Casaideas®

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD
2022

Conciencia de cambio

DATOS GENERALES:

Nombre de la empresa / Razón social:
Matriz Ideas S.A.

Naturaleza jurídica:
Sociedad Anónima Cerrada

Domicilio legal / Dirección de la oficina principal:
Manuel Antonio Tocornal 356, Santiago de Chile

Sitio web:
www.casaideas.com

Teléfono principal:
(56-2) 23891000

Información de contacto:

SOSTENIBILIDAD CASAIDEAS

Fiorella Montoya
Gerente de Sostenibilidad y Asuntos Corporativos

Marisol Rojas
Coordinadora de Sostenibilidad

Puedes enviarnos comentarios o dudas acerca de este reporte a:
sostenibilidad@casaideas.com

→ GRI 2-1, 2-3

CONTENIDOS

01
BIENVENIDA

Carta Presidente del Directorio
Mensaje de nuestros fundadores
Hitos 2022

02
PRESENTACIÓN

Perfil de la compañía
Nuestra historia
Presencia en Latinoamérica
Nuestros productos
Nuestra Estrategia de Sostenibilidad

03
CASAIDEAS TRANSPARENTE

Los pilares que nos mueven
Nuestro gobierno corporativo
Ética y transparencia
Nuestro desempeño económico

04
CASAIDEAS CONTIGO

Nuestro equipo
Diversidad e inclusión
Calidad de vida y bienestar
Salud y seguridad
Atracción y retención del talento
Formación y desarrollo
Perfil de nuestros clientes
E-commerce
Gestión de calidad
Nuestra gestión comunitaria

05
CASAIDEAS CONSCIENTE

Compra sostenible
Gestión ambiental
Gestión de residuos

06
INFORMACIÓN ADICIONAL

Miembros del Pacto Global de Naciones Unidas
Indicadores ambientales
Metodología y materialidad
Índice GRI

Bienvenida

Carta Presidente del Directorio

Me complace presentarles el cuarto Reporte de Sostenibilidad de Casaideas, documento que presenta nuestro desempeño económico, social y ambiental de 2022; año en que gracias a la creatividad de nuestro equipo, el compromiso de nuestros proveedores, la confianza de nuestros inversionistas, y la lealtad de nuestros clientes, logramos afrontar diversos desafíos y concretar importantes proyectos con éxito.

Prueba de ello, es la renovación de nuestro canal e-commerce, que busca mejorar notablemente la experiencia de compra de nuestros clientes, la inauguración de nuestra tienda más grande en Mall Plaza Egaña, la apertura de tres tiendas en Colombia, y la consolidación de un joint venture con Grupo Gigante, holding mexicano con importante participación en el segmento de retail para llegar a dicho país. Estos logros nos enorgullecen e inspiran a seguir alegrando y facilitando la vida de las personas a través de nuestros productos.

La consistencia de nuestro trabajo también ha sido reconocida por entidades especializadas. En Chile, fuimos merecedores de diversas distinciones en 2022, entre las que destaca Merco, que nos ubicó como la quinta empresa con mejor reputación corporativa del sector retail, y con el octavo lugar en la categoría de mejores empresas para la población general. El estudio ICREO 2022 de Almabrands nos catalogó como marca líder en confianza en la categoría productos para el hogar, diseño y decoración, y los Premios 10x nos destacaron como la empresa del año por nuestra preocupación por enriquecer el bienestar de nuestros equipos de manera consciente, innovadora y con valores que inspiran a otras organizaciones a tener un propósito social. Estamos muy contentos de haber recibido estas distinciones que nos motivan a seguir promoviendo el bienestar y la alegría a través del diseño

Por otra parte, buscando sostener nuestro crecimiento en sintonía con nuestro ADN, fortalecimos nuestro gobierno corporativo; particularmente, el área de corporate governance, dedicada al control y mitigación de riesgos de carácter comercial, social y ambiental. De ello, se desprende la constitución de un comité de ética, la actualización de nuestro código de ética y conducta, y la creación de un canal corporativo de denuncias.

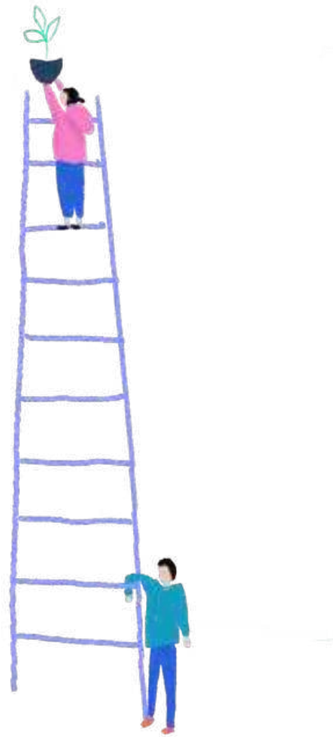
> **Fieles a nuestro compromiso con democratizar el diseño**, decidimos evitar y/o minimizar el traspaso de las alzas de costos al precio de nuestros productos.

El 2022 también fue un año de desafíos: los efectos post pandemia y ciertos acontecimientos a nivel local y global complejizaron nuestras operaciones. A pesar de que tuvimos ventas históricas registradas en Chile por MM$199, que equivalen a un crecimiento del 22% respecto del 2021, el incremento del precio de las materias primas y combustibles, la variación del tipo de cambio, el aumento de costos logísticos y un escenario de alta inflación, no nos permitieron alcanzar los objetivos financieros que habíamos previsto.

Aún así, fieles a nuestro compromiso con democratizar el diseño, decidimos evitar y/o minimizar el traspaso de las alzas de costos al precio de nuestros productos, para lo cual debimos definir nuevos conceptos comerciales, poniendo a nuestros clientes en el centro. Así, determinamos que en ciertos productos no modificaríamos el precio, sino que reduciríamos el margen, asegurando mantener una propuesta asequible.

Sin duda alguna, fue un año desafiante, por eso cierro esta carta dando las gracias especialmente a nuestro equipo y a cada una de las personas que nos permitieron alcanzar los resultados expresados en este reporte, e invitándolos a que nos conozcan mejor a través de esta lectura.

Alejandro Yarad
Presidente del Directorio



Mensaje de Nuestros Fundadores

Nuestro compromiso:

La producción y lugar de fabricación de los productos Casaideas es clave para nosotros, y trabajamos en asegurar el cumplimiento de estándares de alta exigencia. Todo lo que producimos y generamos, desde la creación, debe ser sostenible.

Nuestra entrega diaria:

En Casaideas vibramos con lo que hacemos. Tenemos un respeto profundo por querer llevar lo mejor al cliente, lo más lindo, bien elegido y cuidado; esa es la razón de por qué hemos crecido tanto, pues los clientes lo perciben. Todos los días pensamos en ideas que faciliten y alegren la vida de las personas, para llevar nuestro cariño a todos los hogares.

Fieles a nuestra promesa:

Nuestro principal desafío hoy es seguir ofreciendo productos asequibles, sostenibles y de alta calidad. Además, queremos que sean productos durables en el tiempo y así mitigar nuestro impacto ambiental, mientras fomentamos mayor concientización entre nuestros consumidores.

Claudia Venegas
Mauricio Russo

Hitos 2022

Mejor año histórico en ventas llegando a MM$199

Creamos el **Plan de Relacionamiento Comunitario,** con foco en la infancia.

Consolidación de *Joint Venture* en México, para la apertura de Casaideas en este mercado.

Desarrollamos un nuevo canal **e-commerce.**

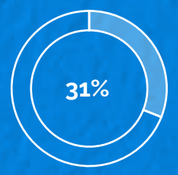
Durante el año 2022 adherimos a **AMFORI - BSCI (Business Compliance Initiative)** para fortalecer nuestro sistema de auditorías a proveedores.

5 tiendas nuevas

Totalizando 81 tiendas Casaideas en Chile, Colombia, Perú y Bolivia.

En Chile, abrimos la tienda más grande en Mall Plaza Egaña.

200.000 km recorridos por nuestra flota 100% eléctrica.



Representando el 31% de los despachos de nuestro canal digital en Chile, Región Metropolitana.

CHILE

→ Desarrollo de una nueva **matriz de riesgo de proveedores.**

→ **En Colombia** nuestras medidas de optimización logística permitieron **retirar de circulación a 320 camiones, dejando de emitir 170.799 kg de CO2 a la atmósfera.**

→ Consolidación del área de **Corporate governance,** incorporando un **Compliance officer, Controller y Head of legal.**

→ Desarrollamos una **calculadora de packgaging para optar por materiales más sostenibles** en el proceso de diseño.

→ **Los productos con alguna certificación voluntaria**, como FSC de Producto o Pack, OEKO-TEX, GRS, RDS o BPA Free, **representaron el 58% del total de las ventas de los países.**

64% de nuestros colaboradores son mujeres.

y el 59% de las posiciones de alta dirección son lideradas por ellas, incluyendo las CEOS de Perú, Colombia y Bolivia.

RECONOCIMIENTOS CHILE

→ **#°10** en la primera versión del estudio Total Brands 2022, que evalúa la conexión de las empresas con sus consumidores.

→ **Marca líder en confianza** en la categoría de productos para el hogar, diseño y decoración, según el estudio ICREO 2022 de Almabrands.

→ **“Empresa del año”** en la primera versión de los Premios 10X, por la permanente **preocupación por enriquecer el bienestar de nuestros colaboradores.**

→ **#°13** del Estudio de Reputación Corporativa que realiza INC Consultores en conjunto con Ipsos.

→ **#°8** en ranking **mejores empresas para la población general,** según Merco 2022. #°5 en categoría de retail y #°46 en el ranking general.

2

Presentación

Perfil de la compañía

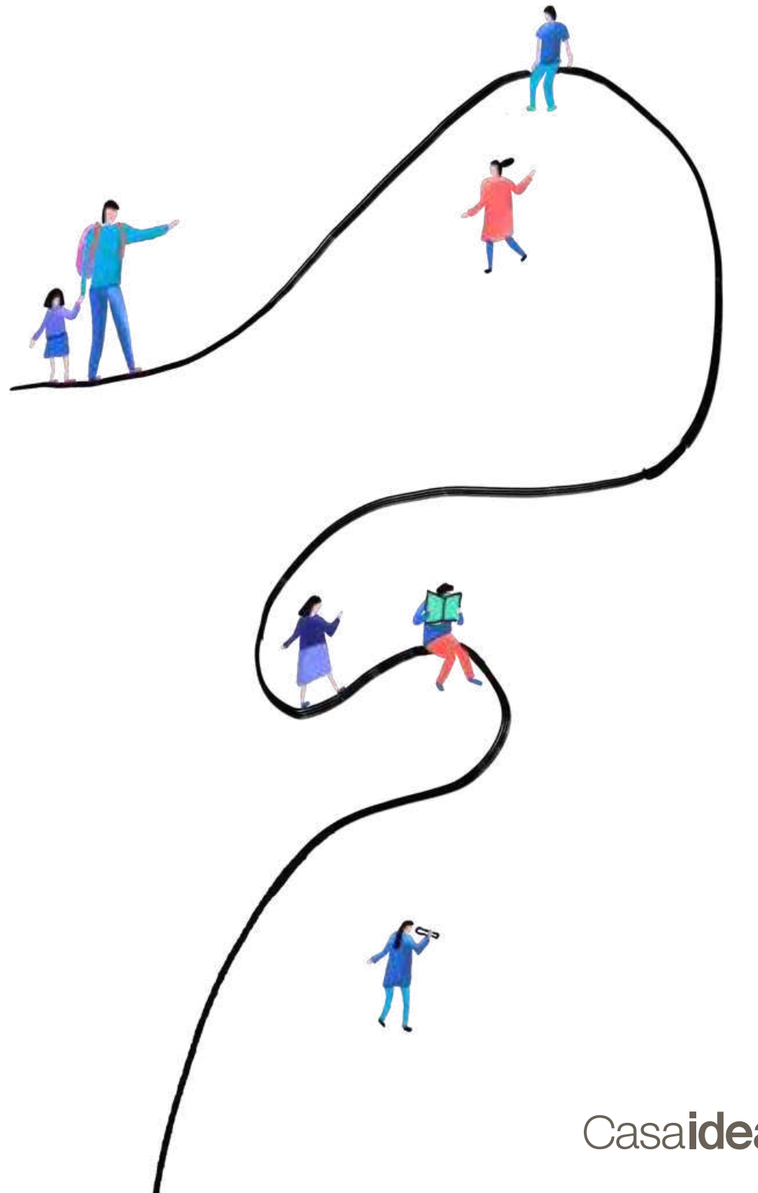
Casaideas es la marca bajo la cual se conoce a la sociedad anónima Matriz Ideas S.A., tiene base en Chile y su controlador es el holding South Light Capital, quien conforma su propiedad junto a los socios fundadores Mauricio Russo (M.R.S.A) y Claudia Venegas (Inversiones Creativas SpA). Nuestro propósito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

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 sean funcionales. llevamos treinta años conociendo cómo las personas viven sus hogares, detectando sus problemáticas cotidianas, investigando las tendencias en diseño, lo que nos permite entregar soluciones mediante productos únicos.

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 del 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.

Diseñamos en Chile, producimos principalmente en Asia y comercializamos nuestros productos en cuatro 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.

Casaideas es para los fanáticos de su casa, personas que disfrutan con pasión, son auténticos y se atreven a incorporar lo nuevo a sus vidas



Nuestra Historia

Los orígenes de nuestra empresa se remontan al año 1993, a partir del trabajo creativo de Mauricio Russo y Claudia Venegas, quienes lograron idear un concepto único de diseño para el hogar. Casaideas nace a partir del espíritu emprendedor, innovador y visionario en torno al diseño de nuestros fundadores, quienes, además, son parte del Directorio de la organización.

1993 **El comienzo:** Nuestra compañía se establece bajo el nombre "Casa", inaugurando la primera tienda en Santiago.

1998 **Nuevo nombre:** Nos renovamos bajo el concepto "Casa & Ideas": ofreciendo productos de diseño a un precio asequible para que todas las personas puedan adquirir productos y decorar sus hogares.

2005 **Expansión:** Comenzamos a expandirnos hacia Latinoamérica, abriendo la primera tienda en Perú.

2010 **Expansión II:** Casa&Ideas cambia su nombre a Casaideas y además, continuamos creciendo abriendo una primera tienda en Bolivia bajo un acuerdo de franquicia.

2015 **Foco en clientes:** Renovamos la experiencia de quienes nos visitan, al inaugurar nuestra primera tienda de 1.900 m2 en el Costanera Center, con un nuevo branding y una experiencia optimizada: displays más atractivos y un recorrido facilitado por la tienda.

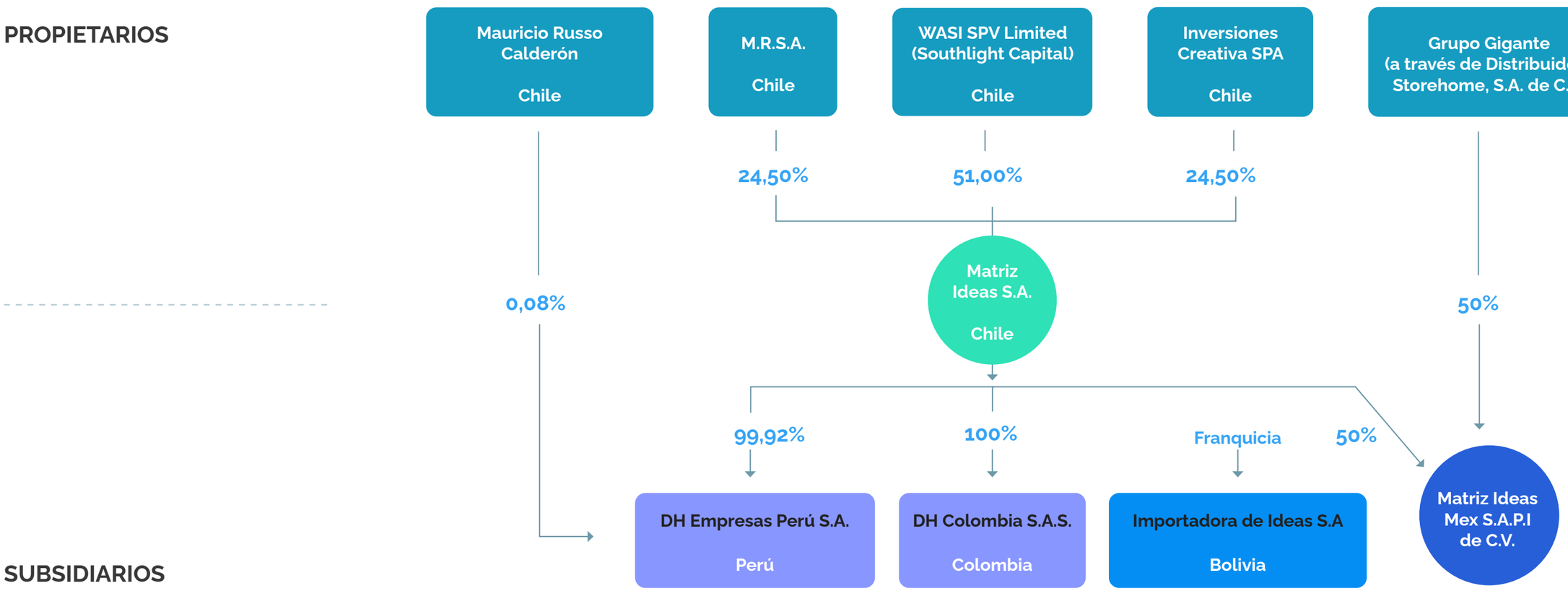
2017 Colony Latam Partners adquiere el 51% de la propiedad, obteniendo así los recursos para acelerar nuestro crecimiento en Latinoamérica. Posteriormente, éste se convierte en el Grupo Colony y en la actualidad en SouthLight Capital.

2018 **Expansión III:** Llegamos a Colombia, consolidando nuestra presencia en la región.

2020-2021 **E-commerce:** Lanzamos y consolidamos el comercio electrónico en los cuatro países donde operamos: Chile, Colombia, Perú y Bolivia.

2022 **Expansión IV:** Concretamos nuestra llegada a México mediante un joint venture con Grupo Gigante para operar en aquel país, sumando un quinto mercado, además de Chile, Perú, Colombia y Bolivia.

A fines de octubre del año 2022, **Casaideas concretó su expansión a Méxic**o a través de un joint venture con Grupo Gigante para operar en aquel país, completando su llegada a un quinto mercado.



Tenemos un **equipo multidisciplinario y diverso,** que vela por **democratizar el diseño** y demostrar que **todas las casas pueden ser bellas y funcionales a un precio justo.**

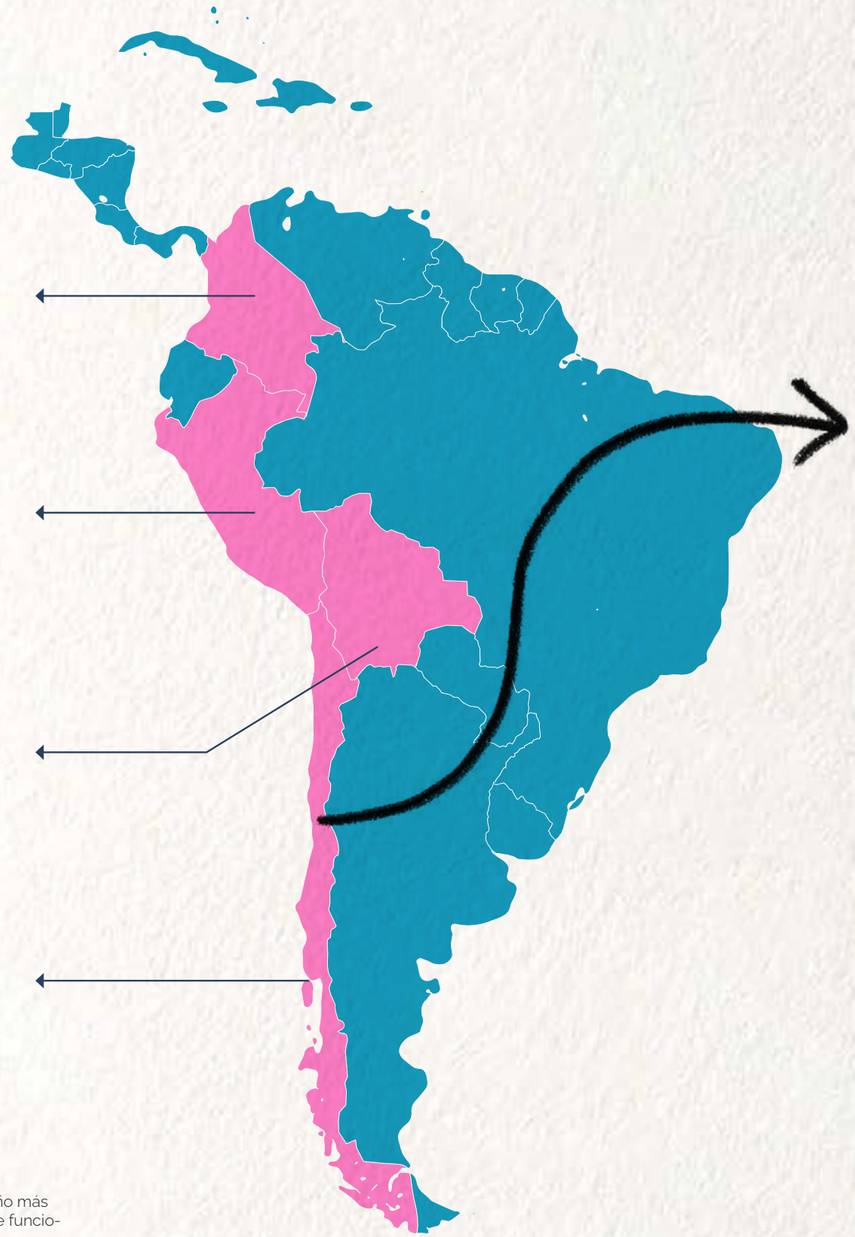
Buscamos aportar belleza con nuestra pasión por el diseño e invitar a vivir con más alegría y a disfrutar cada rincón de los hogares. Queremos contagiar y ser contagiados de este espíritu todos los días.

Casaideas

Presencia en Latinoamérica:

81
Tiendas

2.354
Colaboradores



COLOMBIA
279 colaboradores
12 tiendas
1 centro de distribución en Bogotá.

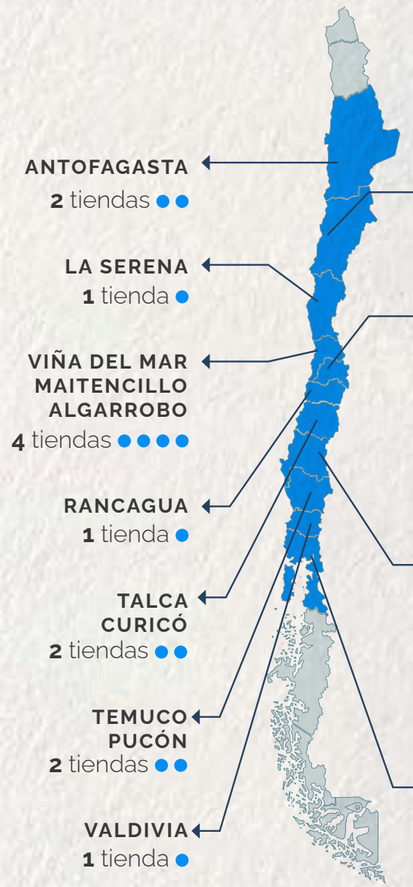
PERÚ
621 colaboradores
23 tiendas
2 centros de distribución en Lima.

BOLIVIA
114 colaboradores
6 tiendas
1 centro de distribución en La Paz.

CHILE
1.340 colaboradores
40 tiendas*
2 centros de distribución en Santiago.

*En Chile hay 39 tiendas en el año más una en Maitencillo, V región, que funciona durante el verano.

CHILE



ANTOFAGASTA
2 tiendas ●●

LA SERENA
1 tienda ●

VIÑA DEL MAR MAITENCILLO ALGARROBO
4 tiendas ●●●●

RANCAGUA
1 tienda ●

TALCA CURICÓ
2 tiendas ●●

TEMUCO PUCÓN
2 tiendas ●●

VALDIVIA
1 tienda ●

COPIAPÓ
1 tienda ●

SANTIAGO
19 tiendas ●●●●●●●●●●●●●●●●●●●
2 centros de distribución ●●

CONCEPCIÓN
2 tiendas ●●

LOS ÁNGELES CHILLÁN
2 tiendas ●●

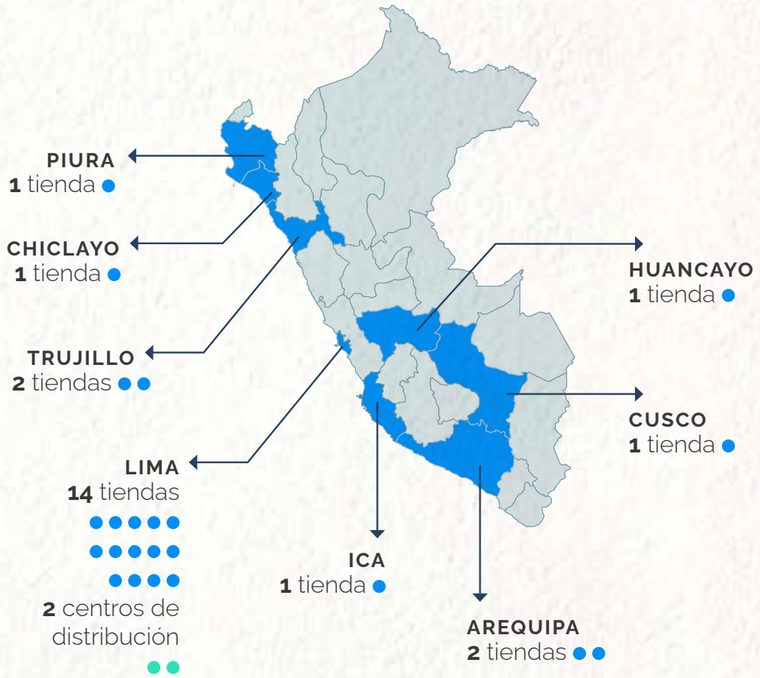
OSORNO PUERTO MONTT PUERTO VARAS
3 tiendas ●●●

● Tiendas ● Centro de distribución

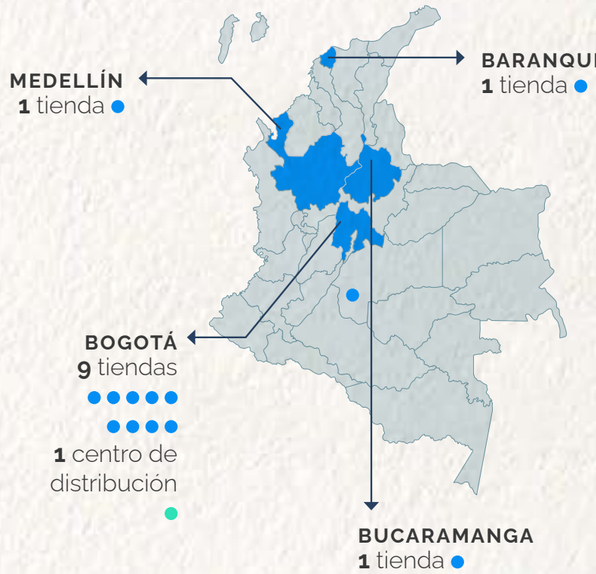
GRI

→ GRI 2-1, 2-6, 2-7

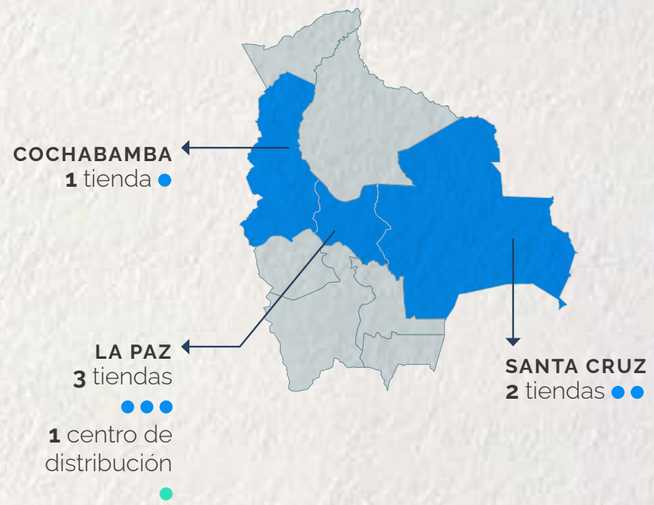
PERÚ



COLOMBIA



BOLIVIA



Tiendas Centro de distribución

Casaideas

Entregamos una propuesta de diseño inteligente y útil, con productos que aportan valor desde lo estético y lo funcional.

Queremos facilitar la vida de las personas, que su día a día se haga más sencillo y fluido.

Queremos aportar a hacer una vida más simple y práctica para tener tiempo de disfrutar lo que realmente cada uno quiere.

Nuestros productos:

CASACOCINA
Diseñamos pensando en una cocina funcional y linda, con productos para preparar ricas comidas, organizar y decorar, adaptándose al espacio de cada hogar.

CASADORMITORIO
Creemos que un buen descanso es fundamental, por eso diseñamos productos bellos, cómodos y de buena calidad que garanticen un sueño perfecto y reparador.

CASAESTAR
Sabemos lo importante que es que los espacios reflejen cada personalidad; nuestros productos decorativos y aromas están pensados para dar estilo y vida a la sala de estar.

CASAMESA
No hay como comer en una bella mesa servida. Creamos nuestros productos pensando en hacer este momento único, ya sea solo o acompañado.

CASABAÑO
Pensamos en la relajación como parte del día a día, por eso diseñamos productos para ambientar, organizar y vivir una experiencia grata de tranquilidad en el hogar.

CASAESCRITORIO
El teletrabajo llegó para quedarse; nuestros productos apuntan a organizar, optimizar y embellecer los espacios de trabajo y estudio en casa.

CASAJARDÍN
Las plantas y arbustos dan calidez a los hogares, por eso nuestra línea de jardín y huerta busca generar espacios de encuentro, acogedores y con estilo.

CASAORGANIZADORES
Estamos conscientes de que un hogar ordenado es una mente tranquila; diseñamos pensando en organizar de manera funcional y cómoda, optimizando espacios con creatividad.

CASAMASCOTA
Nuestras mascotas son amor en el hogar y quisimos entregarles todo el estilo que merecen, creando productos que cubran sus necesidades con diseño y belleza.

CASAURBANO
Queremos estar presentes en cada etapa de la vida de nuestros clientes, por eso la línea urbano contiene productos de bicicleta, viaje, mochilas y otros que acercan el diseño a la vida en la ciudad.

CASAMUEBLES

Porque sabemos lo complejo que es amueblar un hogar, desarrollamos nuestra línea de muebles pensando en un precio justo, creando productos adaptables a espacios reducidos, coloridos y lindos.

CASACCESORIOS PERSONALES

Personas felices son hogares felices, por eso nuestra línea de accesorios personales brinda confort y bienestar a través de productos como pantuflas y calcetas.

CASATERRAZA

El verano es una época para compartir, por eso nuestra línea está enfocada en aprovechar los espacios y brindar cercanía a través de diferentes colores, materialidades y texturas.

CASANAVIDAD

Diseñamos productos que lleven la magia de la Navidad a cada hogar, enfocándonos en los detalles que los hacen únicos.

NIÑODORMITORIO

El dormitorio es el primer espacio personal en la infancia, contamos con una gama de productos con diseños exclusivos y únicos para que cada niña y niño pueda escoger según sus gustos e intereses.

NIÑOBEBÉ

Sabemos lo importante que es la llegada del bebé, por eso nuestros productos están pensandos en cuidar, educar y brindar comodidad al nuevo integrante de la familia.

NIÑODECORACIÓN

Creamos productos pensados en ambientar espacios lúdicos, entretenidos y funcionales, que faciliten y potencien el juego y el estudio.

NIÑOJUGUETERÍA

Creemos que las niñas y niños son el futuro y parte fundamental de nuestra sociedad, buscamos potenciar el desarrollo de habilidades a través de la creatividad y el juego, teniendo como lineamiento general la inclusión y diversidad de género.

NIÑOPAPELERÍA

La educación en casa también es relevante, con nuestros cuadernos, libretas, estuches y accesorios buscamos darle un toque divertido y con personalidad al escritorio.

NIÑOPROMOCIONES

Queremos estar presentes en cada actividad propia de la infancia, brindando comodidad y diseños entretenidos con nuestras pantuflas, pijamas, toallas, mochilas, botellas, entre otros.

NIÑOESCOLAR

Estamos comprometidos con hacer más fácil el regreso a clases, aportando con productos prácticos, lindos y funcionales como loncheras, bandejas, pizarras y contenedores de alimentos.

Somos una marca activista y queremos **hacer un cambio en el mundo**. Nuestros ideales son claros: **queremos un mundo más justo, igualitario y feliz.**

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad

En este periodo continuamos profesionalizando nuestro compromiso con la sostenibilidad a través de diversas acciones que responden a los pilares de nuestra estrategia, que nace fruto de un profundo sentido de responsabilidad hacia nuestros grupos de interés y promoción de su bienestar. Esta estrategia nos permite, también, reconectarnos con el ADN de la empresa, profundizando las sinergias con nuestro propósito y vocación activista.

A través de un plan consolidado con métricas transversales de trabajo, **avanzamos sustancialmente en profesionalizar nuestros compromisos en materia ambiental, social y de gobierno corporativo (ASG).**

Queremos transmitir nuestros objetivos de manera cercana, y hacer partícipes a nuestros grupos de interés de los avances que vamos teniendo en materia de sostenibilidad, promoviendo relaciones cálidas y de colaboración. Este esfuerzo debería permitirnos optimizar nuestras gestiones, promoviendo un mayor alcance y cobertura a lo largo de nuestras operaciones en Chile, Perú, Colombia y Bolivia.

Hemos agrupado los distintos proyectos e iniciativas bajo tres pilares que también estructuran este documento; Casaideas Transparente, Contigo y Consciente, enfatizando al mismo tiempo, el carácter que le queremos dar a nuestra estrategia y el compromiso que hemos adoptado con siete Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

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

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.

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.

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.

→ GRI 2-22, 2-29, 2-23

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 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.

Casaideas Transparente

Ámbitos de acción:

- Formalización y transparencia.
- Reportabilidad y acceso a información.
- Solidez del gobierno corporativo.

Avances 2022:

- Nuevo Código de Ética y Canal de Denuncias corporativo.
- Instauración de Comité de Ética a nivel de Directorio.
- Implementación periódica de tablero con indicadores de sostenibilidad.
- Definición de la estructura de gobernanza y modelo de integridad.
- Publicación de reportes, políticas y códigos en nuestra página web que reflejan nuestra manera de operar.

Casaideas Contigo

Ámbitos de acción:

- Promover la cultura de sostenibilidad al interior de Casaideas.
- Promover el cuidado de las personas y la protección del medioambiente en nuestros clientes, comunidad y proveedores.
- Promover la experiencia emocional e inclusiva de nuestros colaboradores, clientes y comunidad.

Avances 2022:

- 80% de los colaboradores capacitados en sostenibilidad.
- Comunicación activa de sostenibilidad y atributos sostenibles de productos de cara al cliente.
- Diagnóstico social colaboradores y plan de calidad de vida en implementación.
- Programa de relacionamiento comunitario con foco en la infancia.

Casaideas Consciente

Ámbitos de acción:

- Trazabilidad proveedores.
- Trazabilidad productos.
- Plan de re-diseño de productos, insumos y packaging con criterios sostenibles.
- Gestión de residuos.
- Optimización de la cadena logística, con miras a minimizar el impacto ambiental.
- Carbono neutralidad.
- Transición energética.

Avances 2022:

- Nuevo proceso de auditoría a proveedores, implementación de matriz de riesgo de proveedores, 100% de proveedores estratégicos auditados.
- Plan de re-diseño: desarrollo de la calculadora de resideño de packaging, aumento de metas en productos con certificaciones sociales y ambientales.
- Diagnóstico y plan de optimización de cadena logística en implementación.
- Estrategia de reducción de residuos en implementación.
- Medición de huella de carbono alcance 3 con mayor amplitud en la medición.

Gestionando nuestros impactos:

La Gerencia de Sostenibilidad y Asuntos Corporativos es la encargada de gestionar los temas ambientales y sociales, e impulsar las iniciativas que se han definido para responder a los objetivos de cada pilar de la Estrategia de Sostenibilidad, la que fue aprobada por el Comité de Sostenibilidad y el Directorio, y en la que plasmamos nuestros sueños y forma de actuar para ser un actor social responsable. En el Directorio, también se aprobó la hoja de ruta en materia de sostenibilidad al año 2025, donde se plantean diversas iniciativas y proyectos que están a cargo de distintos líderes, quienes son responsables del desarrollo, aprobación y ejecución de las mismas.

Comité de Sostenibilidad

En el año 2022 creamos este espacio en el que se reúnen todos los ejecutivos líderes de las diferentes áreas y se definen los objetivos a trabajar en el año, se presentan los planes, aprueban iniciativas y discuten avances y desafíos. En este periodo, el comité sesionó nueve veces. Aprobamos y publicamos la Política de sostenibilidad, publicamos 3 reportes de indicadores de sostenibilidad (julio, septiembre y octubre) y se aprobaron 7 planes de trabajo que responden a los objetivos definidos para el año.

Asociaciones 2022:

- Asociación Gremial del Retail Comercial A.G. en Chile
- Chile Diseño
- Acción Empresas (miembro del programa Personas al Centro)
- FSC (Forest Stewardship Council)
- Pacto Global
- Cámara de Comercio de Santiago (miembro del Comité de Sostenibilidad)
- AMFORI - BSCI (Business Social Compliance Initiative)

→ GRI 2-13, 2-28

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Desde el año 2019 adscribimos a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, promoviendo, a través de acciones concretas, el cumplimiento de siete Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), donde tenemos mayor incidencia por los valores, creencias y desafíos de la compañía. Las iniciativas y programas que dan cuenta de nuestro compromiso con estos ODS´s se irán desarrollando a lo largo del reporte, el cual se encuentra dividido en tres partes: Casaideas Transparente, Casaideas Contigo y Casaideas Consciente.

Alianzas para el desarrollo sostenible:

- Asociados a FSC (Forest Stewardship Council) y también a Piensa verde Bolivia, ambas organizaciones velan por la gestión responsable y sostenible de bosques.

- Miembros activos de Pacto Global, Acción Empresas y del Comité de sostenibilidad de la Cámara de Comercio de Santiago (CCS).

3

Casaideas Transparente

Los pilares que nos mueven

Nuestro Propósito

Buscamos facilitar y alegrar la vida de las personas mediante la democratización del diseño y la creación de productos innovadores, bellos y funcionales, aspirando a ser sostenibles en lo económico, social y ambiental.

Queremos que nuestros productos sean asequibles e inclusivos, que simplifiquen la vida cotidiana para 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 de que, a través de éste, las personas pueden expresar y renovar su identidad, idear ambientes más alegres y generar espacios cotidianos de juego y creatividad.

Nuestros valores

La **Estrategia de Sostenibilidad** de Casaideas articula nuestro propósito, visión y valores desde un enfoque de transparencia, acompañando a nuestro equipo, clientes, proveedores y comunidades, siendo conscientes de los impactos que generan nuestras operaciones en el entorno. De esta manera, surgen los principales pilares que la movilizan: **Casaideas Transparente, Casaideas Contigo y Casaideas Consciente**.

Austeridad:
Usamos creativamente todos los recursos al máximo y somos sencillos en el "cómo".

Desafiados:
Buscamos ser inquietos, flexibles e innovadores en nuestra forma de trabajar. Queremos hacer un cambio en el mundo, para lograr que sea un lugar más justo y feliz.

Transparencia:
Estamos humildemente orgullosos de lo que somos. Decimos lo que pensamos asertivamente y con toda honestidad.

Co-creación:
Co-creamos y colaboramos desde nuestro rol para el éxito del equipo.

Alegría y Pasión:
Amamos lo que hacemos y quienes somos. Tenemos dedicación por nuestra misión, clientes, compañía y nosotros mismos.

Accountability:
Somos responsables de nuestras acciones y buscamos la excelencia.

Servicio:
Superamos las expectativas de nuestros clientes internos y externos, con la mejor actitud y siempre con el mayor respeto hacia nuestros grupos de interés.

Diversidad:
Valoramos las individualidades y celebramos las diferencias. Desde hace más de 20 años, hablamos directamente de diversidad en nuestro rubro y país.

Nuestro Gobierno Corporativo

Para responder a las exigencias del escenario socio económico y abordar los desafíos operacionales presentes en cada uno de los países donde operamos, en el año 2022 ajustamos nuestra estructura organizacional y robustecimos el gobierno corporativo de Casaideas. Junto con ello, trabajamos en fortalecer los procesos de cumplimiento normativo y los mecanismos para prevenir y anticipar riesgos, entre otros aspectos relevantes.

Durante el año 2022 relanzamos el canal de denuncias, **actualizamos nuestro Código de Ética** y comenzamos el proceso de definición de una nueva matriz de riesgos estratégicos para la compañía.

Consolidación del área de Corporate Governance

En Casaideas contamos con un modelo de gobernanza que permite resguardar el interés social y el de nuestros accionistas a través de un Comité de Auditoría y Riesgo y un Comité de Ética y Cumplimiento. Durante el 2022 fortalecimos esta figura, incorporando tres nuevos cargos: Head of legal, Compliance officer & Controller. Este equipo, que es independiente de la administración, tiene como misión asesorar al Directorio en el perfeccionamiento del gobierno corporativo de la empresa y en la toma de decisiones estratégicas, entre otros aspectos. Su labor se centra en el reconocimiento y mitigación de los riesgos que enfrentamos; garantizar la eficiencia en los procesos internos dentro de la compañía y garantizar la mejora continua de nuestras prácticas de reportabilidad y transparencia.

→ GRI 2-9, 205-1, 207-2

Nuestra estructura de gobernanza:
Directorio

Nuestra Junta Directiva se compone de siete miembros titulares permanentes y es presidida por Alejandro Yarad. Entre sus integrantes, se encuentran una mujer y seis hombres, y uno de ellos -Norberto Rossi- 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.

Además, de los siete miembros de la Junta Directiva sólo dos integrantes -Mauricio Russo y Claudia Venegas- ocupan cargos ejecutivos en Casaideas.

Durante el año 2022, se registraron 10 sesiones ordinarias de Directorio en las que se trataron temas de sostenibilidad, particularmente, en función de los avances de proyectos críticos y temas relativos a la Gestión Ética. Adicional, se realizaron varias sesiones extraordinarias durante el año para tratar temas de relevancia.

Avanzaremos hacia monitorear con más frecuencia los indicadores asociados a la sostenibilidad, para impulsar transformaciones profundas y una gestión avanzada en materia de impactos.

Es importante mencionar que en este periodo se crearon dos comités adicionales: el Comité de Ética y Cumplimiento, y el Comité de Auditoría y Riesgo, además del Comité de Finanzas que ya venía operando. Así, esperamos abordar materias específicas, aprovechando los conocimientos de nuestros Directores, junto con tratar temas claves en mayor profundidad.

Héctor Martínez
Profesión: Abogado
1ª Elección: 29 diciembre 2016

Norberto Rossi
Profesión: Licenciado en Administración de Empresas
1ª Elección: 07 julio 2017

Miguel Olea
Profesión: Ingeniero Comercial
1ª Elección: 29 diciembre 2016

Gerardo Mendoza
Profesión: Licenciado en Economía
1ª Elección: 29 diciembre 2016

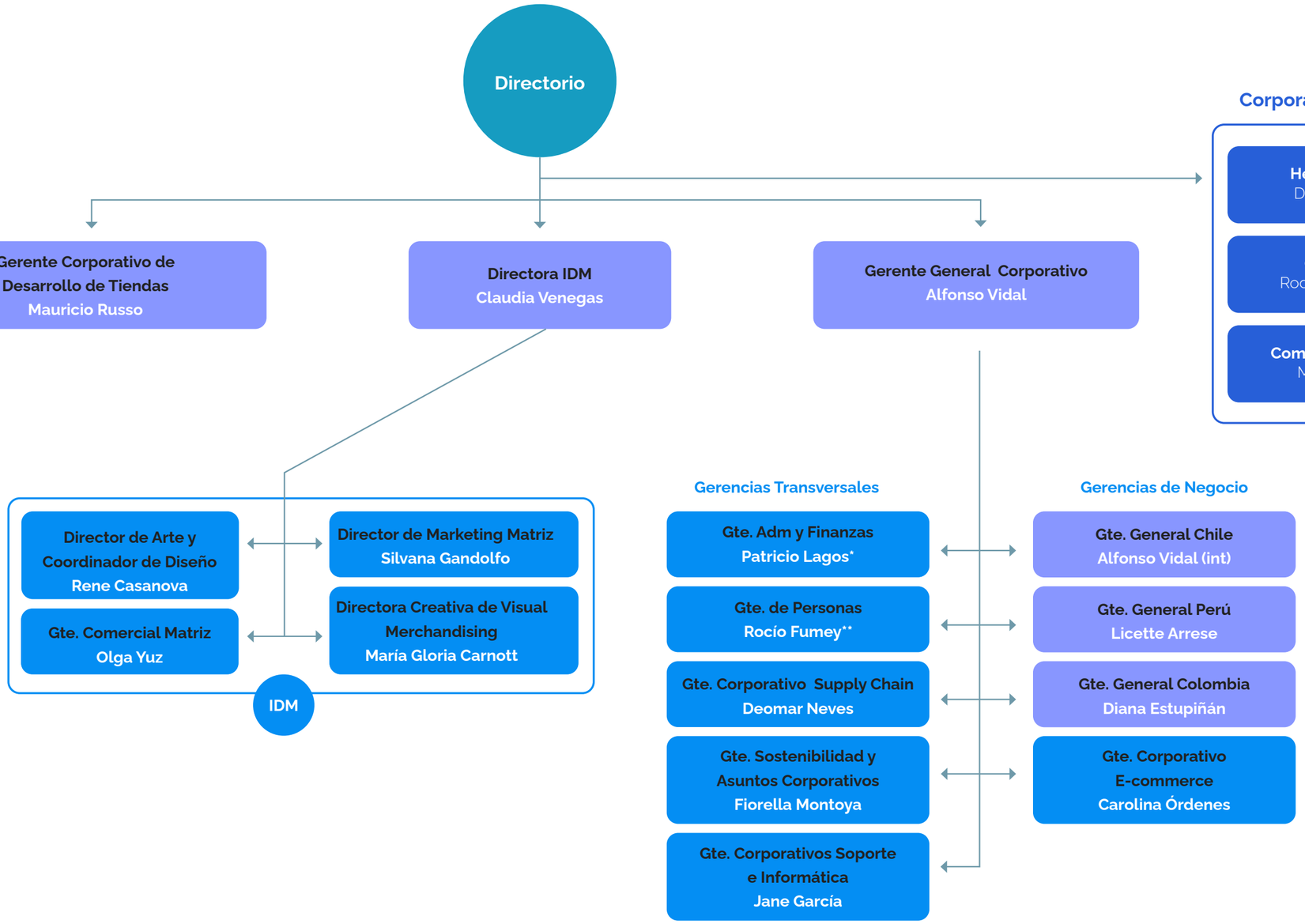
Claudia Venegas
Profesión: Diseñadora
1ª Elección: 22 de julio 2005

Mauricio Russo
Profesión: Empresario
1ª Elección: 28 abril 2016

Alejandro Yarad
Profesión: Ingeniero Comercial
1ª Elección: 11 marzo 2013

*cada director tiene un suplente que asiste a las sesiones y están habilitados para firmar actas.

Nuestra estructura de gobernanza:
Nuestro equipo ejecutivo



* Ingreso 6 Febrero 2023
** Ingreso 16 de Enero 2023

Identificando nuestros riesgos para prevenir y mitigar:

La identificación de riesgos está a cargo del Comité de Auditoría y Riesgo que, junto al Controller y Head of Legal, trabaja en reconocer y evaluar la materialidad y criticidad de los mismos a partir de la definición y establecimiento de nuestra Matriz de Riesgos Estratégicos, la que se encuentra aún en proceso de definición. Así, definimos cuatro categorías de clasificación de riesgo: (1) cumplimiento regulatorio, (2) operacionales, (3) financieros, y (4) estratégicos.

La Auditoría nos permite identificar no sólo desviaciones y/o hallazgos, sino también nos brinda la posibilidad de evidenciar oportunidades de mejora en los procesos de la organización, con la finalidad de fortalecer una cultura preventiva en materia de riesgos.

Los resultados de Auditoría, la Gestión de Riesgos y los Compromisos adquiridos por la Administración se reportan al Comité de Auditoría y Riesgos, y al Directorio.

Dado nuestro crecimiento y expansión, se nos han presentado desafíos en la estandarización de códigos y procedimientos de Gobierno Corporativo que nos permite transparentar los objetivos de la compañía a nivel global, para asegurar la continuidad en el largo plazo de nuestra misión y visión y el desarrollo exitoso del negocio. Uno de dichos objetivos es prevenir cualquier práctica que vaya en contra de la probidad. En este contexto, nuestro Directorio instruyó actualizar el Modelo de Prevención de Delitos vinculado a nuestra matriz de riesgos estratégicos. Este documento establecerá medidas preventivas ante los delitos de cohecho, lavado de dinero, financiamiento del terrorismo, receptación, negociación incompatible, y apropiación indebida, entre otros, adecuándose a la nueva normativa vigente.

Colombia:
Mapeo y control de riesgos

De acuerdo con los sistemas SARLAFT[1] y PTEE[2], relacionados con el control de lavado de activos, financiación al terrorismo y anticorrupción, se encuentran mapeados una serie de riesgos para el negocio, los que se controlan de manera permanente por parte de un Oficial de cumplimiento externo. En Colombia nos rigen dos entidades para estos efectos: la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y las Superintendencias de Hacienda.

1. Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo que rige en Colombia.

2. Pograma de Transparencia y Ética Empresarial de Colombia.

→ GRI 205-1, 207-1

GESTIÓN DE RIESGOS EN SOSTENIBILIDAD

Dentro de nuestra matriz de riesgos están siendo identificados aquellos temas relacionados con la sostenibilidad, para ser monitoreados mediante procesos de auditoría y control, además del seguimiento permanente que se realiza por parte del equipo especializado en estas materias.

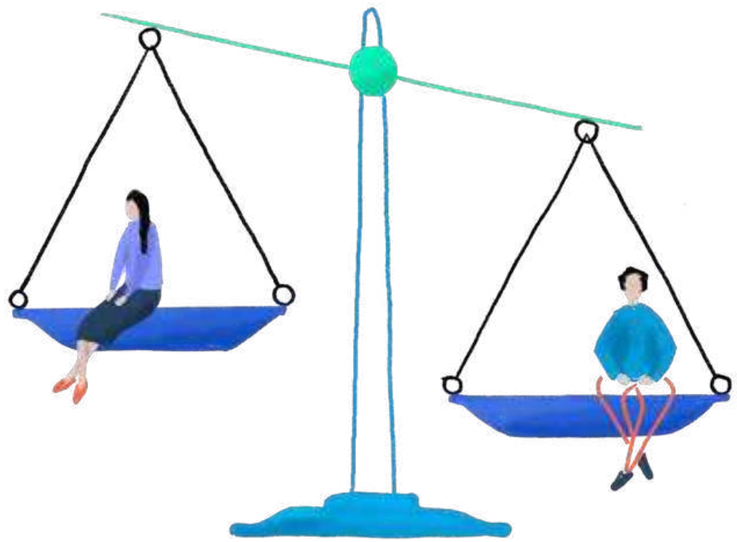
El área de Sostenibilidad también lidera el Comité Gerencial de Sostenibilidad, que se reúne periódicamente con el Comité Ejecutivo del Directorio para deliberar en materia social, ambiental y de ética. Cuando surgen temas prioritarios, son presentados al Comité de Ética del Directorio. De esta manera, buscamos estar alineados con el máximo órgano de gobierno de nuestra compañía que vela por el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos.

Cabe recalcar que los comités gerenciales no son propiamente órganos de gobierno corporativo del Directorio, sino que se enmarcan en la gestión ejecutiva.

Comité de Ética en el Directorio

En el año 2022 conformamos un Comité de Ética a nivel de Directorio, lo que nos ha permitido involucrar activamente a nuestro máximo órgano de gobierno en esta gestión.

Uno de los desafíos de Casaideas para el año 2023 es seguir avanzado en la consolidación de una operación con mirada regional, que promueva nuestra cultura de valores y *compliance* de manera transversal en la compañía, y que cumpla con la estrategia de sostenibilidad, metas y objetivos en materia ASG.[3]



3. Criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo.

Ética y Transparencia

Para impulsar y asegurar una gestión responsable y transparente en todos los países donde operamos, contamos con un Sistema de Gestión Ética, compuesto por nuestro Código de Ética y Conducta y canal de denuncias; instrumentos que fueron actualizados y relanzados en el año 2022, en un portal externo, que asegura la transparencia, independencia y confidencialidad de nuestro canal.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA CORPORATIVO:

Este documento determina el comportamiento esperado de todos los que somos parte de Casaideas; tanto en nuestro espacio de trabajo, como en cualquier otro lugar. Así, permite desenvolvernos en conformidad con nuestros valores y principios, comprometiendo a nuestros directores y altos ejecutivos, jefaturas y colaboradores, respecto al comportamiento esperado frente a grupos de interés como la comunidad, los reguladores, los proveedores, los clientes, el medioambiente, entre otros.[4]

Casaideas busca generar un clima laboral basado en la confianza y respeto con y entre sus colaboradores, proporcionando, además, un espacio laboral seguro, con procesos para gestionar y controlar posibles riesgos que afecten la salud, seguridad, dignidad, integridad y reputación de las personas. Adicionalmente, nos preocupamos de incentivar un ambiente familiar, velando por un equilibrio entre las responsabilidades laborales y la vida personal de cada persona, fomentando, también, el respeto entre colaboradores y hacia nuestros clientes; incentivando relaciones cercanas, transparentes y responsables con proveedores y contratistas, y también, promoviendo la probidad; fraternización interna y rechazando toda forma de discriminación o acoso, conflictos de interés, entre algunos aspectos.

Además, en este código de ética damos cuenta del comportamiento ético a considerar en la industria y con nuestras comunidades, promoviendo la responsabilidad social; comercio justo y transparente; respeto por el medio ambiente y comunidades; marketing ético y rechazo a toda publicidad engañosa; diseño y propiedad intelectual e integridad financiera corporativa.

Código de Ética del Proveedor

Contamos con un Código de Ética del Proveedor, en el que establecemos un conjunto de principios y conductas que nuestros proveedores deben cumplir en materia social, ambiental y DDHH en el marco del vínculo comercial sostenido con Casaideas. Éste hace referencia a aspectos tales como: 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.

4. El Código de ética de Casaideas se encuentra disponible en la página web www.casaideas.cl

NUESTRO CANAL DE DENUNCIAS:

El canal de denuncias corporativo permite a nuestros colaboradores levantar irregularidades y/o indagar respecto de la manera en que se ejecutó algún proceso o incidente. Las denuncias son recibidas por nuestra Compliance officer, quien vela por la ejecución de las investigaciones según el Protocolo de Investigaciones Internas establecido.

Registro de denuncias en 2022

- Durante 2022, registramos un total de 34 denuncias; 22 provinieron de Chile y 12 de Colombia; la mayoría de los casos (25) han sido resueltos con éxito, encontrándose solo nueve de ellos en proceso.
- El motivo más recurrente de las denuncias fue acoso laboral (20), sin embargo, fue posible constatar que la mayoría de las denuncias ingresadas bajo esta categoría referían a problemas de clima laboral y pudieron solucionarse con medidas y acciones que tenían como fin una mejora en dicho aspecto.
- Nuestro procedimiento interno establece la revisión detallada de la denuncia con la persona que la realizó y con los intervinientes que correspondan. De esta manera, se espera tomar medidas oportunas y pertinentes.
- Es importante consignar que ninguna de estas denuncias respondió a temas de corrupción, fraude o cohecho u otro tipo de conductas delictivas 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.

La transparencia, parte de nuestro ADN

Al preguntarle a nuestros ejecutivos, colaboradores, clientes y proveedores sobre la manera en que nos vinculamos con nuestros grupos de interés, hay consenso en señalar que lo hacemos de manera transparente. Nos enorgullece ser catalogados de esta manera, puesto que sintoniza plenamente con los valores Casaideas y es un elemento fundamental en nuestra forma de trabajar.

La importancia de conectar: Asamblea Juntos Somos Más

Juntos Somos Más es una actividad que creamos en el año 2021 y mantuvimos en el 2022, dada la adhesión que genera entre nuestro equipo. Esta iniciativa se traduce en asambleas que se realizan de manera bimensual para reunir a nuestros colaboradores y ejecutivos de todos los países donde operamos, para conversar sobre distintos temas, proyectos y desafíos, así como resolver inquietudes y preguntas.

Estos espacios generan confianza y cercanía, y se enmarcan en un ambiente de transparencia y comunicación transversal y bidireccional.

Nuestro Desempeño Económico

El 2022 fue un año complejo por las variaciones del tipo de cambio, el aumento de costos, las demoras y alzas de precios en términos logísticos y los altos niveles de inflación. Junto con ello, disminuyeron las restricciones sanitarias, y se produjo un retorno progresivo a la pre-sencialidad. En este escenario, a pesar de que las ventas aumentaron un 22% a nivel corporativo, nuestro EBITDA fue menor al 2021.

Este resultado se debe mayoritariamente a las complejidades que ha presentado el sistema de logística. De ello se desprende que hayamos adoptado una serie de medidas para optimizar su funcionamiento, entre las cuales destaca una mejor planificación de cargas y compras, la reestructuración de nuestras bodegas, incluyendo integraciones sistémicas y la centralización de procesos, además de un mayor control de inventario.

Principales Cifras Económicas[5]

Ingresos *(ventas netas):*

US$ 199,062,808

22% superior respecto a 2021

EBITDA [6]* *(bajo IFRS ajustado por eventos no recurrentes):*

US$ 35,446,172

** El EBITDA sin el ajuste según estados financieros asciende a US$23,157,172*

5. Cifras al 31 de diciembre de 2022.

6. El EBITDA ajustado descuenta costos y gastos asociados a demurrage, desviaciones de costeo y gastos logísticos.

Nota: Tipo de cambio utilizado al cierre del 2022 $855,86 pesos chilenos por dólar

Número total de transacciones

Total

9.850.745

Chile
6.700.566

Perú
2.032.583

Colombia
743.063

Bolivia
374.533

Capitalización total desglosada en términos de deuda y capital

Deuda Financiera:	Patrimonio:	Deuda Socios:
30,742,241	40,094,420	24,181,059

Cantidad de productos o servicios proporcionados

37.683.679
Unidades

Valor económico generado y distribuido (M$US)

i. Valor económico directo generado		199,063
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	Costos operacionales	-$108,397
	Salarios	-$26,032
	Beneficios de los empleados	-$857
	Pagos a proveedores de capital	-$154,493
	Pagos al gobierno (impuestos)	-$3,505
	Inversiones en la comunidad	-$4
Total		**-$94,226**

4

Casaideas

Contigo

Nuestro Equipo

En el año 2022, nuestra prioridad fue prosperar en los proyectos a través de un trabajo de calidad, resguardando el bienestar de nuestro equipo, el que destacó por su compromiso, creatividad y perseverancia.

Aquello permitió lograr grandes proyectos, como fue el lanzamiento de nuestro nuevo sitio web, consolidar un *joint venture* en México e inaugurar cinco tiendas nuevas en todos los países donde operamos.

Estas nuevas aperturas hicieron posible incorporar a 125 nuevos colaboradores en Perú y 85 en Colombia. De forma consolidada, Casaideas pasó de 2.166 colaboradores en 2021 a 2.354 en el año 2022.

En este periodo, en Chile nos dedicamos de forma intensa a la consolidación de programas formativos, robusteciendo y democratizando nuestra oferta de capacitación. También, renovamos la cartilla de beneficios orientados a contribuir al bienestar de nuestro equipo.

Fuimos reconocidos como "empresa del año" por Desafío 10X[7], que busca inspirar a las empresas a compartir de manera más justa el valor que generan y mejorar la calidad de vida de sus colaboradores.

Para enfrentar los nuevos desafíos estamos trabajando día a día en robustecer nuestros procesos internos con foco en la generación de valor agregado, para continuar con éxito nuestra expansión y seguir alegrando miles de hogares a través de nuestros productos funcionales y de diseño único. Ya estamos en ese camino.

7. Desafío 10X - ¡Reduce la desigualdad desde tu empresa bajando la brecha salarial! (desafio10x.cl)

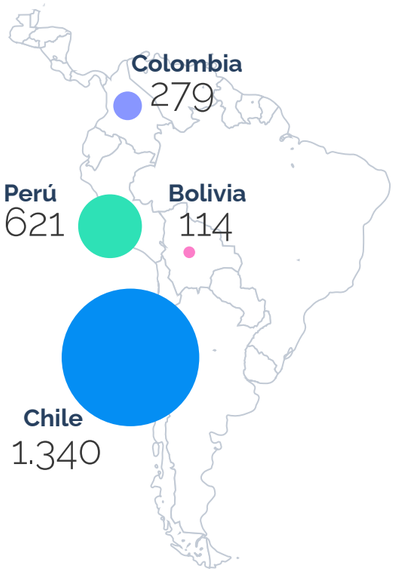
¡Tres nuevas tiendas en Colombia!

A ello se debe, principalmente, el aumento de nuestra dotación que pasó de 194 a 279 colaboradores, un 43% más.

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

Dotación

Dotación Total



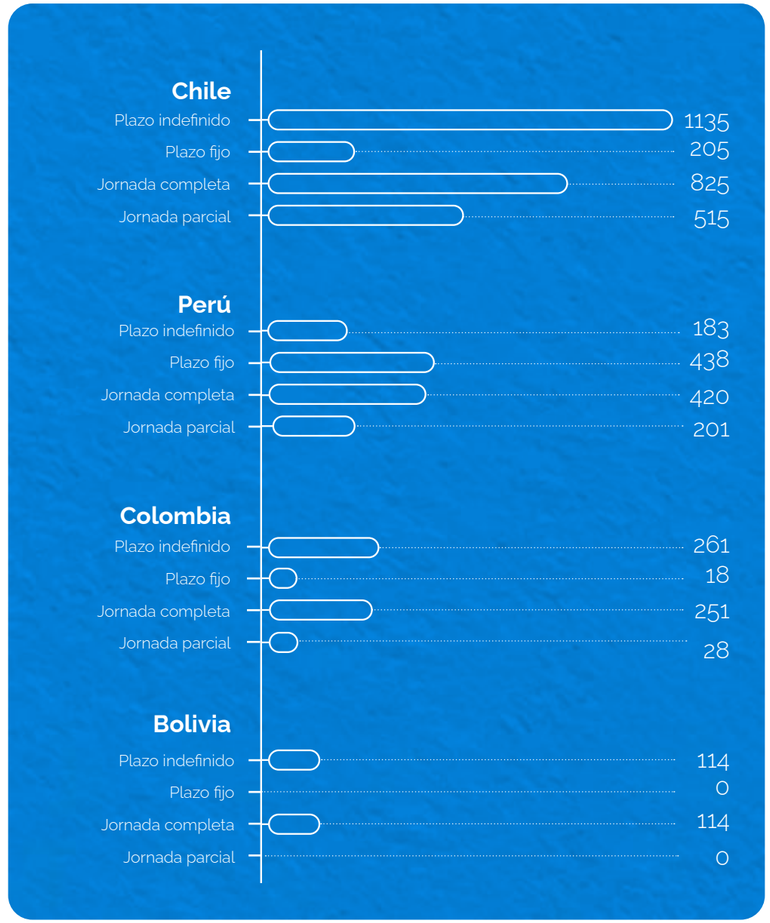
Dotación total por operación y sexo:

	Total	Chile	Perú	Colombia	Bolivia
Tiendas total	1.949	1067	554	242	86
Mujeres	1.273	782	319	128	44
Hombres	676	285	235	114	42
Oficinas total	391	264	67	33	27
Mujeres	231	162	30	20	19
Hombres	160	102	37	13	8
CD total	14	9	4	0	1
Mujeres	4	4	0	0	0
Hombres	10	5	4	0	1

Dotación total por dependencia contractual:

	Total	Chile	Perú	Colombia	Bolivia
→ Colaboradores externos	**110**	**33**	**64**	**10**	**3**

Tipo de contrato y jornada de trabajo:



→ GRI 2-7

Casaideas

Dotación de gerentes

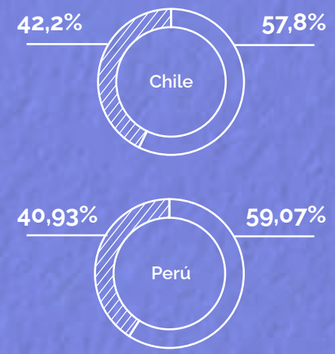
37

15 22

Rangos edad de colaboradores:

	Chile	Perú	Colombia	Bolivia
→ Menores de 30 años	558	374	149	53
→ Entre 30-50 años	611	228	118	59
→ Mayores de 50 años	171	19	12	2

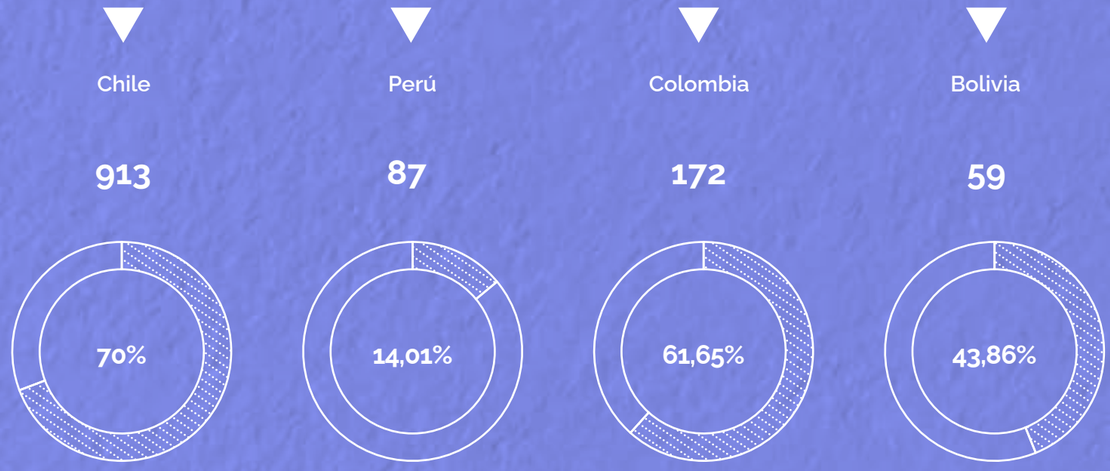
Tasa de rotación

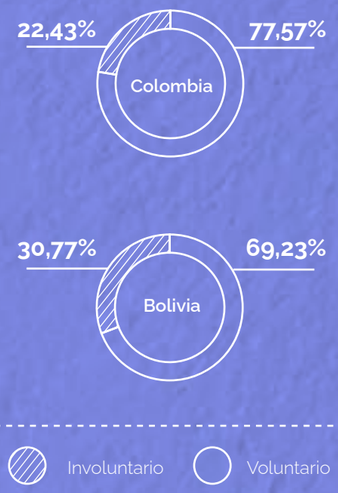


Nuevas contrataciones

Número total

Tasa de nuevas contrataciones





→ GRI 401-1

Diversidad e Inclusión

Valoramos las individualidades y celebramos las *diferencias*

En Casaideas nos identificamos como una empresa activista, que busca contribuir a la construcción de una sociedad más justa e inclusiva. En esa línea, la diversidad de nuestro equipo es un principio inherente a la compañía, siendo uno de los valores Casaideas y parte importante de nuestra esencia.

Queremos ser una organización que se distingue por tener un compromiso activo con la diversidad, valorando y acogiendo a las minorías, sin discriminación alguna en aspectos como raza, origen étnico, género, religión, opinión política, orientación sexual o estado de salud.

Entendemos la diversidad como una ventaja positiva, pues justamente lo que diferencia a cada colaborador es lo que hace que su contribución sea única y especial; además, permite nutrirnos los unos con los otros al tener diferentes puntos de vistas y visiones, estilos, habilidades y formas de trabajo. Ser diversos ayuda a generar ideas creativas e innovadoras, lo cual facilita y mejora el rendimiento.

Para seguir avanzando en este camino, durante el 2022 **capacitamos al equipo de Personas y Sostenibilidad** sobre las bases y lineamientos que estructuran una política de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) y cómo aplicar estos conceptos en acciones concretas. Además, en el marco de la ley 21.275, siete colaboradores de Casaideas están formándose y serán certificados como Gestores de Inclusión, cuyo fin es promover la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad.

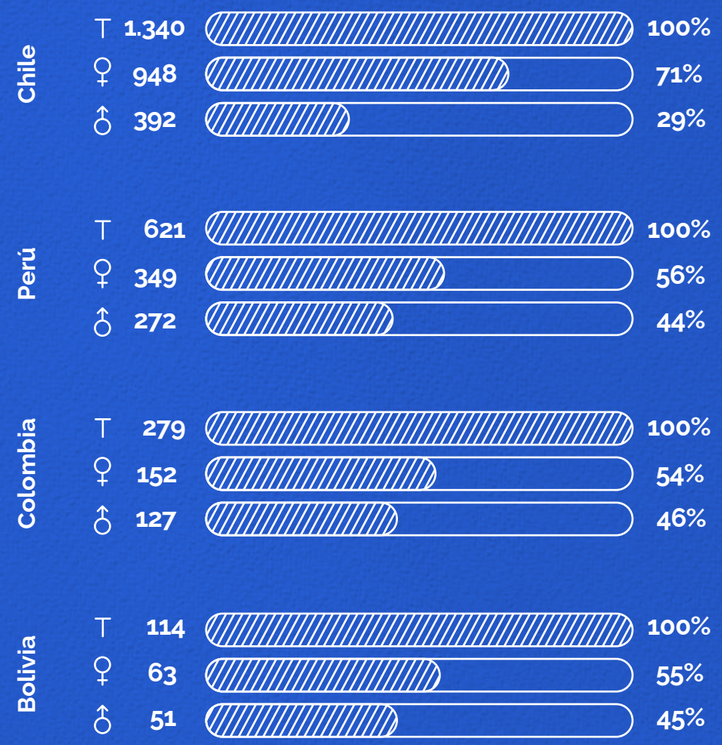
Para el 2023 trabajaremos en una hoja de ruta en DEI, que contempla un levantamiento de información, definición de una política y creación de un plan con objetivos y metas. En esta futura política buscamos declarar formalmente nuestro lineamiento en esta materia, determinando el camino que nos guiará en el trazado y ejecución de nuestro plan de acción.

Juguetería inclusiva

Nuestra línea de juguetería busca potenciar el desarrollo de habilidades en cada etapa de la infancia para que niños y niñas desarrollen diversas capacidades y destrezas, ya sean científicas, artísticas o de pensamiento lógico. **Queremos que incentiven la curiosidad y ansias de explorar a través de distintos juegos,** sin sesgos ni prejuicios, respetando todos los intereses, diversidades y sueños, sin diferenciar en género.

→ *Desarrollamos una colección de **"mujeres de la historia"**, para avanzar en la representatividad y empoderamiento de las niñas.*

Porcentaje de la dotación según género en cada país donde operamos:



De forma consolidada, las mujeres representaron más de la mitad de la fuerza laboral de la compañía, **alcanzando el 64%**.

⊤ Dotación total ♀ Mujeres ♂ Hombres

→ GRI 401-1

Nuevas contrataciones por sexo:

	Chile	Perú	Colombia	Bolivia
→ Hombres	307	49	78	36
→ Mujeres	606	38	94	14

Personas con discapacidad en la fuerza laboral: 34

Beneficios Chile:

Giftcard matrimonio o acuerdo de unión civil por $150.000*: Este beneficio contempla el vínculo por unión civil, el cual puede ser celebrado por dos personas naturales, de igual o distinto sexo.

Giftcard por nacimiento o adopción legal de hijo/a por $100.000*: Este beneficio incluye todo tipo de familias, entendiendo que éstas pueden estar constituidas de diferentes formas.

Permiso especial de cinco días para matrimonio o acuerdo de unión civil: Este beneficio incorpora diversidades sexuales.

Permiso especial de cinco días adicionales a lo legal por nacimiento o adopción legal: Este beneficio reconoce todo tipo de familias.

*Este monto está reflejado en peso chileno (CLP).

Perú

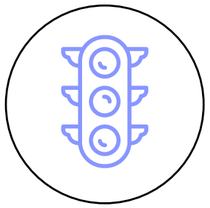
Apoyo y seguimiento a colaboradores **en situación de discapacidad.**

Capacitamos a las jefaturas y a los compañeros de trabajo de nuestros colaboradores en situación de discapacidad, donde se les trasmite la importancia de **ser empáticos** en su manera de interactuar. Asimismo, hacemos seguimiento contínuo para brindarles un ambiente seguro de trabajo y desarrollar su sentido de pertenencia.

Calidad de vida y bienestar

Nuestros colaboradores son el motor de la compañía, por eso su bienestar es una prioridad para Casaideas. Queremos facilitar y alegrar sus vidas cada día, otorgando una experiencia de trabajo placentera, alegre y desafiante.

En Chile:



+++SEMSO:
Conociendo las distintas realidades de nuestro equipo:

Durante este periodo, realizamos un estudio llamado **semáforo social (SemSo),** herramienta que evidencia las principales necesidades de los colaboradores y sus familias a través de un levantamiento de información transversal. Los resultados obtenidos nos permitieron robustecer nuestros beneficios y trabajar en un **plan de acción** para mitigar las carencias manifestadas, el que tuvo como acción principal difundir charlas sobre temas como la Red de Apoyo al Empleado, ahorro y presupuesto, sistema de salud chileno, subsidios habitacionales, entre otras.

+++RENOVACIÓN DE BENEFICIOS:

Lanzamos el **Manual de Beneficios 2.0**, pensado para contribuir en el bienestar y calidad de vida de las personas y sus familias.

Estos se dividen en:

- **BENEFICIOS POR FESTIVIDADES**
- **PERMISOS ESPECIALES**
- **REGALOS POR EVENTOS**
- **OTROS BENEFICIOS**

Algunos de los más destacados son:

Plataforma de reforzamiento escolar:

Beneficio gratuito para todos los colaboradores y cuatro integrantes de su familia, que tiene como objetivo **reforzar el nivel académico de los niños y jóvenes** a través de una plataforma educacional online, que cuenta con todos los contenidos programáticos. Entre los 70 perfiles activados en la plataforma, se inició sesión en 217 ocasiones, con un promedio de 7,2 sesiones por día.

Promoviendo la salud mental:

A través de nuestro programa de asistencia de **Red de Apoyo al Empleado (RAE),** nuestros colaboradores pueden atenderse con profesionales expertos en orientación psicológica, social, legal, mediación familiar, financiera y nutricional. Como novedad, se amplió el servicio a orientación previsional y telemedicina veterinaria.

En este periodo, se realizaron **1.024 atenciones,** donde la orientación psicológica destacó con un 54 % de utilización.

Implementamos la APP RAE, herramienta que facilita el acceso y utilización de todos los servicios de la red de apoyo al empleado.

Además, en el año 2022 los colaboradores comenzaron a tener cinco días laborales de libre uso con goce de sueldo, sumándose a otros beneficios destacados como Giftcard por Fiestas Patrias y Navidad para personas con contrato indefinido; dos días de permiso pagados para rendir el examen de grado o defender la tesis para optar a un título profesional o técnico; bono compensatorio de sala cuna y renovación del seguro complementario.

Accjones destacadas en los países:

PERÚ:
Además del 30% de descuento que tienen nuestros colaboradores en todas las compras en tiendas Casaideas, en Perú otorgamos préstamos personales por emergencia de salud y estudios; y tenemos convenios educativos.

Además, hacemos seguimiento a los colaboradores con problemas delicados de salud, desde la identificación de la dolencia hasta la recuperación y reincorporación laboral de la persona. También hacemos seguimiento a las colaboradoras gestantes y lactantes, otorgando distintas medidas de protección enmarcadas en el Plan de Vigilancia de la Mujer Gestante.

COLOMBIA:
Contamos con varios beneficios extralegales que son valorados internamente, como cinco días de libre uso, entrega de mercadería a fin de año, premios por antigüedad, descuentos en atención médica domiciliaria, permisos por calamidad (matrimonio, enfermedad de familiares) y licencia de luto. Además, en el área administrativa se trabaja los viernes en jornada reducida hasta las 14 hrs.

BOLIVIA:
Para apoyar a nuestros colaboradores de forma integral, otorgamos permisos por emergencias, descuentos corporativos por compra en tiendas y online, y disponibilidad de una línea de crédito por tres meses. Además, para casos especiales, damos la posibilidad de trabajar desde la casa.

+++NIVELACIÓN Y REAJUSTE:

En Chile, tenemos una **Política de Compensación** que busca generar las bases para que los salarios sean competitivos, equitativos internamente y enfocados en el desempeño. En este periodo, mantuvimos el compromiso de sueldo mínimo de 22 UF brutas y realizamos un reajuste en los salarios de todos los colaboradores para enfrentar los efectos de la inflación[8].

Adicionalmente, algunos de nuestros beneficios van más allá de la normativa. Por ejemplo, el salario mínimo legal en Chile es de $400.000 y en Casaideas Chile es de $771.000, lo que representa un 93% más. En el caso de Casaideas Colombia, el salario mínimo es un 56% mayor que el mínimo del país.

Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local en Chile y Colombia:

	Chile	Colombia[9]
Salario mínimo país	$400.000*	$1.000.000[10]**
Salario inicial hombre Casaideas	$771.000	$1.567.000
Salario inicial mujer Casaideas	$771.000	$1.567.000

*CLP ** COP

8. Este reajuste fue de un 8% para colaboradores y un 5% para gerentes.

9. El valor del salario mínimo para Chile (USD 465.38) y Casaideas Chile (USD 897.02) está representado en el reporte en pesos chilenos (CLP). El salario mínimo para Colombia (USD 207.89) y Casaideas Colombia (USD 325.76) está representado en pesos colombianos (COP).

10. El pago está compuesto por salario, aux transporte, bono de asistencia y comisiones por ventas.

202-1

Salud y Seguridad

El garantizar ambientes de trabajo seguros para nuestros colaboradores es una prioridad en Casaideas. En todos los países donde operamos cumplimos con la normativa vigente y llevamos a cabo programas que tienen como fin resguardar la prevención, cuidado y fomentar una cultura de seguridad entre nuestros colaboradores.

En Chile, tenemos una **Política de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO)** y, de forma mensual, hacemos entrega del reporte estadístico de siniestralidad al área de sostenibilidad, gerencia general de Chile y gerencias de personas y operaciones, para monitorear nuestro comportamiento en términos de accidentes. Los objetivos del área de SSO fueron cumplir los estándares de seguridad y salud ocupacional a través del desarrollo de un **programa anual con acciones específicas**.

ACCIDENTABILIDAD LABORAL:

63

Total de accidentes laborales

424

días perdidos por accidentes

2,6

Tasa de lesiones por accidente laboral:

→ GRI 403-1, 403-9

En Chile:

En nuestra Política de Seguridad y Salud Ocupacional enfatizamos, entre algunas cosas, el compromiso de la alta dirección en impulsar, difundir y controlar medidas que estimulen la cultura de la prevención en salud y seguridad.

Este programa reúne un conjunto de actividades de capacitación y formación sobre los riesgos asociados a la operación; dos planes anuales, uno sobre informes de inspección a todos los centros de trabajo, y otro que alude a informes de investigación de accidentes del trabajo o enfermedades profesionales; además de la elaboración y difusión de los planes de emergencias.

Además, se implementaron diferentes actividades de acuerdo a la ley 16.744 del seguro social de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, tales como la actualización del reglamento especial para empresas contratistas y subcontratistas; aplicación de la norma técnica de identificación y evaluación de factores de riesgos asociados a trastornos músculo esqueléticos; elaboración y aplicación de una matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos de los centros de trabajo. En tanto, para mantener la cotización adicional diferenciada en 0%, el área encargada realizó diferentes planes de acción. Algunos de ellos son:

- → Aumento de inspecciones en terreno para evaluar las condiciones de tiendas y centros de distribución.
- → Revisión de las condiciones laborales e implementación de protocolos con Mutual de Seguridad.
- → Elaboración de procedimientos de trabajo seguro y difusión a los colaboradores.
- → Informes de investigación de los accidentes laborales y elaboración de reportes de siniestralidad.
- → Capacitaciones continuas acerca de la ley N°16.744.
- → Certificación continua del Sello Covid de Mutual de Seguridad.

De acuerdo con 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.

Accjones destacadas en los países:

PERÚ:
Contamos con un **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud** en el trabajo, que incluye planes de acción para el control, monitoreo y gestión en materia de accidentabilidad, además de dos planes anuales, uno de capacitación y otro de inspecciones internas y monitoreos ocupacionales. Además, tenemos una matriz IPERC (identificación de peligros, evaluación de riesgos y sus controles) que permite registros mensuales de accidentes de trabajo y accidentabilidad.

COLOMBIA:
Tenemos un **Sistema de Gestión de Salud y Seguridad** y un comité propio que se reúne mensualmente, donde se hacen las investigaciones de accidentes ocurridos. Además, cada colaborador está afiliado al Sistema de Riesgos Laborales, donde existe una alta participación interna, incluyendo la alta dirección.

BOLIVIA:
Contamos con un **Plan de Seguridad y Salud Ocupacional (PSST),** a partir del cual se verifican las condiciones de cada instalación laboral, los posibles riesgos, procedimientos de trabajo e infraestructura de cada sucursal, con capacitaciones asociadas. Además, en la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos se determinan acciones de prevención y resguardo (con una vigencia de tres años), acompañados de procedimientos y capacitaciones.

+++NOS SEGUIMOS PROTEGIENDO EN PANDEMIA:

En el año 2022, en Chile se desarrollaron una serie de actividades para mitigar o disminuir el riesgo de diseminación del virus Covid-19 entre nuestros colaboradores, de acuerdo con lo establecido en la ley N°21.342[11]. Aplicamos el Protocolo de Seguridad Sanitaria laboral, instructivos internos y procedimientos de limpieza y desinfección de ambientes para cumplir con lo establecido por la autoridad. Así, hacemos seguimiento a la Política de Seguridad en el contexto de la pandemia con objetivos específicos.
Certificamos con el **Sello Covid-19 de Mutual de Seguridad** a todas las tiendas de Chile, además del edificio corporativo, cumpliendo los protocolos de prevención.

El monto total de inversión adicional por concepto de materiales o elementos de protección personal fue de **USD 254,351.**

11. Ley que informa sobre elaborar y difundir el Protocolo de Seguridad Sanitaria Laboral y la resolución exenta N°1400 del Minsal.

Atracción y retención del talento

En Casaideas tenemos una **Política de Atracción de Talento** que aplica a todos los cargos de la empresa, donde destacamos la importancia de desarrollar un reclutamiento especializado, estrategias según necesidades, desafíos y metas de cada área y también, asegurar y otorgar las mismas oportunidades de empleo para todos los candidatos bajo una óptica inclusiva, sin discriminación alguna.

En el año 2022, elaboramos distintos planes de atracción de talento y movilidad interna, que dan respuesta a las necesidades de la organización y al contexto de mayor digitalización.

GRI

Nuevas contrataciones:

	Chile	Perú	Colombia	Bolivia
Número total	913	845	172	59
Tasa de nuevas contrataciones	70%	136%	61,65%	43,86%

Nuevas contrataciones por edad:

	Chile	Perú	Colombia	Bolivia
Menores de 30 años	636	71	106	44
Entre 30-50 años	230	16	61	6
Mayores de 50 años	47	0	5	0

El espíritu Casaideas es atractivo para los más jóvenes. Casi el 40% de las nuevas contrataciones y la mitad de nuestro equipo son colaboradores menores a 30 años.

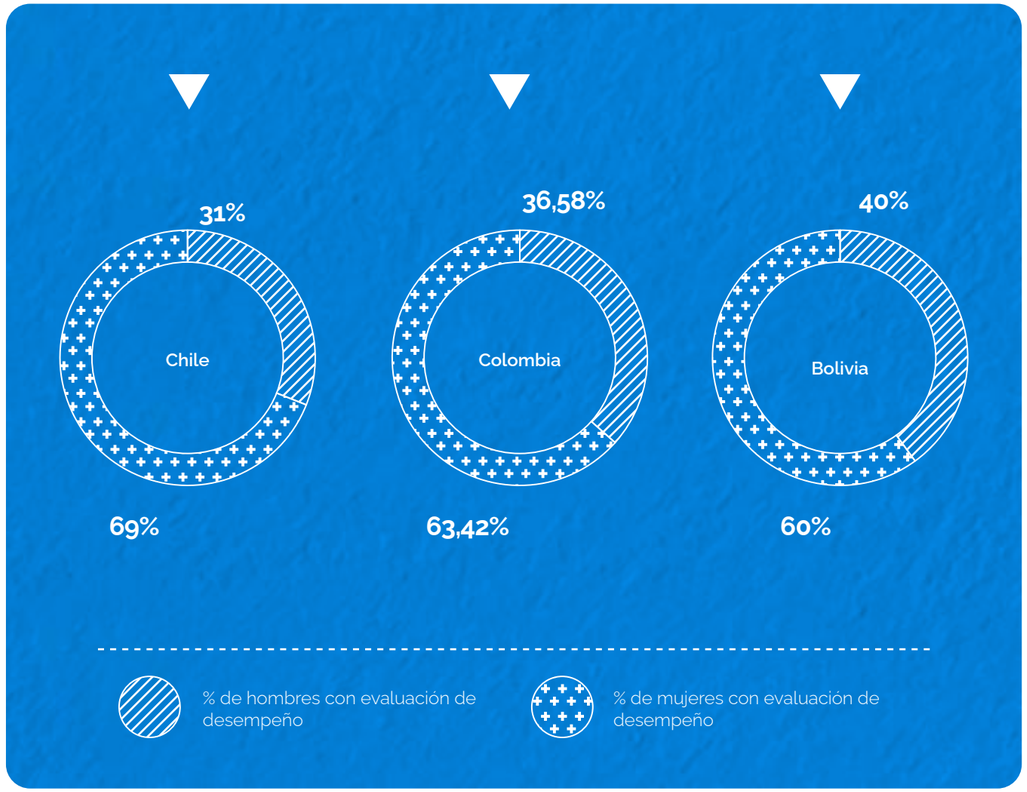
→ GRI 401-1

+++SISTEMA DE GESTIÓN DE DESEMPEÑO: AVANZA

En Casaideas buscamos fortalecer el desempeño organizacional mejorando el rendimiento individual y de los equipos, estimulando también la toma de decisiones basadas en el mérito y desempeño. Tenemos un programa llamado **Avanza** que está compuesto por tres grandes ejes: Evaluación de Desempeño, Estimación de potencial y Feedback continuo.

En este periodo formalizamos el proceso de evaluación de competencias en Chile y realizamos tres procesos de medición a diferentes grupos, logrando por primera vez abarcar a todo nuestro equipo. Esto nos permitió dar retroalimentación a nuestros colaboradores sobre las competencias que deben desarrollar para seguir creciendo.

Tenemos una **Política de Gestión del Desempeño** donde plasmamos nuestro compromiso con el desarrollo de nuestros colaboradores y así maximizar el talento existente en Casaideas.



Formación y Desarrollo

En este periodo **implementamos diversas capacitaciones** en todos los países donde operamos, ampliando nuestra oferta de cursos y llegando a un mayor número de colaboradores. Queremos democratizar la formación, invitando a todos y todas a que se inscriban de manera voluntaria en distintos cursos y programas que apoyan su bienestar, desarrollo profesional y rol como agentes activos de cambio.

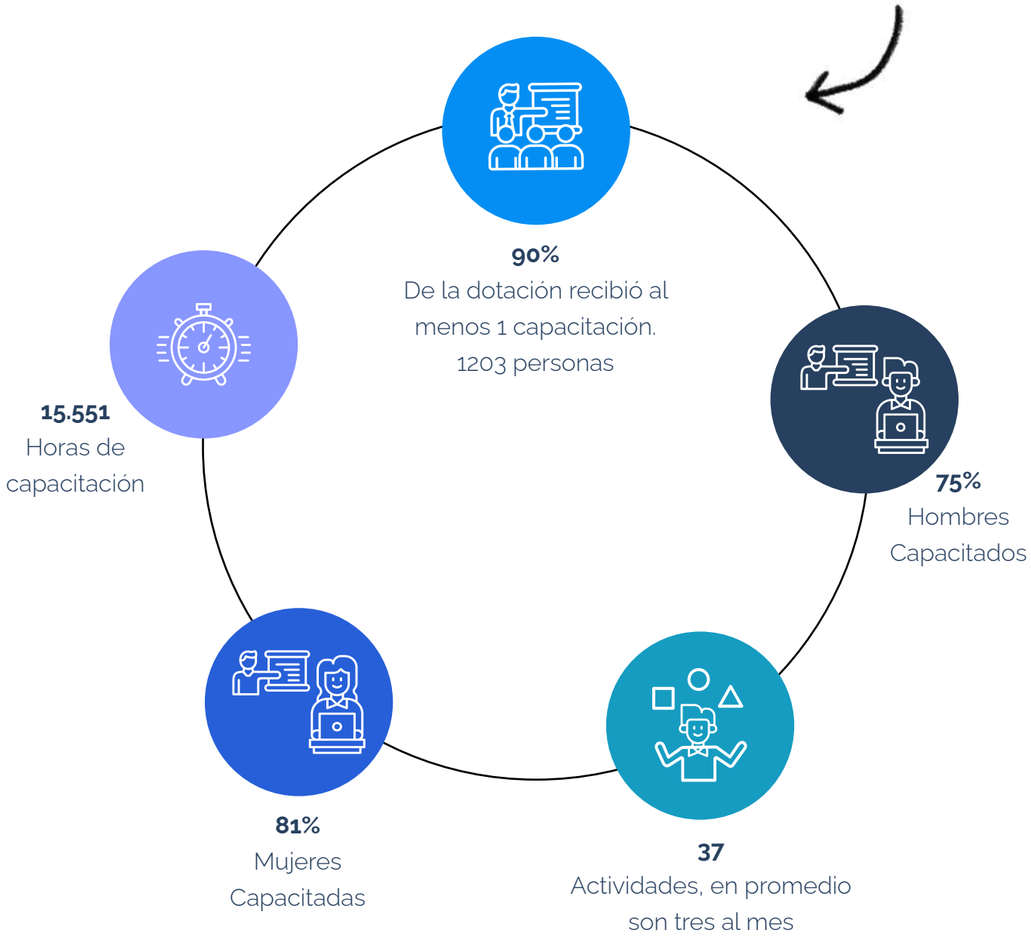
2.108 personas participaron en distintos programas de capacitación, lo que corresponde al 90% de la dotación total de colaboradores Casaideas, implicando una inversión de USD 178,591.89.

	Colaboradores capacitados	Porcentaje respecto de la dotación	Inversión en USD
Chile →	1.203	90%	$162,833.5
Perú →	518	83%	$9,086.19
Colombia →	279	100%	$ 2,360.85
Bolivia →	108	95%	$ 4,311.35
Total →	2.108	90%	$178,591.89

Sobrepasamos nuestra meta de llegar al 80% de colaboradores capacitados.

→ GRI 404-2

En Chile, entregamos **Capacitaciones Transversales** (419 personas capacitadas); **Capacitaciones Técnicas** (1.164 personas capacitadas); **Programas de Liderazgo** (144 personas capacitadas); **Programa Formación de Tutores** (37 personas certificadas); **Metodologías Ágiles** (121 personas capacitadas); **Inducción Corporativa; Sostenibilidad** (1.030 personas capacitadas) y **Salud y Seguridad Ocupacional**.



Durante 2022, realizamos una Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) que derivó en un itinerario formativo para los siguientes 12 meses, el cual abarcó múltiples capacitaciones útiles para el desarrollo de nuestros colaboradores en diversas materias. Impartimos cursos relacionados al **ADN Casaideas y productos, metodologías ágiles de trabajo y gestión de residuos.** También capacitamos a los jefes visual en actualización de **herramientas de diseño** y realizamos la capacitación **"Sello de servicio",** donde reforzamos nuestro propósito de "facilitar y alegrar la vida de las personas", incluyendo contenidos de cadena de valor y experiencia de clientes.

Además, iniciamos el **Programa de Liderazgo**, dirigido a los distintos grupos de líderes y encargados de tiendas, para la adquisición de habilidades que permitan enfrentar nuevos desafíos. En estos cursos se abordaron temáticas como: formas de liderazgo; validaciones del líder; los líderes y el trabajo colaborativo; aprender en equipo; aprender a trabajar y a vivir juntos; el aprendizaje permanente y gestión de personas.

El **Programa Formación de Tutores**, en tanto, busca contar con un equipo de colaboradores de tienda con los conocimientos y herramientas necesarios para gestionar un correcto acompañamiento de programas formativos. La convocatoria a este programa fue abierta y voluntaria, donde 37 personas certificaron sus conocimientos y habilidades de servicio y comunicación con la Universidad de Santiago (USACH).

Además, a través de la metodología ***microlearning***, pudimos entregar información de manera dinámica y concreta a la especialidad de cada uno, a través de pequeñas cápsulas o videos. Esta facilidad permitió que el 71% de los colaboradores de tiendas finalizaran sus cursos. En el año 2023, queremos abrir nuestra Academia Casaideas a todos los países donde operamos.

Accjones destacadas en los países:

PERÚ:
Durante el año 2022, realizamos distintos talleres y capacitaciones al equipo para apoyarlos en su desarrollo laboral, tales como el Programa de Monitores, que busca capacitar en variables relevantes para la operación en tiendas; un Programa de Liderazgo dirigido al equipo administrativo y un Taller de Coaching y Liderazgo para los jefes de tienda. También hubo capacitaciones especializadas para cajeros y sateadores.

COLOMBIA:
Realizamos distintas capacitaciones orientadas a apoyar el desarrollo de cada persona desde una mirada integral. Algunas de estas son: "Desarrolla tu poder personal y cumple tus metas"; comunicación asertiva; inducción y reinducción; estilos de vida saludables; trabajo en equipo y liderazgo y curso de excel cuatro niveles.

BOLIVIA:
En el área operativa entregamos capacitaciones orientadas a brindar una mejor atención a los clientes; implementación del nuevo sistema de facturación electrónica, billetaje y procesos internos; y salud y seguridad ocupacional. En el área administrativa, las capacitaciones consistieron en dar herramientas para enfrentar los nuevos desafíos a nivel empresa; cambios normativos, entre otros.

+++FOMENTANDO UNA CULTURA SOSTENIBLE:

Queremos que nuestros colaboradores sean agentes activos de cambio. Por eso, uno de los grandes objetivos en este periodo fue fortalecer una cultura de sostenibilidad, ampliando nuestra oferta formativa y realizando activaciones en materia medioambiental y social.

Este **plan de formación** abarca seis temáticas según las necesidades formativas vinculadas a nuestra hoja de ruta en materia de sostenibilidad: **estrategia, residuos, rediseño, cadena de valor, normativa y social.** Hemos utilizado diferentes metodologías, como conversatorios, charlas, cursos e-learning, activaciones y talleres. En estos planes de formación logramos capacitar al 80% de los colaboradores en al menos alguna actividad formativa.

Incorporamos la Inducción Corporativa de Sostenibilidad para todos los colaboradores nuevos **en la que participaron 1.684 colaboradores en 42 jornadas.**

Capacitamos al 80% de colaboradores en materia de sostenibilidad.

→ IP23

Actividades formativas en sostenibilidad

Tema	Objetivo	% capacitados del público objetivo definido	N° asistentes	Horas	Avance 2022
Estrategia de Sostenibilidad	Dar a conocer nuestra Estrategia de Sostenibilidad, estructura del área y principales iniciativas (proveedores, certificaciones, medioambiente, formación, asuntos corporativos).	76%	1.684	22	Este año, se amplio la inducción corporativa de sostenibilidad para todos los colaboradores de Perú, Colombia y Bolivia, adicional se sumó al personal de tiendas en Chile. En una primera etapa, realizamos una inducción de nivelación en sostenibilidad para los colaboradores antiguos y luego, se siguió trabajando de forma mensual con los colaboradores nuevos.
Residuos	Fomentar el hábito del reciclaje tanto dentro como fuera de la organización, explicando sobre materialidades, correcta segregación y disposición final.	57%	324	17	Para casa matriz, tiendas y centros de distribución en Chile
Rediseño	Explicar en qué consiste la certificación GRS[6], con la idea de incorporar más diversidad de productos con material reciclado a nuestro mix de productos.	88%	37	3	Esta capacitación se realizó al equipo de Diseño de productos.
Cadena de valor	Abordar y concientizar sobre los impactos que genera nuestra cadena de valor y cómo los estamos gestionando, incluyendo circularidad e innovación en nuestro modelo de negocio.	51%	295	6	Realizamos una capacitación para nuestros altos mandos corporativos, donde participaron 23 líderes de todos los países (incluidos cuatro de México). También incorporamos capacitaciones online referentes a cadena de valor, donde pudimos tener actividades abiertas a todos.
Normativa	Informar sobre las normativas de sostenibilidad ambiental relevantes que afectan el negocio.	94%	46	4,5	Se realizó a los equipos de Diseño de productos y Sostenibilidad.
Social	Abordar temáticas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas y su relación con el entorno.	7%	86	2	Realizamos dos capacitaciones: un webinar sobre cómo tener hábitos sostenibles potencia el bienestar, abierta a todos los colaboradores de Chile y sus familias; y otra de Diversidad, equidad e inclusión, dirigida a los equipos de personas y sostenibilidad Chile.

6. Estándar Global de Reciclaje (GRS)

En Chile:

+++CAMPAÑA DE RECOLECCIÓN Y REUTILIZACIÓN TEXTIL:

Para fomentar la cultura de sostenibilidad, en alianza con Modulab, instalamos un gran contenedor en oficinas en Chile, donde los colaboradores podían depositar aquellos residuos de textiles que tuvieran en casa. Con ellos, se fabricaron 50 artículos que serán usados en concursos y actividades internas que promuevan la sostenibilidad dentro de la compañía.

Para el año 2023 seguiremos potenciando la cultura de sostenibilidad, realizando distintas campañas y concursos e incluyendo un reconocimiento a aquellos que mejor representan nuestro compromiso.

Perfil de Nuestros Clientes

En Casaideas los clientes son nuestra principal fuente de inspiración para cumplir nuestro propósito: facilitar y alegrar la vida de las personas. Trabajamos día a día para ofrecerles productos diseñados con cariño, que sean lindos, funcionales y a precios asequibles, que irradien alegría en cada rincón de sus casas.

Además, nos apasiona entregar la mejor experiencia de compra a nuestros consumidores, quienes sabemos se distinguen por ser personas abiertas al cambio, que viven y disfrutan su casa en cada situación, y en la que buscan reflejar su propia autenticidad.

Queremos que el diseño sea parte de cada hogar, por eso contamos con una estrategia de precio justo, que nos permite tener productos en todas las categorías con bajos precios.

Clientes atendidos

	TIENDAS	E-COMMERCE
Chile →	6.498.485	202.081
Perú →	1.998.130	34.453
Colombia →	727.093	15.970
Bolivia →	368.519	6.014

*Boletas emitidas por sistema para cada uno de los canales de venta.

Hemos fortalecido nuestros canales de venta físicos y digitales, permitiéndonos atender de forma consolidada a más de 9 millones de clientes.

NÚMERO DE TIENDAS Y SUS M²

Colombia
12 tiendas
14.488 m² totales de tienda

2021

4 tiendas:
· Plaza Buenavista
· Viva Envigado
· Arauco-Briceño
· Fontanar

2022

3 tiendas:
· Parque de la 93 Bogotá (794,22 m²)
· Cacique Bucaramanga (904,79 m²)
· Plaza Claro Bogotá (1.160,44 m²)

Perú
23 tiendas
19.509 m² totales de tienda

2022

1 tienda:
· Mall Plaza Bellavista (1.347 m2)

Chile
40 tiendas
36.955 m2 totales de tienda

2021

1 tienda:
· Plaza Oeste

2022

1 tienda:
· Plaza Egaña (2.070 m²).
· Reapertura de Agustinas (470 m² de sala venta)

Bolivia
6 tiendas
4.322 m² totales de tienda

En abril del año 2022 abrimos en Chile la tienda más grande de la compañía, ubicada en Mall Plaza Egaña, con 2.070 m².

E-Commerce

¡Nuevo canal E-commerce!

Tener una operación omnicanal es parte fundamental de nuestro plan estratégico al año 2025; y en esa línea, lanzamos un nuevo canal de E-commerce, que implicó una inversión de más de USD 1 millón, lo que nos permitió efectuar varias mejoras en el sitio, buscando traspasar al sitio virtual la experiencia en tiendas, bajo la premisa de inspirar al cliente, así como facilitar y alegrar su vida.

Así, conformamos una plataforma con tecnología de última generación[12] que otorga una experiencia omnicanal e integral en todos los países donde estamos presentes, brindando una vivencia de compra fácil y unificada de los canales físico y digital.

Entre las mejoras, el sitio web incorpora nuevos medios de pago; un portal de ayuda; servicio de despacho a domicilio desde compra en tienda; entrega same day y next day; retiro en tienda, y una experiencia más ágil del checkout, entre otros aspectos. También añade nuevas secciones, contenidos e información más detallada de los productos para facilitar e impulsar una decisión de compra informada.

A través de esta innovación, logramos conformar un sitio web con un diseño único e innovador, que permite homologar la sensación que otorga la experiencia en tienda, incorporando imágenes que ayuden a inspirar e imaginar espacios novedosos y alegres en las casas.

	Chile	Bolivia
Inversión E-commerce	USD 1,380,000	USD 66,061

En Chile Durante el año 2022, más de 200.000 clientes recibieron productos Casaideas bajo la modalidad E-commerce.

Monto total invertido para el funcionamiento del E-commerce:
USD 1,000,000

12. Headless Commerce y Progressive Web App, aplicaciones web.

El nuevo sitio web contiene un tour virtual de la experiencia en tienda y realidad aumentada para los productos más grandes, la que permite probar cómo se verían los productos en casa, conformándose como la vitrina de Casaideas y reflejo del ADN de nuestra marca.

Nuevo portal de clientes en Chile:

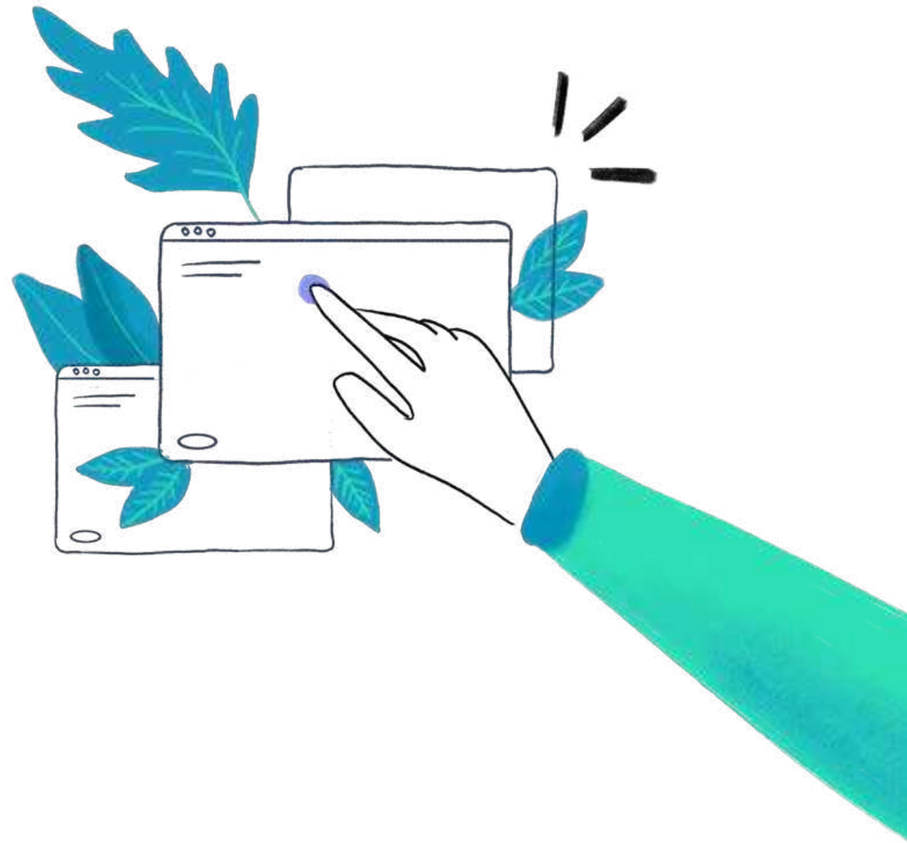
A través de este portal entregamos una experiencia de compra integral a nuestros clientes, quienes pueden acceder a preguntas frecuentes, conexión con servicio al cliente, autogestión para el rescate de boleta, entre muchos otros beneficios. Además, brindamos información y estado de las compras, detalle de la entrega, posibles problemas, solicitud de cambios y devoluciones, sin necesidad de contactar a un agente.

¡Destacado Bolivia!

En Bolivia también lanzamos el nuevo sitio web, avanzamos en el delivery express (que permite entregar en el mismo día los pedidos realizados hasta las 16 horas), Durante el año 2022, más de 4 mil clientes recibieron productos bajo la nueva modalidad E-commerce.

Seguimos avanzando con los aprendizajes en materia digital a través de capacitaciones permanentes, instalando y robusteciendo nuevas capacidades tecnológicas al interior del equipo. Tenemos una nueva forma de trabajo en células, que permite concentrarnos en el cliente para entregar soluciones innovadoras de forma constante.

De igual manera, estamos realizando mejoras internas para consolidar procesos automáticos de cara a la transformación digital, y así responder con vanguardia a los desafíos del milenio. Sabemos que estos avances deben realizarse bajo un estricto cuidado y por eso estamos trabajando en un proyecto que busca apalancar la ciberseguridad en la digitalización. Avanzaremos, también, en generar mayor conciencia entre los colaboradores en cuanto a su rol como agentes activos, para evitar riesgos relacionados.



Gestión de Calidad

En Casaideas nos mueve ser líderes en la democratización del diseño, ofreciendo una gama variada de productos funcionales, lindos y únicos a precios asequibles. Esto implica prestar especial atención a la calidad de los productos, la cual se juega no solo en su materialidad y diseño, sino también en su sostenibilidad.

Concientizando a nuestros clientes:

En el año 2022, elaboramos un Plan de Educación al cliente que busca involucrar a nuestros consumidores y principales grupos de interés en la idea de que cada uno puede hacer mucho en sostenibilidad a través de acciones concretas, teniendo como base un mix de decisiones de consumo conscientes. Tenemos una sección de sostenibilidad en el sitio web, un trabajo activo en redes sociales, webinars y eventos. Además, revisamos continuamente nuevas formas de mejorar la comunicación del etiquetado de productos e información desplegada en tiendas.

RRSS:
A través de distintas plataformas informamos sobre los atributos sostenibles de nuestros productos, cambios de pack´s y certificaciones voluntarias, fomentando hábitos sostenibles, metas y avances.

Página web:
Con el objetivo de educar al cliente y ayudarlo a tomar una decisión de compra informada, además de actualizar el apartado de sostenibilidad con nuestro compromiso, estrategia, metas y objetivos, contamos con una guía de reciclaje para educar sobre la correcta separación y disposición de residuos y además, creamos una sección de hábitos sostenibles, para entregar tips e ideas para una vida más armoniosa con el medioambiente.

Tiendas:
Estamos trabajando en el rotulado de *packs* y cambios en el material gráfico respecto a las certificaciones.

Live ¡Nuevos platos con ¨sobras¨ del refri!

En este live, nuestros colaboradores aprendieron cómo ahorrar dinero, comer rico y ayudar a reducir el cambio climático con sabrosas recetas. Invitamos a cocinar usando las “sobras del refri”. De esta manera, evitamos el desperdicio de comidas, recursos y energía, alargando la vida útil de preparaciones y alimentos que usualmente se terminan descomponiendo en los refrigeradores. Tuvimos entre 300 y 400 conectados durante toda la trasmisión.

¡Destacados por Pacto Global, CHILE!

Durante este periodo la organización Pacto Global Chile de las Naciones Unidas lanzó la *Guía de Orientaciones para una Comunicación Sostenible*, herramienta que busca proporcionar a las empresas lineamientos claros sobre cómo informar de manera eficaz la sostenibilidad de los productos y servicios.

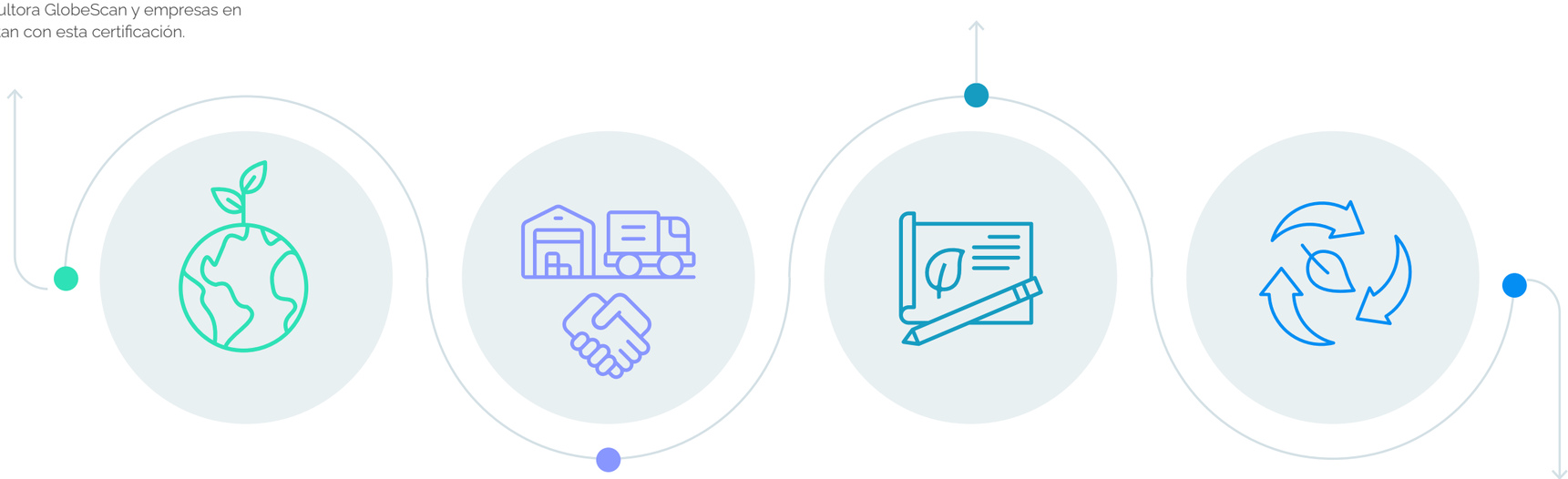
En esta primera edición de la guía, se destacó a Casaideas como uno de los casos de buenas prácticas en Chile, reconociéndonos por la declaración de productos textiles que cuentan con certificación OEKO-TEX, cumpliendo con los principios de fiabilidad, pertinencia, claridad, transparencia y accesibilidad.

Casaideas®

Participación en webinars y eventos en Chile:

FSC y el consumo sostenible en Latinoamérica:
En esta reunión presentamos el proceso de implementación de la certificación FSC en Casaideas, contando con la participación del equipo regional del organismo FSC (Forest Stewardship Council), la consultora GlobeScan y empresas en la región que ya cuentan con esta certificación.

Hacia un diseño sostenible:
¿Cómo evitar el Greenwashing?: Participamos en el encuentro "Saberes del Futuro", organizado por Chile Diseño, donde hablamos de nuestra experiencia avanzando hacia un diseño sostenible.



Gestión de Proveedores:
En esta exposición que realizamos junto a Acción empresas, algunas organizaciones miembros y representantes internacionales del sistema BSCI (Business Social Compliance Initiative), nos referimos a nuestro sistema de gestión de proveedores, por qué lo hacemos, qué evaluamos, la experiencia que hemos tenido en la evaluación en distintos criterios para garantizar una cadena de valor sostenible y cómo la herramienta BSCI facilita el estar más cerca de los proveedores.

Participación en el Panel de Sostenibilidad y Economía Circular en el Festival Innovación y Futuro de la Pontificia Universidad Católica de Chile:
Presentamos los principales avances y desafíos que tenemos como compañía en materia de economía circular e impactos que generamos en el medioambiente.

Aumentando la exigencia en certificaciones:

En el año 2022 tuvimos grandes avances en materia de certificación, comercializándose más de 6.000 SKU con alguna certificación voluntaria, ya sea FSC de Producto o Pack, OEKO-TEX, GRS, RDS o BPA Free. Estos productos tuvieron ventas en Chile, Perú y Colombia por más de USD 109 millones, lo que representa un 58% del total de las ventas de los países. En términos de unidades vendidas, los SKU certificados aportaron más de 17 millones de unidades, representando un 48% del total.

FSC
Forest Stewardship Council, estándar sobre manejo sostenible de bosques

Oeko-Tex
Textiles libres de sustancias nocivas

GRS
Global Recycled Standard, estándar global de reciclaje

RDS
Responsible Down Standard, estándar de bienestar animal en granjas para uso de plumas

BPA Free[13]:
Ensayo en laboratorio de acuerdo con el reglamento de la Unión Europea N°10/2011 (BPA).

Estándar BS 1970:
2012 de bolsas de agua caliente.

13. Libre del compuesto bisfenol-A o BPA, producto químico que puede acarrear riesgos para la salud.

Casaideas cumple con lo exigido en materia de salud y seguridad y siempre tomamos en cuenta la exigencia mayor que exista sobre el producto en cada país donde operamos:

El 100% de nuestros productos indican el origen de sus componentes, presentan información especialmente relacionada a sustancias que podrían generar un impacto ambiental o social, detallan sobre el uso seguro del producto o servicio, e informan de la eliminación del producto e ícono de reciclabilidad[15]. Seguiremos avanzando en la certificación voluntaria de BPA para plásticos en contactos con alimentos (humanos y mascotas) para que más categorías de productos cuenten con este atributo.

14. Se estimó a partir del número total de SKU y los SKU con certificados de juguetes, útiles escolares, artículos escolares, guateros, eléctricos, ejecutados de forma obligatoria.
15. Se entrega información del tipo de plástico para facilitar el proceso de reciclaje.

Porcentaje de categorías significativas de productos o servicios cubiertas y evaluadas en relación con el cumplimiento de dichos procedimientos.[14]

19,6%

19,6%

19,7%

21%

Nuestras metas:

Como parte del proceso de mejora continua, en este periodo revisamos las metas asociadas a certificaciones voluntarias, haciéndolas más exigentes. Queremos seguir incluyendo certificaciones que garanticen una producción sostenible y, por eso, estamos trabajando en un plan para incorporar otras alternativas al mix de productos.

Tipo de producto	Compromiso	KPI	Avance 2022	
Madera, papel y cartón	80% de nuestros productos de celulosa serán certificados al 2025.	% de productos de celulosa que cuentan con la certificación FSC.	72%	
Textil	100% de nuestros productos textiles serán certificados al 2025.	% de productos textiles que cuentan con la certificación OEKO TEX.	73%	
Plumas	100% de los productos con plumas serán certificados al 2025.	% de productos con plumas que cuentan con la certificación RDS.	100% ✓	
Plástico en contacto con alimentos	100% de los productos en contacto con alimentos son Libres de BPA.	% de productos en contacto con alimentos que son libres de BPA.	100% ✓	
Estándar BS 1970: 2012 de bolsas de agua caliente.	100% de las bolsas de agua caliente son ensayadas de acuerdo con estándares.	% de bolsas de agua caliente ensayados.	100% ✓	

Satisfacción total de nuestros clientes:

En Chile, Perú y Colombia realizamos un estudio de percepción entre nuestros clientes respecto al sitio web y canal E-commerce, con el propósito de mejorar su experiencia de compra otorgando un servicio de excelencia.

GESTIONANDO LAS INQUIETUDES:

Nos alegra compartir los buenos índices en la gestión de reclamos y consultas de clientes en el año 2022. En el caso de Chile, Perú y Bolivia se atendieron el 100% de los reclamos, tanto del canal E-commerce como de las tiendas, mientras que en Colombia alcanzamos el 93,4%. Los reclamos más comunes fueron: despacho (incumplimientos de entrega y recepción no conforme por productos dañados, incompletos o equivocados) y devoluciones de dinero.

Para el caso de Chile, todos los reclamos, ya sea por compras en tienda física o en casaideas.com, se resolvieron de manera centralizada en el área de Servicio al cliente. De todos los reclamos recibidos en el período:

El 88% se resolvió dentro de lo prometido (cinco días corridos).

Y el 29% de éstos, se resolvieron el mismo día que el cliente reclamó.

Fruto de esta encuesta en Chile, elaboramos dos grandes proyectos:

Proyecto Taxonomía:
Trabajamos con un equipo multidisciplinario para ordenar el menú del sitio web e implementamos nuevos árboles de categorías en todas las páginas (incluyendo la de Perú y Colombia, además de Chile).

Omnicanalidad:
Mejoramos los procesos de venta en tienda con despacho a domicilio y retiro, y avanzamos en dar la opción de retirar el pedido en puntos pick up de centros comerciales.

Los altos niveles de recomendación de marca que tienen las personas hacia Casaideas nos llena de orgullo, destacando las siguientes cifras:

NPS (herramienta que mide la lealtad y satisfacción de clientes):
Chile (60%), Perú y Colombia (+ 50%)

CES (indicador de esfuerzo del cliente):
Chile (77%) / Bolivia (62%)

CSAT (escala de satisfacción del cliente):
Colombia (80%)

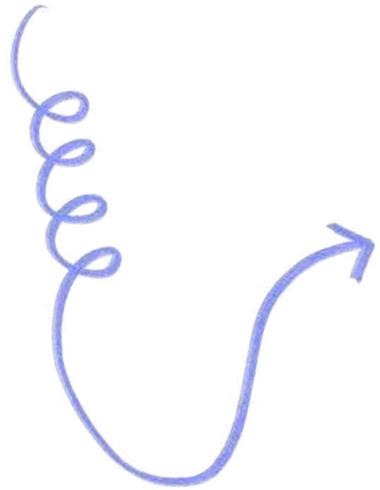
En Colombia el promedio de intención de recompra fue de un 89%

→ IP7, IP8, IP9

Resguardo de la ciberseguridad:
No se registraron denuncias o reclamaciones vinculadas a violaciones de privacidad de clientes y pérdidas de datos en ninguno de los países donde operamos, ya sea mediante nuestras tiendas físicas o el canal E-commerce.

Iniciativas destacadas:

En todos los países:



Diseño Propio:
Somos una marca con diseño propio, interesada en conectar con las personas. Por eso realizamos una serie de videos que muestran cómo nuestro mix ofrece soluciones a diferentes momentos de la vida: irse a vivir solo, la llegada de una mascota o de un hijo, entre algunos ejemplos.

Más conexión:
Desarrollamos una campaña para dar a conocer nuestra nueva página web, como solución a preguntas y situaciones que comparten los clientes en RRSS.

Contenido en vivo:
Respondiendo a nuestro propósito de facilitar y alegrar la vida de las personas, desarrollamos contenido que compartimos con nuestra comunidad en RRSS, organizando live´s y tratando temas cotidianos como papelería (lettering), organización (“organización en la despensa”), cocina y sostenibilidad (“cómo aprovechar lo que queda en el refrigerador”), y decoración (“cómo hacer un arreglo floral”).

Chile

Devoluciones de dinero más rápidas:
Gracias a mejoras en el SAP del monitor de devoluciones de dinero, hoy la emisión de nota de crédito y gestión de devolución es más ágil, transformándonos en la empresa más rápida del mercado desde que el cliente declara intención de devolución hasta que ve el dinero en su cuenta.

Mejoras en los cambios de productos:
Los cambios pueden realizarse de manera sistémica, sin emisión de boleta y en reglas contables trabajadas con finanzas.

Evaluación en tiendas:
Contamos con métricas cuantitativas de la experiencia en tienda, satisfacción, tasa de recomendación e intención de recompra.

Colombia

Conformamos una base de datos de clientes que nos ha permitido tener una comunicación segmentada con nuestras estrategias comerciales (ofertas, portafolio, eventos, campañas). ¡Al cierre del año 2022 la base de datos de clientes tuvo 12.000 registros!

Perú

Creamos un área de Servicio al cliente post venta, que unifica la gestión de los canales físico y virtual, permitiendo centralizar el libro de reclamos, gestionar los casos INDECOPI (ente regulador) y los registros en fresh desk (sistema de gestión de clientes). Además, contamos con una base de datos de reclamos, solicitudes, consultas, denuncias, entre otras, que facilitan el seguimiento de todos los casos y otorgar una menor experiencia.

Nuestra Gestión Comunitaria

Somos una compañía activista, que quiere ser partícipe de la construcción de una sociedad más justa e inclusiva. Respondiendo a nuestro propósito de alegrar la vida de las personas, en el año 2022 definimos un plan de relacionamiento comunitario con foco en las niñas y niños, específicamente en su derecho a juego y a aprender jugando.

Además de esta nueva estrategia, seguimos impulsando diversas iniciativas de apoyo a la comunidad, respondiendo a nuestro rol y responsabilidad social con los grupos más vulnerables.

Nuevo plan de relacionamiento comunitario con foco en la niñez:

Para Casaideas es crucial garantizar y fomentar una cultura donde se respete y promueva el derecho de los niños y niñas, especialmente su derecho al juego.

Trabajamos día a día por innovar y entregar juguetes que son diseñados pensando en las necesidades de cada etapa de su crecimiento, para que desarrollen habilidades motrices y cognitivas, fomenten destrezas científicas, artísticas y de pensamiento lógico. Queremos que nuestros juguetes incentiven la curiosidad y ansias de explorar, que los motiven a estar al aire libre, a cuidar a los animales y el medioambiente; en definitiva, que potencien sus habilidades a través del juego, respetando todos los intereses, diversidades y sueños.

Jugar es esencial en el crecimiento de los más pequeños, ya que promueve su desarrollo y bienestar, ayudándolos a aprender, explorar y crecer.

Con este nuevo plan corporativo, **concentraremos nuestros esfuerzos en materia de acciones, voluntariado y donaciones**, incorporando a nuestros grupos de interés estratégicos.

Nuestro plan se basa en un modelo de tres dimensiones del juego para apoyar el aprendizaje lúdico, bienestar y desarrollo óptimo de la niñez: tiempo para jugar; elección para jugar; y espacio para jugar, teniendo como base el respeto de los derechos de los niños (derechos básicos como educación, vivienda, alimentación, entre otros).

Nuestro rol social y donaciones:

En el año 2022, impulsamos varias iniciativas de apoyo a la comunidad, a través de donaciones y voluntariado.

DONACIONES DE MUESTRAS DE PRODUCTOS:

En este periodo el objetivo fue que las donaciones llegaran a menores de edad en situación de pobreza o que hayan sido vulnerados en dignidad o derecho. Para esto, en Chile trabajamos con más de diez organizaciones sin fines de lucro, la mayoría fundaciones, hogares de acogida y tiendas solidarias, beneficiando a cerca de 1.500 personas, lo que implicó una inversión de más de US$30,000.

Algunas donaciones realizadas en Chile:

DEBRA

Apoyo a una institución que alivia el dolor en niños con piel de cristal.

+ **Donación:** USD 6,500
+ **Productos:** 636
+ **Beneficiados:** material de curación para 30 pacientes con Epidermolisis Bulosa moderada de un mes.

MARÍA AYUDA

Apoyo a hogares de acogida para niños, niñas y adolescentes vulnerados en su dignidad y derechos.

+ **Donación:**: USD 5,750
+ **Productos:** 351
+ **Beneficiados:** 100

FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO

Apoyo a programas y residencias para el derecho de la niñez en vulnerabilidad.

+ **Donación:**USD 6,444
+ **Productos:** 700
+ **Beneficiados:** 1.000

COANIQUEM

Apoyo a Corporación de Ayuda al Niño Quemado.

+ **Donación:** USD 10,940

Donaciones en los países:

DONACIÓN DE MUESTRAS PERÚ

Apoyamos a dos entidades, "Traperos de Emaús" y Comunidad de Gente Solidaria en Acción "GESAR", ambas instituciones sin fines de lucro, que ayudan a familias de extrema pobreza. Mediante la recolección de objetos útiles en desuso se gestionan varias actividades y programas de ayuda asistencial, proyectos en desarrollo y apoyo social e individual.

+ **Donación:** USD 50,000
+ **Productos:** 17.722

DONACIÓN DE MERMAS BOLIVIA

Realizamos donaciones de productos con alguna falla pequeña, los que se dan, en primer lugar, a la venta para el personal y el sobrante se dona a través de la Fundación Adler, compuesta por miembros del directorio de Importadora de Ideas. Los productos son donados a centros de salud, hogares de ancianos, niños y personas en situación de calle, en las ciudades de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz.

+ **Donación:**: USD 21,000
+ **Beneficiados:** 22 centros de ayuda

DONANTES PERÚ CHAMPS – PERÚ

El Programa Donación anual de empresas PERU CHAMPS es una asociación sin fines de lucro que busca reducir la brecha de inequidad educativa en el país, a través de becas escolares para menores de edad. Casaideas apoya con una beca, la cual cubre el 75% de matrícula y mensualidad en Innova Schools, 100% de la cuota de ingreso, útiles escolares, programa de liderazgo y estudios.

+ **Inversión:** USD 1,500

Celebración de Navidad:

NAVIDAD EN CHILE

En diciembre, organizamos una entretenida mañana de actividades navideñas para niñas y niños de la Fundación Patroncitos, con 25 voluntarios. Esta actividad incluyó un cuentacuentos, distintas manualidades, comida con lomitos, helados y toppings para terminar con la entrega de regalos por el mismo viejo pascuero.

+ **Donación:** USD 2,500
+ **Beneficiados:** 20 niñas y niños.

NAVIDAD EN COLOMBIA

Se entregaron obsequios (artículos de arte y pantuflas para niños) a la fundación AFICEC, entidad que apoya la niñez.

+ **Donación:**: USD 217
+ **Beneficiados:** 16 niños y niñas.

NAVIDAD EN BOLIVIA

En el marco del "Programa Mi Pueblito Mágico", participamos en una actividad de fin de año con menores de edad de la localidad de Sora Sora, ubicada a tres horas de La Paz, comunidad que no cuenta con agua potable y que vive de la agricultura y ganadería. Se organizaron juegos para los niños y padres, y finalizó con la entrega de regalos.

+ **Donación:**: USD 916
+ **Beneficiados:** 150 niños y niñas.

5

Casaideas
Consciente

Compra Sostenible

Nuestro proceso creativo y cadena de valor:

Todos nuestros productos son creados por nuestro equipo de diseño con la intención de alegrar y facilitar la vida de las personas. Reconocer tendencias y observar sus necesidades nos inspira, permitiendo definir el concepto central de nuestras colecciones que se componen de objetos funcionales, innovadores, sostenibles y asequibles, reflejando nuestro propósito e identidad Casaideas.

Actualizamos nuestra propuesta para acompañar a las personas en sus distintos momentos y etapas de la vida, buscando cubrir sus nuevas necesidades. Renovamos grupos de productos cinco veces al año, entregando más de 4.000 productos diferentes, siempre con foco en la belleza y teniendo presente la sostenibilidad.

Manteniendo la frescura y vitalidad que nos caracteriza, hemos decidido renovar con menos frecuencia ciertas categorías de productos que son más funcionales y cuyo ciclo de vida es mayor en cada hogar. Con ellos buscamos tener un equilibrio entre las necesidades de nuestros clientes, contar con una propuesta atractiva y evitar un consumo excesivo que genere mayor impacto en el medioambiente.

En concordancia con nuestro propósito, hemos establecido cuatro lineamientos que orientan nuestro proceso creativo:

- Diseñar productos que respondan a nuestro ADN,valores y principios, con la idea de que la marca permanezca joven, renovada y a la vanguardia, siempre teniendo presente la sostenibilidad.

- Alegrar y facilitar la vida cotidiana de las personas con productos bellos y útiles.

- Sostener una estrategia de precios justos, y cumplir con nuestro compromiso de democratizar el diseño.

- Situar a los clientes en el centro, entendiendo que nuestros productos buscan alegrar sus espacios y contribuir a su calidad de vida.

Secuencia de la creación y producción de productos

1 Mix de productos:

Se construye en función de los resultados de temporadas anteriores, oportunidades y tendencias del mercado y ADN Casaideas.

2 Evaluación de proveedores:

Definición de los proveedores con quienes trabajaremos para fabricar cada producto, según los resultados de auditorías y cumplimiento del estándar Casaideas.

3 Diseño:

Desarrollo del proceso creativo de diseño hasta llegar al producto final.

4 Conexión con proveedores:

Envío de los diseños a los proveedores, que preparan cotizaciones y muestras, las que una vez aprobadas por Casaideas inician la producción.

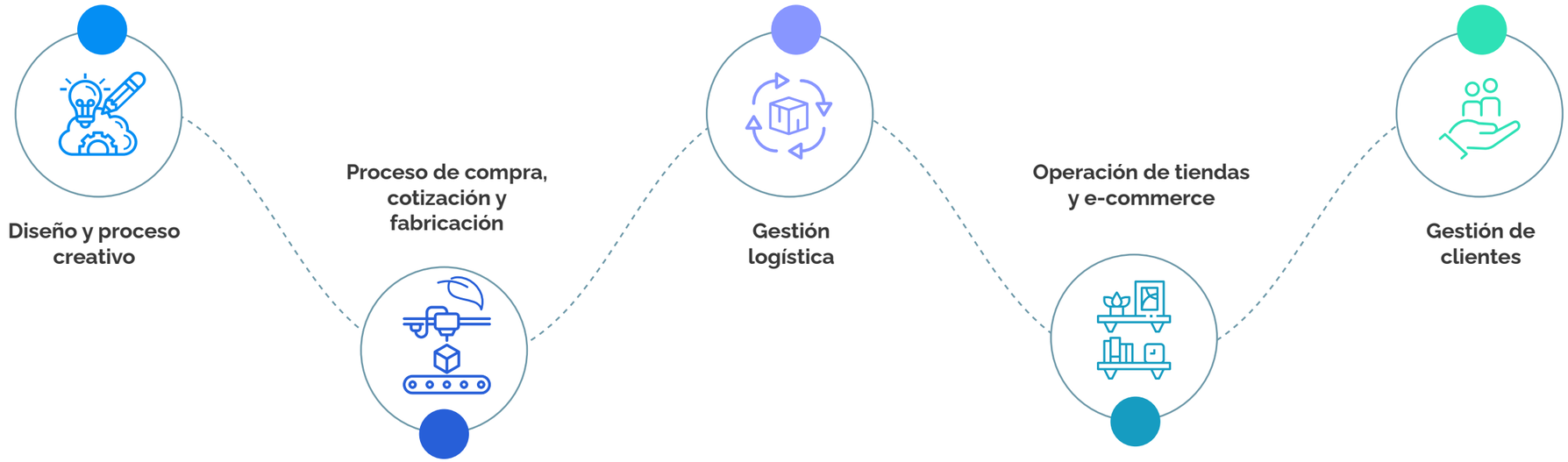
ESCUELA DE DISEÑO CASAIDEAS

Nuestra pasión por el diseño nos ha permitido conformar una verdadera escuela de diseño, en la que nuestro equipo tiene la posibilidad de crear objetos con un sello único. Durante el año 2022, 41 diseñadores conforman el equipo de IDM (Innovación Diseño y Marca), quienes durante el 2022 se inspiraron para alegrar hogares y facilitar la vida de las personas.

PLAN DE RENOVACIÓN: INNOVACIÓN CONSTANTE

Nuestros diseñadores se encuentran atentos a los cambios sociales, tendencias y estilos de vida que están en constante dinamismo, creando productos que acompañen a las personas en distintos momentos y etapas de sus vidas. Por eso, contamos con un plan de renovación que consiste en la actualización de nuestra propuesta cinco veces al año, ofreciendo soluciones para cada situación.

Nuestra cadena de valor



Diseño y proceso creativo

Inspirados por nuestro propósito, diseñamos y creamos nuestros productos a partir del reconocimiento de tendencias y las necesidades de las personas, incorporando la sostenibilidad como parte del proceso de decisión.

Proceso de compra, cotización y fabricación

Comprometidos con la producción sostenible, auditamos a nuestros proveedores y sus fábricas para verificar su cumplimiento con estándares internacionales de producción,calidad y sostenibilidad, como ISO y BSCI, entre otros, además de verificar el cumplimiento del estándar Casaideas en dichas materias.

Gestión logística

Optimizamos nuestros procesos para reducir el impacto de nuestras operaciones y agilizar nuestras entregas y reposición de productos.

Operación de tiendas y e-commerce

Trabajamos con entusiasmo para mostrar de la mejor manera nuestra variedad de productos y brindar una experiencia de compra amable, fácil y cercana, siempre poniendo a nuestros clientes en el centro.

Gestión de clientes

Promovemos un marketing ético e inclusivo, respetando y promoviendo las diferencias que nos caracterizan. Además, fomentamos el consumo responsable a través de la comunicación de los atributos sostenibles de nuestros productos y la entrega de contenido que contribuya a la formación en hábitos sostenibles.

GESTIONANDO NUESTROS IMPACTOS EN EL PROCESO CREATIVO

En el año 2022 profundizamos nuestra gestión de impactos a lo largo del proceso de desarrollo de productos. Así, reforzamos nuestro compromiso con el rediseño que considera criterios ambientales y el uso de materias primas certificadas, buscando compartir esta responsabilidad con nuestros proveedores.

Bajo esta premisa, intensificamos nuestra preocupación porque estén certificados en estándares de calidad y producción como FSC, GRS, RDS, OEKOTEX, BSCI e ISO[16], además de testear nuestros productos para garantizar su inocuidad y seguridad. Entre los ensayos realizados, destacan las pruebas para dar cuenta de que nuestros plásticos en contacto con alimentos y bebidas son libres de BPA.

Junto con ello, realizamos un levantamiento de las nuevas certificaciones que se están aplicando en la industria de los productos para el hogar con la intención de establecer metas de trabajo en el corto plazo.

Packaging sostenible:
Buscando fomentar el reciclaje entre nuestros clientes, rediseñamos nuestros packs y embalajes intermedios considerando cuatro criterios: 1) reducir sus tamaños, 2) utilizar materiales más sostenibles, 3) promover la monomaterialidad y 4) mejorar el marcado de pack incluyendo información sobre su composición. Adicionalmente, dentro de nuestro rol educador difundimos contenido a través de nuestra página web y redes sociales.

16. Abreviaciones de los nombres de estándares que acreditan que las materias primas que permiten elaborar nuestros productos y/o las condiciones de producción han sido obtenidas en sintonía con nuestro estándar de calidad. Las siglas se refieren mayoritariamente a nombres en inglés, como Forest Stewardship Council, FSC.

¡Calculadora de packaging para tomar mejores decisiones!

Nuestra calculadora de packaging permite identificar las opciones más sostenibles para el embalaje de nuestros productos, a partir de criterios ambientales, sociales y económicos. Durante el año 2022 testeamos su efectividad, con la intención de que el año 2023 sea utilizada por todo nuestro equipo de diseño.

Buscando amplificar los efectos positivos que se desprenden de esta medida, estamos trabajando en la creación de una calculadora de insumos y una de productos, las que nos permitirán profundizar y precisar los análisis de materialidad de cada una de nuestras creaciones, contribuyendo a un mix de productos cada vez más sostenible.

Gestión de compras sostenibles:

En Casaideas nos hemos comprometido con la creación de productos sostenibles, a partir de un trabajo colaborativo con nuestros proveedores. En 2022, fortalecimos nuestras gestiones en comparación con el año anterior, trabajando con 1.648 empresas[17].

El estándar de nuestros productos

Nuestros proveedores de productos además de pasar por un proceso de auditoría, deben firmar el Código de Conducta, el que refleja nuestro estándar ético, de seguridad y salud ocupacional, de calidad y seguridad de los productos, y responsabilidad medioambiental, entre otros. Así, buscamos comprometer a nuestros proveedores y sus fábricas con nuestra forma de trabajar, persiguiendo que adopten nuestros requerimientos para ser parte de nuestra cadena de valor.

Número y porcentaje de proveedores con los que se trabajó el 2022

	Chile	Perú	Colombia	Bolivia
Total →	696	391	280	281
Proveedores* de productos e insumos →	368	63	21	43
Proveedores de servicios →	328	328	259	238
Inversión Porcentaje de proveedores de productos e insumos →	53%	16%	8%	15%
Porcentaje de proveedores de servicios →	47%	84%	92%	85%

Proporción del gasto en proveedores de insumos y servicios locales por país[18]

Chile → 99%

Perú → 99%

Colombia → 99%

Bolivia → 99%

* En Casaideas hemos establecido que la definición geográfica de compra local se refiere a la compra de insumos y servicios que realizamos en cada uno de los paises en los que estamos presentes.

17. Proveedores nacionales y extranjeros de productos, servicios e insumos en todos los paises.

* Los proveedores de productos asiáticos que llegan a todos los países están contabilizados en Chile.

18. Se consideran los proveedores de servicios e insumos.

Evaluación y selección de proveedores

Gracias al proceso de mejora continua que tenemos en el sistema de auditoría a proveedores, es que en 2022 con la intención de robustecer el seguimiento que realizamos y aumentar el alcance de nuestros controles, decidimos adherir a Business Social Compliance Initiative, BSCI por sus siglas en inglés, que es un sistema de gestión social internacional que permite a las empresas analizar, supervisar y reducir los impactos de sus actividades. En Casaideas estamos seguros de que esta decisión nos permitirá conocer el desempeño socioambiental de más proveedores y así mitigar riesgos en dicha materia, junto con implementar auditorías de reconocimiento internacional, siempre buscando garantizar el cumplimiento de nuestros estándares.

Durante el año 2022 adherimos a Business Compliance Initiative, BSCI, para fortalecer nuestro sistema de auditorías.

El fortalecimiento de nuestro sistema de monitoreo también consideró el diseño de una Matriz de Riesgo de Proveedores para identificar el nivel de exposición de las fábricas en las que se producen nuestros productos. Entre los factores evaluados se encuentra la calidad de producción, sostenibilidad, la seguridad de las instalaciones y de los trabajadores, los volúmenes y unidades de compra, junto a la capacidad logística,el registro histórico de fallas o reclamos, entre otros.

Esta evaluación permite saber si las fábricas cumplen con nuestro estándar o suponen un riesgo importante para Casaideas. El nivel de riesgo determinará si implementamos un plan de acción para trabajar brechas e implementar oportunidades de mejora o, solicitamos el término de contrato.

Nuestro compromiso es trabajar únicamente con proveedores y fábricas que cumplan nuestro estándar de sostenibilidad.

Las dimensiones de nuestro sistema de trazabilidad de proveedores

Este sistema busca evaluar y evidenciar mediante auditorías que nuestros productos sean desarrollados en fábricas en las que se respeten los derechos de las personas, con instalaciones seguras, resguardo de la calidad y con responsabilidad social y medioambiental, bajo el estándar que hemos definido como compañía y que buscamos que se cumpla a lo largo de toda nuestra cadena de valor.

1. Instalaciones seguras de fábrica: Queremos asegurar que las personas trabajen en un espacio digno, con instalaciones sanitarias íntegras y en las condiciones necesarias para protegerlas en caso de emergencia.

2. Responsabilidad social y laboral: Defendemos el salario justo, la igualdad de oportunidades y en ningún caso toleramos el trabajo infantil ni el trabajo forzoso.

3. Salud y seguridad ocupacional: Nos preocupa que el proveedor capacite a sus colaboradores en la operatividad de sus procesos y les facilite elementos de protección personal para su autocuidado.

4. Calidad y seguridad de los productos: Buscamos que cada fábrica cuente con un sistema de trazabilidad de sus procesos, desde la llegada de la materia prima hasta que el producto final está embalado y listo para salir a puerto.

5. Responsabilidad medioambiental: Procuramos que los productos generen un menor impacto en el medioambiente y que nuestros proveedores tengan operaciones responsables con éste.

6. Código de ética de proveedores: Aspiramos a que nuestros proveedores comprendan que el comportamiento ético y sostenible es parte de nuestro ADN y queremos que se sientan parte de esta responsabilidad.

→ IP18, GRI 308-1, 408-1, 409-1, 416-1, 2-23

Resultados de auditorías

Los resultados de nuestras auditorías permitieron identificar las fábricas que cuentan con certificaciones de calidad y sostenibilidad. Durante el año 2022, monitoreamos un total de 539 fábricas, ya sea mediante auditorías internas, externas o ambas.

Fábricas y proveedores con certificaciones*

Fábricas con Certificación Social (BSCI, Sedex, SA 8000)	**384**	**82%**
Fábricas con Certificación Calidad (ISO 9001)	**210**	**45%**
Fábricas con Certificación Ambiental (ISO 14001):	**50**	**11%**
Fábricas con Certificación de Salud (ISO 45001, OHSAS 18001)	**22**	**5%**
Fábricas con FSC de producto	**60**	**57%**
Proveedores con FSC de pack	**148**	**52%**
Fábricas con Certificación OEKO-TEX	**67**	**68%**
Fábricas de productos auditados	**400**	**86%**
Fábricas estratégicas auditados	**125**	**100%**

* Una fábrica o proveedor puede contar con más de una certificación, por lo que el total de registros es mayor al número de fábricas auditadas.

Durante el año 2022 trabajamos con **proveedores nuevos, equivalentes al 6% del total de nuestros proveedores.** El 100% de ellos fue auditado y cumple con el estándar Casaideas.

Este año identificamos a **125 proveedores de productos como estratégicos**, quienes fabrican el 80% de nuestros SKUs. El 100% de ellos fueron auditados y cumplen con el estándar Casaideas.

Gestión Ambiental

Desempeño ambiental:

HUELLA DE CARBONO: ROBUSTECIENDO NUESTRA METODOLOGÍA DE CÁLCULO

En 2023, por cuarto año, medimos nuestra huella de carbono a nivel corporativo, correspondiente a las emisiones del 2022. Para avanzar hacia una medición más exhaustiva, por segunda vez incluimos con alcance 3 las tiendas, oficinas y centros de distribución de Chile, Perú, Colombia y Bolivia. Al igual que en el ejercicio anterior, para este cálculo utilizamos la metodología ISO 14064 (versión 2019).

El **Alcance 1** (emisiones directas) consideró los gases refrigerantes en los equipos de aire acondicionado de todas las instalaciones y las emisiones provenientes de la quema de combustible utilizado en los grupos electrógenos propios; el **Alcance 2**, en tanto, incluyó las emisiones indirectas producidas por terceros y el consumo de energía eléctrica.

El **Alcance 3** incluyó la medición del transporte marítimo y terrestre de los productos, traslado de colaboradores, residuos generados, consumo de agua y adquisición de productos e insumos, correspondiente a emisiones indirectas de la operación.

Queremos medir nuestra huella de forma cada vez más exacta, considerando todas las variables y áreas de nuestra organización, y **poder dirigir aún más nuestros esfuerzos para reducirla.**

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

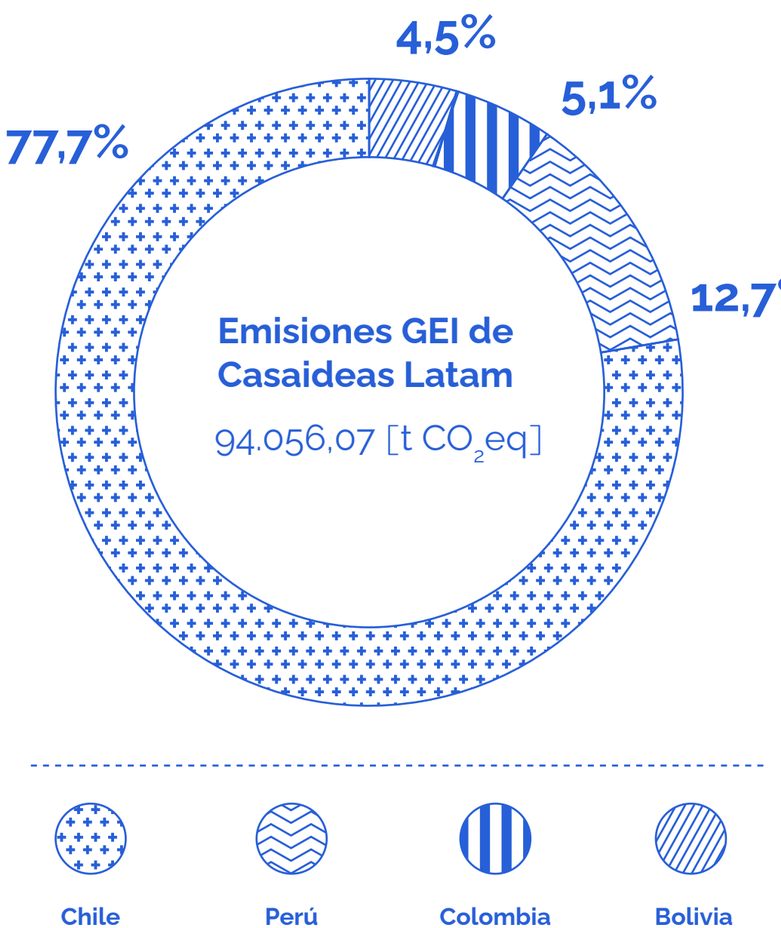
13 ACCIÓN POR EL CLIMA

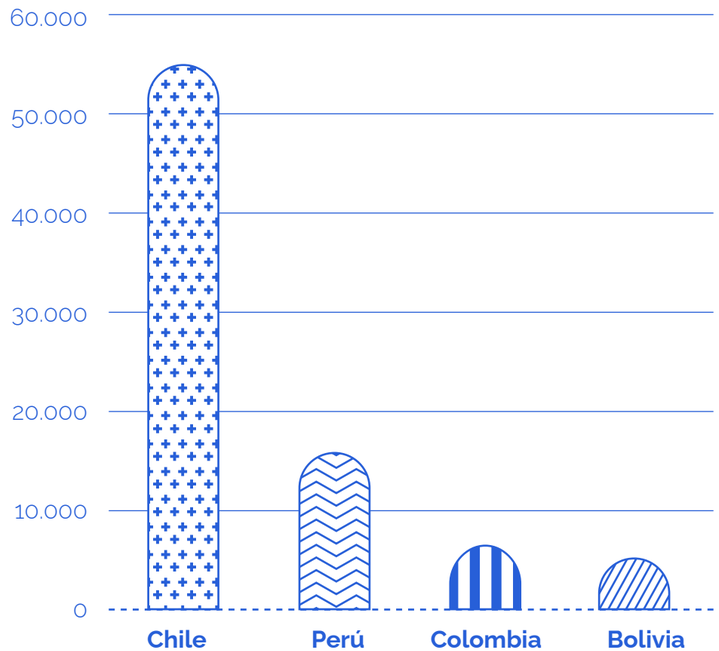
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

→ GRI 305-1, 305-2, 305-3

Como resultado obtuvimos una emisión de toneladas de 94.056,07 ton CO2 eq, de estas, Chile aporta el 77,7%

Resumen de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de Casaideas.





Como parte de nuestra mejora continua, la medición correspondiente al año 2022 incluirá algunas variables que no fueron consideradas en la medición anterior, como son los **viajes en avión**[19] y el **total de residuos generados**, obtenidos a partir de un diagnóstico que realizamos (mayor detalle en apartado "Gestión de Residuos").

Diseñaremos una hoja de ruta para avanzar en proyectos que ayuden a reducir la huella de carbono de forma interna y así avanzar hacia la **carbono neutralidad.** En paralelo, tenemos planes de adscribir a programas y sellos de reducción de huella en todos los países donde operamos.

En los próximos dos años, diseñaremos una hoja de ruta que nos permita avanzar a la carbono neutralidad y establecer fechas de compromiso de Casaideas.

2022

Chile	Perú	Colombia	Bolivia	Total
73.113,17	11.937,35	4.753,35	4.252,20	94.056,07

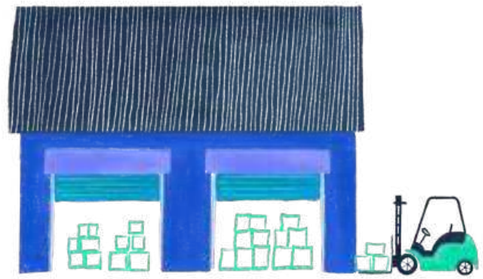
* Todas estas cifras en ton CO2 eq

19. En 2021 no hubo transporte de este tipo debido a la pandemia.

Iniciativas destacadas:

ELECTROMOVILIDAD EN PEDIDOS DELIVERY:

Desde el año 2021 contamos con **vehículos 100% eléctricos** para los despachos "same day delivery" en la región metropolitana, como parte del transporte e-commerce de Chile. En el 2022 se recorrieron más de 200.000 km con estos vehículos, lo que equivale a un 26% del total de despachos realizados en el canal digital, cifra superior al 8% alcanzado en 2021.



MÁS EFICIENCIA LOGÍSTICA = MENOS IMPACTO:

En el año 2022 nuestro sistema de logística en Chile enfrentó una serie de dificultades que nos llevaron a adoptar diferentes medidas de optimización y eficiencia, tales como una mejor planificación de cargas y compras, reestructuración de nuestras bodegas, integraciones sistémicas y centralización de procesos, además de un mayor control de inventario. Estos avances impactarán de forma positiva en nuestra gestión ambiental, dado que la mejor planificación de rutas y cargas permitirá disminuir las emisiones del transporte. También estamos optimizando la carga de los contenedores para generar un mejor cubicaje, lo cual permite optimizar el transporte y seguir disminuyendo nuestro impacto ambiental.

CONCIENTIZANDO A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS:

Para que estos esfuerzos sean sostenibles en el tiempo, sumamos a nuestros colaboradores y clientes, concientizándolos en su rol como agentes activos en el cuidado ambiental. Durante este período trabajamos en la difusión y educación de nuestros clientes en diferentes materias: desde lo que estamos haciendo como compañía, los atributos sostenibles de nuestros productos y certificaciones hasta la generación de hábitos sostenibles aplicables al día a día de nuestros consumidores. Para esto usamos diferentes canales, como la página web, redes sociales y material gráfico en tiendas (mayor detalle en apartado "Concientizando a nuestros clientes", Capítulo Casaideas Contigo).

Además, desarrollamos un **plan formativo** con foco en residuos, rediseño, cadena de valor, normativa y estrategia, logrando que un 80% de los colaboradores a nivel corporativo se capacitara en alguna materia ambiental. El plan consideró diferentes grupos objetivos, destacando las áreas de Diseño, centros de distribución, tiendas y gerentes (más información en sección "Fomentando una cultura sostenible", Capítulo Casaideas Contigo).

¡AHORRO EN LA HUELLA DE CARBONO EN COLOMBIA!

El 42% de nuestro mobiliario para tiendas es plegable, lo que nos permite utilizar un 30-40% menos del espacio total de almacenaje, ahorrando traslados a otras ciudades y disminuyendo nuestra huella de carbono. Además, como resultado del proceso de consolidación en el puerto hemos unificado embarques e importaciones, lo que nos ha permitido usar menos camiones. Fruto de esta optimización, 320 vehículos dejaron de circular en el año 2022, ahorrando 170.799 kg de CO_2 equivalente en huella de carbono.

Alianza con EPSON para mayor eficiencia Energética:

Fruto de una alianza con EPSON en Chile, adquirimos nuevas **impresoras de bajo consumo energético** y que nos permiten aportar con la reforestación, pues se plantó un árbol en la Patagonia chilena por cada impresora que se compró. También podremos gestionar de forma correcta los residuos una vez terminada la vida útil de los equipos y tintas, dado que, por política de la fabricante de impresoras, ningún aparato puede ir a relleno sanitario.

Adicionalmente, el 100% de todas las tiendas y centros de distribución de Chile y Colombia tiene luminarias LED. En el caso de Perú, el 83% de las tiendas y el 100% de los centros de distribución usan esta tecnología y en Bolivia, el 65% de las tiendas tiene este tipo de iluminación.

Avances en certificación ambiental y etiquetado:

Desde el año 2019 trabajamos en un proceso de etiquetado ambiental de los productos, que tiene por objetivo destacar a aquellos que tienen algún atributo que los distinga en materia de sostenibilidad, ya sea porque cuentan con procesos más respetuosos con el medioambiente, protegen la salud de las personas o son socialmente responsables con las comunidades durante su proceso de producción, entre otros aspectos.

Durante este periodo tuvimos grandes avances en materia de certificación, comercializando más de 6.000 SKU con alguna certificación voluntaria, ya sea FSC de Producto o Pack, OEKO-TEX, GRS, RDS o BPA Free. Estos productos tuvieron ventas en Chile, Perú y Colombia por más de USD 109 millones, lo que representa un 58% del total de las ventas de los países.

→ IP23, IP24, 301-3

Como parte del proceso de mejora continua, seguimos el riguroso proceso de certificación al que nos adscribimos voluntariamente desde 2019, revisando las metas asociadas a certificaciones voluntarias y haciéndolas más exigentes. **¡Mira nuestros avances!**

Mayor detalle en el apartado "Aumentando la exigencia en certificaciones", Capítulo Casaideas Contigo.

DISMINUYENDO 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.

Avance 2022	Meta 2025
El 56% del packaging y embalaje cuenta con certificación FSC.	70% de los productos con packaging y embalaje contarán con la certificación FSC.
72% de los productos de madera, papel y cartón están certificados.	80% de productos de madera, papel y cartón estarán certificados.
73% de productos textiles tienen la certificación OEKOTEX.	100% de nuestros productos textiles tendrán la certificación OEKO TEX.
100% de productos de plumas tienen la certificación RDS.	Cumplimos nuestra meta.
100% de los productos en contacto con alimentos son BPA free.	Cumplimos nuestra meta.
El 32% del packgaging es de plástico.	El 15% del packgaging será de plástico.
El 43% del plástico de packgaging es reciclable.[20]	El 100% del plástico de packgaging será reciclable.

20. En este periodo hicimos más exigente la metodología de cálculo, incorporando algunos elementos que originalmente no estaban siendo considerados, como plastiflechas.

CALCULADORA DE IMPACTOS AMBIENTALES EN PACKAGING:

Durante este periodo desarrollamos la primera Calculadora de evaluación de rediseño de envases y embalajes, herramienta que permitirá a los equipos de diseño evaluar los cambios que se están planteando en términos ambientales, sociales y económicos, logrando determinar si estos parámetros son mejores, peores o iguales que el envase original, además de entregar indicadores como i. Emisiones de gases de efecto invernadero, ii. Kg de residuos, iii. Reciclabilidad de los elementos, y iv. Costos de adquisición y gestión.

En el año 2022 comenzamos la etapa piloto de la calculadora con dos equipos de diseño de packaging y en el 2023, haremos un uso oficial de la herramienta por parte de todos los equipos.

*Resultados entregados por la calculadora de evaluación de rediseño de envases y empaques.

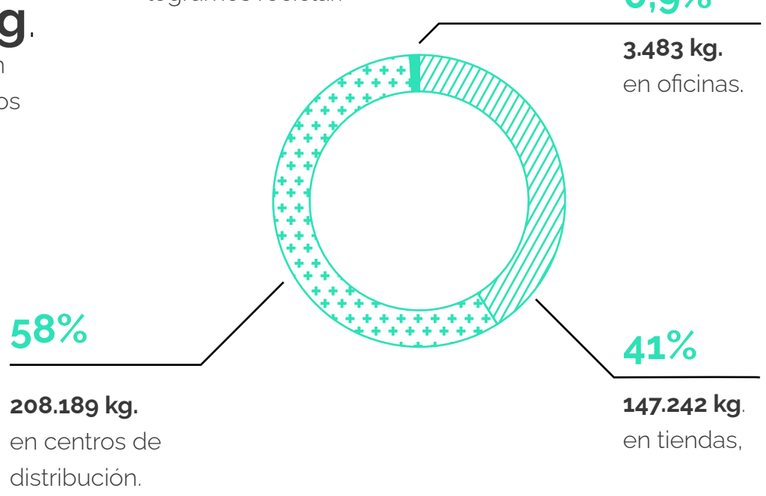
Gestión de residuos

En Chile y Perú reciclamos un total de **466.137 kg**

En ***Chile*** reciclamos

358.915 kg.
lo que representa un 11,08% de los residuos totales.

Durante 2022 logramos reciclar:



En ***Perú*** reciclamos

106.722 kg

En ***Colombia*** reutilizamos

120.000 kg

En el año 2022 enfocamos nuestros esfuerzos de mitigación ambiental en **producir menos residuos y gestionarlos de mejor forma.**

→ IP22, GRI 306-2, 306-4

Diagnóstico y planes de acción en residuos:

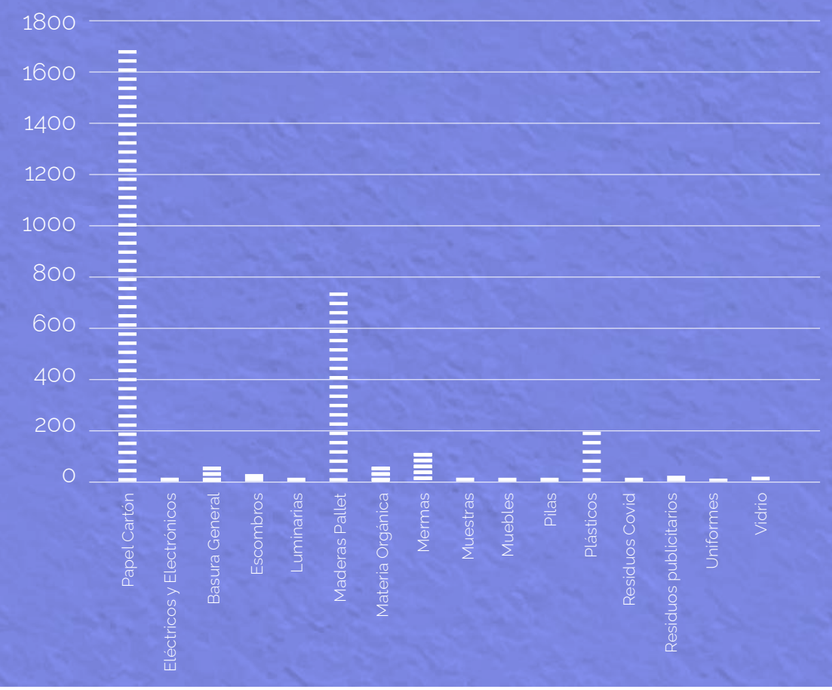
En el año 2022 realizamos un **diagnóstico de generación de residuos de la compañía**, incluyendo Perú, Colombia y Chile, a través de un levantamiento en distintas áreas, donde se recopiló información cualitativa y cuantitativa. Adicionalmente, realizamos visitas a las distintas instalaciones, exclusivamente en Santiago de Chile, como centros de distribución, tiendas y casa matriz, donde se pudo dimensionar la presencia y magnitud de distintos residuos caracterizados.

El objetivo fue conocer de primera fuente las materialidades, periodicidad, destino y volúmenes de los residuos generados, para construir un panorama más acabado de la situación actual, trabajo que permitió introducir procesos, procedimientos y ajustes en todo el sistema. Estamos trabajando en una hoja de ruta para avanzar hacia generar menos residuos, darles un tratamiento eficiente e identificar las brechas de cumplimiento en todos los países.

Este diagnóstico arrojó que durante 2021 en Casaideas generamos más de 2.800 toneladas de residuos, distribuidas en 15 principales tipos de materiales. En primer lugar, destaca el papel y cartón (1600 toneladas), seguido de los pallets de madera (800 toneladas) y el plástico (190 toneladas).

El diagnóstico de residuos nos servirá como línea base para el desarrollo de **una hoja de ruta para lograr el envío cero de residuos a rellenos sanitarios .**

Reporte caracterización de residuos Casaideas*



*Resumen de toneladas de residuos generados por la compañía en 2021.

¡Avances Ley Rep!

(Chile y Colombia)*

En Chile y Colombia contamos con Ley de Responsabilidad Extendida al Productor, instrumento económico de gestión de residuos que tiene por objetivo disminuir la generación de basura y fomentar su reutilización, reciclaje y otro tipo de valorización, instando a las empresas a organizar y financiar la gestión de los residuos derivados de los productos que comercialicen en el país.

En Chile, esta norma aplica para seis tipos de productos: i. Aparatos eléctricos y electrónicos, ii. Pilas, iii. Envases y embalajes, iv. Neumáticos, v. Baterías y vi. Aceites lubricantes, siendo aplicables los tres primeros a la operación de Casaideas. En cuanto a Colombia, el único producto al que aplica actualmente la ley es Envases y embalajes.

Para dar cumplimiento a la Ley, en este periodo implementamos un sistema de levantamiento de información en dos fuentes, primero, desde el equipo de diseño y los proveedores nos informan los tipos, materialidades y pesos de elementos de los packaging; y segundo, desde el Centro de Distribución Chorrillos (Chile), recogiendo información de los SKU que arriban, informando los tipos, materialidades y pesos de elementos del packaging, inner y master. Esto facilitará el proceso de cálculo de la cantidad de residuos generados y sujetos a cumplimientos de metas en cada país.

Avanzaremos en medir con mayor detalle todos los residuos que generen nuestros productos en el mercado para consolidar una gestión de la data que esté integrada a los sistemas internos de la compañía en vías a tener una trazabilidad detallada.

Este diagnóstico nos ha permitido, tener una mirada integral en materia de gestión. Hemos avanzado en hacer un levantamiento de información más acucioso de origen, exigiendo al proveedor que entregue información detallada de cada producto y dando directrices en términos ambientales. También estamos trabajando en el rediseño de productos con el fin de que generen menos residuos y hacer una gestión más eficiente de estos.

Fortalecimiento de la gestión en los países:

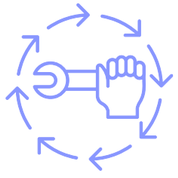
Chile:

Tenemos un programa de reciclaje en casa matriz, tiendas calle, y centros de distribución y, en este periodo, incorporamos la separación de mermas para donación o reciclaje. El programa incluyó el reciclaje de materiales plásticos LDPE y PET, papel, cartón, aluminio y vidrio gestionados por las empresas Kyklos y Bendito Residuo, y como novedad, la tienda La Serena comenzó un sistema de gestión propio, siendo la primera tienda mall con este tipo de programa. Para mejorar los resultados de este trabajo, en el año 2022 realizamos diversas actividades de capacitación de correcto reciclaje en casa matriz, tiendas calle y centro de distribución, donde participaron más de 200 colaboradores.

Adicionalmente, realizamos el recambio de impresoras y buscamos alternativas que tuvieran un impacto ambiental positivo (mayor detalle en sección “Alianza con EPSON para mayor eficiencia energética”, Capítulo Casaideas Consciente).

ALIANZAS PARA REUTILIZACIÓN Y REPARACIÓN:

En el marco de nuestro plan de sostenibilidad, donamos productos e insumos con el fin de extender su vida útil, disminuir el impacto ambiental negativo y generar un beneficio social en la comunidad. Junto a Fundación Chilenter, en este periodo entregamos casi 1 tonelada de equipos de tecnología para su reacondicionamiento y posterior entrega a organizaciones educacionales en sectores vulnerables, contribuyendo a disminuir la brecha digital. Por otro lado, donamos muestras de productos a diversas fundaciones con foco en infancia, valorizado en US$40.000 (más información en apartado “Comunidades”, Capítulo Casaideas Contigo) y también, continuamos con la campaña de upcycling Textil con Modulab, donde se recolectó, de forma interna, un contenedor de textiles que se revalorizó en 50 productos, los que serán utilizados en campañas de cultura en sostenibilidad.



POTENCIANDO UNA CULTURA DE SOSTENIBILIDAD:

Seguiremos avanzando en concientizar a nuestros colaboradores en su rol como agente de cambio en materia ambiental. En este periodo lanzamos el primer curso e-learning de sostenibilidad: Gestión de residuos orgánicos e inorgánicos, cuyo objetivo es aprender a darle una adecuada disposición final a nuestros residuos e informar sobre las problemáticas asociadas. Adicionalmente, realizamos diversas capacitaciones presenciales y online para oficinas y tiendas, promoviendo el hábito del reciclaje, explicando las diferentes materialidades y correcta segregación de éstas.

Sumado a lo anterior, realizamos capacitaciones sobre gestión de residuos y correcto uso del embalaje e-commerce para colaboradores del centro de distribución, relevando la importancia de ofrecer un buen servicio a nuestros clientes sin dejar de lado los impactos medioambientales.

Colombia:

¡DESTACAMOS EN COLOMBIA!
REUTILIZANDO CAJAS DE CARTÓN:

En Colombia no compramos cajas de cartón para el despacho de productos desde el centro de distribución a tiendas, sino que reutilizamos cerca del 30% de las cajas en buen estado que llegan desde las tiendas y volvemos a enviarlas al centro de distribución para su reutilización, disminuyendo nuestro impacto ambiental y generando ahorro de costos. En el 2022 se reutilizaron 17.109 cajas, lo que equivale a un total de 120 mil kg de cartón, significando ahorros de casi US$ 12.688,80.

Adicionalmente, los residuos generados por las mermas se entregan a un proveedor certificado para su termodestrucción, para que no terminen en rellenos sanitarios. Durante el año 2022, 11.646 kg de mermas fueron incineradas. Además, reciclamos el 80% de los insumos generados en el centro de distribución, incluyendo un tratamiento de residuos adecuado.

Perú:

En Perú también tenemos un cronograma de recolección que nos permite reutilizar las cajas de cartón de las tiendas que están en buen estado y enviarlas al centro de distribución.

En cuanto a las mermas, aquellas generadas en las tiendas de Perú son entregadas a una organización sin fines de lucro que se encarga de clasificarlas para su posterior reciclaje y/o disposición final. Como novedad en este periodo, implementamos contenedores de basura para reciclaje en tiendas y oficinas. La gestión de residuos del centro de distribución, en tanto, es realizada por nuestro operador logístico.

Adicionalmente, gracias a la digitalización de varios de nuestros procesos internos, hemos podido evitar la impresión de papeles equivalentes a 15 kg hasta la fecha.

Bolivia:

En Bolivia realizamos una campaña de recolección de todos los componentes y piezas de los equipos eléctricos y electrónicos (impresoras, powerbanks, cargadores, baterías), incluyendo los residuos RAEE[21] que tienen los colaboradores en sus domicilios, logrando reciclar un total de 189.1 kg.

Además, apoyamos a dos entidades en el cuidado del medioambiente, por un lado, a Plataforma Piensa Verde cuyo fin es proteger la reserva de vida silvestre municipal al norte de Tiquipaya en Cochabamba, y también, trabajamos con algunas organizaciones para fortalecer la capacidad de respuesta a los incendios en el parque natural Noel Kempff Mercado. Nuestros clientes pueden realizar donaciones de cualquier monto a estas causas a través de los POS, realizando compras vía tarjeta de débito o crédito.

21. Residuos de los aparatos eléctricos y electrónicos.

6

Información Adicional

Miembros de Pacto Global de Naciones Unidas

Pacto global es una iniciativa de las Naciones Unidas que tiene como objetivo generar un puente estratégico entre el mundo empresarial y dicha institución, a través de la integración de diez principios en las estrategias corporativas de las compañías, vinculados a conceptos de sostenibilidad, derechos humanos, relaciones laborales, medio ambiente 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 enero del 2020, adquirimos el compromiso de incorporar el Pacto Global y sus principios a nuestra estrategia corporativa, lo cual implica, entre algunos aspectos, el envío de una Comunicación sobre el Progreso (COP)[22] anual a nuestros grupos de interés.

Este trabajo que realizamos y que plasmamos en el COP, se hace presente en este documento, a través de indicadores cuantitativos y cualitativos respecto a temáticas de: anticorrupción y ética (Casaideas Transparente), derechos humanos y condiciones laborales (Casaideas Contigo); gestión ambiental y cadena de suministro (Casaideas Consciente).

22. Las empresas que participan en el Pacto Mundial de la ONU deben presentar una "Comunicación del Progreso" (o CoP por sus siglas en inglés) anual a sus grupos de interés en la que se detalla el progreso obtenido en la instrumentación de los diez principios y, si corresponde, el respaldo a los objetivos de la ONU a través de sus proyectos de alianzas.

Indicadores ambientales adicionales

Indicador	2022	País
Cantidad de agua utilizada (m3)	17.928,5	Operación Chile
	8.937,3	Operación Perú
	1.052,5	Operación Colombia
	1.570,45	Operación Bolivia
Cantidad de energía utilizada (KwH)	5.551.060	Operación Chile
	2.962.660	Operación Perú
	1.478.370	Operación Colombia
	836.845,89	Operación Bolivia
Cantidad de residuos producidos (Kg)	2.916.000	Operación Chile
	782.068,1	Operación Perú
	306.756,1	Operación Colombia
	145.800	Operación Bolivia
Cantidad de residuos reciclados (Kg)	358.915	Operación Chile
	106.722	Operación Perú
	Sin información	Operación Colombia
	500	Operación Bolivia
Porcentaje del total de residuos reciclados (%)	11,08%	Operación Chile
	13,8%	Operación Perú
	Sin información	Operación Colombia
	0,3%	Operación Bolivia

→ GRI 302-1, 303-5, 306-3

Metodología y Materialidad

Este documento constituye el cuarto Reporte de Sostenibilidad de Casaideas, informando sobre el desempeño de la organización entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022, incluyendo las filiales de los países donde operamos. Este reporte se realizó en base a los lineamientos establecidos por el estándar "Iniciativa de Reporte Global" (GRI, por sus siglas en inglés), en conformidad con la opción esencial, cuyo fin es ofrecer transparencia en lo relativo a cómo una organización contribuye o pretende contribuir al desarrollo sostenible.

La elaboración de reportes conforme a los Estándares GRI permite que una compañía presente una visión global de sus impactos más significativos para la economía, el medioambiente y las personas, incluidos los derechos humanos, y reportar cómo los aborda, mejorando la transparencia hacia sus grupos de interés.

Proceso de determinación de los temas materiales:

Según el GRI, los temas materiales son aquellos que representan los impactos más significativos de la organización sobre la economía, el medioambiente y las personas, incluidos los impactos sobre los derechos humanos. Para determinarlos, en Casaideas llevamos a cabo un riguroso proceso que consta de cuatro etapas:

Entender el contexto de la organización, sus actividades, regulación, desafíos económicos, sociales y ambientales.

Identificar los impactos positivos, negativos, reales y potenciales a través de diversas fuentes (grupos de interés, estándares, benchmark).

Identificar la importancia de los impactos, su escala de gravedad, beneficio y alcance.

Priorizar impactos más significativos y definir de corte para los temas materiales que considera en el informe (el máximo órgano de gobierno debe revisar y aprobar los temas).

→ GRI 2-3, 2-29, 3-1, 3-2

Para identificar los impactos, usamos información de distintas fuentes, como la Guía de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) de Debida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable; también empleamos información propia y evaluaciones sectoriales de los impactos sobre materias relevantes.

Nuestros grupos de interés estratégicos, tales como ejecutivos, gerentes, inversionistas, colaboradores, proveedores y clientes, participaron en el proceso de materialidad, a quienes les pedimos ordenar los impactos más relevantes de la industria del retail y también, el orden según relevancia que debieran tener los temas materiales para la gestión de Casaideas.

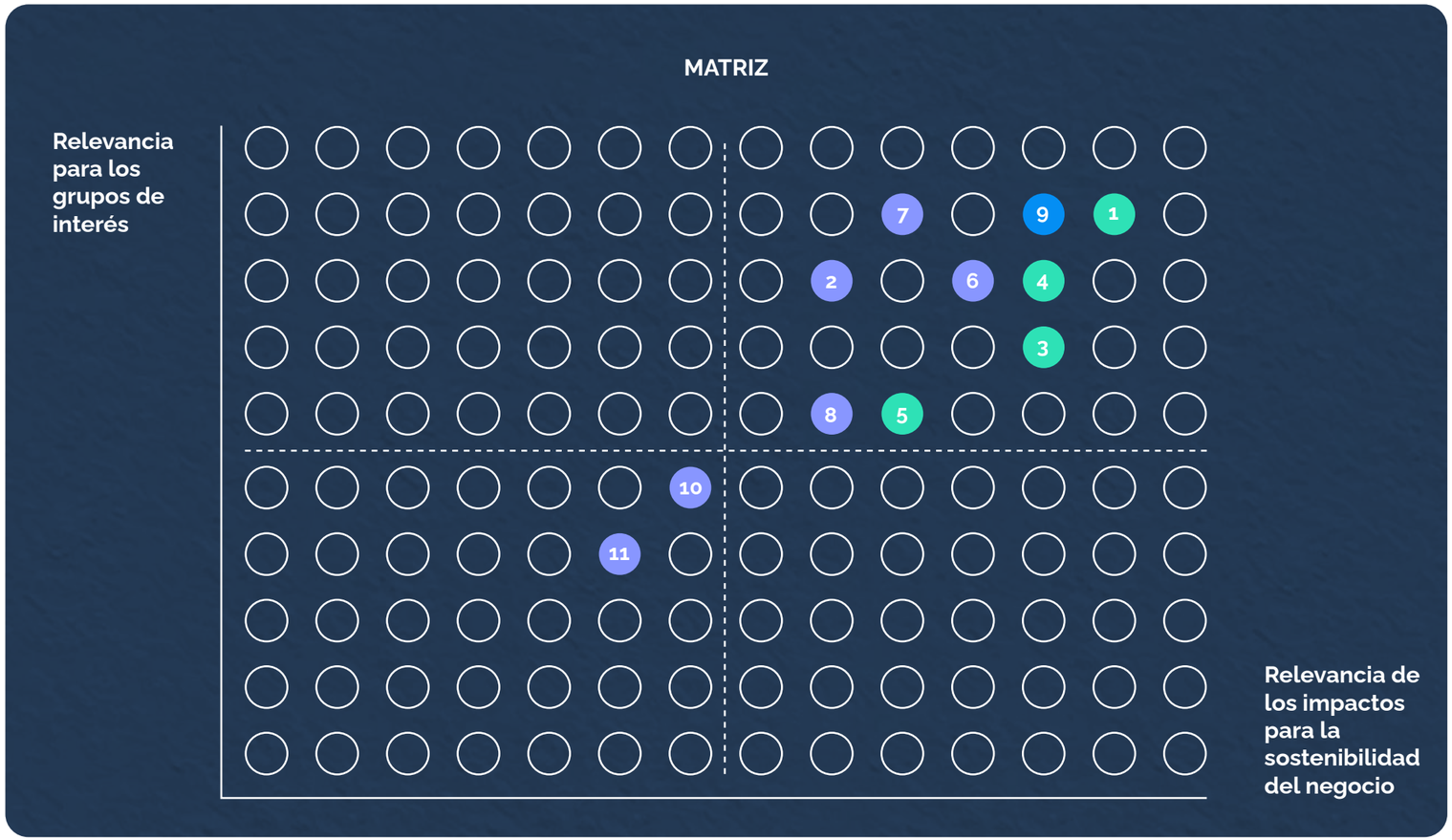
Luego del proceso anteriormente descrito, priorizamos los impactos sobre los que informar en función de su importancia.

Aunque en este periodo no se produjeron cambios en la lista de temas materiales, sí hubo un reordenamiento de cada tema en la matriz de materialidad respecto a la relevancia de los impactos para la sostenibilidad del negocio y para los grupos de interés. Así, esta matriz refleja de manera integral la prioridad que cada elemento debe tener en la gestión corporativa para su mitigación, monitoreo y eventual reparación.

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

Tema Material	Descripción	Indicadores de desempeño
1 **Gestión de compra sostenible**	Promoción/auditorías en cadena de suministro para asegurar cumplimiento de DDHH y estándares de seguridad/ calidad en producción.	● Total de proveedores ● % de proveedores con certificación ambiental y certificación social, calidad, salud y seguridad ocupacional
2 **Transformación digital (e-commerce)**	Adopción de tecnologías para la optimización de procesos, haciendo digitales las experiencias del cliente, business partner y colaboradores.	● Total inversión canal e-commerce ● Capacitaciones a colaboradores para desarrollo de competencias digitales
3 **Prácticas laborales**	Cuidado de la salud, seguridad y bienestar de los colaboradores, su retención y estabilidad, incluyendo formación y capacitación.	● Tasa de accidentabilidad ● Rotación – movilidad interna ● Total de horas de formación ● Promedio de horas de formación por empleado
4 **Diversidad e inclusión**	Igualdad de oportunidades para mujeres y personas en situación de discapacidad, generando espacios de trabajo diversos y meritocráticos.	● Número de colaboradores con discapacidad ● Dotación total según género en cada país. ● Número de mujeres en gerencia
5 **Transparencia y gestión ética**	Gestión ética e íntegra, promoción de la transparencia, participación y formalidad con los colaboradores, proveedores y otras empresas.	● Total de denuncias en temas éticos
6 **Gestión de residuos**	Gestión de los residuos y fomento del reciclaje, incorporando avances de la implementación de la Ley REP en Chile y otros países.	● Disminución de packs plásticos ● Disminución de embalajes ● Total de residuos producidos ● Total de residuos reciclados ● % de residuos reciclados
7 **Transporte y logística**	Optimización, sostenibilidad e integración del e-commerce con venta física, incluyendo centros de distribución, tiendas, rutas e inventario.	● Incorporación de programas de control de inventario. ● Alertas preventivas en rutas de distribución

Tema Material	Descripción	Indicadores de desempeño
8 **Gestión del cambio climático**	Gestión de la huella de carbono y reducción de emisiones, y acciones para un uso eficiente de los recursos energéticos e hídricos.	● Eficiencia energética. ● Eficiencia hídrica. ● Huella de carbono (alcances 1,2 y 3)
9 **Relación con clientes**	Gestión de la satisfacción, mediante la consolidación del e-commerce, certificación sustentable e iniciativas orientadas a la seguridad.	● Total de productos con certificación sustentable. ● Satisfacción de clientes – tasa de reclamos. ● Transacciones comerciales omni-canal.
10 **Relación con grupos de interés**	Promoción de relaciones cálidas y colaborativas, enfocado en la concientización clientes/colaboradores sobre cuidado ambiental.	● 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
11 **Relacionamiento comunitario**	Gestión para un buen relacionamiento comunitario enfocado en el desarrollo de la niñez a través del juego y donaciones a organizaciones solidarias vinculadas a menores de edad.	● Número de menores de edad beneficiados. ● Donaciones a organizaciones solidarias y de educación.

Gestión de los temas materiales

En Casaideas hemos identificado los impactos reales y potenciales, negativos y positivos, sobre la economía, el medioambiente y las personas, incluidos aquellos sobre los derechos humanos. Nuestra hoja de ruta en sostenibilidad incluye la gestión de políticas y compromisos en relación con cada tema material; medidas de prevención o mitigación y seguimiento de la eficacia de las acciones adoptadas.

Cabe destacar que no hemos identificado impactos negativos mediante nuestras actividades o como resultado de las relaciones comerciales. Adicionalmente, nuestra matriz de riesgos estratégicos (descrita en el capítulo “Casaideas Transparente”) nos permitirá evaluar si en el futuro podríamos, eventualmente, estar contribuyendo u ocasionando impactos negativos mediante nuestras actividades, para su gestión o reparación oportuna.

Índice GRI - glosario indicadores

	Indicador	Página / Comentario
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-1 Detalles organización	2; 16
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-3 Periodo del informe, frecuencia y punto de contacto	2; 103
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	12; 14; 16-20; 82-83
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-7 Empleados	16; 41
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-9 Estructura de gobernanza y composición	30-32
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-13 Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	25; 34
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	5; 22
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-23 Compromisos y políticas	22-26;101 *Los lineamientos y prácticas corporativas en el ámbito de la sostenibilidad vinculadas con la gestión ambiental y observación del cumplimiento de estándares ambientales en los lugares donde operamos cautelan la aplicación del enfoque preventivo.*
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-27 Cumplimiento de la legislación y normativas	*No existieron incumplimientos significativos de la legislación y normativas durante el 2022 en Chile. Sin perjuicio de lo anterior, hemos sido objeto de tres multas por incumplimientos puntuales y no significativos por la Dirección del Trabajo. Todos los reclamos de clientes al Sernac, y fiscalizaciones han sido resueltas por la compañía en un plazo breve de tiempo.*
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-28 Asociaciones	25
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	22-24; 103
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-30 Convenios de negociación colectiva	*En Casaideas no tenemos sindicatos ni procesos o convenios de negociación colectiva.*
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	103-104
GRI 3: Temas materiales 2021	3-2 Lista de temas materiales	104
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	106
Gobernanza y ética	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	30; 33
Gobernanza y ética	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	30; 33

	Indicador	Página / Comentario
Gobernanza y ética	IP1 Total de denuncias en el canal de ética	36
Gobernanza y ética	IP2 Sistema de gestión ética	35
Colaboradores	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	42; 45; 53
Colaboradores	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	47-49
Colaboradores	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	50-52
Colaboradores	403-9 Lesiones por accidente laboral	50
Colaboradores	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	*La media de horas de formación al año por empleado según sexo es 8,05 (hombres) y 6,5 (mujeres); y según tipo de cargo es 6,6 (ejecutivos), 12,9 (profesionales o jefes de área), 10 (técnicos), 11,42 (administrativos) y 5,7 (otros cargos)*
Colaboradores	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	55-57
Colaboradores	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional	54
Colaboradores	IP5 Descripción y alcance de iniciativas por la pandemia con trabajadores	52 *En cada uno de los países donde operamos, continuamos realizando acciones de resguardo y protección de la salud de los/as colaboradores, implementando campañas de vacunación y manteniendo medidas de bioseguridad.*
Colaboradores	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	49
Clientes	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	68
Clientes	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	71
Clientes	IP6 Inversión total en E-commerce	62
Clientes	IP7 Gestión de reclamos de clientes	70
Clientes	IP8 Resultados encuesta satisfacción de clientes (página web)	70

	Indicador	Página / Comentario
Clientes	IP9 Iniciativas destacadas en gestión de clientes	70-72
Clientes	IP10 Iniciativas destacadas en gestión de clientes fruto de la pandemia	*En cada uno de los países donde operamos, continuamos realizando acciones de resguardo y protección de la salud de nuestros clientes, implementando los protocolos exigidos y distintas medidas de bioseguridad.*
Compra responsable	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	85
Compra responsable	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	86-87
Compra responsable	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	86-87
Compra responsable	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	86-87
Compra responsable	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	68; 86
Compra responsable	IP17 Total de proveedores y origen	85
Compra responsable	IP18 Porcentaje de proveedores auditados, metodología y resultados	86-87
Compra responsable	IP19 Total de productos con certificaciones sustentables	68-69
Gestión Ambiental	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	92-95
Gestión Ambiental	302-1 Consumo energético dentro de la organización	102
Gestión Ambiental	303-5 Consumo de agua	102
Gestión Ambiental	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	88-89
Gestión Ambiental	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	88-89
Gestión Ambiental	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	88-89
Gestión Ambiental	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	95-99
Gestión Ambiental	306-3 Residuos generados	96; 102
Gestión Ambiental	306-4 Residuos desviados de la eliminación	95; 98-99
Gestión Ambiental	IP22 Porcentaje del total de residuos reciclados	95

	Indicador	Página / Comentario
Gestión Ambiental	IP23 Porcentaje de los activos con luminaria LED	92
Gestión Ambiental	IP24 Porcentaje de alcance de promoción y comercialización de productos con certificados voluntarios	68-92
Gestión Ambiental	IP25 Iniciativas de gestión ambiental en los países	90-92; 98-99
RRCC	IP26 Iniciativas destacadas en relación con las comunidades	73
RRCC	IP30 Actividades en apoyo a la educación ambiental y social[1]	57-59; 65-67
Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	37-38
Desempeño económico	IP28 EBITDA	37

1 En el reporte correspondiente al año 2021 el indicador se encuentra reflejado como IP23.

Casaideas®