como para organizar y decorar tu cocina, también contamos con productos de lavandería y limpieza. Tenemos artículos de repostería, moldes de queques, ollas, tablas para picar, coladores, organizadores, canisters, secaplatos, paños de cocina, fruteros, relojes, tablas de planchar, saca pelusas, palas, entre otros.



CASAESTAR

Productos decorativos y funcionales para dar ambiente a la sala de estar o living. Tenemos una completa oferta de textiles como cojines, alfombras, cortinas y productos deco para dar personalidad a los espacios; además, tenemos una completa colección de velas y aromas enfocados en la armonía y el bienestar.



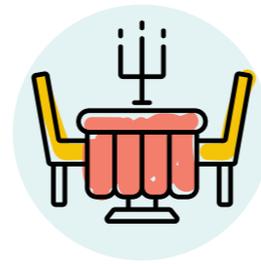
CASABAÑO

Productos enfocados en ambientar, organizar y vivir una experiencia grata de relajación en el baño de tu hogar. Contamos con toallas, cortinas, forros de cortinas, argollas, papeleros, espejos, hampers, organizadores de diferentes tipos, pesas, cosmetiqueros y accesorios de belleza y spa.



CASADORMITORIO

Son aquellos productos necesarios para que el cliente disfrute un ambiente de descanso perfecto y reparador como almohadas, cubre colchones, cobertores, fundas de plumón, quilt, sábanas, cojines, bajada de cama, entre otros.



CASAMESA

Diseños que buscan satisfacer todos los requerimientos de una bella mesa servida: cubiertos, vasos, tazas, manteles, individuales, azucareros, paneras, por mencionar algunos. Este portafolio contempla además elementos de apoyo para celebraciones, artículos de cóctel y especialidades.



CASAESCRITORIO

Es una categoría que apunta a organizar y optimizar los espacios de trabajo en casa, contamos con agendas, planificadores, álbumes de fotos, calendarios, pizarras, organizadores, lápices, entre otros. Mundo que cobra relevancia tras la pandemia.

2. Nuestros productos



CASAJARDÍN

Cada vez la jardinería va tomando más fuerza en nuestros hogares, las plantas y arbustos han tomado protagonismo a la hora de decorar nuestros espacios y hacerlos más acogedores. La propuesta de jardín es completa, tanto de interior como exterior, con macetas, herramientas, jardineras y soportes. También está la línea de huerta en casa con semillas, sustratos, almacigueras y soportes de cultivo.



CASAURBANO

Buscamos acercar el diseño y la belleza a diferentes etapas de la vida de nuestros clientes, es por esto, que con urbano quisimos traer productos como accesorios de bicicleta, viaje, bolsos, bolsos de notebook, botellas de agua, mochilas y otros para complementar la vida en la ciudad.



CASATERRAZA*

Es una categoría estacional, con vigencia de verano. Se agrupa en deco, playa, picnic y muebles, contando con una propuesta a la vanguardia para nuestros clientes. Contamos con productos como cojines y futones, alfombras, toldos, hamacas, luces, velas, paletas, toallas, artículos de picnic y muebles.

*Mundos temporales (entran y salen según estacionalidad)



CASAORGANIZADORES

Línea de productos especialmente pensada para organizar la casa de la mejor manera posible y sacar ventaja de todos los espacios. Está enfocada principalmente en el closet, escritorios y bodegas.



CASAMASCOTA

Nuestras mascotas son amor en el hogar y quisimos darles el espacio que merecen. Ampliamos y potenciamos la línea con camas, alfombras de descanso, canisters, platos, correas, collares, bandanas, juguetes y más.



CASAMUEBLES

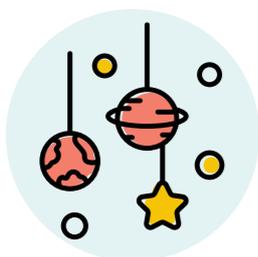
Manteniendo nuestro compromiso de precio justo, potenciamos el desarrollo de muebles Casaideas, adaptables a espacios reducidos, diferentes colores y materialidades y asequibles para todas y todos.



CASANAVIDAD*

Es una categoría de productos temporal, contiene árboles de pascua, adornos, pesebre, artículos de decoración de baño, artículos para cocinar, entre otros.

2. Nuestros productos



NIÑO DORMITORIO

Línea de productos infantiles, con diseños lindos y únicos en el mercado. Enfocado en ambientar el espacio de descanso con ropa de cama, sábanas, cobertores, cortinas, alfombras y cojines con diseños.



NIÑO BEBÉ

Desarrollamos un conjunto de productos para el dormitorio y uso personal de los bebés: frazadas, sábanas de cuna, cojines, biberones, toallas, calcetines, mochilas.



NIÑO ESCOLAR*

Productos funcionales y lindos para el Regreso a Clases, tales como, contenedores de alimentos, cubiertos, bandejas, mochilas, pizarras, organizadores, entre otros.

*Mundos temporales (entran y salen según estacionalidad)



NIÑO DECORACIÓN

Línea complementaria para la decoración del espacio de niñas y niños, con luces, adhesivos y organizadores.



NIÑO JUGUETERÍA

Diseñamos juguetes para niñas y niños en todas las etapas del crecimiento, buscamos ser innovadores y educadores con nuestros productos.



NIÑO PAPELERÍA

Productos de papelería para niñas y niños, entre ellos, libretas de notas, lápices y gomas de borrar.



NIÑO PROMOCIONES

Productos estacionales para el uso de niñas y niños dentro y fuera del hogar. Contamos con pantuflas, pijamas, toallas, paraguas, impermeables, mochilas, botellas de agua.

3. Nuestra Estrategia de Sostenibilidad

Durante este año actualizamos nuestra Estrategia de Sostenibilidad, movidos por un profundo sentido de responsabilidad hacia nuestros grupos de interés y la promoción de su bienestar. Asimismo, quisimos reconectarnos con el ADN de Casaideas, fomentando una sinergia mayor con nuestro propósito y nuestra vocación activista.

De esta manera, esperamos transmitir nuestros objetivos de manera cercana, promoviendo relaciones cálidas y de colaboración con nuestros grupos de interés. Esfuerzo que, a su vez, debería permitirnos optimizar nuestras gestiones, promoviendo un mayor alcance y cobertura a lo largo de nuestras operaciones en Chile, Perú, Colombia y Bolivia.

De ello se desprende, que hayamos reagrupado nuestros proyectos e iniciativas bajo tres pilares que también estructuran este documento; **transparente, contigo y consciente**, enfatizando al mismo tiempo, el carácter que le queremos imprimir a nuestra Estrategia y el compromiso irrestricto que hemos adoptado con 7 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En Casaideas nos hemos propuesto facilitar y alegrar tu vida, creando productos funcionales, lindos y asequibles para todos.

Nos importa conocer tus causas y convicciones, tu forma de vida, tus necesidades, porque somos activistas y vanguardistas para un mundo mejor; un mundo más justo, inclusivo y equitativo.

Queremos sorprenderte con productos diseñados con cariño, que te hagan bien y sean un aporte a tu hogar.

Queremos estar cerca de ti. Conocer e interpretar tus intereses porque nos importas.

Un mundo en el que seamos más felices.
Un mundo más asequible.
Un mundo más consciente y sostenible.
Un mundo en el que tu esfuerzo importa.
Un mundo en el que cabemos todas y todos.

Un mundo que es nuestro hogar.



Estrategia de Sostenibilidad

Casaideas® TRANSPARENTE

Desarrollamos nuestro negocio de manera íntegra, velando por la transparencia y formalidad de nuestros procesos, cumpliendo proactivamente con los compromisos voluntarios y estrictamente con las normas establecidas, reportando periódicamente nuestro desempeño a todos nuestros grupos de interés.



Casaideas® CONTIGO

Velamos por el bienestar de nuestro equipo, nuestros clientes y comunidad, facilitando y alegrando sus vidas mediante la democratización del diseño y el desarrollo de espacios diversos y meritocráticos. Reconocemos los esfuerzos que contribuyen a un mundo más empático, solidario y equitativo, comprometiéndonos con causas y proyectos que generan hogares más felices.



Casaideas® CONSCIENTE

Tenemos un compromiso con el cuidado del medioambiente, buscando minimizar el impacto de nuestra operación y de nuestra cadena de valor. Promovemos el consumo responsable, educando a través de nuestros productos, sobre las formas de minimizar nuestro impacto ambiental y favorecer el respeto de los Derechos Humanos a lo largo de toda nuestra cadena de valor.



PRESENTACIÓN

4. Este reporte y los ODS

En *Casaideas* queremos contribuir de manera sólida y continua a la construcción de una sociedad más justa y un mundo más amigable con el medioambiente. En esta línea, decidimos adscribir a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, promoviendo el cumplimiento de siete Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a través de acciones concretas.

Durante 2021, realizamos una evaluación en *Casaideas* Chile y Bolivia, mediante la herramienta SDG Action Manager, que nos permitió conocer nuestro estado de avance en el cumplimiento, así como evaluar el nivel de riesgo de impactos negativos en los ODS por parte de la compañía. También, pudimos identificar aquellos ODS en donde *Casaideas* puede generar una mayor contribución. A continuación, presentamos los elementos en este reporte que contribuyen al cumplimiento de los ODS de Naciones Unidas.



ODS 5: Igualdad de Género

En *Casaideas*, el 66% de los colaboradores y el 60% de las posiciones de alta dirección son mujeres. Creemos en la igualdad de oportunidades y en el empoderamiento de mujeres y niñas. (Página 33, capítulo Nuestro Equipo, *Casaideas Contigo*).

INICIATIVAS DESTACADAS:

- ▶ Auditamos el cumplimiento de nuestros proveedores en materia de igualdad de género en la dimensión cumplimiento social y laboral.
- ▶ En *Casaideas* Chile, realizamos estudios para detectar brechas salariales, con el objetivo de cerciorarnos de que no existen brechas por género ni otras condiciones.
- ▶ En *Casaideas* Bolivia, promovemos el bienestar de nuestras colaboradoras, otorgándoles un permiso especial para realizarse exámenes de salud (PAP y mamografía).
- ▶ En *Casaideas* Bolivia, brindamos beneficios que contemplan el acceso a servicios de atención en salud sexual y reproductiva.



ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico

Somos una compañía que busca promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, a través de empleos plenos y decentes para todos. Velamos por el bienestar de las y los colaboradores, y los proveedores con quienes trabajamos, promoviendo espacios seguros de trabajo y condiciones favorables (Página 32, capítulo Nuestro Equipo, *Casaideas Contigo*).

INICIATIVAS DESTACADAS:

- ▶ Realizamos auditorías externas a nuestros proveedores en la dimensión cumplimiento social y laboral, salud y seguridad ocupacional.
- ▶ Contamos con políticas y un proceso formal para evitar el trabajo infantil y forzoso en la cadena de suministro, especificado en el Código de conducta de proveedores y también medido en nuestras auditorías externas.
- ▶ Capacitamos a nuestros colaboradores sobre las principales responsabilidades de sus cargos, incentivamos la promoción interna y les brindamos habilidades para desenvolverse en su vida profesional y personal.
- ▶ Contamos con permisos y beneficios extralegales para colaboradores.
- ▶ En *Casaideas* Chile, pusimos a disposición de nuestros colaboradores la Red de Apoyo al Empleado, que ofrece charlas para manejo del estrés, asesorías legales, financieras, psicológicas y nutricionales, entre otras.

PRESENTACIÓN



ODS 10: Reducción de las desigualdades

La diversidad es un valor fundamental para Casaideas: valoramos las individualidades y celebramos las diferencias que nos hacen ser únicos. Es por eso que promovemos de forma activa en nuestra organización la creación de espacios de trabajo diversos y meritocráticos. (Página 36, capítulo Nuestro Equipo, Casaideas Contigo)

INICIATIVAS DESTACADAS:

- ▶ Estamos en pleno proceso de elaboración de una política interna de diversidad e inclusión.
- ▶ Incluimos políticas sobre diversidad e igualdad en el código de conducta para proveedores.
- ▶ Garantizamos que en nuestra cadena de suministro, existan mecanismos de presentación de agravios por discriminación
- ▶ Desde 2019, en Casaideas formamos parte del movimiento empresarial 10x, cuyo objetivo es inspirar a las empresas para una distribución más justa del valor que generan. Por tanto, adquirimos el compromiso voluntario de mejorar los salarios fijando nuestro sueldo mínimo en 22UF* (unidades de fomento) y así reducir nuestra brecha salarial.

*Equivalente a US\$807 al 31 de diciembre.



ODS 12: Producción y consumo responsable

La manera en que producimos es una constante preocupación para nosotros. En consecuencia, hemos seguido desarrollando y fortaleciendo nuestro plan de gestión de residuos, además de auditar a nuestros proveedores, promoviendo mejores prácticas e impulsando certificaciones voluntarias que garanticen una producción responsable. (Página 57, capítulo Casaideas Consciente).

INICIATIVAS DESTACADAS:

- ▶ Exigimos a nuestros proveedores que completen una evaluación diseñada internamente, para medir su impacto social y ambiental.
- ▶ Contamos con metas de certificación de productos y empaquetado, acorde a estándares internacionales de sostenibilidad.
- ▶ Implementamos acciones tendientes a reducir significativamente el impacto de envases de nuestros productos mediante certificación FSC, uso de tintas vegetales y preferencia por plásticos reciclables.
- ▶ Ponemos a disposición del público, nuestras metas para reducir impactos en nuestra cadena de suministro, como por ejemplo, el porcentaje de gasto invertido en proveedores con prácticas sociales acreditadas.
- ▶ El fortalecimiento de nuestro plan de gestión de residuos en Chile permitió aumentar la proporción de reciclaje de tiendas calle, mall y centros de distribución.



ODS 13: Acción por el clima

Adoptamos medidas para combatir el cambio climático y sus efectos. Desde 2019 medimos nuestra huella de carbono corporativa e impulsamos medidas para reducir nuestras emisiones, para así avanzar hacia la carbono neutralidad. Hemos certificado nuestra medición de huella en Huella Chile y Huella Perú. (Página 65, capítulo Casaideas Consciente).

INICIATIVAS DESTACADAS:

- ▶ Incorporamos la electromovilidad para nuestros pedidos delivery en Chile.
- ▶ Impulsamos la campaña "Apaga la Luz", para promover la eficiencia energética, en Chile.
- ▶ Realizamos cambio de luminarias LED en el 100% de nuestras tiendas en Chile y Colombia, mientras que en Perú logramos llegar al 70% durante 2021.
- ▶ Desde el 2019 medimos nuestra huella de carbono a nivel corporativo y estamos avanzando en el impulso de proyectos e iniciativas que nos ayuden a reducir nuestras emisiones de CO2.



ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas

Desarrollamos nuestro negocio de manera íntegra, velando por la transparencia y formalidad de nuestros procesos y relaciones, priorizando el estricto cumplimiento de la normativa vigente.

Rechazamos categóricamente la corrupción y promovemos la adopción de decisiones inclusivas y participativas en todos los niveles de nuestra organización. (Página 24, capítulo Casaideas Transparente)

INICIATIVA DESTACADA:

- ▶ Políticas de gobierno corporativo y código de ética interno, así como también para nuestros proveedores.



ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos

Sabemos que solos no podemos lograrlo, necesitamos unir fuerzas y actuar en conjunto.

INICIATIVAS DESTACADAS:

- ▶ Somos parte de Pacto Global desde enero del 2020, una iniciativa impulsada por las Naciones Unidas en la que participan más de 13.000 empresas, y cuyo propósito es revisar las temáticas críticas vinculadas a la sostenibilidad e incorporar criterios de sostenibilidad en el core de los negocios. Quienes adhieren asumen el compromiso de integrar la sostenibilidad a su estrategia corporativa, mediante la implementación de 10 principios, centrados en cuatro ámbitos: derechos humanos, relaciones laborales, medioambiente y corrupción. En el capítulo Información Adicional abordamos en mayor detalle el compromiso asumido por Casaideas en el marco de esta iniciativa.
- ▶ Somos parte de Acción Empresas, dado nuestro interés de trabajar colaborativamente con otras compañías, asumiendo un rol de liderazgo en la transformación empresarial para dar solución a los desafíos globales y locales.
- ▶ Participamos de la Red de Empresas Inclusivas (ReIN), para trabajar en conjunto con otras organizaciones, en el fomento de procesos responsables de inclusión laboral.
- ▶ Somos parte de Chile Diseño, una asociación gremial de Empresas de Diseño que vela por el desarrollo de la disciplina del diseño en Chile, esto con el objetivo de promover la democratización del diseño que es parte esencial de nuestro ADN.



Casaideas
transparente

02

1. Los pilares que nos mueven

Nuestro Propósito

Buscamos facilitar y alegrar la vida de las **personas** mediante el diseño de productos innovadores, bellos y funcionales para cada rincón de la casa, aspirando a ser sostenibles en lo económico, con la comunidad y el medioambiente.

Queremos que nuestros productos sean asequibles e inclusivos, que simplifiquen la vida cotidiana y así permitir que las personas puedan disfrutar de cada rincón de su casa.

Nuestra Visión

Creemos en **democratizar el diseño y expandir sus límites**, porque estamos convencidos que, a través de él, las personas pueden obtener bienestar, expresar y renovar su identidad, crear ambientes más alegres y generar espacios cotidianos de juegos y creatividad.



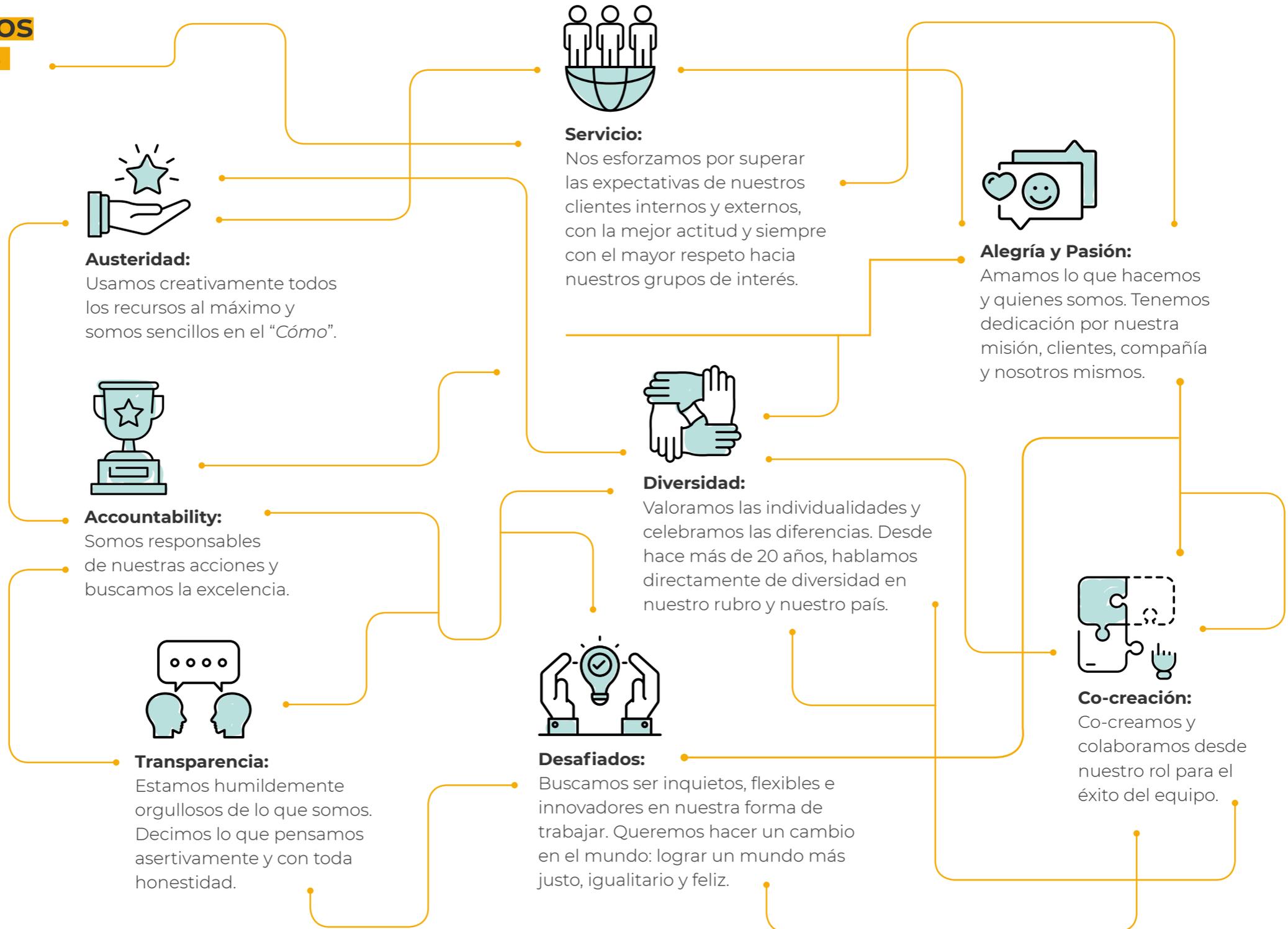
Mediante nuestra **Estrategia de Sostenibilidad**, buscamos articular nuestro **propósito, misión y valores**, desde un enfoque de transparencia, acompañando a nuestro equipo, clientes y comunidades, y en total conciencia de los impactos que nuestras operaciones generan en el entorno. Estos aspectos dan forma a los tres pilares de nuestra Estrategia de Sostenibilidad:

Casaideas®
TRANSPARENTE

Casaideas®
CONTIGO

Casaideas®
CONSCIENTE

Nuestros valores



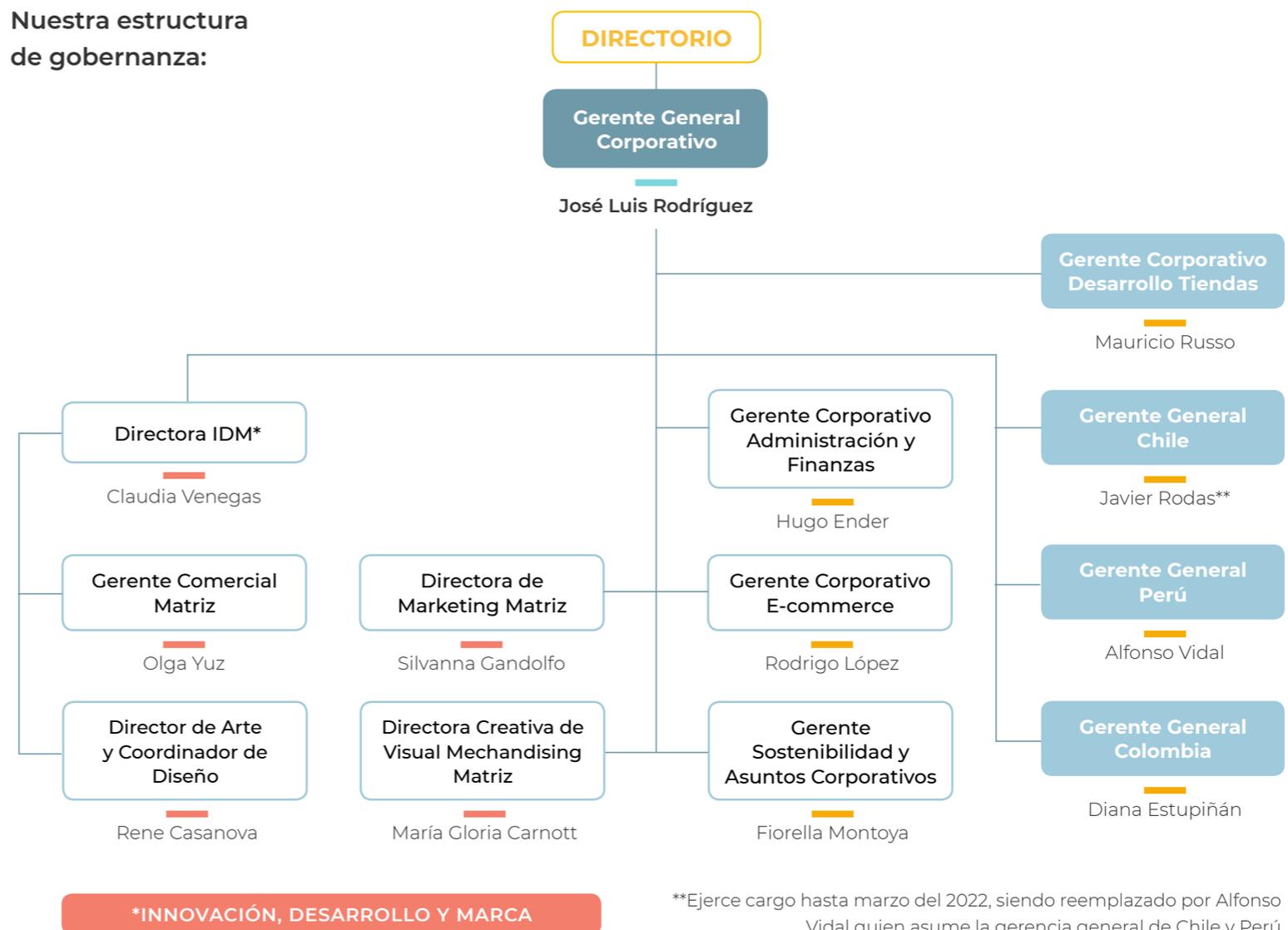
2. Nuestro gobierno corporativo

Durante 2021, actuamos sobre la necesidad de hacer un cambio en nuestra estructura organizacional, con el fin de responder a un escenario económico y socio-sanitario exigente y en constante evolución, a la vez que fuese capaz de abordar adecuadamente el desafío de gestión y administración de nuestra operación en todos los países, con un enfoque internacional e integrativo.

De tal forma, logramos consolidar una estructura corporativa, lo que nos permitió trabajar los resultados de corto plazo junto con una mirada estratégica y de largo plazo. Se creó la posición de Gerencia General Corporativa, a cargo de unificar lineamientos estratégicos de Casaideas en todos los países donde operamos.

Así también, se fortalecieron los equipos de gerencia corporativa y operaciones de los países, en diversas áreas, como E-Commerce, Personas, Finanzas, Sostenibilidad, Diseño, TI, entre otros. Se trató de una inversión transversal para potenciar la estructura en respuesta a los objetivos de los próximos años.

Nuestra estructura de gobernanza:



**Ejerce cargo hasta marzo del 2022, siendo reemplazado por Alfonso Vidal quien asume la gerencia general de Chile y Perú

2.1. Ética y transparencia

Nuestro **Sistema de Gestión Ética** articula los principales elementos que nos permiten desplegar una gestión responsable y transparente con nuestros principales grupos de interés en las operaciones de todos los países donde operamos: Chile, Perú, Colombia y Bolivia. Se encuentra conformado por nuestro **Código de Ética y Conducta** y nuestros **canales de denuncia**, disponibles para todos nuestros grupos de interés en todos los países.

El **Código de Ética y Conducta** es el marco que determina el comportamiento esperado de quienes formamos parte de *Casaideas*, tanto en nuestro espacio de trabajo, como en cualquier otro lugar. Tenemos la convicción de que este marco es lo que nos permite desarrollarnos en conformidad con nuestros valores y principios, afectando a todos nuestros miembros, directores y altos ejecutivos, jefaturas, colaboradores y operarios.

Plasmamos en este documento una serie de conductas éticamente esperadas, que en conjunto dan forma al comportamiento adecuado en el lugar de trabajo y en la industria, así como en la comunidad, medioambiente y en relación con la autoridad legal competente. De tal forma, buscamos que todos nuestros colaboradores incorporen los lineamientos y normativas técnicas, legales y profesionales aplicables de acuerdo con nuestro sistema de propósitos y valores, así como respecto de la legislación nacional vigente en la materia.

Código de ética y conducta

¿Cuáles son las decisiones y/o conductas éticamente esperadas?

- 1 Agradecer y reconocer el trabajo bien hecho con calidad.
- 2 Entregar/recibir retroalimentación al observar oportunidades de mejora en el desempeño individual y del equipo.
- 3 Propiciar un adecuado clima laboral, respetuoso, entretenido, alegre y con relaciones transparentes y responsables.
- 4 Mantener y fomentar un liderazgo visible con integridad, reconocer y hacerse responsable de los propios errores, aprender de ellos y pedir disculpas.
- 5 Celebrar los logros del equipo e incentivar el compañerismo, respeto, confianza y colaboración.
- 6 Entregar constante capacitación a los colaboradores, respetando sus derechos, dignidad e integridad y valorando sus opiniones y aportes.
- 7 Entregar a nuestros clientes el mejor servicio, entregando una atención de excelencia, respondiendo en forma oportuna, deferente y amable a sus requerimientos y consultas.

- 8 Mantener buenas relaciones con las autoridades locales y gubernamentales, asegurando el cumplimiento estricto de la normativa legal aplicable.
- 9 Promover políticas que fortalezcan nuestro crecimiento sustentable en todos los ámbitos, así como el cuidado de nuestros colaboradores y la protección del medioambiente.





Además contamos con un **código de ética del proveedor**, en el que establecemos un conjunto de principios y conductas éticas, que nuestros proveedores deben cumplir en el marco del vínculo comercial sostenido con *Casaideas*. Dicho vínculo, hace referencia a aspectos tales como: la integridad del negocio, privacidad y propiedad intelectual, competencia justa, libertad de asociación, horas de trabajo, salarios y beneficios, salud y seguridad y prohibición del trabajo infantil.

En complemento a lo anterior, también disponemos del **manual de calidad y sostenibilidad**, un documento que agrupa una serie de requisitos tendientes a garantizar la excelencia en la fabricación y calidad de nuestros productos. En él solicitamos a nuestros proveedores reducir o eliminar empaquetado innecesario, incorporar empaquetado reciclable, reducción en el uso de agua y emisiones y disponer de espacios de trabajo saludables y seguros, entre otros requerimientos.

Nuestros Canales de Denuncia

En 2021, contamos con dos principales canales de consulta y denuncia para informar situaciones que atenten contra nuestro Sistema de Gestión ética: **RAE-Denuncia y Resguarda**. Ambos se difundieron mediante capacitaciones e inducciones a nuestros colaboradores. A continuación, se presentan las principales características de Resguarda, que fue utilizado como canal hasta diciembre de 2021, para ser renovado a comienzos del 2022.



CANAL

RESGUARDA



SITIO WEB

<https://www.resguarda.com/>



E-MAIL

etica.casaideas@resguarda.com



SITUACIONES A REPORTAR

Acoso laboral, sexual, lavado de activos, cohecho, receptación, administración desleal, apropiación indebida, negociación incompatible, corrupción, fraudes, financiamiento de terrorismo.

Por su parte, **RAE-Denuncia** tiene el objetivo de reforzar el compromiso con la salud mental de nuestros colaboradores y su entorno familiar. Brinda la posibilidad, de forma gratuita y confidencial, de contactarse con: psicólogos, asistentes sociales, abogados, nutricionistas y asesores financieros. A su vez, el canal también recibe denuncias de nuestros colaboradores en materia de acoso laboral. Para hacer uso de este beneficio se debe llamar al número 223 354 130 y desde red fija al 800 646 190. Por ahora, se encuentra disponible solo para Chile, pero esperamos prontamente expandirlo al resto de nuestras operaciones nacionales.



¡En Colombia!

Durante el año 2021, en Colombia se implementó el **Programa de Transparencia y Ética Empresarial**, en el marco del Código de Ética de Casaideas Matriz.

En conformidad con la regulación colombiana, se implementó el SAGRILAFT, sistema de autocontrol, prevención y gestión de riesgos contra el lavado de activos, financiación al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva. Estos programas son monitoreados por un oficial de cumplimiento externo, quienes cumplen ciertos requisitos establecidos por la Superintendencia de Sociedades.

El canal de comunicación de temas relacionados con ética y transparencia está publicado en la página web www.casaideas.com.co, donde se informa el correo electrónico (etica.casaideas@resguarda.com) para el reporte de actividades o conductas que vayan en contra de la ley o políticas de DH COLOMBIA SAS, relacionados con temas de ética y transparencia.

Registro de denuncias en 2021



Durante 2021, registramos un total de **11 denuncias a través de nuestros canales**. De ellos, un total de 9 provinieron de Chile y 2 de Colombia. La gran mayoría de los casos (8) fueron motivados por acoso laboral.



Nuestro procedimiento interno establece la **revisión detallada** con el/la denunciante y el supervisor (a), con el fin de tomar las medidas y ajustes correspondientes, dependiendo de la materia que se presente.



Afortunadamente, prácticamente **la totalidad de ellos logró ser cerrado con éxito en 2021** (10 de 11). El caso que no se logró cerrar al terminar el año 2021, fue cerrado a inicios del 2022.



Es importante consignar que ninguna de estas denuncias respondió a temas de **corrupción, discriminación o acciones jurídicas** que atenten contra el buen funcionamiento de la compañía.



Tampoco registramos acciones jurídicas en relación a **competencia desleal o infracciones en materia de prácticas monopólicas** y contrarias a la libre competencia.

3. Nuestro desempeño económico

En Casaideas nos caracterizamos por nuestra resiliencia y adaptabilidad. Durante la primera mitad del año 2021, continuamos experimentando los efectos de la pandemia: nos enfrentamos al cierre de tiendas, cuarentenas estrictas y prolongadas, mientras que los fletes internacionales manifestaron demoras y alzas elevadas, que generaron un escenario de alta incertidumbre y problemas de stock de los productos.

Afortunadamente, el segundo semestre comenzó a demostrar indicios de reactivación y pronto observamos una explosión de la demanda. El avance en las medidas sanitarias y vacunación, así como la consecuente disminución de casos dio lugar a una apertura comercial que nos permitió recuperar y compensar las pérdidas del primer semestre.

**Resiliencia y adaptabilidad:
¡Gracias a nuestros
colaboradores y clientes!**

**Una vez más, nuestros
equipos demostraron la gran
capacidad de recuperarse y
capturar las oportunidades
que fueron emergiendo.
Así también, nuestros
clientes volvieron a nuestras
tiendas apenas las medidas
sanitarias lo permitieron.**



De esta forma, podemos destacar los siguientes logros en este periodo:



Logramos incrementar significativamente las ventas durante el segundo semestre, alcanzando un **promedio mensual superior en 26%** respecto a nuestro presupuesto.



Superamos el presupuesto a nivel consolidado de 2021 (Chile, Perú y Colombia), recuperando toda la baja del primer semestre, quedando con un **6,6% de mayor venta** y un **13,3% de mejor EBITDA**.



Como operación global, fuimos capaces de **responder adecuadamente a la explosiva demanda** y a las dificultades experimentadas en la logística internacional.

Fuimos capaces de aprender de los **desafíos** que se nos presentaron. En primer lugar, la necesidad de fortalecer significativamente nuestro canal de E-Commerce, para contrarrestar el efecto de la contracción de la demanda en tiendas. Así, nuestro horizonte será la **consolidación de la omnicanalidad**, pues en 2021 comprendimos la importancia de la complementariedad de los canales de venta, cuando convergen presencialidad y E-commerce.

El segundo gran desafío fue el trabajo remoto, toda vez que requiere gran coordinación administrativa de cara a nuestros clientes internos y externos. Como respuesta, avanzamos rápidamente en procesos de **digitalización** y por primera vez nos aventuramos en **robotización**, lo cual nos permitió sortear estas complejidades. Sin duda, continuaremos explorando nuevas alternativas para integrar de forma permanente estas innovaciones a la gestión de nuestro negocio.

Principales Cifras Económicas en 2021

(Cifras al 31 de diciembre de 2021, en USD*)

INGRESOS (VENTAS NETAS):

USD\$ 162.599.399

Un 45.4% superior a 2020

EBITDA¹:

USD\$ 32.815.792

2,2 veces superior a 2020

¹Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation, and Amortization. Considera las normas internacionales de información financiera (IRFS)

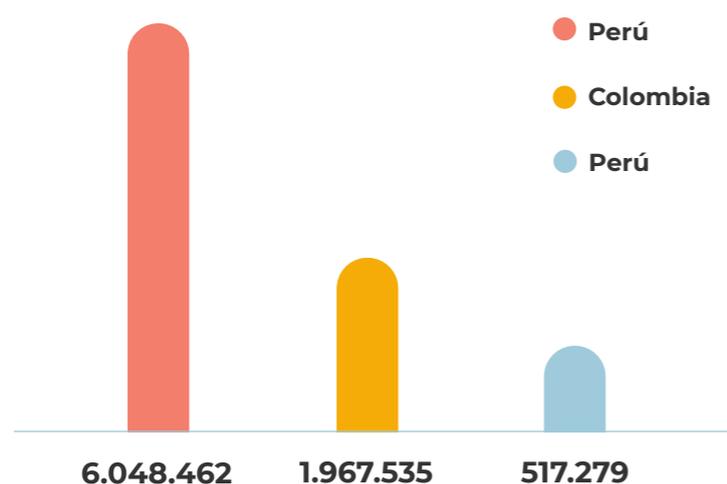
Valor económico generado a los grupos de interés

Valor Económico Generado y Distribuido (USD)

i. Valor económico directo generado		162.599,399
ii. Valor económico distribuido: costes operacionales, salarios y beneficios de los empleados, pagos a proveedores de capital, pagos al gobierno (por país) e inversiones en la comunidad	Gastos Operacionales	-75.640,811
	Gastos de Administración y ventas	-68.391,628
	Gasto no operacional	-3.864,877
	Impuestos	-4.648,120
Total		10.053,963

Número total de transacciones

8.533.276



Cantidad de productos o servicios proporcionados



38.211.278

UNIDADES

Capitalización total desglosada en términos de deuda y capital

DEUDA FINANCIERA:

25.113.252

PATRIMONIO:

45.227.838

DEUDA SOCIOS:

13.899.951

* Valor USD al cierre 2021 CLP \$844,69.

Casaideas **contigo**

03



Nuestro equipo

En 2021, el bienestar de nuestros colaboradores y la calidad de nuestro trabajo se mantuvo como una prioridad central. Pusimos en práctica aprendizajes del año anterior, especialmente respecto al manejo de la crisis sociosanitaria, con la firme intención de desarrollar nuestras labores de la manera más natural y segura posible.

Estos esfuerzos, junto a la gran resiliencia y capacidad de adaptación de nuestros colaboradores rindieron muy buenos frutos: durante el segundo semestre nuestras ventas alcanzaron altos niveles que hicieron posible incorporar a 320 nuevos colaboradores en el caso de Chile y 99 en el caso de Colombia.

En este contexto, siempre estuvimos atentos a los requerimientos de nuestro equipo. Nos dedicamos de forma intensa y proactiva a la creación de nuevas áreas, como la de comunicaciones internas, y de programas formativos, en productos y sostenibilidad. De este modo, robustecimos la oferta de capacitación y renovamos la cartilla de beneficios orientados a contribuir al bienestar de nuestros colaboradores.

¡Destacamos en Colombia!

Entre los hitos más importantes del 2021 en Casaideas Colombia, se encuentra la inauguración de **4 nuevas tiendas**. A ello se debe, principalmente, el aumento de nuestra dotación que pasó de **95 a 194 colaboradores**.

Queremos agradecer el esfuerzo desplegado por el equipo y reconocer que estos logros fueron posibles gracias a su trabajo y constante dedicación.

En 2021 Casaideas Chile fue reconocida como **Marca de Excelencia por ser la empresa más preocupada por el bienestar de sus colaboradores durante la pandemia**. Este reconocimiento nace del estudio Chile 3D, la investigación más grande realizada en el país sobre marcas y estilos de vida, realizada por la consultora GFK.

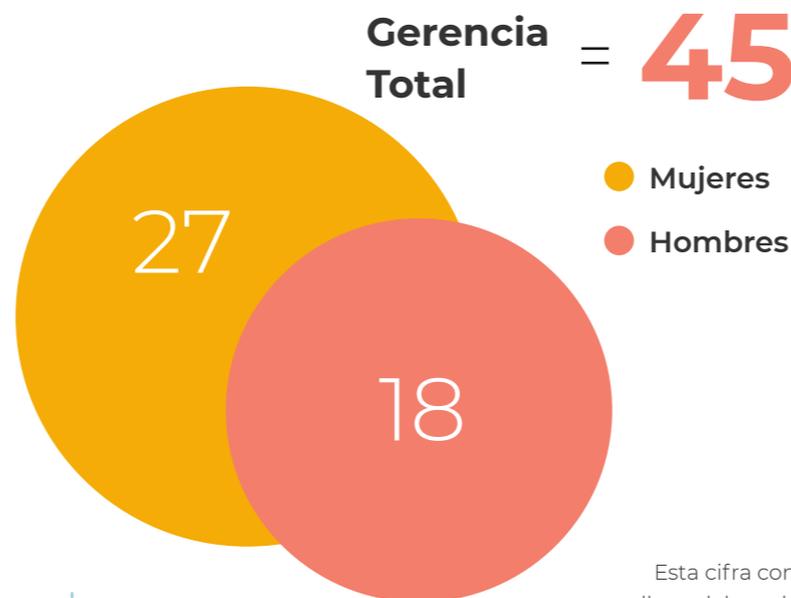
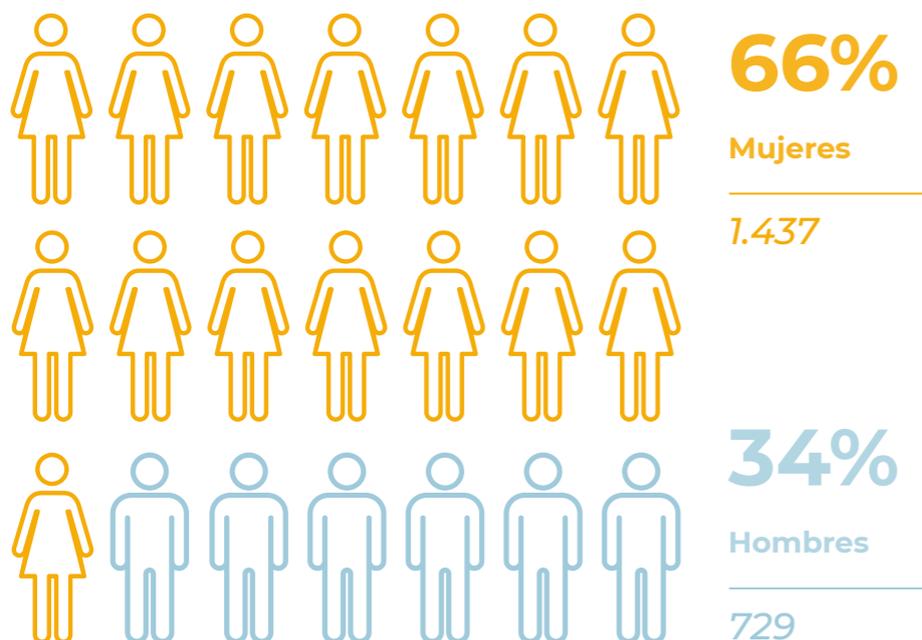


Cuántos y quiénes somos

En *Casaideas* sabemos que nuestros colaboradores son esenciales, pues son el motor de todo lo que hacemos. Su bienestar y formación son una de nuestras mayores preocupaciones. Por ello, durante 2021 nos centramos especialmente en la capacitación de nuestro equipo, para que cada colaborador cuente con las herramientas y conocimientos necesarios para desempeñarse de la mejor forma posible.

Asimismo, la composición predominantemente femenina de nuestro equipo, tanto de colaboradoras como de gerencia, es algo de lo que estamos orgullosos en la medida que buscamos contribuir activamente a la equidad de género.

Dotación Total = 2.166



Monto de inversión en capacitación (USD)

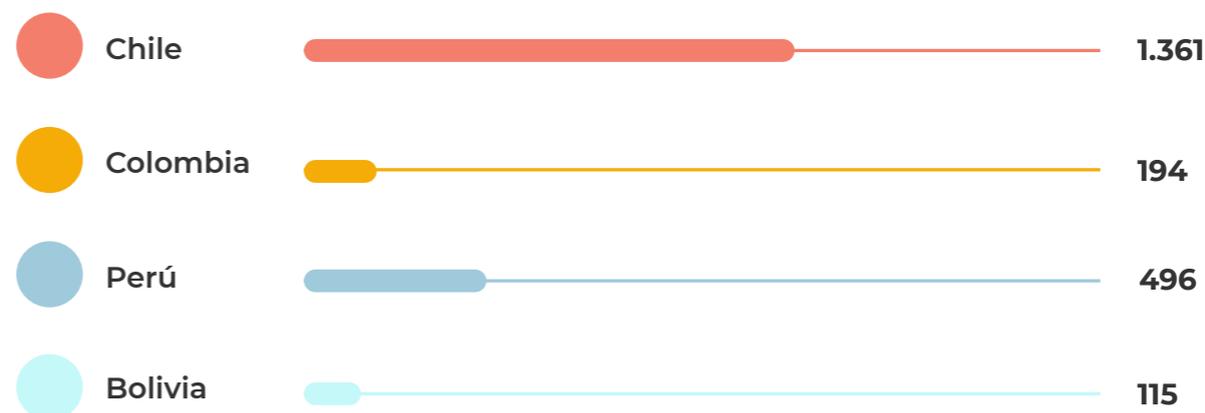
USD\$118.002*

Total colaboradores capacitados

2.459

Esta cifra considera a aquellos colaboradores que entraron y salieron de la compañía durante el año.

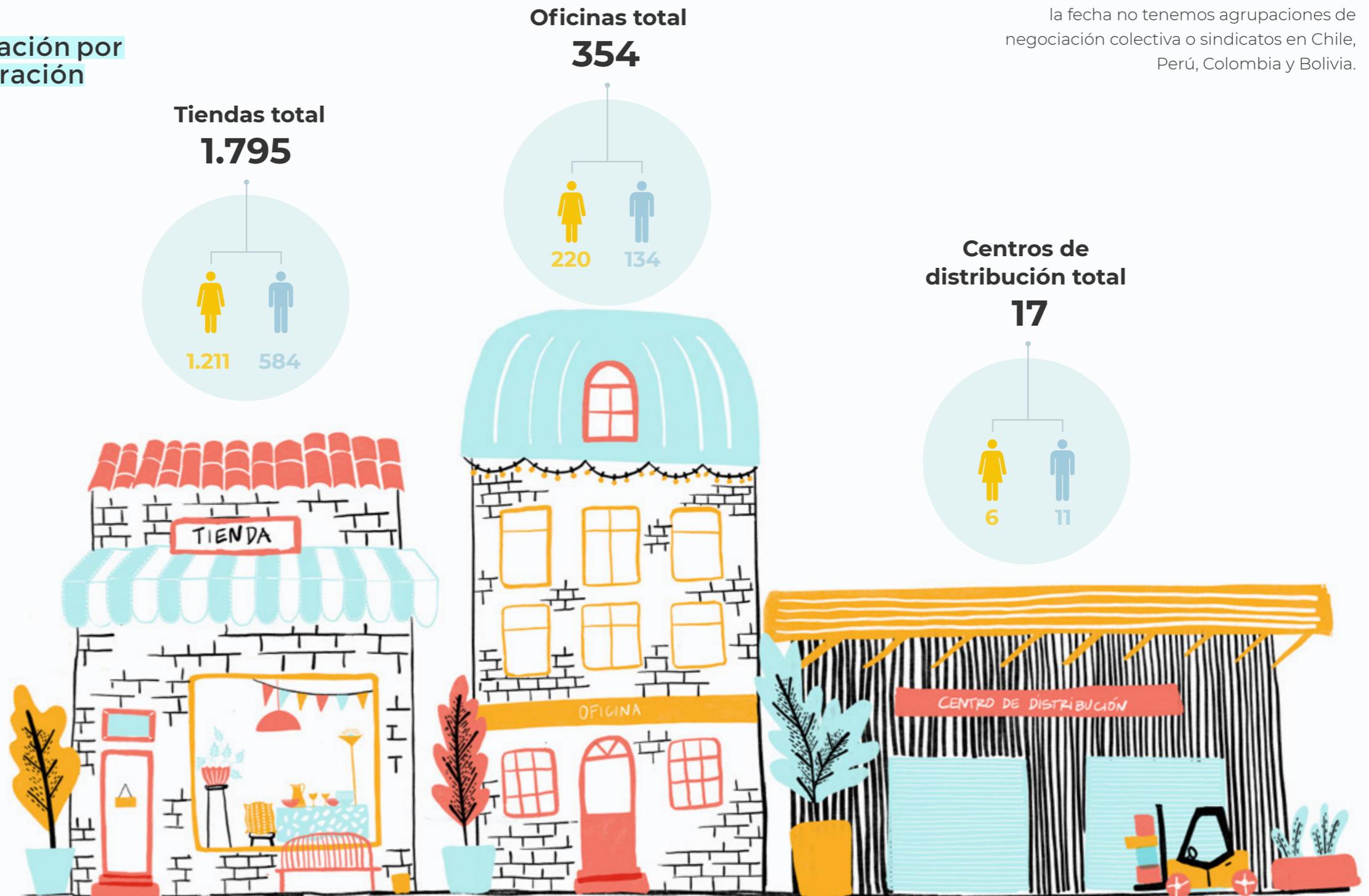
Dotación total por país



*77,5% del monto total de inversión en capacitación corresponde a capacitaciones con código SENCE.

Cuántos y quiénes somos

Dotación por operación



Cuántos y quiénes somos

Rango etario colaboradores

	CHILE	PERÚ	COLOMBIA	BOLIVIA
Menores de 30 años	619	226	104	46
Entre 30 - 50 años	599	219	78	67
Mayores de 50 años	143	51	12	12



Tipo de contrato

	Plazo indefinido	Plazo fijo
CHILE	980	381
PERÚ	108	388
COLOMBIA	186	8
BOLIVIA	115	0

Jornada de trabajo

	Jornada completa	Jornada parcial
CHILE	932	429
PERÚ	362	134
COLOMBIA	167	27
BOLIVIA	115	0

Índice de rotación



1. Diversidad e inclusión

En Casaideas nos identificamos como una empresa activista, que busca contribuir permanentemente a la construcción de una sociedad más justa e inclusiva. Es por esto que vemos la diversidad de nuestro equipo como un principio inherente a nuestra organización, el cual forma parte de nuestra identidad corporativa.

Es así que buscamos seguir potenciándonos en este ámbito, apuntando a metas cada vez más claras y ambiciosas que permitan distinguirnos como una organización que se preocupa activamente por generar espacios que acojan y valoren la diversidad de las personas. A continuación, compartimos los hitos más destacados en este ámbito para 2021.



Durante 2021, implementamos por primera vez el **Estudio ICREO Organizaciones** para conocer el nivel de confianza de nuestros colaboradores en la organización. Dentro de los resultados obtenidos, el factor mejor evaluado fue la alta valoración al Respeto y Ética organizacional, con una calificación de **6,2 sobre 7**; donde el atributo que mayor valoración obtuvo a nivel transversal fue **la percepción de respeto hacia la diversidad y las creencias personales por parte de la organización**.

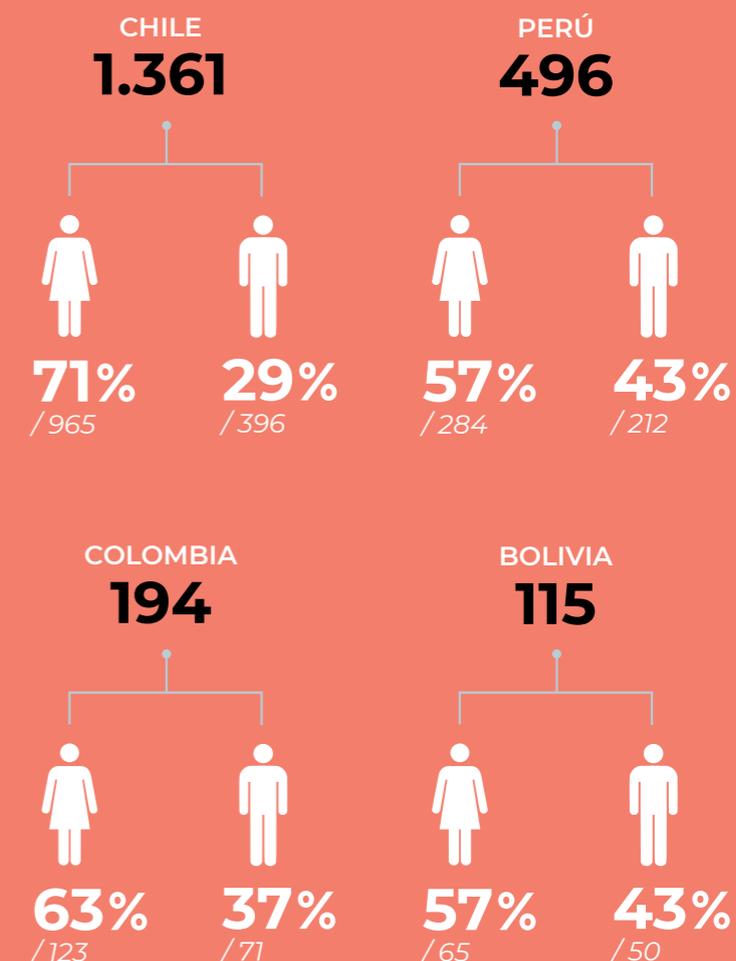


Durante el año 2021 pudimos aumentar en un **52%, es decir, de 23 a 35** el número de personas con discapacidad que forman parte de nuestra organización, respecto a 2020. Esto nos permite seguir avanzando en el desarrollo de un **Casaideas activista**, que reconoce la diversidad de su equipo como un valor que nos enriquece y nos permite aportar en la construcción de una mejor sociedad.



Respecto a la equidad de género podemos observar que durante 2021, tanto en Chile, Colombia, Perú y Bolivia, las mujeres representaron más de la mitad de la fuerza laboral de la compañía, **bordeando el 60%** en algunos casos, y en otros superando dicha cifra.

A continuación, presentamos el porcentaje de la dotación según género de los países donde operamos.



2. Calidad de vida y bienestar

Durante el año 2021, una de nuestras prioridades fue renovar y mejorar la cultura de trabajo al interior de Casaideas, enfocándonos en promover el bienestar y la alegría de nuestros colaboradores. Reconocemos los múltiples efectos que las dificultades derivadas de la pandemia han tenido en las relaciones interpersonales y la conformación de equipos. Esta experiencia nos llevó a reforzar que la felicidad de nuestros colaboradores es para nosotros un elemento movilizador, que consideramos esencial para el funcionamiento armónico de la organización.

Es en atención a lo anterior que nos propusimos la reestructuración de una Política de Compensación acorde a las necesidades de las personas, para la cual fue un requisito desarrollar dos evaluaciones internas. La primera de ellas, el Estudio ICREO Organizaciones realizado en el mes de agosto, cuyo objetivo es medir y gestionar la confianza de los colaboradores en la organización. La segunda, el proyecto Un Lugar Feliz para Trabajar (ULFPT), que tiene relación con cómo evaluamos y entendemos aquello que a los colaboradores de Casaideas los hace felices.



Estudio ICREO Organizaciones

Los integrantes jerarquizaron los niveles de mayor relevancia, quedando en los tres primeros lugares la “Responsabilidad y cumplimiento de compromisos”, “Cercanía, colaboración y participación” y “Respeto y ética organizacional”. El estudio contó con una amplia participación llegando al 77% de los colaboradores. De ellos, un 72% recomienda a Casaideas como espacio de trabajo, un 77% se inclina a permanecer en la compañía y evalúa con nota 6 sobre 7 a la compañía en términos de cuidado de su personal.

Estos resultados serán la base que utilizaremos para impulsar nuestra nueva Estrategia de Personas que será implementada a partir del año 2022.

En Casaideas el bienestar de nuestros colaboradores es una de nuestras principales preocupaciones, pues ellas y ellos son los motores de la compañía. A quienes queremos entregar una experiencia de trabajo significativa, inspiradora y feliz, donde los equipos de trabajo se identifiquen con este propósito y se sientan comprometidos a lograr más en conjunto.



Un Lugar Feliz para Trabajar

Consistió en la ejecución de una serie de actividades en las que nos propusimos reflexionar sobre qué nos ponía alegres y cómo podíamos facilitar la vida de quienes trabajan en Casaideas. Esta iniciativa contó con la participación de más de 150 colaboradores y nos ayudó a comprender cómo y qué debemos trabajar para seguir haciendo de Casaideas un lugar donde cada colaborador se sienta a gusto en el rol que desempeña.

Es por ello que buscamos mejorar permanentemente en este ámbito, entregando una serie de beneficios novedosos y, acorde a las necesidades de las personas, las cuales contribuyan concretamente a su calidad de vida.

A continuación, te presentamos algunos de los beneficios más destacados:



REGALOS POR EVENTOS

Giftcard matrimonio o acuerdo de unión civil

Como *Casaideas* otorgamos una giftcard de nuestra compañía por un monto de \$150.000 a los colaboradores que contraen matrimonio o celebran un acuerdo de unión civil. Y si el matrimonio o acuerdo de unión civil se celebra entre 2 colaboradores, se entregará una Giftcard a cada uno de ellos.

Giftcard por nacimiento o adopción legal de hijo/a

Entregamos una giftcard de nuestra empresa por un monto de \$100.00, ya sea por nacimiento o adopción en términos legales.



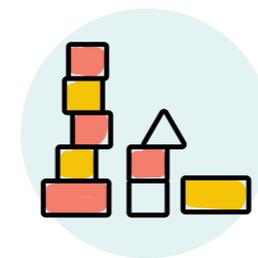
PERMISOS ESPECIALES

Rendición de examen de grado

Como compañía somos conscientes de la importancia que tiene adquirir nuevas herramientas para el desarrollo profesional, por eso te damos 2 días de permiso pagados que permitan rendir examen de grado o defender tesis para optar a un título profesional o técnico.

Días de libre uso

Muchas veces debemos realizar trámites durante la semana que requieren de tiempo. Por eso como compañía, hemos decidido entregar 2 días laborales de libre uso al año con goce de sueldo para aquellos colaboradores de jornada completa y 1 para aquellos part time.



OTROS BENEFICIOS

Bono compensatorio Sala Cuna

En *Casaideas* contamos con convenios que cumplen todos los estándares para brindar una sala cuna que entregue la tranquilidad necesaria. Pero para casos excepcionales y justificados, en los cuales no se haga uso de la sala que otorgamos, proporcionamos un bono compensatorio por una suma mensual proporcional a la jornada de trabajo.

Continuidad en el manejo de la pandemia

Destacamos aquí las principales iniciativas para el manejo extendido de la pandemia:



Realizamos importantes esfuerzos desde el área de Persona para garantizar la protección de nuestros colaboradores y clientes frente al Covid-19, logrando la certificación del 100% de nuestras unidades de negocio con **Sello Covid-19**, apuntando a los estándares de más alto nivel. Además, actualizamos el **Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad**, la modalidad de trabajo remoto, protocolo por contingencia Covid-19 y una guía de manejo manual de carga.



Acciones de apoyo a la salud mental: implementamos nuestro programa de asistencia **Red de Apoyo al Empleado** de carácter gratuito, confidencial y de cobertura nacional en Chile. Esta plataforma nos permitió apoyar a nuestros colaboradores a través de cursos de Mindfulness y yoga para manejo del estrés y charlas sobre uso efectivo del tiempo, contención emocional y actividades para niñas y niños.

TESTIMONIOS DESTACADOS COLOMBIA Y PERÚ

Catalina se protege contra el Covid-19, gracias a los esfuerzos de Casaideas Colombia

En Colombia, los tiempos de vacunación contra el Covid-19 no tuvieron la misma celeridad que en otros países, lo que generó preocupación en aquellos empleados que debían acudir presencialmente a sus lugares de trabajo. Como es el caso de Catalina Londoño, analista de e-commerce y marketing, quien por su edad aún no había sido vacunada. Es por esto que en Casaideas Colombia, adquirimos 100 esquemas completos de vacunación para la tranquilidad y salud de nuestros colaboradores. Catalina fue una de las personas que recibió esta vacunación y nos comparte las siguientes palabras:

“Llegó la noticia en julio de que Casaideas había comprado vacunas para todos sus colaboradores lo cual me emocionó especialmente porque era la única que aún no se vacunaba de mi familia. Este gesto por parte de la compañía de preocuparse de los colaboradores me pareció muy lindo, pues nos liberó de la preocupación que sentíamos”.

Pese a las restricciones, Manuela logra ejercer como Jefa de Tienda en modalidad remota gracias al respaldo del equipo Casaideas Perú

En Perú el gobierno estableció fuertes restricciones de movilidad para las personas mayores, lo que implicó que Manuela Gutiérrez no pudiera desempeñarse como jefa de tienda en formato presencial. Esto la condujo a un importante proceso de reconversión, en el que contó con todo el apoyo de su equipo y la compañía.

“Los chicos en general estuvieron muy agradecidos de la empresa, no sólo por mí, sino que en general porque la empresa se supo comportar a la mayor de las alturas los tres meses que tuvimos cerrado. Yo siento un agradecimiento inmenso a la empresa por el respaldo que nos dieron a todos, se reconoció el valor del grupo humano, la empresa supo valorar a su gente y sabemos que eso significó muchos esfuerzos”.

Accidentes laborales

En Casaideas la salud y seguridad de nuestros colaboradores es una de nuestras mayores preocupaciones, pues ellos son el principal motor de la compañía. A continuación presentamos el registro de accidentes laborales ocurridos en Casaideas Chile durante el año 2021.

Accidentes laborales 2021

21 accidentes laborales

219 días perdidos

Tasa de accidentabilidad 1,9



Durante este período trabajamos en un control, monitoreo y gestión en materia de accidentabilidad, llevando a cabo los siguientes planes de acción:

- ▶ Ejecución de capacitaciones internas y externas a los centros de trabajo de Casaideas en temas de Seguridad y Salud Ocupacional.
- ▶ Desarrollo de actividades y talleres junto a la Mutual de Seguridad.
- ▶ Revisión con Mutual de Seguridad respecto a las condiciones laborales e implementación de protocolos.
- ▶ Aumento de inspecciones en terreno para evaluar las condiciones de las tiendas y centros de distribución.
- ▶ Investigación de los accidentes ocurridos en el trabajo.
- ▶ Elaboración de reportes de siniestralidad para realizar seguimiento y así minimizar los accidentes en el trabajo.
- ▶ Certificación continua del sello covid de Mutual de seguridad para estandarizar todos los centros de trabajo con la documentación legal ante eventuales fiscalizaciones.
- ▶ Actualización de la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos.
- ▶ Capacitaciones continuas a nuestros colaboradores de Chile acerca de la ley N°16.744, sobre el seguro social de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Esta normativa estipula el requerimiento de informar respecto a riesgos laborales, el uso y manipulación de extintores y protocolo de seguridad sanitaria Covid-19.
- ▶ Aplicación de la norma técnica de identificación y evaluación de factores de riesgo de trastornos músculo esqueléticos relacionados al trabajo en todas las tiendas Casaideas Chile.

De acuerdo a las acciones ejecutadas, la resolución que emitió nuestro organismo administrador –Mutual de Seguridad– junto a la SUSESO estableció que Matriz Ideas S.A. logró mantener la tasa de siniestralidad en un 0.93% que corresponde a la cotización básica legal de acuerdo al D.S. N°67.

3. Atracción y retención del talento

Durante el año 2021, en Casaideas nos abocamos a realizar todas las evaluaciones internas necesarias para así definir una mirada de desarrollo interno que respondiese a las necesidades de la organización y al contexto de mayor digitalización.

Además, realizamos un importante rediseño organizacional, el cual tiene como uno de sus principales objetivos la atracción del talento y la readecuación funcional. Esta reestructuración implicó la instalación del **área de Comunicaciones Internas y del área de Formación**, desde donde se impulsó el primer programa formativo para tiendas en materia de productos y sostenibilidad.

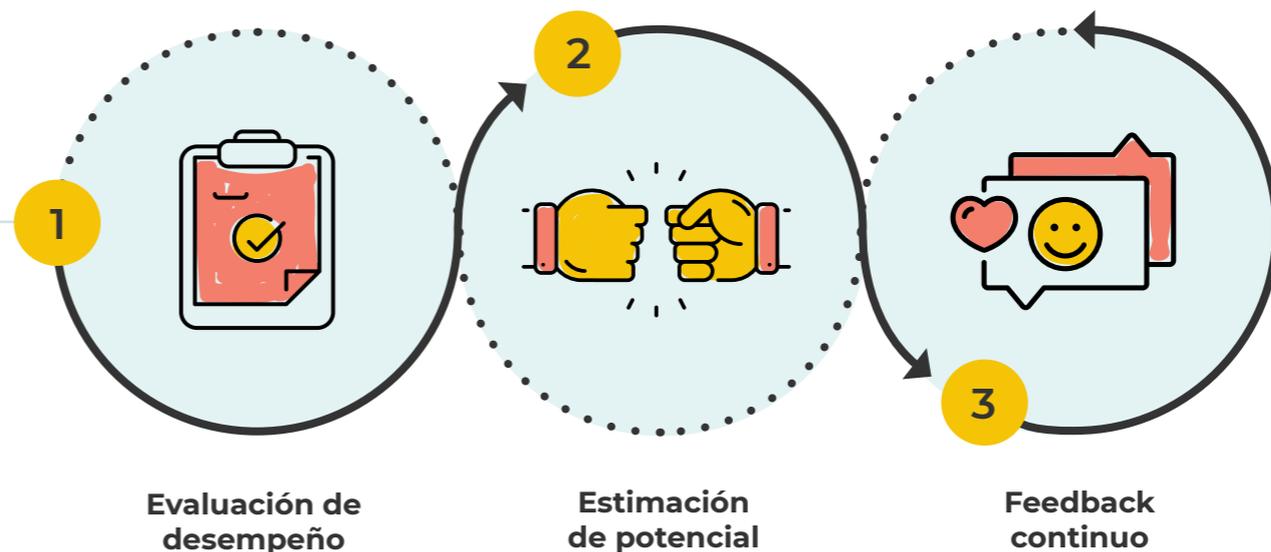
SISTEMA DE GESTIÓN DE DESEMPEÑO: AVANZA

Adicionalmente, identificamos la necesidad de robustecer la toma de decisiones basadas en el mérito y desempeño de nuestros colaboradores, en donde las resoluciones adoptadas fueran objetivas, justas, equitativas y sanas, fortaleciendo así la cultura del desempeño al interior de la compañía.

Es en función de lo anterior que durante el 2021 se crea e implementa **Avanza**, nuestro Sistema de Gestión de Desempeño, el cual tiene como propósito generar un proceso de transformación hacia una nueva cultura de mérito y diálogo, que enriquezca y facilite la toma de decisiones en el área de Personas.

Durante octubre del año 2021 se realizó una prueba piloto de Evaluación de Desempeño en la que participaron 140 colaboradores de casa matriz con el objetivo de sensibilizar a los líderes y colaboradores, lo cual nos permitió obtener una retroalimentación del instrumento para realizar los ajustes necesarios a nuestra primera Evaluación anual de Desempeño 2021.

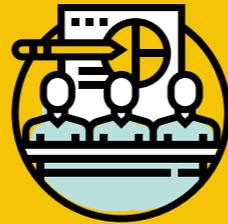
Avanza está compuesto de tres ejes



4. Formación y desarrollo

El 2021 fue un año que quisiéramos destacar por la variedad y cantidad de capacitaciones que pudimos realizar a nuestros colaboradores, en todos los países donde operamos. En el caso de Chile superamos todos los indicadores respecto al año 2020, debido a la consolidación del área de Formación encargada de diseñar e implementar diversos proyectos enfocados a capacitar a las y los colaboradores en diversas materias y contenidos.

PERÚ



Durante el año 2021, realizamos diferentes capacitaciones para nuestros líderes y jefaturas de tienda en las líneas de Servicio y Gestión. Además, nuestros ejecutivos tuvieron la oportunidad de participar del Congreso Latinoamericano de Retail. También desarrollamos talleres de coaching sobre liderazgos de equipo a jefes zonales y jefes de tienda, junto con una **capacitación de Excel para jefes de tienda en sus distintos niveles de complejidad, la cual contó con un 100% de asistencia.**

COLOMBIA



En 2021 desarrollamos un amplio abanico de capacitaciones, mediante las cuales nos aproximamos a una variedad de materias con el propósito de brindar una formación integral a nuestros colaboradores. Destacan las **capacitaciones de desarrollo personal, tanto para el equipo de tiendas como del área administrativa**, en la que se trataron temas de resolución de conflictos, hábitos de vida saludable y manejo de emociones.

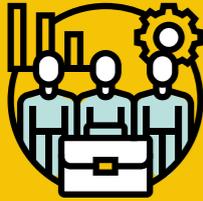
BOLIVIA



Durante 2021, buscamos profundizar en el conocimiento de herramientas que mejoren el despliegue de nuestros colaboradores en relación a sus funciones. Concentrándose en un mayor desarrollo de habilidades sociales, pero también en temas como salud y seguridad ocupacional. Las acciones realizadas en este ámbito nos han dejado muy contentos puesto que **la participación del personal alcanzó un 100%, lo que nos motiva a seguir desarrollando y fortaleciendo nuestra área de formación.**

En complemento a lo anterior, realizamos capacitaciones de manejo de cargas e higiene postural para el personal de tiendas y brigadistas, además de capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo y de inducción corporativa para el personal de nuestras 4 nuevas tiendas inauguradas durante el año 2021. Allí se trataron temas de procesos de todas las áreas, **protocolos de atención a clientes, resolución de problemas, conocimiento de producto, sostenibilidad, código de ética y la normativa aplicable a tiendas.**

CHILE



La creación de **Academia Casaideas**, una plataforma virtual de e-learning que entrega contenidos a través de cursos, cápsulas y material de apoyo. Esta plataforma funciona como un repositorio de información crítica para los distintos equipos de la compañía, especialmente para el área de Gestión de Procesos. En consecuencia, resulta un espacio destinado por completo al desarrollo y aprendizaje de nuestros colaboradores, tanto de tiendas como de las áreas centrales.



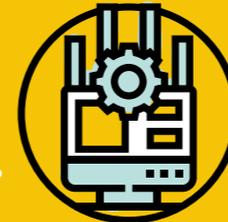
Levantamiento de Necesidades de Capacitación (DNC) e itinerario formativo, mediante el cual se levantaron las necesidades formativas de las y los colaboradores, a fin de crear un itinerario formativo para los siguientes 24 meses. Esto nos permitió ordenar y priorizar, tanto a nivel presupuestario como de agenda, la entrega de capacitaciones tanto en aspectos técnicos como en competencias.



Capacitación y Certificación de Producto. Este programa fue transversal a todos los países en los que operamos (Chile, Perú, Bolivia y Colombia), lo cual tuvo como resultado la **capacitación del 100% de nuestros colaboradores de tienda**. Esta capacitación se compuso de 3 cursos: Materialidades, Productos por Mundo y Sustentabilidad de Producto, lo cual nos permitió dotar de mayores conocimientos y herramientas a los equipos, permitiéndonos brindar un mejor servicio y asesoría a nuestros clientes.



El inicio del Programa de Liderazgo para Jefes de Tienda, el cual contempló 5 talleres, de los cuales 3 se realizaron en 2021, a través de la metodología de "Estructuras duales", además de un coaching individual para 6 jefes de tienda. Todo ello orientado a fortalecer y desarrollar las habilidades de liderazgo de nuestros equipos.



Se crea, diseña e implementa el programa **Inducción al Puesto de Trabajo** lo que nos permitió estructurar, para cada puesto de trabajo de casa matriz, la pauta de acciones a realizar del nuevo colaborador durante su primer periodo en la compañía. Este proceso es guiado y acompañado tanto por su jefatura como por su equipo directo, facilitando la adaptación de las y los nuevos colaboradores. **En 2021 se desarrollaron inducciones correspondientes a 94 cargos, además de un sistema de certificación para líderes y anfitriones.**



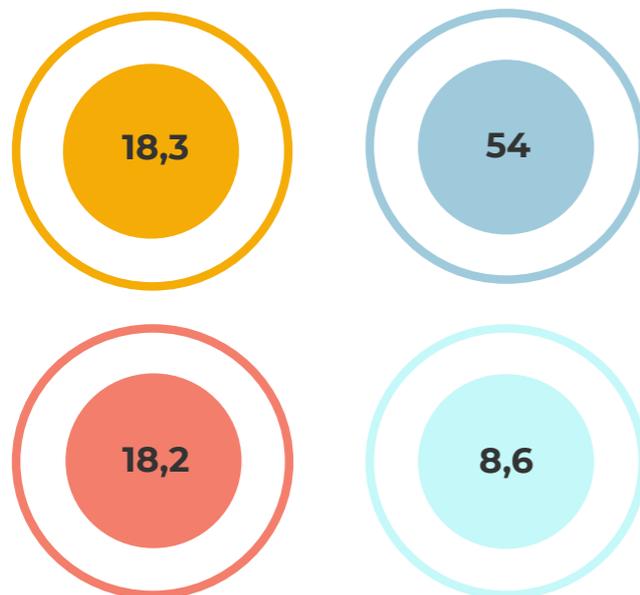
Adicionalmente, dimos el primer paso en formación digital, capacitando a **30 líderes de la empresa en conceptos de agilidad y transformación digital.**



Inducción corporativa. Durante el año 2021 mejoramos y estandarizamos la incorporación de nuevos colaboradores a la compañía, entregando información clave y de manera temprana para la comprensión de nuestra cultura, estrategia, productos y principales procedimientos. **Se facilitó la integración de 111 nuevos colaboradores, tanto en aspectos culturales como en sus respectivas funciones**, para los cargos de Jefatura de Tiendas, Encargado de Zona y Jefe Visual.

Promedio de horas de formación por persona durante 2021

● Chile ● Colombia
● Perú ● Bolivia



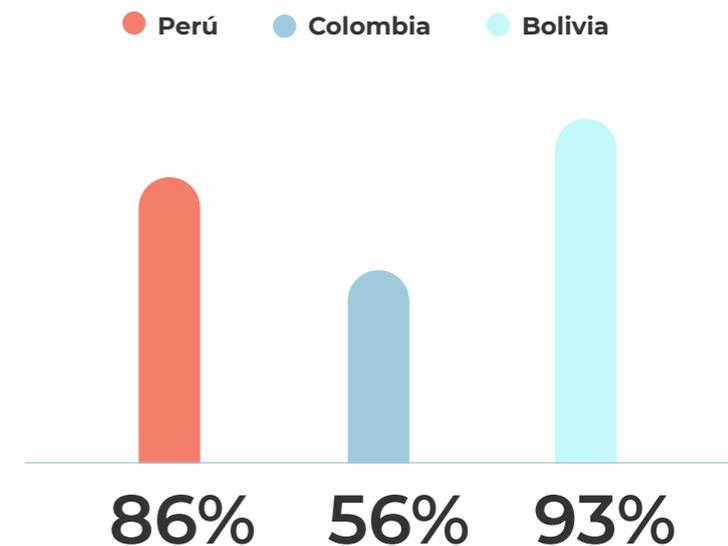
*En Colombia el mayor promedio de horas de capacitación se explica principalmente por la apertura de nuevas tiendas.



Hasta 2021, en Casaideas Chile, se llevaba a cabo una evaluación vertical a nuestros colaboradores, además de una autoevaluación para generar un proceso de retroalimentación en materia de desempeño. Sin embargo, consideramos como desafío fortalecer y mejorar este proceso. Es por eso que en enero y febrero del 2022 realizamos nuestro primer proceso de evaluación formal de desempeño.

En la siguiente gráfica presentamos el porcentaje de colaboradores que recibieron evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional durante 2021, en el resto de los países donde estamos presentes.

Porcentaje de colaboradores que reciben evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional durante 2021



País	Total de la dotación	Colaboradores capacitados	% respecto de la dotación
Chile	1.361	1.173	86%
Perú	496	496	100%
Colombia	194	109	56%
Bolivia	115	115	100%

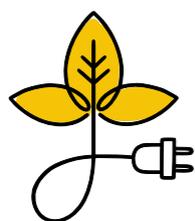
Webinars para nuestros colaboradores en 2021

A las capacitaciones, se sumaron un conjunto de webinars relacionados a materia medioambiental que se presentan a continuación:



IMPACTOS AMBIENTALES DE LA CADENA DE VALOR

Contó con la participación de 12 colaboradores a quienes se interiorizó sobre el ciclo de vida de los productos y procesos, así como de sus respectivos impactos ambientales.



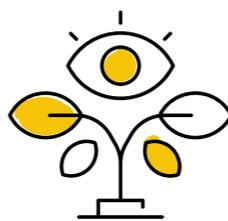
INDUCCIÓN A LA SUSTENTABILIDAD

En la cual participaron 800 colaboradores, en donde el objetivo fue familiarizar a nuestro equipo con la Estrategia de Sostenibilidad de la compañía y sus respectivos pilares, objetivos y desafíos.



RECICLAJE

Contó con la participación de 750 colaboradores de Chile y 501 colaboradores de otros países. Se dirigió a personal de tiendas y centros de distribución a fin de que conocieran la manera correcta de reciclar en sus lugares de trabajo.



ECODISEÑO

Participaron 39 colaboradores del equipo de Diseño y se abordaron temas como introducción al pensamiento de ciclo de vida, metodología de análisis del ciclo de vida, metodología de ecodiseño y resolución de desafíos de sostenibilidad de productos.

ASAMBLEA JUNTOS SOMOS MÁS

Rutina de comunicaciones que instalamos, la que nos ha permitido estar mejor informados de los acontecimientos de la compañía. Creando espacios de conexión entre los equipos de trabajo de los diferentes países. Durante 2021 tuvimos la oportunidad de realizar 3 sesiones, con una duración de 90 minutos cada una, en la que participaron 78 gerentes, subgerentes y jefaturas. Y posteriormente cada área hace réplicas con sus equipos.

ACTUALIZACIÓN DE NUESTRAS COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Este instrumento será el pilar de nuestra gestión en Gerencia, para representar de mejor forma el ADN y valores de Casaideas. Configuramos como nuevas competencias corporativas el liderazgo, creatividad de innovación, foco en el cliente, adaptabilidad, análisis e interpretación, organización y planificación, lograr y mejorar, cooperar y colaborar.

Nuestros clientes y comunidad

1. Perfil de nuestros clientes

En Casaideas nuestros clientes son nuestra principal fuente de inspiración. Día a día, nos llenan de energía y pasión para cumplir nuestro principal anhelo: ser el aliado de las y los fanáticos de su casa. Así, buscamos brindar siempre una oferta de productos diseñados con cariño, que alegren cada rincón de la casa, que sean amigables con el medioambiente y a precios asequibles.

Durante 2021, consolidamos los aprendizajes en materia digital, instalando nuevas capacidades digitales al interior del equipo, con el objetivo de generar mejoras continuas orientadas a mejorar la experiencia de compra de nuestros clientes.

Gestionando las inquietudes de nuestros clientes

Nos alegra compartir los buenos índices en la gestión de reclamos y consultas de nuestros clientes en 2021. En el caso de Perú, Colombia y Bolivia se atendieron el 100% de los reclamos de clientes, tanto del canal E-commerce como de las tiendas, mientras que, en el caso de Chile, alcanzamos el 99,6%. Los reclamos más comunes en todos los países fueron: despacho de pedido sin recepción, recepción de pedido dañado o incompleto, devoluciones y cambios.

De todas las compras realizadas en Casaideas Chile durante el 2021:



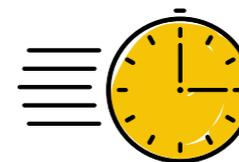
Sólo un **14% precisó de gestión postventa**, disminuyendo en 10 puntos porcentuales respecto al 2020.



Sólo un **5% de las ventas del 2021 fueron objeto de algún reclamo**, con una reducción importante en comparación al 2020, donde alcanzó el 12%.



Un **74% de nuestros clientes manifestaron sentirse satisfechos** con la gestión postventa de Casaideas.



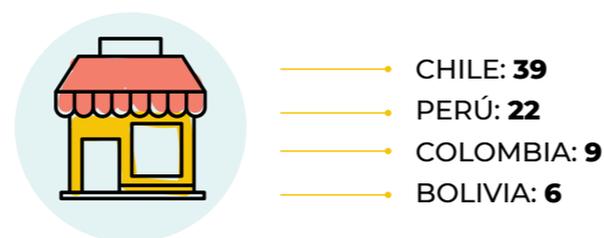
Un **77% de las consultas se resuelven dentro del plazo de 48 horas** y un 59% de ellas el mismo día.

Es importante consignar que no se registraron denuncias o reclamaciones vinculadas a violaciones de privacidad de clientes y pérdidas de datos, en ninguno de los países donde Casaideas se encuentra presente, ya sea mediante nuestras tiendas físicas o en nuestro canal de E-commerce.

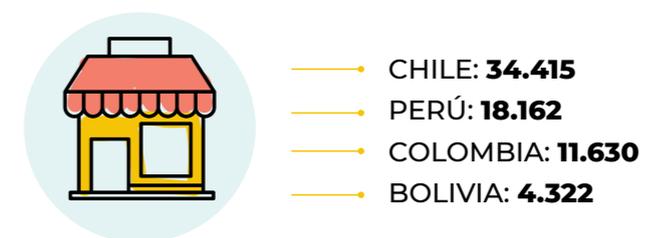
Principales cifras de nuestros clientes en 2021

En *Casaideas* nos apasiona entregar la mejor experiencia de compra a nuestros clientes, quienes sabemos se distinguen por ser personas abiertas al cambio, que viven y disfrutan su casa en cada minuto y situación, y en la que buscan reflejar su propia autenticidad. En este sentido, nuestra misión es apoyarlos para que conecten con sus sueños, poniendo a su disposición productos funcionales con diseños entretenidos que irradian alegría en cada rincón de sus casas.

Número total de tiendas 2021



Cantidad de m² totales de tiendas por país



Clientes atendidos por país



Número de tiendas nuevas abiertas el último año

2020		2021	
3 en Chile	1 en Colombia	1 en Chile	4 en Colombia
Plaza Norte Terrado Casa Costanera	Multiplaza	Plaza Oeste*	Plaza Buenavista Viva Envigado Arauco-Briceño Fontanar

*Nueva Tienda en Mall Plaza Oeste, se cambió la ubicación de la tienda anterior y se amplía el metraje para una mejor experiencia de compra.

2. E-commerce

En Casaideas estamos muy contentos por el fortalecimiento y consolidación de nuestro canal de E-commerce en Chile, Perú y Colombia durante el año 2021. Es central mencionar que no habría sido posible sin la activa colaboración de nuestro equipo, a quienes hemos capacitado de manera continua con el fin de robustecer sus capacidades digitales para la entrega de un servicio ágil y satisfactorio para nuestros clientes.

Monto total invertido a nivel corporativo para el funcionamiento del E-commerce

USD\$ 540.000



3. Gestión de calidad

En Casaideas nos mueve ser líderes en la democratización del diseño ofreciendo una gama variada de productos a precios asequibles para todas las personas. Esto implica prestar especial atención a la calidad de los productos que ofrecemos, la cual no se juega sólo en su materialidad y diseño funcional, sino que también en su sostenibilidad ambiental y el impacto que pueda generar en el entorno su materialidad, empaquetado y etiquetado.

Etiquetado de nuestros productos

Somos una compañía comprometida con la sostenibilidad de nuestros productos, y con entregar información transparente y detallada a nuestros clientes. En la siguiente tabla, presentamos el porcentaje de nuestros productos que cuentan con información de etiquetado sobre el origen de sus componentes, las vías de eliminación y reutilización.

Así también, describimos aquellos que cuentan con certificaciones tales como: el Forest Stewardship Council (manejo sustentable de bosques), Oeko-Tex (textiles libres de sustancias nocivas), Global Recycled Standard (Estándar Global de Reciclaje), Responsible Down Standard (Estándar de bienestar animal en granjas para uso de plumas) y normativas de seguridad y salud.

	CHILE	PERÚ	COLOMBIA	BOLIVIA
Productos que indican el origen de sus componentes	100%	100%	100%	100%
Productos que indican su vía de eliminación e ícono de reciclabilidad	100%	100%	100%	100%
Porcentaje (ventas) de alcance de comercialización de productos con certificado FSC pack	36%	33%	32%	18%
Porcentaje (ventas) de alcance de promoción y comercialización de productos con certificado producto (FSC producto, OEKO-TEX, RDS: Responsible Down Standard) (plumas), GRS: Global Recycled Standard)	27%	31%	26%	20%
Porcentaje de productos comercializados que requieren certificación según normativa de salud y seguridad	16%	13%	19%	24%

Metas al 2025:

- ▶ **FSC Producto:** 80% de los productos de origen forestal (maderas, papeles, cartones) serán FSC.
- ▶ **FSC Pack:** 70% de los pack (envase de productos) de origen forestal será FSC.
- ▶ **OEKO-TEX:** 100% de los productos textiles que están en constante y directo contacto con la piel contarán con esta certificación.
- ▶ **RDS:** 100% de los productos con plumas ya cuentan hoy con esta certificación.
- ▶ **GRS:** Promovemos la utilización de material reciclado en nuestros productos textiles. Durante 2022 trabajaremos en la definición de nuestra meta para los próximos años.
- ▶ **BPA:** 100% de los productos plásticos en contacto con alimentos o bebidas hoy son ensayados para asegurar que sean libres de BPA.

Tipo de producto	Descripción	Ícono	Certificación
Celulosa/papel	La certificación FSC de un producto o packaging asegura que los bosques desde donde proviene la materia prima, se manejan de una manera que preserva la diversidad biológica y que genera beneficios para las comunidades locales y los trabajadores.		
Textil	OEKO-TEX: STANDARD 100 de OEKO-TEX® certifica que todos los componentes de este producto, como telas, hilos y otros accesorios, han sido analizados a fin de evitar la presencia de sustancias nocivas para la salud de los consumidores.		
Plumas	RDS certifica que las plumas que contienen nuestros productos provienen de granjas donde los animales han sido criados de acuerdo a principios y criterios de bienestar animal.		
Reciclados	La certificación GRS permite el seguimiento y verificación del contenido de materiales reciclados en un producto final. La certificación GRS abarca el procesamiento, la fabricación, el envasado, el etiquetado, el comercio y la distribución de todos los productos fabricados con un mínimo del 20% de material reciclado.		
Plásticos	La migración del BPA tiene efectos nocivos para la salud (efectos en el sistema reproductivo y cardiovascular) La verificación de BRA FREE aplica para TODO producto plástico que esté en contacto con alimentos y bebidas		

Nuestro norte: Satisfacción total de nuestros clientes

En Chile, Perú y Colombia llevamos a cabo un estudio de percepción de nuestros clientes respecto a la página web y canal de E-commerce. Con el propósito de mejorar continuamente su experiencia de compra, dado que es de todo nuestro interés en Casaideas, entregar un servicio de excelencia que atienda a las necesidades de nuestros clientes.



Respecto a las visitas de nuestros clientes en el sitio web de Casaideas, en Chile un 45% de nuestros clientes calificó como agradable su experiencia de navegación, en Perú un 37% y en Colombia un 35%.

A su vez los clientes valoran de Casaideas y nuestro sitio:

Su cercanía y conexión con la marca.

Casaideas como una marca novedosa en diseño.

La seriedad de nuestra marca y servicio.

Los detalles en el diseño de la web.

El servicio de atención al cliente, especialmente en Chile.

Productos acorde a nuestro ADN: bonitos, entretenidos y económicos.

Iniciativas destacadas en nuestra gestión de clientes

EN TODOS LOS PAÍSES

Campaña Fan

Con el objetivo de mantener una comunicación e interacción más fluida y dinámica con nuestros clientes, publicamos y compartimos en nuestras redes sociales aquellas fotos donde nos etiquetan junto a nuestros productos. ¡Muchas gracias por compartir su alegría con nosotros y llenarnos de energía!

Diseño Propio

Esta campaña consistió en la elaboración de 5 cápsulas de vídeo cuyo objetivo fue dar a conocer que Casaideas es una marca de diseño propio. Y cómo esta arista está presente a lo largo de todo el proceso, desde que se crea el producto hasta que es colocado en nuestras tiendas físicas y en nuestro canal digital de E-commerce, material que compartimos a través de redes sociales y mailing.

Nuevo apartado de Sostenibilidad en nuestra página web

Su propósito es visibilizar nuestro compromiso con el medioambiente y dar a conocer lo que estamos realizando y logrando en esta materia. Además, incluimos una guía de reciclaje e impartimos diversas instancias educativas, como webinars y lives de Instagram, donde gracias al apoyo de nuestros colaboradores y expertos

en la materia pudimos poner a disposición de nuestros clientes, conocimientos para llevar una vida más sostenible.

CHILE

Implementamos un programa que permitió **reducir drásticamente los tiempos de devolución de dinero de nuestros clientes**, pasando de 10 minutos a 1 minuto. Mejorando el nivel de acuerdo con el servicio (Service Level Agreement), lo cual se reflejó en un 79% de satisfacción por parte de los clientes.

Integramos a nuestra página web el **Chat de atención al cliente** el cual recepciona el 20% de los requerimientos, lo cual nos ayuda a descomprimir otros canales como redes sociales. Durante 2021 registramos que un 80% de nuestros clientes quedó satisfecho con su uso.

Incorporamos el **Portal de Ayuda** en nuestra página web, el cual facilita el seguimiento de pedidos de nuestros clientes, disminuyendo en un 27% las consultas de nuestros otros canales de atención.

Integramos un sistema de gestión de pedidos para nuestro canal de E-commerce: **Order Management System**. Esta plataforma nos permite reunir información acerca de cambios, stock de inventario y reportes de siniestros en ruta, brindándonos información esencial para la optimización de nuestro servicio.

COLOMBIA

Para una mejor gestión de nuestras tiendas y canal de E-commerce integramos un **sistema de Puntos de Venta (Point of Sale)**, el cual nos permite aceptar pagos, realizar seguimiento de nuestras ventas y llevar un conteo en tiempo real del inventario, ayudándonos a entregar un mejor servicio.

BOLIVIA

Durante 2021, desarrollamos y realizamos **encuestas de satisfacción de clientes mediante Google Forms** para nuestras tiendas físicas y canal de E-commerce, con el objetivo de conocer cuáles eran los aspectos que mermaban nuestro servicio frente a los clientes. Esta herramienta generó una retroalimentación constante que fue fundamental para mejorar nuestro servicios presenciales y digitales.

Continuidad en las medidas de seguridad Covid-19 para nuestros clientes

Si bien hemos ido adquiriendo cada vez más conocimientos respecto al control del Covid-19, mientras que durante 2021 mejoró el escenario producto de la vacunación, continuamos poniendo en práctica una serie de medidas con los estándares más exigentes, a fin de seguir protegiendo y cuidando de la manera más efectiva posible la salud de nuestros clientes y colaboradores.

CHILE

En 2021, actualizamos nuestro Protocolo de Seguridad Sanitaria Laboral, de acuerdo con lo establecido en la normativa nacional (Ley N°21.342 y las resoluciones exentas del Ministerio de Salud N°994, 72 y 90). Lo cual implicó:

- Establecer aforos de acuerdo a las fases del plan Paso a Paso tanto para clientes como colaboradores.

- Establecer políticas de Seguridad y Salud Ocupacional del más alto estándar para la protección de nuestros clientes y colaboradores.

- Exigir el uso correcto y obligatorio de la mascarilla.

- Instalación de dispensadores de alcohol gel distribuidos en cada área de las tiendas.

- Control y testeo de temperatura y otros síntomas a todas las personas que ingresan.

- Disposición de un piso sanitizador de zapatos para ingreso a tiendas.

- Distanciamiento físico de al menos 1 metro entre las personas.

- Limpieza y desinfección de superficies por parte de nuestros colaboradores, además de una sanitización semanal realizada por una empresa externa, para minimizar riesgos de contagio.

- Instalación de señaléticas que recuerdan a nuestros clientes la necesidad de respetar la distancia física (no traspasar línea en caja, uso de separadores acrílicos), el uso correcto de la mascarilla, lavado de manos y recomendación de pagar con tarjetas bancarias.

PERÚ

Contamos con protocolos en tienda, tales como toma de temperatura al ingreso, alfombras desinfectantes, dispensadores de alcohol gel, además de señalización para mantener el distanciamiento y aforo controlado.

COLOMBIA

Implementamos protocolos de bioseguridad en tiendas, consistentes en la instalación de dispensadores de alcohol gel al ingreso, señalización de entrada y salida de clientes, aforo permitido por área de cada local, uso correcto y obligatorio de mascarilla y un servicio de aseo permanente.

BOLIVIA

Durante 2021, mejoramos nuestra gestión de los puntos de control, implementando dispositivos automáticos de toma de temperatura y desinfección de manos al ingreso a tienda. Asimismo, el sector de cajas cuenta con dispensadores de alcohol gel para sanitización luego del pago de productos. También incorporamos un sistema de QR que ayuda a minimizar contagios, mientras que todo el personal posee un kit de desinfección.

4. Nuestra gestión comunitaria

En *Casaideas* nos identificamos como una compañía activista, que busca hacerse partícipe de la construcción de una sociedad más justa e inclusiva. Durante 2021, impulsamos diversas iniciativas de apoyo a la comunidad con un enfoque sostenible, así como en materia de educación ambiental. Es un desafío futuro para seguir fortaleciendo nuestro vínculo con las comunidades, definiendo nuevas áreas de acción en las que podamos contribuir como organización.

CHILE

Interescolar Ambiental Kyklos

Es una iniciativa de Kyklos y el Ministerio de Educación que busca crear la red ambiental más grande del país. Surge de la idea de transformar el trabajo contra el cambio climático y el desarrollo de una cultura ambiental, en una oportunidad para mejorar el clima escolar, la convivencia y el trabajo colaborativo. Participan más de **7.000 familias de colegios de todo Chile**, realizando desafíos ambientales que llevan un aprendizaje en torno al medioambiente y su cuidado. Aquellos niños y familias con mejor desempeño obtienen juguetes Casaideas. **En 2021 donamos un total de 200 juguetes.**

Hospital San Juan de Dios

Donamos 11 roller blackout para la sala de maternidad del hospital. Esta donación impactará en la termorregulación de las mujeres y recién nacidos en la sala de partos y mejorará las condiciones ambientales, convirtiéndola en un espacio más acogedor.

Corporación de Ayuda al Niño Quemado (COANIQUEM)

Es una institución privada sin fines de lucro, cuyos objetivos principales son rehabilitar integralmente y de manera gratuita al niño y adolescente con quemaduras y otras cicatrices. Casaideas realizó una **donación de productos** a las tiendas solidarias de COANIQUEM, las cuales ayudan a financiar el propósito de esta entidad.

Fundación Debra

Es una organización que se dedica a apoyar, dar educación y atención médica de diferentes especialistas a todos los pacientes chilenos portadores de Epidermolisis Bulosa (EB), enfermedad más conocida como “Piel de Cristal”.

Donamos productos a las tiendas solidarias de la fundación lo que hizo posible financiar el 100% de los medicamentos anuales del programa “Manejo del Dolor”.

Corporación Nuestra Casa

La corporación trabaja para superar la exclusión social que produce la situación de calle. Se implementan viviendas de acogida, donde habitan más de 90 personas que hoy

se encuentran en proceso de integración recuperando sus vidas. Participamos a través de la **donación de productos Casaideas destinados a reequipar 25 viviendas de acogida.**

Fundación Padre Semería

La fundación promueve espacios familiares de protección y cuidado para niñas y adolescentes, a través del trabajo e intervención personalizados en dos residencias y programas de after school en jardines infantiles. Tras la inauguración de una nueva residencia, **donamos un total de 70 paquetes de productos para apoyar su equipamiento.**

Tercera Compañía de Bomberos de Viña del Mar

Para época de Navidad, contribuimos con una **donación de 80 juguetes a la Tercera Compañía de Bomberos de Viña del Mar**, para que más niñas y niños disfrutaran de un regalo Casaideas.

PERÚ

Participamos como donantes de una **beca escolar (USD\$1.500) para Arianna Moya de la sede Comas de Perú Champs**. Esta organización busca relacionar a empresas donantes, interesadas en contribuir con la educación de niños y jóvenes con talento y grandes habilidades, pero sin los recursos para una educación de buen nivel. Estos aportes sostienen las sedes educativas que reciben a jóvenes como Arianna que cursó el 9no grado escolar en 2021.

BOLIVIA**Fundación Rodolfo Adler**

Se realizó la **donación de más de 2 mil productos Casaideas**, los cuales fueron gestionados por parte de la Fundación para apoyar la labor que diferentes organizaciones y centros realizan, tales como hogares de ancianos, centros médicos, escuelas rurales, entre otros.

Unidad Académica Campesina de la Universidad Católica Boliviana

Se donaron 228 muebles y enseres (USD\$16.467) a la Universidad, para remodelación de su mobiliario, lo cual benefició a más de 30 estudiantes de distintas comunidades rurales del Altiplano Boliviano.

Iniciativas educativas en Chile

En complemento a las donaciones realizadas, en Casaideas Chile quisimos generar otros espacios de vínculo con la comunidad, clientes y colaboradores. Para ello, impulsamos los siguientes tres webinars en educación ambiental:

TODO SOBRE RECICLAJE

Destinado a capacitar sobre el proceso de reciclaje de los residuos personales (domiciliarios y de oficina). El cual se desarrolló tanto para colaboradores como para clientes Casaideas, y contó con una participación total de 120 personas.

DESAFÍO COCINA SOSTENIBLE

En este encuentro entregamos tips y orientaciones sobre uso de ingredientes de temporada, y de cómo sacar el máximo provecho de los alimentos para evitar su desperdicio. Esta iniciativa tuvo una excelente recepción por parte de la comunidad, lo cual se refleja en la participación de 400 clientes y colaboradores.

CÓMO COMPOSTAR EN CASA

Aprendimos qué son los residuos orgánicos y cómo estos pueden compostarse en casa, para transformar dicha materia en abono para nuestro jardín. Este webinar también contó con una participación significativa de 200 clientes y colaboradores.



Casaideas **consciente**

04



1. Compra sostenible

1.1. Nuestro proceso creativo y cadena de valor

Diseñar nuestros productos está en el ADN de nuestra cadena de valor, ya que forma parte del sello identitario de Casaideas. Renovamos nuestro surtido 5 veces al año contando con más de 4.000 productos disponibles para la venta por temporada, en un proceso creativo y de inspiración donde buscamos alegrar y embellecer cada espacio del hogar con productos innovadores, funcionales, sostenibles y asequibles para todas y todos.

Para lograr este desafío, requerimos que nuestra cadena de valor mantenga estos principios a lo largo de todas sus fases, con un enfoque de manejo sostenible, rentable y eficiente. El proceso inicia con la etapa de **Diseño Creativo** para definir el Mix de Productos que, si bien recae en nuestro equipo de diseño, cuenta con insumos de parte del área Comercial Matriz. Las propuestas son desarrolladas siguiendo los siguientes lineamientos:

- ▶ Crear diseños de productos **en línea con nuestro ADN** de valores y principios, impulsando que la marca permanezca siempre joven, renovada y a la vanguardia.
- ▶ Alegrar y facilitar la vida de las personas con **productos bellos y útiles** para la vida cotidiana.
- ▶ **Sostener una estrategia de precios justos**, cumpliendo con nuestro compromiso de democratizar el diseño.
- ▶ **Situar nuestros clientes al centro**, entendiendo que nuestros productos buscan alegrar sus espacios y contribuir a su calidad de vida.

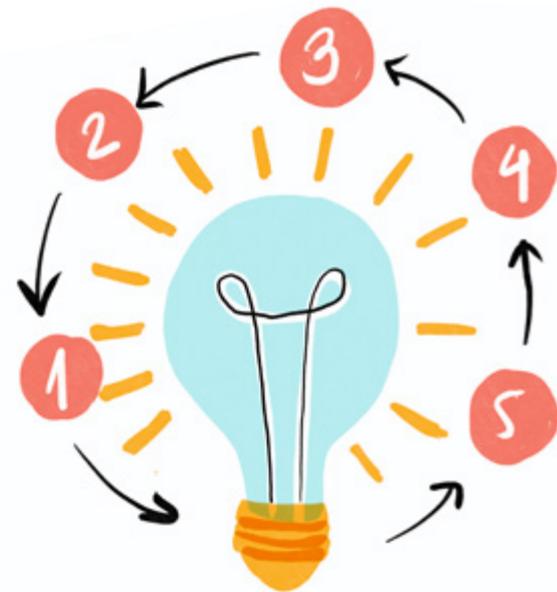
La definición del Mix de Productos consiste en diseñar, seleccionar y definir el precio de venta de los productos que venderemos en nuestras tiendas y página web para cada una de nuestras 5 temporadas del año. Es un proceso que se realiza a nivel matriz para todos los países en que tenemos operaciones. Una vez definido, se presentan los productos a cada área comercial en una actividad, que denominamos **Feria Casaideas**; con esta presentación, los equipos comerciales definen las cantidades que son consolidadas por comercial matriz para iniciar el proceso de compra. A partir del cual, los proveedores reciben las órdenes para iniciar la fabricación.

Factores que consideramos en la construcción del mix:

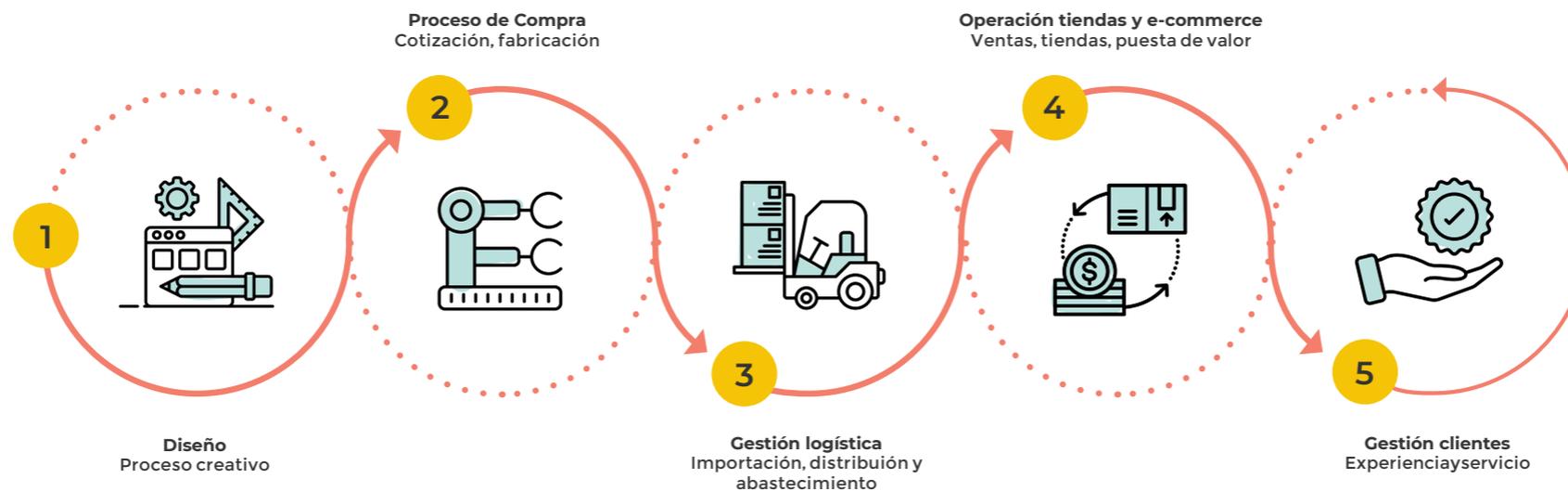
- 1 **Revisión de resultados** de productos en temporadas anteriores.
- 2 Detección de oportunidades de diferenciación y **tendencias del mercado.**
- 3 Definición de la nueva estrategia según **ADN Casaideas.**

En nuestra determinación por acompañar a las personas en sus distintos momentos y etapas de la vida, es que ponemos foco en refrescar nuestra propuesta de valor 5 veces al año, renovando diferentes líneas de productos según nuestro **Plan de Renovación**, dónde organizamos en qué fechas renuevan y cuánto durará cada categoría.

Las etapas del proceso creativo se sintetizan en la siguiente ilustración.



Nuestra cadena de valor



- 1 Proceso creativo:** buscamos incorporar conceptos como ecodiseño en nuestros productos y packaging, trabajar con proveedores certificados (FSC, GRS, RDS, OEKOTEX, BSCI, ISO) e ir un paso más allá, con ensayos que demuestren la inocuidad de nuestros productos, por ejemplo, BPA FREE.
- 2 Compra, cotización y fabricación:** estamos comprometidos con la producción responsable, por esto fiscalizamos y evaluamos rigurosamente a nuestros proveedores y sus fábricas para verificar si cumplen con estándares internacionales (ISO, BSCI, entre otros) y con el estándar definido por Casaideas, en cuanto a calidad, seguridad, salud, derechos humanos, ética y responsabilidad ambiental (descrito en la sección 1.2 de este capítulo).
- 3 Gestión logística:** buscamos optimizar procesos y recursos para reducir el impacto de nuestras operaciones en el medioambiente. Asimismo, asegurar un máximo de eficiencia para llegar en tiempo y forma con los productos a nuestros clientes finales.

- 4 Operación tiendas y e-commerce:** estamos desarrollando planes de gestión de residuos en nuestras tiendas y centros de distribución. Para centro de distribución e-commerce estamos trabajando para reducir la cantidad de material usado en embalaje y despacho de compras, así como la utilización de materiales más amigables con el medioambiente. Adicionalmente, un porcentaje de nuestra flota para despacho última milla es eléctrica y buscamos privilegiar la utilización de materiales sustentables en la construcción y remodelación de tiendas, en el mobiliario y en los materiales de marketing.

Procuramos desplegar de la mejor forma la variedad de nuestros productos en las tiendas físicas y canal web, considerando el espacio disponible, la ubicación y la estrategia de temporada, en línea con nuestro principio de alegrar y facilitar la vida de nuestros clientes.

- 5 Gestión de clientes:** somos una empresa transparente con nuestros clientes, informando oportunamente de cada noticia de impacto (alza de precios, política de gestión en pandemia). Realizamos marketing ético e inclusivo, respetando y promoviendo las diferencias. Buscamos apoyar en la educación al consumidor, a través de la promoción de hábitos de consumo sostenibles, dando a conocer las certificaciones, atributos sostenibles de productos y otros comportamiento que promuevan la protección del medioambiente (Algunos ejemplos: la guía de reciclaje disponible en nuestra web, y los mensajes y comunicación de nuestra línea cocina verde).

Por último, atendemos, gestionamos y resolvemos todos los requerimientos recibidos a través de nuestros canales de comunicación, buscando una óptima experiencia de servicio al cliente.

1.2. Gestión de compras sostenibles

Para conducir a un desarrollo sostenible de nuestro negocio, en Casaideas nos esforzamos por llevar a cabo un trabajo colaborativo con nuestros proveedores, con la mayor responsabilidad respecto de nuestro entorno, en todas sus fases, hasta la entrega del producto final a nuestros clientes. En 2021, trabajamos con un total de 571 proveedores, casi un 30% más que el año anterior.

A continuación presentamos una serie de características del perfil de nuestros proveedores.

Número de proveedores 2020 y 2021

	2021
PyMEs (pequeñas y medianas empresas)	410
Grandes empresas	161
Total	571

Porcentaje de compra en productos y servicios de proveedores locales, por cada país.

Productos



- PERÚ: **100% EXTRANJERO**
(compran a Casaideas Chile)
- COLOMBIA: **100% EXTRANJERO**
(compran a Casaideas Chile)
- CHILE: **97% EXTRANJERO Y 3% NACIONAL**

Servicios



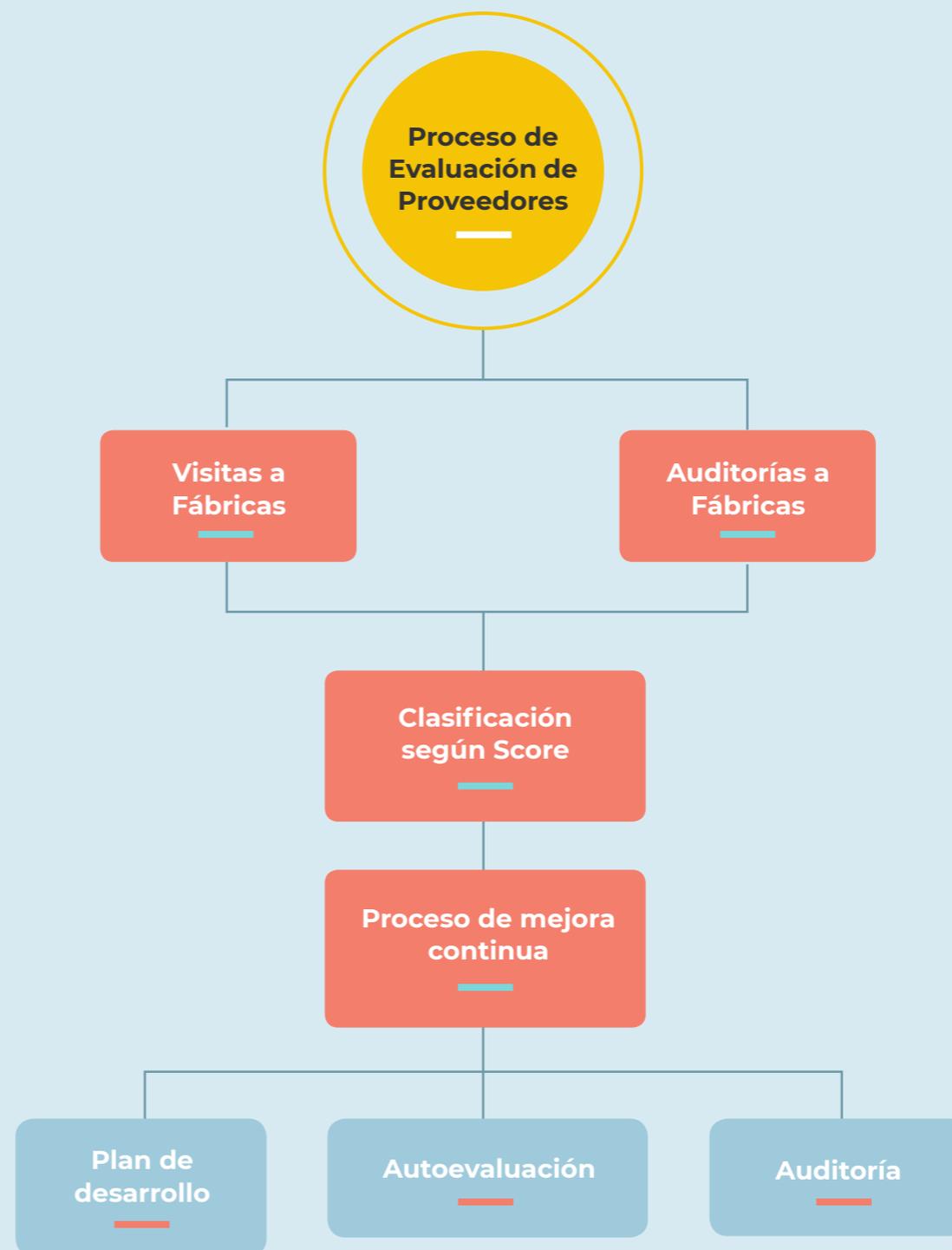
- PERÚ: **100% NACIONAL**
- COLOMBIA: **100% NACIONAL**
- CHILE: **93% NACIONAL Y 7% EXTRANJERO**



Evaluación y selección de proveedores

Es una responsabilidad central en nuestro quehacer, realizar un examen riguroso a nuestros proveedores para saber si cumplen con los estándares de sostenibilidad que exigimos. Periódicamente, llevamos a cabo un proceso de evaluación que considera visitas y auditorías a las fábricas, cuyos resultados nos permiten clasificar el estatus del proveedor evaluado. A su vez, consideramos un proceso de mejora continua, con el fin de que el proveedor pueda tomar oportunidades de mejora en sus procesos, estableciendo metas específicas y plazos.

A la base de este proceso, se encuentran dos instrumentos rectores: nuestro **Código de Ética del Proveedor**, que entrega las orientaciones para desenvolverse en función de un conjunto de principios y conductas éticas en la práctica de sus negocios y el **Manual de calidad y sostenibilidad**, que agrupa una serie de requisitos para garantizar la excelencia en la fabricación y la calidad de los productos.



Las evaluaciones y auditorías se realizan en 5 dimensiones:



**INSTALACIONES
SEGURAS DE FÁBRICA**



**RESPONSABILIDAD
SOCIAL Y LABORAL**



**SALUD Y SEGURIDAD
OCUPACIONAL**



**CALIDAD Y SEGURIDAD
DE LOS PRODUCTOS**



**RESPONSABILIDAD
MEDIOAMBIENTAL**

Los resultados finalizan con una calificación, que define si un proveedor es apto o no para ser proveedor Casaideas. Estas calificaciones son las siguientes:

Certificado: Cumple con al menos el 90% del estándar Casaideas.

Calificado: Cumple entre un 70% y 89% del estándar Casaideas.

Precalificado: Cumple entre un 50% y un 69% del estándar Casaideas.

No apto: Se encuentra bajo el 49% del estándar Casaideas.

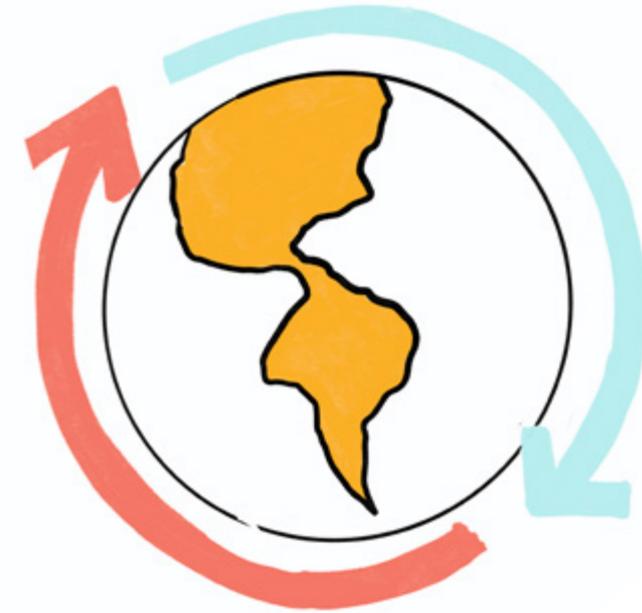
Este proceso nos ayuda a asegurar que nuestros proveedores no solo sean garantes de calidad, sino que cumplan con estándares internacionales de sostenibilidad con los que Casaideas se compromete a trabajar.



Resultados de auditorías 2021

En 2021, logramos fortalecer nuestro proceso de compra responsable, incluyendo en el proceso de auditoría a los proveedores internacionales, según los nuevos estándares de la OIT. A continuación, presentamos cifras destacadas de nuestra Compra Sostenible:

Trabajamos con **363 proveedores internacionales** de productos Casaideas



73%

PROVEEDORES DE PRODUCTOS CASAIDEAS AUDITADOS

52%

PROVEEDORES CON CERTIFICACIÓN CALIDAD (ISO 9001)

29

PROVEEDORES CON FSC DE PRODUCTO

92%

PROVEEDORES ESTRATÉGICOS AUDITADOS
Son aquellos que concentran la mayor cantidad de compra de unidades y presupuesto total de compra.

15%

PROVEEDORES CON CERTIFICACIÓN AMBIENTAL (ISO 14001)

100

PROVEEDORES CON FSC DE PACK

80%

PROVEEDORES CON CERTIFICACIÓN SOCIAL (BSCI, SEDEX, SA 8000)

6%

PROVEEDORES CON CERTIFICACIÓN DE SALUD (ISO 45001, OHSAS 18001)

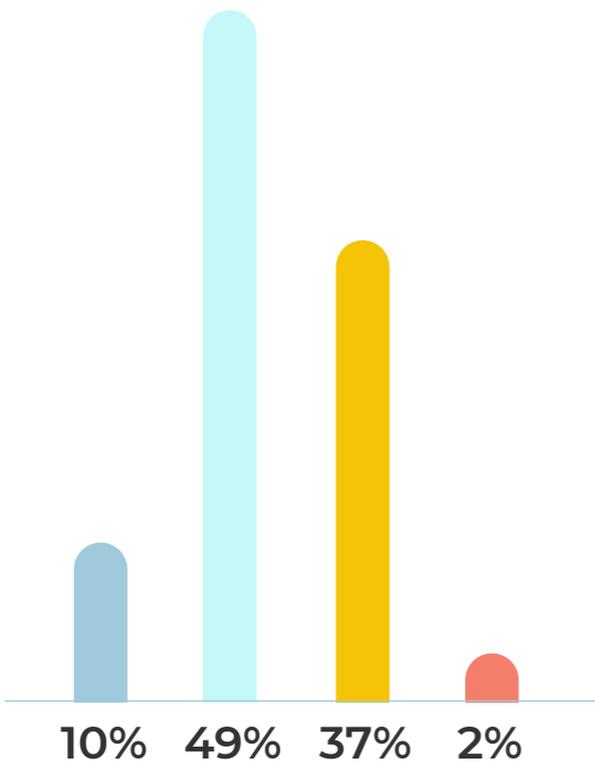
33

PROVEEDORES CON CERTIFICACIÓN OEKOTEX

Así también, a pesar de las dificultades derivadas de la pandemia, logramos llegar al **75% de nuestros proveedores auditados en 2021**, quienes obtuvieron los siguientes resultados de clasificación:

Clasificación Proveedores Auditados Vigentes

● Certificado ● Calificado
● Pre calificado ● No apto



En la dimensión de **Cumplimiento social y laboral**, se verifica que las fábricas con las que operamos presenten buenas condiciones laborales, igualdad de oportunidades, salarios justos y que **no se tolere el trabajo infantil ni el trabajo forzoso u obligatorio**. Además, se verifica si cuentan con certificaciones internacionales que garanticen cumplimientos en temas sociales y de protección a los trabajadores, como por ejemplo Sedex, BSCI y SAI.

La calificación promedio de nuestros proveedores auditados en esta categoría en 2021, fue de un 77% en Mundo Casa y 72% en Mundo Niños.



En cuanto a la **evaluación de impactos en la salud y seguridad de productos para los clientes**, la dimensión de Calidad y seguridad evalúa si los proveedores poseen políticas, procedimientos y certificaciones de calidad de productos y procesos que aseguren estándares óptimos de las materias primas, maquinarias y productos finales; por ejemplo, certificaciones como la norma ISO 9001:2015 u OEKO-Tex, que promovemos de manera voluntaria en Casaideas, además de ensayos, investigaciones y otros.

La calificación promedio de nuestros proveedores auditados en esta categoría en 2021, fue de un 78% en Mundo Casa y 79% en Mundo Niños.

*Las dimensiones Cumplimiento Social y Laboral, y Calidad y Seguridad de los Productos son críticas y de carácter prioritario a lo largo de nuestro proceso de producción. Por lo mismo, hemos decidido profundizar su explicación.

2. Gestión ambiental

2.1. Desempeño ambiental 2021

HUELLA DE CARBONO

En 2021, por tercer año consecutivo, medimos nuestra huella de carbono a nivel corporativo, incluyendo nuestras operaciones en Chile, Perú, Colombia y Bolivia.

En la medición de este año quisimos ir un paso más allá, utilizamos la metodología ISO 14064 (versión 2019), incluyendo nuevas variables en la medición. En el Alcance 1 y 2 incorporamos los consumos energéticos de los centros de distribución, que no fueron incorporados en años anteriores; y el mayor avance fue es la incorporación del Alcance 3, que corresponde a las emisiones indirectas de nuestra operación, en esta ocasión consideramos el transporte

marítimo y terrestre de productos, transporte de colaboradores, consumo de agua, residuos generados y la adquisición de productos e insumos.

Con estos cambios buscamos tener una huella cada vez más exacta que considere todas las variables de nuestra organización y poder así dirigir aún más nuestros esfuerzos a su reducción.

La medición de nuestra huella nos permitirá avanzar en las acciones necesarias para reducir nuestro impacto ambiental y acercarnos a la anhelada meta de carbono neutralidad, en todas las filiales Casaideas. Así, nuestro próximo desafío será adscribir a programas y sellos de reducción de huella de carbono en Chile y en todos los países donde nuestra marca opera.

¡Reducción huella de carbono en Colombia!

En 2021 logramos disminuir el impacto generado por nuestros vehículos para transporte de cargas. Gracias a las mejoras en logística, pudimos evitar el uso de **206 vehículos** en 2021 frente a 2020, mientras que, gracias al aumento del uso de vehículos más grandes y sencillos pudimos minimizar la frecuencia de uso, y por ende, también nuestra huella de carbono. En total, calculamos un **ahorro de 163.833 kgs de CO2 emitidos.**

2021

Chile	Perú	Colombia	Bolivia	Total
52.659,52 t CO2 eq	13.816,42 t CO2 eq	4.706,79 t CO2 eq	3.413,93 t CO2 eq	74.596,66 t CO2eq

¹El Alcance 1 abarca las emisiones directas de la instalación, asociado con gases refrigerantes en los equipos de aire acondicionado en todas las instalaciones de Casaideas; mientras que el Alcance 2 abarca las emisiones indirectas generadas por la electricidad consumida en las instalaciones, finalmente el Alcance 3 incluye emisiones indirectas, como, consumo de agua, generación de residuos, transporte de colaboradores, transporte marítimo y transporte terrestre de productos.

Iniciativas destacadas en el cuidado del medioambiente 2021

REDUCCIÓN HUELLA DE CARBONO

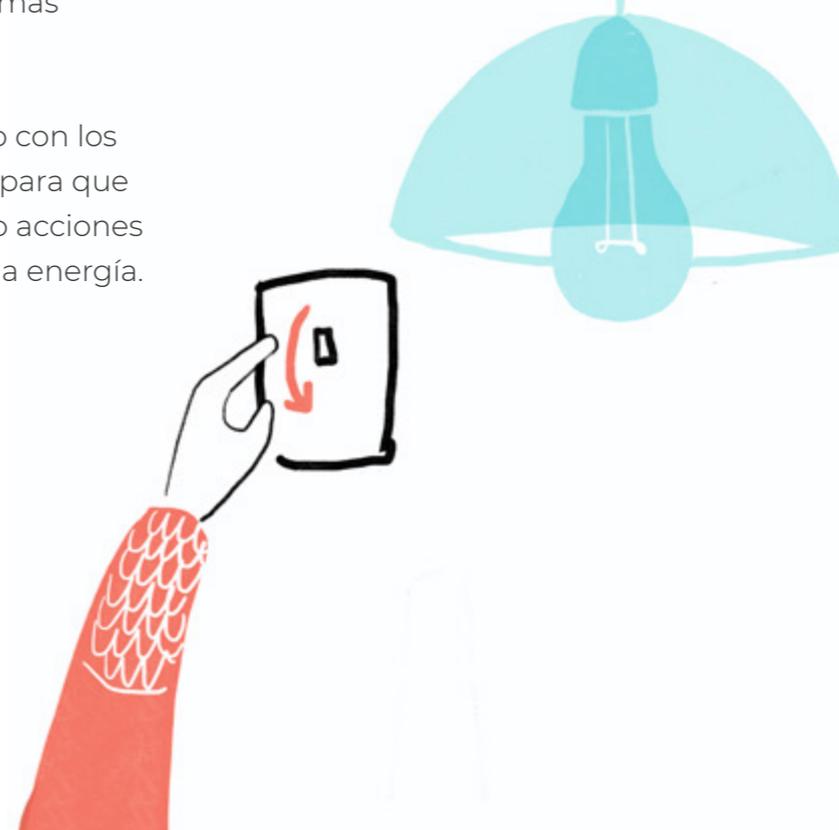
Electromovilidad en pedidos delivery
Incorporamos 2 nuevos vehículos 100% eléctricos para los despachos en la modalidad “same day delivery” en el transporte E-commerce que opera en Chile, llegando a un total de 5 vehículos de estas características. Con esta acción buscamos reducir nuestras emisiones y avanzar hacia la meta de carbono neutralidad del transporte.



EFICIENCIA ENERGÉTICA: CAMPAÑA MARZO “APAGA LA LUZ” Y CAMBIO LUMINARIAS LED EN TIENDAS

Lanzamos entre nuestros colaboradores la campaña “Apaga la luz”, con el fin de promover el uso racional y eficiente de nuestros recursos energéticos. Se instalaron etiquetas adhesivas en todos los interruptores de la Casa Matriz y Tiendas. Adicionalmente, se compartió vía email una infografía con algunos hábitos simples y cotidianos para usar de manera más eficiente la energía.

Finalmente, se realizó un concurso con los colaboradores de todos los países para que enviaran sus fotografías realizando acciones que fomenten el uso eficiente de la energía.



Por su parte, en 2021 finalizamos el desafío de recambio a luminarias LED en Chile iniciado en 2020, logrando el 100% de luminarias LED en todas las tiendas de Chile y Colombia. En Perú, iniciamos también el desafío, llegando al 70% de luminarias LED este año.

AVANCES EN CERTIFICACIÓN AMBIENTAL Y ETIQUETADO

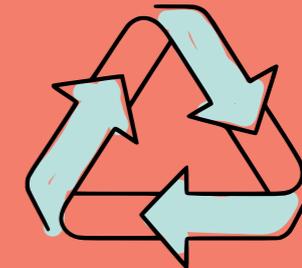
Durante 2021, continuamos el riguroso proceso de certificación al que adscribimos voluntariamente desde 2019. Nos alegramos de compartir grandes avances, como:

Comercialización de **+6000 SKUs** con certificación **FSC de Producto o Pack, OEKO-TEX, RDS o GRS.**

Estos productos tuvieron ventas por **71.9 millones de dólares**, lo que representa un **44%** del total de las ventas de Chile, Perú y Colombia.

En términos de unidades vendidas, los SKU certificados aportan con cerca de **15 millones de unidades**, representando un **58%** del total.

¡Ya contamos con los primeros productos reciclados en Casaideas!



En enero de 2021, presentamos la primera línea de SKU con contenido reciclado, siendo utilizado principalmente para relleno de productos de dormitorio que se introdujeron a partir de septiembre del mismo año.

Este relleno de poliéster reciclado está certificado con GRS (Global Recycle Standard), una nueva certificación incorporada en *Casaideas*, que busca verificar el contenido de material reciclado en un producto, además de considerar criterios sociales, ambientales y restricciones químicas.

Usar poliéster reciclado reduce la dependencia del petróleo como materia prima para las necesidades textiles. Se recicla principalmente de botellas PET, lo que, además permite disminuir la presencia de botellas en vertederos, la contaminación del suelo, del aire y el agua.

NUESTRO NORTE PARA DISMINUIR EL IMPACTO DE NUESTRO PACKAGING

En Casaideas, buscamos continuamente nuevas materialidades y certificaciones para nuestros productos y packaging, que promuevan el cuidado del medioambiente, la salud y seguridad de nuestros colaboradores y clientes, así como el bienestar de las comunidades. Para estos efectos, contamos con una serie de directrices y metas que procuran avanzar en esta dirección.

Lograr la mono materialidad de los packagings.

Lograr un máximo de 15% de packaging plástico y que el 100% de éstos sean de plástico reciclable.

Lograr que el 80% de nuestros empaques sean de celulosa y al menos el 70% de ellos cuenten con la certificación FSC al 2025.

En 2021, incrementamos nuestras metas de eco-etiquetado para OEKO-TEX y FSC: Actualmente, esperamos que el 80% % de los productos textiles y de celulosa estén certificados, mientras que en el 2020 era de un 50%.

Avances 2021

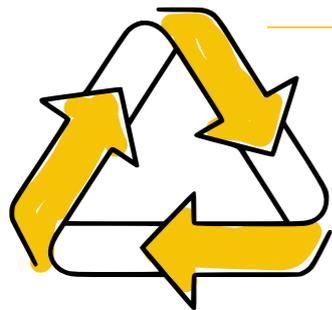


2.2. Gestión de residuos

CHILE

RECICLAMOS UN TOTAL DE

378.714 kg



- Un total de **4.274 kg de residuos en Casa Matriz**, 2.500 más que en el año 2020.
- Un total de **145.147 kg en Tiendas calle**.
- Un total de **229.292 kg en los Centro de Distribución** (Chorrillos y La Farfana).

A continuación, presentamos el método de gestión de residuos según el tipo de instalación:

Tiendas calle: Reciclaje a cargo de proveedor de Casaideas + Residuos gestionados por municipio.

Tiendas mall: Residuos gestionados por centro comercial + Retiros esporádicos con proveedor de reciclaje de Casaideas.

Centro de Distribución (CD) La Farfana: Reciclaje a cargo de proveedor de

Casaideas + Gestión de otros residuos con proveedor del CD.

Centro de Distribución (CD) Chorrillos: Residuos gestionados por Centro de distribución.

Casa Matriz: Reciclaje a cargo de proveedor de Casaideas + residuos gestionados por el municipio.

PERÚ

Reciclamos un total de **84.227 kg**, equivalente al **32%** del total de residuos generados.

COLOMBIA

Si bien aún no contamos con la medición exacta del reciclaje como proporción de residuos, compartimos los siguientes avances en este ámbito:

Reciclaje: Reciclamos más de 80.000 cajas en el Centro de Distribución (CD).

- ▶ **Reutilización:** Casaideas Colombia no compra cajas de cartón desde 2020 para tiendas, solo se mantiene la compra para E-Commerce. En este programa, recogemos aquellas en buen estado para llevarlas al CD y reutilizarlas. En 2021 reutilizamos 12.443 cajas. Por su parte, las cajas que no se logran reutilizar son entregadas a la administración del centro comercial para que se reciclen.
- ▶ **Manejo de residuos:** 16.768 unidades, equivalentes a 7.348 kgs, fueron incinerados en 2021 para evitar que cayeran en vertederos, las cuales fueron debidamente certificadas por un ente gubernamental. Esta eliminación se realiza 2 veces en el año, en la medida en que se consolida una cantidad de al menos 5 mil unidades para termodestruir.

Iniciativas destacadas en gestión de residuos 2021



Gestión de residuos en Casa Matriz y Tiendas calle

El proyecto de reciclaje en Casa Matriz incluyó la gestión de plásticos LDPE y PET, papel, cartón, aluminio y vidrio gestionados por **Kyklos y Bendito Residuos**. En las Tiendas Calle, el proyecto incluye la gestión de plásticos, papel, cartón, metal y vidrio. Adicionalmente, se realizaron capacitaciones al personal de aseo para el mejor manejo de residuos, por parte de la empresa Karubag.



Mejoras en reciclaje en el Centro de Distribución La Farfana.

En una búsqueda constante por la mejora de nuestro proyecto de reciclaje, incorporamos al CD La Farfana al proyecto de reciclaje. Así, la gestión de los residuos fue contratada a la empresa **Kyklos** y se incrementó la cantidad de contenedores de reciclaje de **22 a 46**, incluyendo una tolva de 30m³ para cartón. El reciclaje en el CD incluye la gestión de cartón, papel, metales, vidrios y plásticos. Además, se instaló señalética para facilitar la segregación de los residuos y se realizaron capacitaciones a los colaboradores para transmitir la importancia del reciclaje y cómo realizarlo.

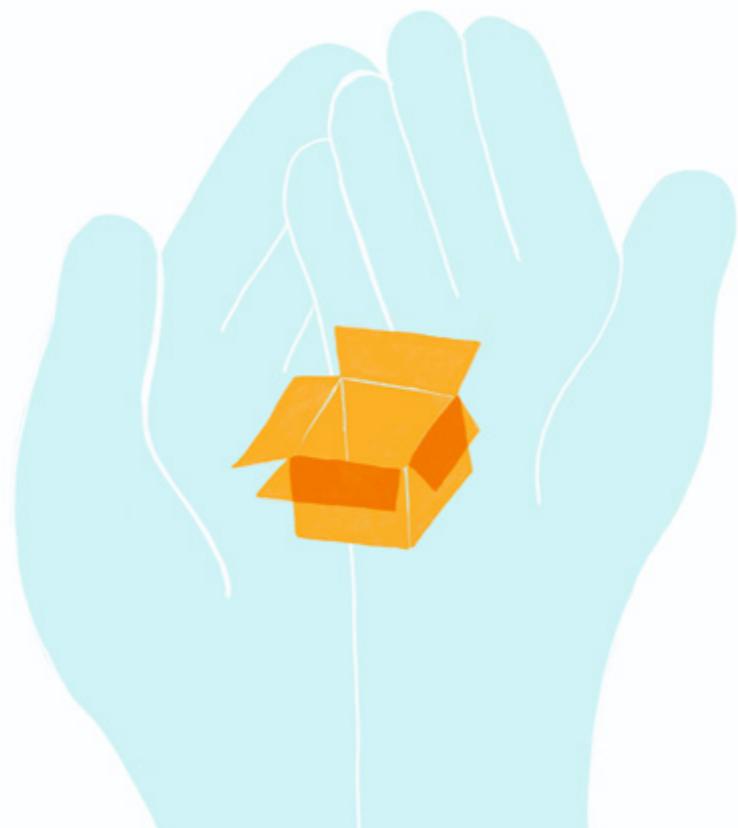


Contenedores de reciclaje en todas las tiendas

Instalamos un conjunto de kits de contenedores apilables para fortalecer el reciclaje en las Tiendas calle. Éstos contienen etiquetas para identificar el material que se debe depositar en cada contenedor, facilitando el proceso de separación para las y los colaboradores. Además, al ser apilables se maximiza el espacio disponible en las tiendas.

¡Destacamos en Colombia! Programa de ahorro en cajas de cartón

En 2021, continuamos con esta iniciativa que consiste en reutilizar la mayor cantidad de cajas posible, lo cual nos permite no solo generar ahorros en dinero, sino también promover el cuidado del medioambiente. Sólo en 2021, reutilizamos más de **12 mil cajas**, reportando ahorros de más de 10 mil dólares.



¡Destacamos en Bolivia! Programa de reducción de la utilización de bolsas

En 2021, implementamos la entrega de una sola bolsa por transacción. Esto ha permitido un uso mucho más eficiente y una **reducción significativa del impacto en la gestión de residuos.**



Jorge Miranda, Director de Proyectos de Cyclo Sustainability Chile, y su experiencia trabajando con Casaideas para lograr un desarrollo con enfoque sostenible

Cyclo Sustainability es una organización con amplia experiencia en el análisis de ciclo de vida, medición de huella de carbono, ecodiseño y sustentabilidad organizacional. Cyclo trabaja junto a Casaideas desde 2020, para contribuir a convertirse en una compañía cada vez más sostenible y amable con el medioambiente. En palabras de Jorge:

“Trabajar con Casaideas ha sido siempre súper amigable, nuestra relación ha sido muy cordial. Y hemos ido centrando esa conversación siempre en ¿cómo reducimos los impactos ambientales? ¿cómo hacemos las cosas mejor? Siempre hay disposición por parte de Casaideas para trabajar en la reducción de impactos. Quisiera destacar las capacitaciones de ecodiseño, realizadas en 2021 a las y los diseñadores, porque desde ahí pudimos abordar el aspecto central de la empresa que es la venta de productos, y cómo desde el diseño podemos reducir su impacto ambiental. El equipo se mostró muy receptivo y pudieron compartirnos sus dudas e inquietudes, las que definitivamente enriquecieron el espacio de aprendizaje”.



Información **adicional**

05

1. Pacto global de Naciones Unidas

Pacto global es una iniciativa de las Naciones Unidas que surge oficialmente el año 2000. Su objetivo es generar un puente estratégico entre el mundo empresarial y las Naciones Unidas, a través de la integración de 10 principios en las estrategias corporativas de las compañías, vinculados a conceptos de sostenibilidad, Derechos Humanos, relaciones laborales, medioambiente y anticorrupción.

Actualmente participan más de 13.000 empresas en todo el mundo, configurándose como la primera organización internacional abocada a examinar los temas críticos relacionados con la sostenibilidad en el mundo. En atención a lo anterior, en *Casaideas* adquirimos el compromiso, en enero del 2020, de incorporar el Pacto Global y sus principios a nuestra estrategia corporativa, lo cual implica a su vez el envío de una Comunicación sobre el Progreso (COP) la cual incluye:

La reafirmación de nuestro apoyo al pacto por parte del CEO Corporativo, José Luis Rodríguez, ratifica nuestra adhesión y apoyo continuo como *Casaideas* a los principios y objetivos del Pacto Global.

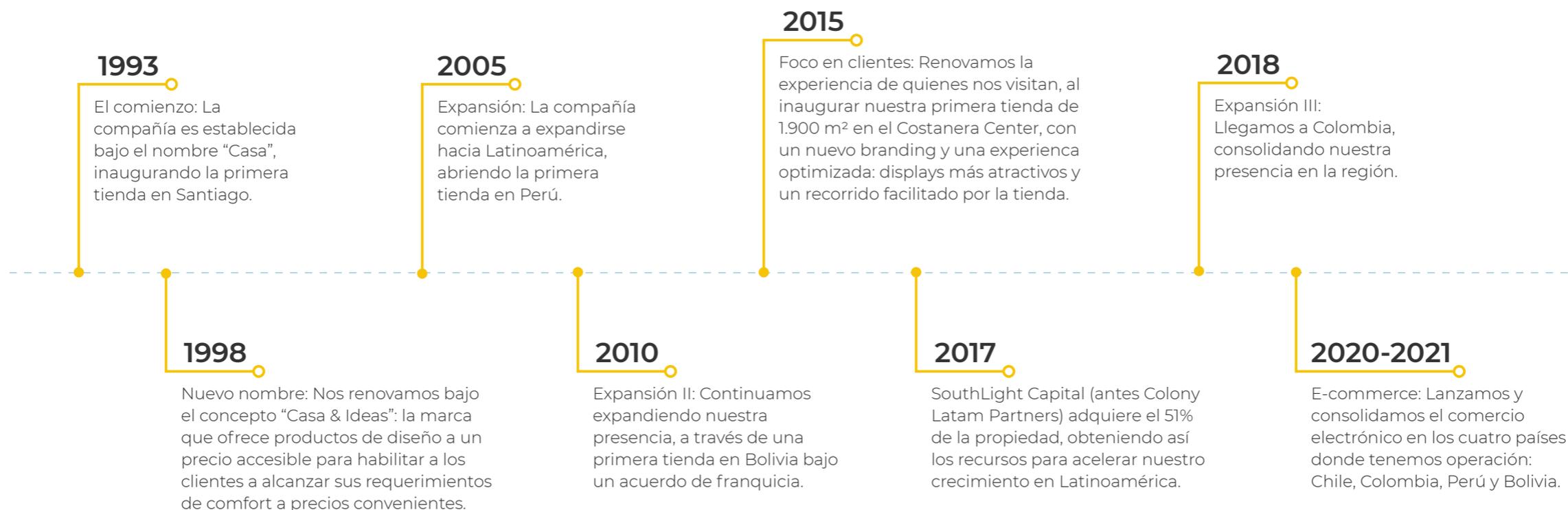
El presente reporte de sostenibilidad es reflejo de este compromiso, en cada uno de los capítulos plasmamos las iniciativas y acciones asociadas a: anticorrupción y ética en *Casaideas* Transparente, derechos humanos y laborales en *Casaideas* Consciente y, nuestra especial preocupación por el medioambiente en *Casaideas* Consciente.

Junto con ello, la metodología utilizada para la elaboración de este reporte consideró indicadores cuantitativos y cualitativos, a fin de capturar integralmente el desempeño de la compañía en todas sus dimensiones.

En *Casaideas* estamos convencidos de que el desarrollo de una mejor sociedad, más justa, inclusiva e igualitaria requiere de esfuerzos conjuntos. En este sentido, sabemos que nuestro compromiso debe partir por casa, por eso trabajamos con vigor y entusiasmo en mejorar continuamente las condiciones de nuestros colaboradores, velamos por el cumplimiento de los derechos humanos en nuestra cadena de suministro, implementamos acciones y políticas anticorrupción en nuestra organización y, fortalecemos continuamente nuestro desempeño ambiental imponiéndonos metas cada vez más ambiciosas.

2. Nuestra historia

Los orígenes de nuestra empresa se remontan a la experiencia de sus fundadores, quienes han trabajado desde 1992 un círculo virtuoso de creatividad, al incorporar el espíritu emprendedor de Mauricio y las habilidades y visión en torno al diseño de Claudia. Ambos integran el Directorio de Casaideas, siendo Mauricio el líder del desarrollo de nuevos negocios, mientras que Claudia concentra sus energías en la gestión de innovación, desarrollo y branding de nuestra marca.



3. Nuestro directorio



Nuestra Junta Directiva se compone de 7 miembros titulares, que cuentan con sus respectivos directores suplentes. Nuestro Directorio es presidido por don Alejandro Yarad y entre sus integrantes se cuentan seis hombres y una mujer, además de una persona -Norberto Rossi- que ejerce su rol en calidad de Director independiente. Si bien, ocupa un asiento que pertenece a SouthLight Capital no es parte de este equipo ni mantiene relación contractual alguna, siendo nombrado en función de su independencia, así como su destacada trayectoria y conocimiento de la industria del retail en la región.

Respecto de la relación que sostiene con el equipo ejecutivo de Casaideas, cinco de los siete miembros de la Junta Directiva son Directores no Ejecutivos. Sólo dos integrantes del Directorio -Mauricio Russo y Claudia Venegas- ocupan cargos en Casaideas.

Durante el año 2021 se registraron 12 sesiones, a lo largo de las que se trataron temas de sostenibilidad; particularmente, en función de los avances de proyectos críticos y temas relativos a la Gestión Ética.

TITULAR	PRIMERA ELECCIÓN	PROFESIÓN
Héctor Martínez	29 diciembre 2016	Abogado
Norberto Rossi	07 julio 2017	Licenciado en Administración de Empresas
Miguel Olea	29 diciembre 2016	Ingeniero Comercial
Gerardo Mendoza	29 diciembre 2016	Licenciado en Economía
Claudia Venegas	22 de julio 2005	Diseñadora
Mauricio Russo	28 abril 2016	Empresario
Alejandro Yarad	11 marzo 2013	Ingeniero Comercial

4. Indicadores ambientales 2021

INDICADOR	2021	COMENTARIOS
Cantidad de agua utilizada (litros)	6.408.001 718.680 172.000	Operación Chile Operación Perú Operación Colombia
Costo del agua utilizada (US \$)	9.932,9 2.001,5 143,5	Operación Chile Operación Perú Operación Colombia
Cantidad de energía utilizada (KwH)	8.395.317 5.054.762 555.437	Operación Chile Operación Perú Operación Colombia
Cantidad de residuos producidos (KG)	429.953 214.954 S/I	Operación Chile Operación Perú Operación Colombia
Cantidad de residuos reciclados (KG)	378.714 84.227 S/I	Operación Chile Operación Perú Operación Colombia
Porcentaje del total de residuos reciclados (%)	88% 32% S/I	Operación Chile Operación Perú Operación Colombia



5. Metodología y Materialidad



Este documento constituye el tercer Reporte de Sostenibilidad de Casaideas, que abarca el desempeño de la organización entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021, el cual incluye las filiales de aquellos países donde operamos.

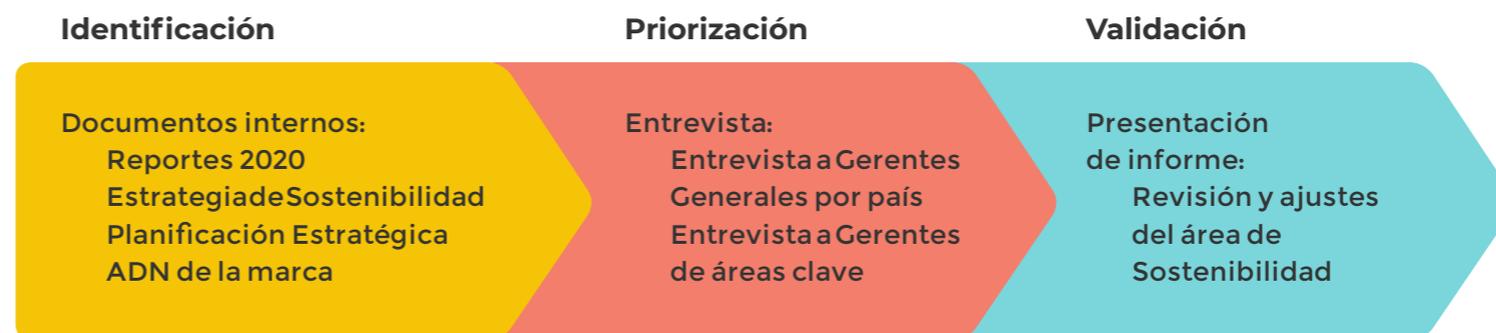
La elaboración de este documento se realizó en base a los lineamientos establecidos por el estándar “Iniciativa de Reporte Global” (GRI, por sus siglas en inglés), cuyos principios relativos al contenido son la inclusión de grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad. Mientras que aquellos ligados a la calidad de la información corresponden a la precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad de la data recogida. Cabe indicar que el presente reporte se ha elaborado en conformidad con la opción esencial de los estándares GRI.

Proceso de materialidad

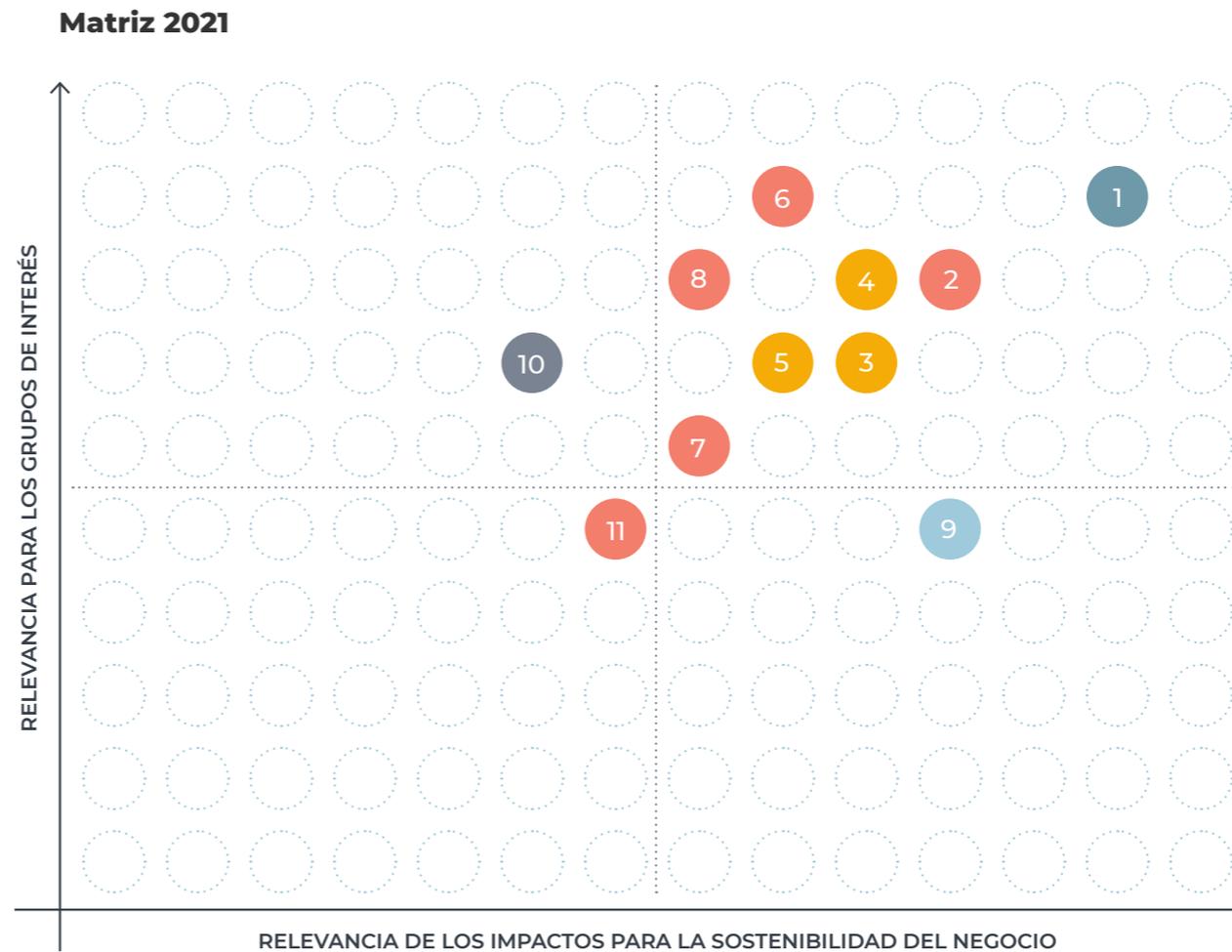
El proceso de materialidad es definido por el estándar GRI como aquel que “Permite definir aquellos aspectos que reflejan los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización o aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés”. En concordancia con esta definición, la elaboración de este tercer reporte consideró una fase de consulta interna exhaustiva con el propósito de

recabar información primaria y secundaria sobre la organización.

Dicho proceso se realizó en atención a los tres pilares que conforman la estrategia de sostenibilidad de Casaideas que, junto a los principios establecidos por el GRI, dieron forma al presente documento. De esta manera, representa un ejercicio de transparencia y rendición de cuentas de cara a nuestros grupos de interés, en el que exponemos nuestros resultados, avances, desafíos y brechas.



A continuación, presentamos nuestra matriz de materialidad y un cuadro en el que se detallan en función de los focos que configuran nuestra Estrategia de Sostenibilidad.



- CASAIDEAS CONTIGO
- CASAIDEAS CONSCIENTE
- CASAIDEAS TRANSPARENTE

- 1. Gestión de compra sostenible
- 2. Transformación digital
- 3. Gestión de residuos
- 4. Transporte y logística
- 5. Gestión del cambio climático
- 6. Relación con clientes
- 7. Prácticas laborales
- 8. Diversidad e inclusión
- 9. Transparencia y gestión ética
- 10. Relación con grupos de interés
- 11. Relacionamiento comunitario

TEMAS MATERIALES Y ENFOQUES DE GESTIÓN

TEMA MATERIAL	DESCRIPCIÓN: ¿POR QUÉ ES MATERIAL?	INDICADORES ASOCIADOS A SU DESEMPEÑO
Gestión de compra sostenible	Corresponde a la gestión que se lleva a cabo para auditar, promover y asegurar dentro de la cadena de suministro el cumplimiento de los DDHH y los estándares de seguridad y calidad en los procesos de producción.	Total de proveedores. % de proveedores con certificación ambiental y certificación social, calidad, salud y seguridad ocupacional.
Transformación digital (e-commerce)	Todas las iniciativas que llevó a cabo la compañía en materia de digitalización, tanto en procesos internos como en relación a clientes.	Total inversión canal e-commerce. Capacitaciones a colaboradores para desarrollo de competencias digitales.
Prácticas laborales	Aborda todas las acciones que se desarrollaron durante 2021 hacia los colaboradores, de cuidado de su salud y seguridad, así como su retención y estabilidad. Incluyendo iniciativas de formación y capacitación.	Tasa de accidentabilidad. Rotación – movilidad interna. Total de horas de formación. Promedio de horas de formación por empleado.
Diversidad e inclusión	Considera la relevancia de este tema a nivel interno en la compañía, instalándolo como una de las prioridades para el futuro.	Número de colaboradores con discapacidad. Dotación total según género en cada país. Número de mujeres en gerencia.
Transparencia y gestión ética	Corresponde a toda la gestión que realiza Casaideas de cara a una correcta gestión ética, tanto entre sus colaboradores como en la relación con sus proveedores y otras empresas de la industria.	Total de denuncias en temas éticos.
Gestión de residuos	Gestión que ha realizado la empresa respecto a sus residuos, incorporando avances de la implementación de la Ley REP en Chile y sus equivalentes en la región.	Disminución de packs plásticos. Disminución de embalajes. Total de residuos producidos. Total de residuos reciclados. % de residuos reciclados.

INFORMACIÓN ADICIONAL

TEMA MATERIAL	DESCRIPCIÓN: ¿POR QUÉ ES MATERIAL?	INDICADORES ASOCIADOS A SU DESEMPEÑO
Transporte y logística	Aborda los avances desarrollados durante 2021 para instalar nuevos sistemas que optimicen la distribución del e-commerce, incluyendo a centros de distribución y otros elementos.	Incorporación de programas de control de inventario. Alertas preventivas en rutas de distribución.
Gestión del cambio climático	Incluye la visión de la compañía para abordar el cambio climático, estableciendo su huella de carbono, así como las acciones que desarrolla para un uso eficiente de los recursos energéticos e hídricos.	Eficiencia energética. Eficiencia hídrica. Huella de carbono (alcances 1,2 y 3).
Relación con clientes	Incluye todas las acciones realizadas hacia los clientes durante 2021, destacando la consolidación del e-commerce y abordando las iniciativas orientadas a la seguridad y satisfacción de los consumidores.	Total de productos con certificación sustentable. Satisfacción de clientes – tasa de reclamos. Transacciones comerciales omni-canal.
Relación con grupos de interés	Corresponde a la relación establecida por la empresa con todos los grupos que rodean su operación y que han sido definidos como prioritarios de gestionar. Durante 2021, el foco estuvo en fortalecer la comunicación de la empresa con sus clientes y dar cuenta de nuestros compromisos ambientales.	Activación de campañas en redes sociales para dar a conocer nuestros compromisos ambientales. Realización de webinars de educación ambiental (reciclaje, compostaje, cocina cero residuos). Incorporación del apartado de Sostenibilidad a nuestra página web.
Relacionamiento comunitario	Aborda las distintas acciones realizadas durante 2021 para establecer un mejor relacionamiento con la comunidad. A través de charlas de educación ambiental y donaciones a organizaciones solidarias.	Donaciones a organizaciones solidarias y de educación.

6. Índice GRI - glosario indicadores

EJE ESTRATEGIA	CÓDIGO	NOMBRE	PÁGINA
GENERALES	102-1	Nombre de la Organización	1
GENERALES	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	13-15
GENERALES	102-3	Ubicación de la sede de la organización	2
GENERALES	102-4	Ubicación de las operaciones	10
GENERALES	102-5	Propiedad y forma jurídica: Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	2
GENERALES	102-6	Mercados servidos	10-12
GENERALES	102-11	Principio o enfoque de precaución*	
GENERALES	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4-5
GENERALES	102-40	Listado de los grupos de interés vinculados a la organización	16-17
GENERALES	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	16-20
GENERALES	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	16-20
GENERALES	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	79-82
GENERALES	102-47	Lista de temas materiales	81-82
GENERALES	102-49	Cambios en la elaboración de informes	66
GENERALES	102-50	Periodo del objeto del informe	1
GENERALES	102-52	Ciclo de elaboración de informes	4
GENERALES	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	2
GENERALES	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	79
GENERALES	102-55	Índice de contenidos GRI	83-85
ENFOQUES DE GESTIÓN	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	81-82
ENFOQUES DE GESTIÓN	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	79-82
ENFOQUES DE GESTIÓN	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	79-82
GOBERNANZA Y ÉTICA	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	22-25
GOBERNANZA Y ÉTICA	102-18	Estructura de gobernanza	24
GOBERNANZA Y ÉTICA	IP1	Total de denuncias en el canal de ética	28
GOBERNANZA Y ÉTICA	IP2	Sistema de gestión ética	25

INFORMACIÓN ADICIONAL

EJE ESTRATEGIA	CÓDIGO	NOMBRE	PÁGINA
COLABORADORES	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	34-37
COLABORADORES	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	34
COLABORADORES	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	33-36
COLABORADORES	401-2	Prestaciones empleados tiempo completo	39
COLABORADORES	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	40-41
COLABORADORES	403-9	Lesiones por accidente laboral	41
COLABORADORES	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	45
COLABORADORES	404-2	"Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición"	43-46
COLABORADORES	404-3	"Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional"	45
COLABORADORES	IP3	Total de inversión en capacitación	34
COLABORADORES	IP4	Resultados encuesta de clima laboral	38
COLABORADORES	IP5	"Descripción y alcance de iniciativas por la pandemia con trabajadores (teletrabajo, disminución de sueldos, compensación alternativa, alteración de relación laboral)"	40
CLIENTES	417-1	"Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios"	50
CLIENTES	418-1	"Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente"	47
CLIENTES	IP6	Inversión total E-commerce	49
CLIENTES	IP7	Gestión de reclamos de clientes	47
CLIENTES	IP8	Resultados encuesta satisfacción de clientes (página web)	52
CLIENTES	IP9	Iniciativas destacadas en gestión de clientes	53
CLIENTES	IP10	Iniciativas destacadas en gestión de clientes de cara a la pandemia	54
COMPRA RESPONSABLE	102-9	Cadena de suministro	58-60
COMPRA RESPONSABLE	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	61
COMPRA RESPONSABLE	308-1	"Proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales y/o sociales; descripción del proceso de evaluación y selección de proveedores"	62-65
COMPRA RESPONSABLE	408-1	Trabajo infantil	65
COMPRA RESPONSABLE	409-1	Trabajo forzoso	65
COMPRA RESPONSABLE	416-1	"Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios"	65
COMPRA RESPONSABLE	IP17	Total de proveedores y origen	61
COMPRA RESPONSABLE	IP18	Porcentaje de proveedores auditados, metodología y resultados	62-65
COMPRA RESPONSABLE	IP19	Total de productos con certificaciones sustentables	68

INFORMACIÓN ADICIONAL

EJE ESTRATEGIA	CÓDIGO	NOMBRE	PÁGINA
GESTIÓN AMBIENTAL	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	70-72
GESTIÓN AMBIENTAL	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	69-71
GESTIÓN AMBIENTAL	302-1	Consumo energético dentro de la organización	78
GESTIÓN AMBIENTAL	303-5	Consumo de agua	78
GESTIÓN AMBIENTAL	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1); Medición huella de carbono	66
GESTIÓN AMBIENTAL	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2); Medición huella de carbono	66
GESTIÓN AMBIENTAL*	305-3	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 3); Medición huella de carbono	66
GESTIÓN AMBIENTAL	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	69
GESTIÓN AMBIENTAL	306-3	Residuos generados	70
GESTIÓN AMBIENTAL	306-4	Residuos no destinados a eliminación	70
GESTIÓN AMBIENTAL	306-5	Residuos destinados a eliminación	70
GESTIÓN AMBIENTAL	IP21	Costo del agua utilizada	78
GESTIÓN AMBIENTAL	IP22	Porcentaje del total de residuos reciclados	70
GESTIÓN AMBIENTAL	IP23	Porcentaje de los activos con luminaria LED	68
GESTIÓN AMBIENTAL	IP24	Porcentaje de alcance de promoción y comercialización de productos con certificado FSC	69
GESTIÓN AMBIENTAL	IP25	Iniciativas de gestión ambiental países	72
RRCC	102-12	Iniciativas externas	71
RRCC	102-13	Afiliación a asociaciones	75
RRCC	IP26	Iniciativas destacadas en relación a comunidades	55-56
RRCC	IP23	Total de asistentes a las actividades en apoyo a la educación ambiental y social	56
DESEMPEÑO ECONÓMICO	102-7	Tamaño de la organización	31-34
DESEMPEÑO ECONÓMICO	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	31
DESEMPEÑO ECONÓMICO	IP28	EBITDA	31
DESEMPEÑO ECONÓMICO	IP29	Estrategias financieras para enfrentar la pandemia	4

* En torno al Principio de Precaución, los lineamientos y prácticas corporativas en el ámbito sostenibilidad vinculadas con la gestión ambiental de nuestra operación, así como la observación del cumplimiento de estándares ambientales en los lugares donde se desarrolla nuestro negocio, cautelan la aplicación del enfoque preventivo como parte del actuar de la Compañía.

Gracias

