



2019

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD
VERSIÓN RESUMIDA



MENSAJE
DEL GERENTE
GENERAL

PÁGINA

03



PERFIL DE LA
COMPAÑÍA Y
GOBIERNO
CORPORATIVO

PÁGINA

05



GESTIÓN
DE LA
SUSTENTABILIDAD

PÁGINA

15



COLABORADORES

PÁGINA

20



CLIENTES

PÁGINA

25



ABASTECIMIENTO
SOSTENIBLE

PÁGINA

31



GESTIÓN
AMBIENTAL

PÁGINA

36



RELACIÓN CON
LA COMUNIDAD

PÁGINA

41



ÍNDICE DE CONTENIDOS



01

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL



Mensaje del Gerente General

INDICADORES GRI: 102-14, 102-15

Estimados Lectores:

Con gran satisfacción, les presento el primer Reporte Resumen de Sustentabilidad Casaideas, documento que aborda los grandes logros 2019 de nuestro desempeño económico, social y ambiental. Para su elaboración, tomamos como referencia indicadores de los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI), marco internacionalmente reconocido como la mejor práctica para estos efectos.

Se trata de un hito en materia de rendición de cuentas hacia nuestros grupos de interés, conforme al compromiso que hemos asumido por gestionar y mitigar los impactos de nuestra actividad de negocio desde un enfoque sustentable, proactivo y de largo plazo, responsabilidad que hoy cobra máxima relevancia para los distintos actores sociales.

Nuestro reporte plasma el esfuerzo de toda la organización por hacer realidad día a día el propósito que declaramos en la Política Social y Ambiental de Casaideas: **Mantener y aumentar el éxito de nuestra marca, respetando el medio ambiente, incrementando nuestro compromiso con la sociedad y creando valor empresarial en todos los países donde operamos.**

Creemos en la democratización del diseño, y queremos estar presentes en cada rincón de los hogares de nuestros clientes, como parte de su familia, cuidando el bienestar de nuestros colaboradores, el de nuestro planeta y trabajando en construir un relacionamiento responsable con la comunidad. Esta visión de nuestro quehacer permitirá que podamos seguir ofreciendo una amplia variedad de productos innovadores, bellos y funcionales. Ello será posible si incorporamos los criterios de sustentabilidad al núcleo de nuestra Misión empresarial, estando siempre alertas a las necesidades de nuestros clientes y siendo capaces de adaptarnos ágilmente al entorno.

A este gran desafío contribuirá la Estrategia de Sustentabilidad Casaideas 2020 – 2024, que diseñamos en 2019, estableciendo una serie de compromisos alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y a los que haremos seguimiento en los focos de Colaboradores, Integridad y Ética, Compromiso Medioambiental, Compra Sustentable, Clientes y Comunidad. En este reporte les contamos cómo estamos avanzado en cada uno de estos ámbitos en Chile y qué iniciativas ya rinden frutos, como por ejemplo, la gestión de nuestros residuos, la medición para mitigar nuestra Huella de Carbono, la certificación de altos estándares en nuestra cadena de valor, el fomento de equipos diversos e inclusivos, la transformación digital que iniciamos para responder con eficiencia a la vertiginosa dinámica del e-commerce y la promoción de

hábitos que contribuyan al desarrollo y la integración de la empresa con la comunidad.

Agradezco el trabajo y compromiso de nuestros equipos para llevar a cabo con éxito este objetivo corporativo plasmado en este resumen de gestión, en medio de un contexto complejo debido a la pandemia del COVID 19. Vaya mi reconocimiento para cada una de las personas que integran Casaideas, quienes antes y durante las crisis que hemos experimentado como sociedad han respondido con un profundo sentido del deber, con dedicación y cariño por lo que hacen, atentos al llamado de nuestros clientes. Junto a ellos, nuestros colaboradores siempre serán la prioridad, de tal modo que vale la pena todo esfuerzo por cuidarlos y mantener esta relación virtuosa, siendo un mandato ético cuyo retorno resulta invaluable.

Transitamos juntos un camino de aprendizaje permanente, con enormes desafíos para nuestro negocio y la necesidad de conciliar crecimiento y bienestar para el mayor número de personas posible en todos los lugares donde estamos presentes.

¡Sustentabilidad somos Todos!

Reciban un afectuoso saludo,

JAVIER RODAS

Gerente General Corporativo Casaideas.



02 PERFIL DE LA COMPAÑÍA Y GOBIERNO CORPORATIVO





Perfil de la Compañía

INDICADORES GRI: 102-1, 102-2, 102-4, 102-5, 102-6, 102-16

Casaideas fue creada en 1993, con el objetivo de acercar el diseño al mayor número de personas posible. La marca es querida y respetada por los clientes en los cuatro países donde opera: Chile, Perú, Bolivia y Colombia.

Nuestro compromiso como Casaideas es democratizar el diseño. Queremos que nuestros productos sean asequibles e inclusivos y, sin importar el presupuesto con que se cuenta, puedan llegar a todos los hogares y que todos se sientan parte de Casaideas.

Somos un equipo multidisciplinario que trabaja para entregar productos únicos, que tienen un diseño que embellecen los espacios y facilitan las tareas cotidianas. Diseñamos en Chile, producimos en Asia y comercializamos nuestros productos en cuatro países de Sudamérica, en un proceso que incluye muchas etapas y donde participan profesionales de diversas áreas. Siempre con el cliente al centro, tratando de anticiparnos a sus necesidades, pensando en cómo facilitar y alegrar sus vidas. Equipos de diseño, calidad, áreas comerciales, logística,

visual y marketing, cuidan de miles de detalles, desde la creación de productos hasta el lugar que deben ocupar en nuestras tiendas físicas y online, haciendo posible que nuestros clientes disfruten de la mejor experiencia.

Es parte de nuestra tarea preocuparnos de ser sustentables y también tener estrechas relaciones con nuestros proveedores, de manera de controlar y desarrollar planes de trabajo, que se traducen en tener mejores precios para nuestros clientes, junto a productos que satisfagan y den respuesta a todas sus necesidades.

Tenemos un amplio portafolio de productos en nuestra cadena de tiendas y también a través del e-commerce: www.casaideas.cl, integrado por más de 3.000 diferentes artículos para que nuestros clientes puedan disfrutar su hogar. Contamos con siete equipos de diseño, que se especializan por espacios de la casa. Anualmente, ofrecemos dos colecciones y cinco renovaciones de productos en diferentes periodos, las que ayudan a revitalizar el hogar y facilitar el día a día.

Fruto de nuestra consolidación en el mercado, desde 2016 en Matriz Ideas S.A. (Sociedad Anónima Cerrada) participan los socios fundadores Claudia Venegas y Mauricio Russo, con un 49% de la propiedad, y Colony Capital, entidad conformada por accionistas extranjeros que poseen el 51% de la compañía.



Nuestra MISIÓN

Diseñar productos innovadores, bellos y funcionales. Que sean asequibles e inclusivos para mejorar, alegrar y simplificar la vida de las personas, aspirando a ser sustentables en lo económico, con la comunidad y el medio ambiente.



Nuestra VISIÓN

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



Nuestros VALORES



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.



Accountability

Somos responsables de nuestras acciones y buscamos la excelencia.



Transparencia

Estamos humildemente orgullosos de lo que somos. Decimos lo que pensamos asertivamente.



Servicio

Nos esforzamos por superar las expectativas de nuestros clientes internos y externos, con la mejor actitud.



Co-creación

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



Alegría y Pasión

Amamos lo que hacemos. Tenemos dedicación por nuestra misión, clientes, compañía y nosotros mismos.



Diversidad

Valoramos las individualidades, celebramos las diferencias.



Portafolio de Productos

INDICADOR GRI: 102-2

Nuestro equipo multidisciplinario trabaja día a día para entregar productos que faciliten las tareas cotidianas y hagan más funcionales y alegres nuestros hogares. **Renovamos nuestro portafolio cinco veces al año**, con el fin de sorprender permanentemente a nuestros clientes.

Productos · Casa

Mundo Cocina



Los elementos de cocina se presentan conforme a tres principales actividades: organizar y almacenar; cocinar y preparar, y el lavado. Por ejemplo: contenedores, condimenteros, bowls, tablas, ralladores, coladores, ollas y bandejas; seca platos, dispensadores de jabón, cepillos y esponjas, tablas de planchar. Además, ofrecemos algunos productos para mascotas.

Mundo Mesa



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

Mundo Dormitorio



Son aquellos productos necesarios para que el cliente disfrute un ambiente de descanso perfecto: almohadas, cubre colchones, cubiertas de cama, sábanas, cojines, bajada de cama y pies de cama, entre otros.

Mundo Estar



Productos diseñados para ambientar la sala de estar, lo cual incluye textiles -cojines, alfombras, cortinas- y otros productos, tales como velas, aromas y accesorios que cumplen una función y, al mismo tiempo, decoran.

Mundo Baño



Textiles de baño, organizadores, además de productos para el cuidado personal, fitness y relajación.

Organizadores



Línea de productos especialmente pensada para organizar la casa de la mejor manera posible y sacar ventaja de todos los espacios. Está enfocada principalmente en el closet y bodegas: colgadores de ropa, cajas y canastas, muebles a pequeña escala.





PRODUCTOS · CASA · CONTINUACIÓN

Papelería



Ítems necesarios para trabajar y organizar el escritorio: libros y libretas, calendarios y planificadores, carpetas, lápices, pizarras, corcheteras, tijeras, entre otros. También trabajamos una línea de producto enfocada en pasatiempos, como manualidades, bordado y costura.

Jardín



Elementos de jardinería y decoración de jardines: maceteros, herramientas, regadores y otros accesorios.

Ítems de temporada



Se compone de ítems de uso personal y estacionales para el invierno o verano: pantuflas, calcetines, mochilas, paraguas y botas de agua; toallas de playa y batas de playa, entre otros.

Productos · Niño

Mundo Dormitorio



Se ofrece un mix de productos con todo lo que se necesita para la cama del niño.

Mundo Baño



Juguetes y toallas para las manos.

Bebé



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

Organizador y decorador de piezas



Mix de productos que decoran y organizan los espacios donde un niño lleva a cabo sus actividades diarias mientras está en casa: luminarias, cajas y algunos muebles.

Juguetes



Diseñamos juguetes para niños curiosos que están en la etapa de explorar cosas nuevas y desarrollar habilidades: tableros, artesanías, disfraces, puzzles, por citar algunos.

Papelería Niños



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

Ítems de temporada



También creamos productos estacionales para el uso de los niños en la casa y fuera de ella: paraguas, impermeables, baldes, toallas.



Casaideas Chile en Cifras · 2019

INDICADORES GRI: 102-7, 102-8, 201-1



39

TIENDAS

DISTRIBUIDAS ENTRE LAS REGIONES
DE ANTOFAGASTA Y LOS LAGOS

TOTALIZANDO

42.279 m²



1.209

COLABORADORES



836

**COLABORADORAS
MUJERES**

70%

DE LA DOTACIÓN



EN UN

40%

DE LAS GERENCIAS

SE DESEMPEÑAN
COLABORADORAS MUJERES



M\$12.855.412

**REMUNERACIONES
Y BENEFICIOS**

OTORGADOS
A NUESTROS
COLABORADORES



M\$84.840.125

**VALOR
ECONÓMICO
GENERADO**



M\$41.000

**INVERSIÓN
AMBIENTAL**





Gobierno Corporativo

INDICADORES GRI: 102-18, 102-22

La estructura de gobernanza de nuestra compañía está encabezada por el Directorio, como máximo órgano de gobierno corporativo, tal como se ilustra a continuación:



A diciembre de 2019, la composición de nuestro Directorio es la siguiente:

Directorio Casaideas 2019

TITULAR	FECHA PRIMERA ELECCIÓN	PROFESIÓN	SUPLENTE	FECHA PRIMERA ELECCIÓN	PROFESIÓN
Héctor Martínez	29 diciembre 2016	Abogado	Eduardo Cortina	29 diciembre 2016	Ingeniero Industrial
Norberto Rossi	07 julio 2017	Licenciado en Administración de Empresas	Aziz Moolji	29 diciembre 2016	Ingeniero Eléctrico
Miguel Olea	29 diciembre 2016	Ingeniero Comercial	Sebastián Petrozzi	15 mayo 2018	Licenciado en Administración de Empresas
Gerardo Mendoza	29 diciembre 2016	Licenciado en Economía	Regina Sierra	15 mayo 2018	Analista Financiero
Claudia Venegas	22 julio 2005	Diseñadora	Bernardo Iparraquirre	29 diciembre 2016	Empresario
Mauricio Russo	28 abril 2016	Empresario	Marcelo Weisselberger	29 diciembre 2016	Licenciado en Administración de Empresas
Alejandro Yarad	11 marzo 2013	Ingeniero Comercial	Daniel Dacarett	29 diciembre 2016	Ingeniero Comercial



Existe una gestión de reporte permanente al Directorio, que llevamos a cabo a través de los siguientes comités:



Comités de Directorio

→ Comité de Riesgos y Auditoría:

Tiene como principal propósito velar por la integridad de la información financiera y del sistema de control interno de la compañía, así como una adecuada identificación y gestión de riesgos que facilite el cumplimiento de los objetivos de nuestra compañía.

→ Comité de Remuneraciones:

Examina los sistemas de remuneraciones y planes de compensación de los gerentes, colaboradores y principales ejecutivos; propone al Directorio la aprobación de las políticas y estructura de compensación (sueldos y beneficios), entre otras funciones. Cuando se requiere, el Gerente General y el Gerente de Recursos Humanos son invitados a las sesiones.

→ Comité Financiero y Comercial:

Este es un comité mixto, compuesto por directores y ejecutivos. Algunas de sus principales funciones son: garantizar la viabilidad de los negocios de nuestra compañía en el corto, mediano y largo plazo; aprobar las propuestas de financiamiento; definir los bancos y montos máximos de línea para operar.

→ Comité de Ética y Cumplimiento:

En él participan miembros del Directorio, Gerente de Sustentabilidad, Gerente de Finanzas y Gerente General. Su función primordial consiste en tomar conocimiento de incumplimiento normativo por parte de personas relacionadas con las actividades de la compañía.



Comités de la Alta Administración

→ Comité de Sustentabilidad:

Lo integran el Gerente General, Gerente Recursos Humanos, Gerente de Sustentabilidad, Gerente Comercial Corporativo, Gerente de Marketing, Gerente de Supply. Su principal función es revisar el cumplimiento de la Estrategia de Sustentabilidad de nuestra compañía.

→ Comité de Ética:

Está conformado por el Gerente General, Oficial de Ética, Gerente de Recursos Humanos y Jefe de Cumplimiento. Su principal función consiste en analizar e investigar casos relacionados con el Código de Ética Corporativo y otras directrices establecidas en materia de cumplimiento.



Desafíos e Iniciativas en Ética y Cumplimiento

INDICADORES GRI: 102-16, 102-17

- ➔ Fortalecer de manera transparente la gestión en materia de Integridad y Ética en todos los países donde operamos.
- ➔ Estamos actualizando y formalizando nuestras políticas, manuales y procedimientos relacionados con nuestro gobierno corporativo, para lograr una administración más sólida que nos ayude a identificar y gestionar nuestros riesgos.
- ➔ En virtud del compromiso por desplegar de manera integral nuestras Políticas Anticorrupción, estamos trabajando para certificar nuestro Modelo de Prevención de Delitos.
- ➔ Hemos identificado los controles internos necesarios, para fortalecer nuestro Modelo de Auditoría Operacional de tiendas.
- ➔ Estamos trabajando en mejorar la difusión de nuestro canal de denuncias.

Decisiones y Conductas esperadas en materia de Ética Corporativa

01	02	03	04
			
<p>Preguntar ante cualquier duda y/o sospecha en la decisión, actuar y/o conducta.</p>	<p>Informar y denunciar cualquier conducta que atente con el correcto cumplimiento de nuestro Código de Ética.</p>	<p>Colaborar con alguna investigación, si se requiere.</p>	<p>No tomar represalias y asegurar la confidencialidad de la información.</p>



Disponemos de tres canales de comunicación para que nuestro personal pueda informar situaciones que afecten los lineamientos éticos que hemos establecido en Casaideas. Dichos canales son Alto, RAE y Resguarda. Cada uno de ellos recoge situaciones diferentes, según lo indica la siguiente gráfica:



Canal de Denuncia Casaideas

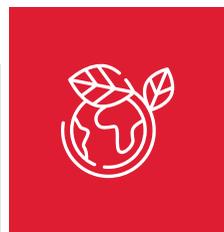
 CANAL	 SITIO WEB	 MAIL	 SITUACIONES A REPORTAR
ALTO	https://www.alto.cl/	denuncias@alto.cl	Hurtos, robos en oficinas y/o tiendas.
RAE	https://raechile.cl/	contacto@raechile.cl	Ayuda psicológica al colaborador. Situaciones personales.
RESGUARDA	https://www.resguarda.com/	etica.casaideas@resguarda.com	Acoso laboral, sexual, lavado de activos, cohecho, receptación, administración desleal, apropiación indebida, negociación incompatible, corrupción, fraudes, financiamiento de terrorismo.

Durante 2019 recibimos 7 denuncias laborales, de las cuales 6 corresponden a casos cerrados y uno fue desestimado.

La identidad de los informantes sobre un incumplimiento o sospecha de incumplimiento del Código de Ética se mantiene confidencial, salvo si fuere necesario para la protección de los intereses de Casaideas o si así lo requiera la Ley.

Nuestra compañía no tolerará represalias contra las personas que informen de buena fe. Toda persona que tenga conocimiento de lo que cree ser una forma de represalia debe informar al Canal de Denuncia.

La estructura organizacional de Casaideas tiene la función de transmitir de manera adecuada, precisa y confiable, todos los compromisos éticos de la compañía, tanto dentro de la organización como hacia los clientes y proveedores. Asimismo, debe velar por la gestión oportuna de las consultas y denuncias que se reciban.



03

GESTIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD



Gestión de la Sustentabilidad

INDICADORES GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 102-11.

Conscientes de los desafíos ambientales, sociales y productivos que enfrentan hoy las empresas, en Casaideas marcamos un hito en 2019 al diseñar nuestra **Estrategia de Sustentabilidad 2020 - 2024**.

Si bien ya veníamos trabajando en la incorporación de criterios de sustentabilidad al negocio, este avance se traducirá en iniciativas concretas y medibles a corto, mediano y largo plazo, en todos los países donde tenemos presencia, comenzando por la operación local (Chile).

Estos proyectos y programas complementarán las buenas prácticas que han guiado nuestro quehacer en materia de **compromisos con nuestros colaboradores y clientes; integridad y ética**; certificaciones de proveedores; calidad y seguridad de nuestros productos; reciclaje, gestión de residuos y packaging, por mencionar solo algunas áreas donde proactivamente comenzamos a plasmar nuestra **cultura de buen ciudadano corporativo**.

En línea con la **Política Social y Ambiental de la compañía, y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU**, nuestra Estrategia de Sustentabilidad es fruto de un trabajo conjunto entre colaboradores, directores, inversionistas, proveedores y clientes. Esta labor incluyó un benchmark de mejores prácticas de la industria; la identificación de nuestros impactos sociales y ambientales; el levantamiento de los intereses y expectativas de todos los grupos de interés con los cuales nos relacionamos (internos y externos), así como el establecimiento de una hoja de ruta para los planes de acción.

A partir de este instrumento de gestión, **esperamos contribuir a mitigar los efectos del cambio climático y generar bienestar para las comunidades y todas las personas que integran nuestra compañía**, aliados esenciales en este gran desafío.

Los siguientes son los **seis focos** que definimos como prioridades para viabilizar los compromisos que asumimos como Casaideas en nuestra Estrategia de Sustentabilidad 2020 - 2024:

Focos y Compromisos Estrategia de Sustentabilidad Casaideas 2020 - 2024



COLABORADORES

Hacer tangible nuestra Conciencia Social y generar mayor apoyo a la Comunidad y a nuestros colaboradores.



INTEGRIDAD Y ÉTICA

Transparentar, medir y socializar nuestra gestión con todos nuestros grupos de interés, en términos de sustentabilidad y responsabilidad social.



COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL

Reducir y manejar de manera responsable el impacto medioambiental de nuestras operaciones.



COMPRA SUSTENTABLE

Promover una gestión estratégica y socialmente responsable a largo plazo, con todos los proveedores, asegurando el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



CLIENTES

Hacer de la experiencia de compra algo distinto, partiendo desde la empatía y compromiso con nuestros clientes.



COMUNIDAD

Promover y crear hábitos que contribuyan a mejorar el desarrollo de la comunidad.



Conscientes de la situación de emergencia climática en la que se encuentra nuestro planeta, y preocupados por las futuras generaciones, consideramos la necesidad de incorporar la sustentabilidad en nuestro quehacer diario.

Con el propósito de que nuestras operaciones sean cada día más sustentables y para cumplir nuestros objetivos, era necesario un plan organizado y colaborativo, que requiere lo mejor de todo el equipo Casaideas. Por esta razón, para cada foco establecimos los siguientes direccionadores:



Misión

Lo que nos inspira y lo que queremos incorporar.



Objetivo

A lo que queremos llegar.

Y por cada iniciativa:

- Acciones asociadas al desarrollo de la iniciativa específica.
- Área responsable.
- Año a realizar las acciones.
- Período que toma la realización de las acciones (meses de ejecución).
- ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible), al o a los cuales aporta la iniciativa en específico. Así, nuestra Estrategia de Sustentabilidad aportará a 11 de los 17 ODS establecidos por Naciones Unidas.



Contribución de Casaideas a los ODS de la ONU



➔ Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.



➔ Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.



➔ Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.



➔ Garantizar el acceso a una energía asequible, sostenible y moderna para todos.



➔ Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para todos.



➔ Construir infraestructura resiliente y promover la industrialización sustentable.



➔ Reducir la desigualdad en y entre los países.



➔ Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.



➔ Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.



➔ Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.



➔ Revitalizar la alianza mundial para el desarrollo sostenible.



A partir del alineamiento a estos ODS de la ONU, determinamos la Misión y detallamos los Compromisos para cada uno de los focos de acción, tal como se muestra en nuestro Modelo de Gestión de la Sustentabilidad:



Promover e impulsar un desarrollo sustentable es una responsabilidad para Casaideas. De este modo, estamos trabajando para mitigar el impacto de nuestras operaciones en toda la cadena de valor de la compañía.

Gestión de la Sustentabilidad Casaideas

FOCOS	MISIÓN	COMPROMISOS	ODS
 <p>COLABORADORES</p>	Motivar a nuestros colaboradores, procurando que tengan mayores beneficios y que nuestra gestión los incentive a tener una mejor calidad de vida.	<ol style="list-style-type: none"> Promoción de vida sana y hábitos sustentables. Clima laboral y Engagement. Diversidad, Inclusión e Igualdad de género. Apoyo Social Colaboradores. Gestión por competencias. 	     
 <p>INTEGRIDAD Y ÉTICA</p>	Sostener un crecimiento responsable basado en la ética, transparencia e integridad.	<ol style="list-style-type: none"> Compromiso Pacto Global ONU. Gestión de los Valores y Políticas corporativas. Implementación y Cumplimiento de Estándares en Sustentabilidad. Cumplimiento Ético. Regulación y Cumplimiento Normativo. 	     
 <p>COMPROMISO AMBIENTAL</p>	Adoptar medidas ambientales en toda nuestra cadena de valor, cuidando y preservando los recursos existentes para lograr una gestión sustentable en el tiempo.	<ol style="list-style-type: none"> Gestión de Residuos y Reciclaje. Eficiencia Energética en CDs y Tiendas. Medición y Monitoreo Huella de Carbono. Construcción y Operación Sustentable de Tiendas. Insumos sustentables en la operación de Tiendas y Matriz. Productos fabricados con material Eco-Friendly. 	     
 <p>COMPRA SUSTENTABLE</p>	Trabajar con nuestros proveedores en promover las mejores prácticas de sustentabilidad, e incluir criterios ambientales y sociales en la selección y evaluación de los mismos, así como promocionar el consumo responsable en nuestros clientes.	<ol style="list-style-type: none"> Gestión Responsable de Proveedores y Cadena de Suministro. Transparencia Comercial y Compliance Proveedores. Consumo Responsable. 	     
 <p>CLIENTES</p>	Satisfacer sus requerimientos de manera clara y efectiva, creando servicios y plataformas para mejorar nuestra capacidad de atención y servicio.	<ol style="list-style-type: none"> Gestión de la Satisfacción del Cliente. Gestión de la relación con el Cliente. Gestión de Calidad de los Productos. Programa de Inclusión y Diversidad en el Proceso de Compra. 	    
 <p>COMUNIDAD</p>	Promover y crear hábitos que contribuyan a mejorar el desarrollo y la integración de la empresa con la comunidad.	<ol style="list-style-type: none"> Integración con la Comunidad. Programa de Voluntariado. Programa de Donaciones. 	    



04 COLABORADORES





Colaboradores

INDICADORES GRI: 103-1, 103-2, 103-3

Tal como lo declaramos en nuestra Política Social y Ambiental, trabajamos de manera transparente con nuestros colaboradores, fomentando la igualdad, el bienestar, el respeto y el aprendizaje constante. Asimismo, **valoramos la diversidad social, cultural y de género de cada una de las personas** que componen Casaideas.

A partir de este marco de actuación, en el foco Colaboradores de nuestra Estrategia de Sustentabilidad 2020- 2024, tenemos la Misión de motivarlos, procurando que tengan mayores beneficios y que nuestra gestión los incentive a tener una mejor calidad de vida. De esta manera, **planteamos el objetivo de hacer tangible nuestra Conciencia Social y generar mayor apoyo a nuestros colaboradores**, a través de los siguientes compromisos:

- Promoción de vida sana y hábitos sustentables.
- Clima laboral y Engagement.
- Diversidad, Inclusión e Igualdad de género.
- Apoyo Social Colaboradores.
- Gestión por Competencias.

Diversidad, Inclusión y Desarrollo de Personas

INDICADORES GRI: 102-8, 405-1, 404-2.

Para poder avanzar en la sustentabilidad debemos tener una cultura empresarial en donde ésta sea un valor transversal y esté incorporada en nuestro quehacer de forma orgánica. Por esta razón, mantenemos un férreo compromiso con la generación de empleo, el despliegue de habilidades y el equilibrio entre la calidad de vida laboral y personal de todos los integrantes de nuestra organización.

Así, en mayo de 2019 implementamos un Plan de Inducción Corporativa para la dotación de casa matriz y tiendas. Entre otros aspectos, esta inducción contempló interiorizar a los colaboradores en nuestro Código de Ética y otras directrices de buena gobernanza.

Además, diseñamos el Plan ADN Casaideas, que considera la ejecución de talleres para “Vivir la Cultura Casaideas”, con el objetivo de reforzar los valores corporativos y reconocer los comportamientos aceptados/ fomentados por nuestra cultura organizacional. Debido al estallido social de octubre de 2019, los talleres se implementarán en 2020.

Otro avance de 2019 consistió en superar la cuota mínima de contratación de personas con discapacidad, que -de acuerdo con la Ley 21.015 en Chile- corresponde al 1% de la dotación de planta. Así, ya contamos con 12 colaboradores incorporados en virtud de esta regulación.



→ Cifras destacadas Casaideas Chile · 2019



En junio de 2019, la Municipalidad de Antofagasta nos entregó un reconocimiento como compañía destacada en abrir espacios de participación inclusiva en el mundo laboral.



Clima Laboral

Bajo la convicción que un buen clima laboral aporta al sentido de pertenencia y la productividad de la compañía, en 2019 definimos 5 dimensiones de trabajo:

→ Compromiso con la Marca

Busca medir la percepción del colaborador acerca de la marca, si su lugar de trabajo le produce orgullo y cuál sería su inclinación a recomendar a otros trabajar en la compañía.

→ Comunicación

El colaborador percibe que la información atingente a su desempeño y asuntos importantes del trabajo es entregada de manera eficaz.

→ Desarrollo de Carrera

El colaborador manifiesta interés en desarrollar su carrera en Casaideas y percibe que existen los medios como para lograrlo.

→ Percepción del Ambiente Laboral

Busca medir qué tan a gusto se encuentra el colaborador, tanto con su equipo como con las condiciones de su tienda en particular (contexto, ubicación, entre otros aspectos).

→ Percepción de la Jefatura

Busca medir la percepción del colaborador respecto de los liderazgos de su tienda, qué tan cómodo se siente con su trato, si éstos se encargan de retroalimentar el desempeño y qué tan accesibles se encuentran.

Calidad de Vida, Seguridad y Salud Ocupacional (SSO)

INDICADORES GRI: 401-2, 403-1, 403-6, 403-9

En materia de calidad de vida, conforme a la hoja de ruta de nuestra Estrategia de Sustentabilidad, tenemos el desafío de robustecer en 2020 nuestro Programa de Beneficios, con énfasis en el bienestar de nuestros colaboradores, tales como:

- Programa de vacunación anti-influenza.
- Casino en Casa Matriz, con opciones hipocalóricas a elección.
- Ticket restaurante al personal que trabaja en tiendas.
- Espacios recreativos (mesa de ping pong, taca-taca, muebles de terraza) para descanso o pausas durante la jornada de trabajo.

En materia de seguridad y salud ocupacional, actualmente tenemos los siguientes servicios y coberturas para todos los colaboradores jornada completa y plazo indefinido: accidentes del trabajo (Mutual de Seguridad); línea RAE de atención psicológica gratuita y un seguro médico complementario (cofinanciado) ofrecido a los colaboradores.

En el marco de la adopción de nuestra estrategia corporativa de SSO, los principales hitos e iniciativas 2019 fueron los siguientes:

- Implementamos las matrices de identificación de peligros y riesgos laborales.
- Capacitamos a todo el personal de tiendas, sensibilizando y creando conciencia en materia de autocuidado.
- Dimos cumplimiento a los diferentes planes de emergencia de los centros comerciales donde tenemos tiendas.
- Implementamos los planes de evacuación respectivos.
- Realizamos simulacros de emergencia, para evaluar la capacidad de respuesta de los colaboradores de tiendas y abordar oportunidades de mejora.

Estos avances tienen por objetivo consolidar un sistema de gestión que dé cumplimiento al marco legal de cada país donde operamos como compañía.



Acciones durante la crisis social

A partir del mes de octubre 2019, en Chile se desarrollaron una serie de manifestaciones sociales denominadas “Estallido Social”. A raíz de estos hechos, se generó un desafío a nivel de Recursos Humanos con el fin de salvaguardar la integridad de los colaboradores, quienes son siempre nuestra prioridad. Con este objetivo, adoptamos las siguientes medidas:

- Contratamos servicio de traslado nocturno entre tiendas y hogares de colaboradores, para cautelar su seguridad en el trayecto a sus casas (zonas críticas o tiendas más alejadas).
- Adaptamos los horarios de apertura y cierre de tiendas, de acuerdo con los eventuales incidentes que se podían generar en cada espacio de trabajo.
- Desarrollamos sesiones de contención y apoyo a colaboradores, con el fin de manejar el clima laboral de la tienda afectada por la situación país.
- Firmamos el Desafío 10X, para mejorar el bienestar de nuestros colaboradores, instaurando el sueldo mínimo de 500 mil pesos.

Principales Indicadores de SSO Casaideas Chile 2019

→ CANTIDAD DE INCIDENTES

44



→ DÍAS PERDIDOS POR INCIDENTES

481



→ ACCIDENTES GRAVES

0



→ HORAS TRABAJADAS*

2.205.763



* EN CHILE, LAS LICENCIAS MÉDICAS AUMENTARON EN EL CONTEXTO DEL ESTALLIDO SOCIAL Y SE AUTORIZARON SALIDAS ANTICIPADAS POR SEGURIDAD DE LOS COLABORADORES, LO QUE IMPACTÓ EL NÚMERO DE HORAS TRABAJADAS.



Trabajamos de manera transparente con nuestros colaboradores, fomentando la igualdad, el bienestar, el respeto y el aprendizaje constante.



05

CLIENTES





Clientes

INDICADORES GRI: 103-1, 103-2, 103-3

Nuestros clientes son **la inspiración para el esfuerzo y la creatividad que desplegamos a diario** en nuestra compañía. Así, entre las prioridades de nuestra Política Social y Ambiental está el desafío de desarrollar un amplio portafolio de productos con gran funcionalidad, que sean seguros en su fabricación y que generen confianza en nuestros clientes.

Al mismo tiempo, buscamos estar presentes en cada rincón de sus casas con artículos amigables con el medioambiente, de buen diseño y a precios accesibles. Todos estos atributos dan forma a una **propuesta con sentido**, más allá de ser funcional y atractiva, agregando valor a nuestra oferta.

En nuestra Estrategia de Sustentabilidad 2020 - 2024 nos planteamos el objetivo de hacer de la

experiencia de compra algo distinto, partiendo desde la empatía y compromiso con nuestros clientes. Este propósito está alineado con la Misión que establecimos respecto de este grupo de interés clave: **Satisfacer sus requerimientos de manera clara y efectiva, creando servicios y plataformas para mejorar nuestra capacidad de atención.** En este contexto, asumimos los siguientes compromisos:

- ➔ Gestión de la Satisfacción del Cliente.
- ➔ Gestión de la Relación con el Cliente.
- ➔ Gestión de Calidad de los Productos.
- ➔ Programa de Inclusión y Diversidad en el Proceso de Compra.



En Casaideas nuestros clientes son el centro y queremos sorprender, crear e innovar para generar una oferta de valor que se renueva constantemente, adaptándose a sus necesidades.



Relación y Satisfacción de Clientes

En los estudios cualitativos que hemos realizado para potenciar la relación y satisfacción de clientes, nuestra marca destaca al ser considerada la primera que llegó a preocuparse de la belleza de lo cotidiano. Entre los atributos más valorados están: **variedad, precio, accesibilidad, cercanía, colorido y que nuestra marca alegre la casa y es “juguetona”.**

En la actualidad estamos trabajando en un nuevo **Modelo de Relacionamiento con Clientes**, que también contemple los **desafíos del e-commerce**, incorporando el monitoreo permanente de variables cuantitativas (detalles más adelante). Sin embargo, cabe destacar que desde nuestros inicios como compañía tenemos por definición una cultura de atención expedita, no invasiva, cordial y con empatía, para que los clientes se sientan como en casa cuando recorren nuestras tiendas, cuya oferta renovamos cinco veces al año.

Bajo este compromiso, en el canal tradicional incluimos criterios de diversidad e inclusión, contando con cajas preferenciales para embarazadas, clientes de tercera edad y con necesidades especiales en todas nuestras

tiendas. Así, algunas iniciativas implementadas y otras que están en proceso se encuentran dentro del marco de la Ley Chilena 20.422 de Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de personas con discapacidad y son las siguientes:

- ➔ Ruta Accesible.
- ➔ Rampas en accesos para silla de ruedas.
- ➔ Checkout de atención accesible para silla de ruedas.
- ➔ Habilitación de baños acondicionados para silla de ruedas en tiendas donde estructuralmente es factible.
- ➔ Botón podotáctil al inicio y término de escaleras para personas con visibilidad reducida en tienda Casa Costanera.
- ➔ Ascensor y/o montacarga en tiendas de más de un piso, en edificios donde es estructuralmente factible.
- ➔ Mejoras en el alcance de los productos dispuesto en góndolas para que personas en silla de ruedas puedan acceder fácilmente a ellos.



Programa de Clientes

Este es un programa de fidelización retribuida mediante beneficios a los clientes. Funciona en Chile hace 17 años con el objetivo de motivar y premiar la preferencia y la confianza en nuestra marca.

Cada cliente inscrito en este programa accede a la acumulación de Pesoideas, por cada compra que realice de manera presencial en las Tiendas Casaideas y le permite cambiar los pesos acumulados cuando desee por un Cheque Pesosideas, el cual puede utilizar como dinero en alguna compra futura.

La vigencia de la acumulación de los Pesosideas es de 1 año.

Beneficios del Programa

- ➔ Descuentos por compras iguales o superiores a \$20 mil pesos, pagadas en dinero en efectivo.
- ➔ Descuento por Cumpleaños.
- ➔ Descuentos exclusivos.

Actualmente, tenemos 1.031.693 clientes activos en el programa.



Abordando el desafío e-commerce

El desarrollo del canal de venta online y experiencia omnicanal de Casaideas se ha convertido en un imperativo estratégico de nuestra marca, en el contexto de los siguientes elementos:

- El alza explosiva (que creemos sostenible en el tiempo) en la adopción de los canales online de venta, desafío que se instaló incluso antes del escenario Pandemia Covid19.
- Las posibilidades de **generar nuevas experiencias** relevantes para nuestros clientes al permitir potenciar categorías existentes y desarrollar nuevas categorías, dado que levanta las restricciones de superficie y distancia asociadas a poder ofrecer un surtido desde cualquier ubicación.
- El potencial que ofrece la venta online para ser el vehículo de expansión de la marca a otros mercados, sin requerir presencia física.

→ El diferenciador estratégico que entrega el volumen de data de clientes que nos proveerán las interacciones en distintos canales y puntos de contacto, claves para **optimizar la propuesta de diseño de marca y personalizar la comunicación.**

→ La profunda conexión que tiene la experiencia digital con los atributos del ADN de la compañía, en términos de inclusión, novedad y conveniencia.

Durante 2019, trabajamos en todas las aristas relevantes para implementar el e-commerce, desde los aspectos **tecnológicos, creaciones y modificaciones internas del catálogo u otros, hasta la búsqueda de partners y packaging.**

Inicialmente, el control de la gestión e-commerce sería llevado a cabo 100% por el equipo ad hoc, y la operación como tal estaría a cargo del personal de tiendas (Independencia y La Dehesa), quienes al

principio destinaron recursos de la propia tienda para dichas labores de comercio electrónico. Pero el contexto y la alta demanda significaron un giro en el enfoque, donde la gestión integrada y especializada, además de las variables bodegaje y logística surgieron como prioritarias.

A fines de 2019, implementamos la primera marcha blanca del proyecto, invitando a todos los colaboradores a comprar en un ambiente controlado en la web. Con esta prueba, identificamos puntos de mejora que fueron resueltos en enero de 2020, ejecutando un segundo piloto para finalmente dar **luz verde al e-commerce Casaideas.**



Seguimiento y mejora continua

Dado que se trata de un enorme desafío, continuamos avanzando en un proceso de **transformación** de equipos y capacidades para potenciar de manera relevante nuestra propuesta **digital**, apuntando a ser un referente local y global **por experiencia, ejecución y conveniencia**.

En base a un benchmark de la industria, hicimos un levantamiento de casuísticas de contactos recurrentes de clientes durante la experiencia de compra, identificando así las posibles Razones de Contacto:

- Cambios y devoluciones.
- Pedidos.
- Compras.
- Medios de pago.
- Cuenta Casaideas.
- Problemas con mi Compra.
- Otros.
- Programa Cliente.
- Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones.

Para cada una de las 71 causales que detectamos asociadas a estos nueve motivos, establecimos el procedimiento de gestión de los contactos.

En cuanto a los tiempos de respuesta, determinamos diferentes SLA (Service Level Agreement, Acuerdos de Niveles de Servicio). Uno de ellos está enfocado en la Primera Respuesta, buscando alcanzar **un 80% de feedback inmediato entregado a los clientes** en las primeras dos horas desde el contacto. Otro SLA es el de Resolución Total, donde se estableció **resolver el 70% de los requerimientos de clientes en 48 horas**, desde el primer contacto.

Por otra parte, implementamos el software de gestión de contactos de clientes Zendesk, definiendo las reglas de negocio, segmentación de vistas y diseño de procesos de gestión, según los diferentes equipos y canales de contacto, entre otras mejoras de transformación digital, que las complementan de manera relevante. Algunas de ellas son:



- Creación del catálogo e-commerce, adaptando y modificando completamente la información que poseía nuestra compañía hasta ese momento.
- Definición del mix de productos.
- Creación del diseño del packaging.
- Diseño del manual para operaciones de tienda.
- Creación de la “bodega” e-commerce en las tiendas físicas.
- Modificaciones en plataformas para hacer posible la lectura de mix y stock de dos bodegas a la vez.
- Trabajo de sinergia con transportadores y partners.
- Configuración de integraciones de precio y stock.
- Mejora continua en el front del sitio web.



Privacidad de datos e información al cliente



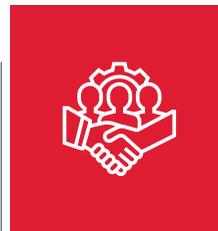
INDICADORES GRI 417-1, 418-1

En nuestro Código de Ética y nuestra Política de Tecnología de la Información establecemos el deber de ofrecer a nuestros clientes una atención bajo los lineamientos y normativas técnicas, legales y profesionales aplicables, incluyendo aspectos de etiquetado de productos y protección de la privacidad de la información del cliente.

Para nosotros como Casaideas es mandatorio entregar a nuestros clientes una experiencia de compra memorable, asesorando la búsqueda de productos que cumplan sus expectativas con actitud proactiva y servicial, respetando sus derechos, atendiendo sus prioridades y comprometidos en un esfuerzo por mejorar continuamente nuestros servicios. Por ello, requerimos un celo especial en el cuidado y protección de los datos de los clientes, tal como lo hacemos con los colaboradores, los proveedores y la información de nuestra compañía.



En Casaideas queremos hacer de la experiencia de compra algo distinto, partiendo desde la empatía y compromiso con nuestros clientes. También nos distingue una propuesta de productos con sentido, más allá de ser funcionales y atractivos, agregando valor a nuestra oferta.



06

ABASTECIMIENTO SOSTENIBLE





Abastecimiento Sostenible

INDICADORES GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 204-1, 416-1

En Casaideas estamos conscientes de la relevancia que tienen nuestras decisiones de compra y de su impacto. Así, nuestro enfoque de gestión promueve las mejores prácticas de sustentabilidad, incluyendo **critérios ambientales y sociales en la selección y evaluación de los proveedores**, a quienes consideramos aliados estratégicos del negocio.

Desde el diseño de los productos y el aprovisionamiento de materia prima, hasta su fabricación y distribución, en cada fase de nuestro proceso incorporamos y revisamos el cumplimiento de **los más altos estándares y la debida diligencia**, con el fin de plasmar nuestra promesa de ofrecer productos de calidad, innovadores, funcionales, asequibles, seguros y sustentables para nuestros clientes.

Somos una empresa de Diseño, donde se trabaja la concepción de cada uno de los productos y materiales con los que lanzamos cada una de nuestras colecciones.

Trabajamos con 388 proveedores internacionales, todos ubicados en Asia, por lo que hemos diseñado una metodología propia de Gestión de Proveedores basada en la **ISO 20400** y las mejores prácticas del Comercio Ético, la cual busca asegurar una relación con los proveedores que compartan nuestros objetivos y evidencien una gestión sustentable de la cadena de suministro.

La siguiente gráfica desglosa el número de proveedores por país, considerando solo los de mayor presencia en nuestra cadena de abastecimiento.

PRINCIPALES PROVEEDORES CASAIDEAS 2019



→ 85%	→ 4%
CHINA	INDIA
→ 2%	→ 9%
TAIWÁN	OTROS

GASTO EN PROVEEDORES 2019



→ NACIONALES

36,6%

MONTO M\$

25.130.248

→ INTERNACIONALES

63,4%

MONTO M\$

43.526.581

→ GASTO TOTAL M\$

68.656.829



Buenas prácticas, metas y compromisos

Disponemos de una serie de directrices orientadas a la mejora continua en el ámbito de proveedores y los demás grupos de interés con los cuales nos relacionamos:

Política Social y Ambiental de Casaideas, donde declaramos nuestro compromiso por la diversidad, la inclusión y la mitigación de nuestros impactos en la sociedad.

Manual de Calidad y Sustentabilidad de Proveedores / Quality & Sustainability Vendor Manual, donde se establecen las condiciones operacionales en términos de requerimientos técnicos de calidad, sociales, éticos, de cuidado ambiental y de seguridad y salud ocupacional que todos los proveedores deben mantener para trabajar con nosotros.

Del mismo modo, en nuestro Manual de Calidad y Sustentabilidad de Proveedores establecemos los requerimientos técnicos necesarios por tipos de productos, así como las distintas certificaciones que deben evidenciar los proveedores Casaideas.

Código de Conducta de Proveedores / Supplier Code of Conduct, donde se establecen las condiciones de responsabilidad y conducta ética que Casaideas espera de los proveedores y sub-proveedores, además del cumplimiento normativo de las condiciones laborales en sus fábricas de acuerdo con la legislación local y la Organización Internacional del Trabajo.

Asimismo, en la **Estrategia de Sustentabilidad 2020 - 2024**, que diseñamos en el año 2019, establecemos como uno de nuestros pilares la

Compra Sustentable y la Gestión de Proveedores. Los objetivos son los siguientes:

- Gestión Responsable de Proveedores y la Cadena de Suministro.
- Fortalecer la transparencia Comercial y Compliance.
- Fomentar el Consumo Responsable.



Gestión de Proveedores

INDICADORES GRI: 308-1, 414-1, 416-1, 417-1.

A continuación, presentaremos los avances en materia de evaluación y gestión de proveedores, considerando visitas a fábricas, auditorías, además de verificación de requisitos técnicos y certificaciones.

Cabe señalar que, en cuanto a auditorías a proveedores, el 80% son llevadas a cabo por un partner auditor que tenemos en Asia y otras son propias (realizadas por nuestros equipos del área de Calidad y diseñadores). Desde el año 2015 hemos estado realizando diversas evaluaciones e inspecciones y, a 2019, nuestros resultados son los siguientes:

➔ Visitas a proveedores

Las visitas son realizadas por el equipo de diseñadores, quienes año a año acuden a las fábricas de los proveedores para conocer en mayor detalle sus procesos de producción.



➔ Auditorías a nuestros Proveedores

Son importantes para nuestro proceso de gestión, pues nos permiten conocer el estatus real de las condiciones de nuestros proveedores, mejorar nuestro estándar y/o dejar de trabajar con algunos, que no cumplen ciertos requisitos.

Entre 2015 y 2019, contamos 296 proveedores auditados bajo nuestro estándar Casaideas (ISO 20400). El 63% de ellos se evaluó en los últimos dos años.

Según los tratados del mercado internacional, hemos clasificado a nuestros proveedores en Específicos y Estratégicos.

Proveedores Casaideas



De acuerdo con nuestra Metodología de Evaluación, consideramos 5 dimensiones con un score claro que nos permite implementar acciones de mejora continua cuando corresponde.

Dimensiones Evaluadas en Proveedores





En términos de la evaluación integral, los resultados de las inspecciones, auditorías y verificación de requisitos de nuestros proveedores y sus fábricas para 2019 son los siguientes:

Estatus Evaluación de Proveedores 2019*



Como parte de nuestro proceso de desarrollo de proveedores, se establecieron planes de trabajo con 34 fábricas y se retiraron de nuestra nómina 4 proveedores, cuyos impactos ambientales y sociales no estaban alineados con nuestro estándar de sustentabilidad.

Para nosotros es fundamental que las fábricas con las que trabajamos evidencien un estándar mínimo de cumplimiento. Por ello, les exigimos las siguientes certificaciones como parte de los

requisitos en el proceso de selección y evaluación de proveedores Casaideas. Desglosamos el porcentaje de proveedores certificados en cada caso.

Certificaciones fábricas 2019



Asimismo, hemos implementado un proceso de incorporación de Productos Sustentables que conlleva sus correspondientes certificaciones por parte de nuestros proveedores (detalles en el capítulo Gestión Ambiental).

Primera Convención Internacional de Proveedores China-2019

Desde el 22 de julio hasta el 9 de agosto, desarrollamos la primera Convención de

Proveedores Casaideas, reuniendo por primera vez a 48 de los proveedores más estratégicos, en Ningbo y Guangzhou.

En este encuentro se profundizó acerca del crecimiento de nuestra marca y dimos a conocer nuestros mayores desafíos y requerimientos en Calidad, Sustentabilidad y Operación Logística.

Además, nuestros proveedores pudieron compartir la trayectoria de sus operaciones y experiencia con Casaideas. De esta manera, comenzamos formalmente una de nuestras iniciativas sustentables de Comercio Ético.



En el foco Compra Sustentable nos planteamos el desafío de mantener una relación a largo plazo y socialmente responsable con nuestros proveedores, para cumplir el compromiso de ofrecer productos confiables a nuestros clientes.



07

GESTIÓN AMBIENTAL





Gestión Ambiental

INDICADORES GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 302-1, 305-1, 305-2, 306-1

En Casaideas hemos incorporado el desafío ambiental al core del negocio. Tal como señala nuestra Misión, estamos enfocados en diseñar y elaborar productos asequibles, funcionales y sustentables. Como reflejo de esta convicción, contamos con una serie de directrices donde se plasma este propósito, de manera consistente además con los ODS de la ONU.

Así, en la **Política Social y Ambiental de Casaideas** declaramos nuestro compromiso con el medio ambiente, definiendo el marco de acción para nuestras operaciones:

- ➔ Garantizamos el cumplimiento de la legislación ambiental, de seguridad y salud ocupacional y de responsabilidad social, aplicable.
- ➔ Cumplimos con los compromisos sociales y ambientales a los que adherimos de manera voluntaria.

- ➔ Estamos comprometidos con promover en nuestros trabajadores la adopción de estilos de vidas más saludables y estamos trabajando para fomentar mayor educación ambiental.
- ➔ Investigamos de manera constante el mercado para incluir mejores materiales en la fabricación de nuestros productos y reducir aquellos materiales poco amigables con el medioambiente.
- ➔ Fomentamos la reutilización, el reciclaje y la declaración ambiental, mediante el eco-etiquetado de nuestros productos.
- ➔ Estamos desarrollando una gestión adecuada de nuestros residuos, fomentando una cultura de reducción y reciclaje en nuestros colaboradores, clientes y comunidad.

Paralelamente, el **Compromiso Ambiental** es uno de los focos de nuestra **Estrategia de Sustentabilidad 2020 - 2024**, donde nuestro objetivo es “Reducir y manejar de manera responsable el impacto medioambiental de nuestras operaciones”. Con este fin, hemos establecido los siguientes ámbitos de acción:

- ➔ Gestión de residuos y reciclaje.
- ➔ Eficiencia Energética en Centros de Distribución y Tiendas.
- ➔ Medición y Monitoreo de nuestra Huella de Carbono.
- ➔ Construcción y Operación Sustentable de Tiendas.
- ➔ Insumos sustentables en la operación de Tiendas y Matriz.
- ➔ Productos fabricados con material Eco-Friendly.



Gestión de Residuos y Reciclaje

INDICADORES GRI 306-1

Somos conscientes que nuestras actividades generan residuos. Bajo la lógica de un sistema lineal de consumo, tales desechos impactan negativamente en el medioambiente y en la sociedad. Es por esto que buscamos una transición hacia un sistema basado en la economía circular, aprovechando los recursos de manera eficiente, minimizando la generación de residuos e incluyendo prácticas de valorización de éstos en nuestros procesos.

De esta manera, adoptamos el compromiso de reducir gradualmente el volumen de residuos sólidos destinados a vertederos en toda nuestra operación. Para esto, hemos implementado en nuestro negocio aquellas prácticas de economía circular que evitarán su generación y/o aumentarán su valorización.

En este contexto, nos enfocaremos en las siguientes metas:

- ➔ Reducir el uso de plástico en el Packaging en un 40% al 2024.
- ➔ Utilizar Packaging responsable en un 70% al 2024.

- ➔ Aumentar la Valorización de Residuos en tiendas, para alcanzar el 70% al 2024.
- ➔ Gestionar de manera responsable los Residuos de Marketing (POP).
- ➔ Valorizar y Gestionar de manera responsable las mermas.
- ➔ Capacitar a nuestros colaboradores.
- ➔ Crear conciencia en la comunidad.

Realizaremos el seguimiento a la gestión de residuos y reciclaje mediante indicadores de valorización.

Para llevar a cabo nuestro propósito, desarrollamos durante 2019 un **Plan Integral de Gestión de Residuos orgánicos e inorgánicos**, el cual se aplicó a todos los residuos generados, abordando su minimización, manipulación y almacenamiento en la operación de nuestras oficinas.

En el período que se reporta desarrollamos las siguientes iniciativas:

- ➔ Iniciamos el proyecto de Reciclaje y Compostaje en Casa Matriz en Chile,

implementando mini puntos limpios donde se puede reciclar papel, cartón, vidrios, botellas plásticas, plásticos, residuos orgánicos, electrónicos y pilas. **Logramos reciclar/compostar un 77% de los residuos** generados durante el segundo semestre del año 2019.

- ➔ **Firmamos el acuerdo de Producción Limpia**, una iniciativa voluntaria que busca aumentar la valorización de los envases y embalajes. Como primer paso, comenzamos a implementar un plan piloto en nuestra tienda del Centro Comercial Costanera Center. Además, establecimos metas y se hizo una capacitación a todo el personal de Tienda.
- ➔ En diciembre, **realizamos un Campaña de Reciclaje de e-waste** en conjunto con Entel y Kyklos, la que tuvo gran éxito entre los colaboradores. Estos desechos se llevaron al CIR (Centro Inclusivo de Reciclaje) de Kyklos. Los buenos resultados nos llevaron a implementar de forma permanente un contenedor para residuos peligrosos (pilas) en la oficina matriz.

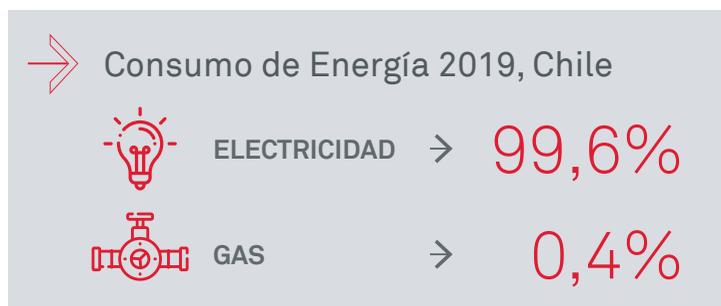


Eficiencia Energética en CDs y Tiendas

INDICADORES GRI 302-1

Durante 2019, iniciamos el monitoreo de los indicadores de consumo energético, mediante el seguimiento mensual (kWh/mes) de nuestras tiendas. Esto permitió cuantificar los porcentajes de ahorro del consumo de energía asociados a las distintas medidas de eficiencia energética y campañas de ahorro que se están implementando.

En cuanto a la medición, el consumo de energía de nuestras tiendas y oficinas en Chile fue de 16.711 GigaJoules (GJ), donde un 99,6% corresponde al consumo de electricidad y un 0,4% a gas natural utilizado en el casino de la casa matriz.



Como parte de las medidas de eficiencia energética, definimos que todas las nuevas tiendas que se abran serán en su totalidad con luminaria LED. Actualmente, nuestro Centro de Distribución ubicado en Chorrillos tiene la totalidad de su luminaria LED, del mismo modo que las nuevas tiendas que se inauguraron en 2019: Casa Costanera, en Santiago, y la de Antofagasta.



Medición y Monitoreo de nuestra Huella de Carbono

INDICADORES GRI 302-1

Durante 2019, desarrollamos la primera medición de la Huella de Carbono Corporativa Casaideas, con una cobertura de las operaciones en Chile, Perú y Colombia. Se consideraron los siguientes alcances:

→ Alcance 1

Emisiones Directas de fuentes fijas. En este caso, se trató de emisiones provenientes de la fuga de gases refrigerantes en los equipos de climatización de tiendas y oficina para los tres países analizados, además de la emisión por la combustión y uso de gas natural en la casa matriz de Chile.

→ Alcance 2

Emisiones Indirectas asociadas a la producción y distribución de energía generada por terceros (energía eléctrica). Esperamos ampliar la cobertura de la medición para el año 2020, considerando el Alcance 3 (que corresponde a otras emisiones indirectas asociadas a emisiones de proveedores, transporte de colaboradores, entre otros aspectos).

A partir de esta primera medición, comenzaremos a gestionar nuestras emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI) para desarrollar planes de mitigación a futuro, a través del conocimiento de nuestros puntos críticos.

Huella de Carbono Corporativa Casaideas 2019*

→ ALCANCE 1	221	(tCO ₂ e)**
→ ALCANCE 2	3.716	(tCO ₂ e)**
→ TOTAL DE EMISIONES	3.937	(tCO ₂ e)**

* COBERTURA DE LAS OPERACIONES EN CHILE, PERÚ Y COLOMBIA.
** TONELADAS DE CO₂ EQUIVALENTE.

Durante el año 2019, la Huella de Carbono (Alcance 1+2) fue de 3.937 toneladas de CO₂ equivalente para los tres países, donde 2.006 tCO₂e corresponden a Chile, dado el mayor número de establecimientos y de acuerdo con la matriz energética que existe.

Contemplamos verificar la Huella de Carbono en el corto plazo y participar del Programa Huella Chile, para avanzar en nuestra gestión.



Productos más Sustentables

Durante el año 2019, iniciamos la incorporación de un proceso de Eco-etiquetado cuya finalidad es poner a disposición de nuestros clientes productos más sustentables, es decir, que sean fabricados respetando el medioambiente y protegiendo a las personas y comunidades en todo el proceso de producción.

Estos productos consideran todas las áreas (“Mundos”) de nuestro portafolio y son de materiales como madera, bambú, cartón, papel y textiles.

Tenemos un compromiso claro de trabajar con proveedores responsables en esta materia, quienes son propietarios de las certificaciones correspondientes. Los siguientes fueron nuestros resultados durante 2019. La sigla SKUs corresponde al Número de Unidades de Productos de venta.

Productos Certificados en Estándares de Sustentabilidad

275 SKUs ➔ PRODUCTOS FSC	703 SKUs ➔ PACKAGING FSC	412 SKUs ➔ PRODUCTOS OEKO-TEX®	75 PROVEEDORES ➔ FSC	30 PROVEEDORES ➔ OEKO-TEX®
--------------------------------------	--------------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------------

La Certificación FSC (Forest Stewardship Council) acredita que el proveedor cumple los más altos estándares en el manejo sustentable de recursos forestales y la cadena de custodia. Por su parte, OEKO TEX certifica que los productos textiles han sido analizados a fin de evitar la presencia de sustancias nocivas para la salud de los consumidores.

Nuestras Metas en productos más sustentables son ambiciosas y al 2024 tenemos los siguientes desafíos:

- ➔ 100% Insumos FSC.
- ➔ 70% del Packaging Certificado FSC.
- ➔ 50% de Productos del Mix FSC.
- ➔ 100% Productos de papel / madera mundo niño y casa (papelería y juguetería) certificados FSC.
- ➔ 50% de Productos del Mix OEKOTEX.
- ➔ 100% de proveedores de textiles mundo casa y niño (dormitorio) certificados OEKOTEX.



El cambio climático es algo que nos preocupa, por lo que buscamos adoptar medidas ambientales en toda nuestra cadena de valor, cuidando y preservando los recursos existentes para lograr una gestión sustentable en el tiempo.



08

RELACIÓN CON LA COMUNIDAD





Relación con la Comunidad

INDICADORES GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 413-1

En Casaideas nos orientamos a generar y mantener relaciones proactivas y respetuosas con todos nuestros grupos de interés para contribuir al desarrollo sustentable en lo social, económico y ambiental del negocio y las comunidades donde estamos presentes.

Creemos que una gestión responsable basada en el beneficio mutuo contribuye a garantizar la sostenibilidad de nuestra actividad productiva a largo plazo. Por ello, en nuestra Política Social y Ambiental establecemos el propósito de **mantener y aumentar el éxito de nuestra marca, incrementando nuestro compromiso con la sociedad, respetando el medio ambiente y creando valor empresarial en todos los países donde operamos.**

Para concretar este compromiso, en la Estrategia de Sustentabilidad 2020 - 2024 declaramos las siguientes directrices y ejes de acción con comunidades:



Misión

Buscamos mantener una coherencia entre lo que hacemos y lo que comunicamos. Nos sentimos parte de la comunidad y queremos retribuirle de manera sostenida y responsable.



Compromisos

- Integración con la Comunidad.
- Programa de Voluntariado.
- Programa de Donaciones.



Objetivo

Promover y crear hábitos que contribuyan a mejorar el desarrollo y la integración de la empresa con la comunidad.



Durante el período que cubre este resumen de gestión, podemos destacar las siguientes iniciativas que desplegamos en Chile con foco en la comunidad:

- ➔ En diciembre de 2019, **participamos en el hito de forestación más grande de Chile: #6DNow**, con motivo de la COP25 que se celebraría en Chile. Junto a otras empresas, organizaciones no gubernamentales e integrantes de la comunidad, reforestamos una zona de los cerros de la comuna de Renca.

La campaña fue organizada por el municipio local y en ella trabajaron **44 voluntarios de Casaideas, junto a todos nuestros gerentes**, logrando plantar 141 árboles en una jornada que se extendió desde las 8 hasta las 14 hrs.

Nos sentimos muy orgullosos de haber participado como empresa en este desafío que alcanzó la meta de plantar 15 mil árboles en un día, siendo una instancia propicia para conectarnos con el medio ambiente **e impulsar las "Nuevas R's" desde una perspectiva más ciudadana y comprometida:**



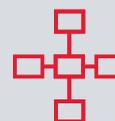
Reconocer



Tiene que ver con re-valorar las cosas y/o situaciones. Hay basura que no es basura.



Reconectar



Empatizar con las necesidades y diferencias del otro, para juntos crecer y desarrollar cambios positivos que nos hagan mejor a todos.



Regenerar



Poner una cosa gastada o deteriorada en buen estado. Hacer que una persona abandone hábitos o conductas que se consideran perjudiciales.

- ➔ En materia de **Donaciones**, en Casaideas aportamos con productos a diversas instituciones de apoyo social, tales como colegios de escasos recursos y hogares de niños.





Membresías y Adhesiones

INDICADORES GRI: 102-12, 102-13

Las siguientes son las instituciones e iniciativas a las cuales estamos adheridos en materia de buenas prácticas de sostenibilidad y alianza gremial:

→ Pacto Global

La principal iniciativa internacional en temas de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa, creada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Como empresa adherimos con todas nuestras filiales (Chile, Bolivia, Colombia y Perú), abocadas a impulsar el Desarrollo Sostenible en la región.



→ ACCIÓN Empresas

Agrupación de empresas que buscan posicionar prácticas de Responsabilidad Social y Sostenibilidad Empresarial. Representa al World Business Council for Sustainable Development.



→ FSC Chile

Asociación gremial que reúne más de 70 organizaciones ambientalistas, sociales, empresas certificadas y personas comprometidas con la promoción y manejo responsable de los bosques y plantaciones, en el marco de los principios y criterios del Forest Stewardship Council.



→ Cámara de Comercio de Santiago

Asociación gremial sin fines de lucro que reúne a más de 2.400 empresas asociadas -grandes, pequeñas y medianas- representativas de los más relevantes sectores económicos del país.



En Casaideas nos orientamos a generar y mantener relaciones proactivas y respetuosas con todos nuestros grupos de interés, cautelando un comportamiento transparente y ético que va de la mano con nuestro compromiso de ser un buen vecino y ser reconocido como tal en todas las comunidades donde estamos presentes.



Identificación y Contacto

INDICADORES GRI: 102-1, 102-3, 102-53.

NOMBRE DE LA SOCIEDAD:
Matriz Ideas S.A.

UBICACIÓN DE LA SEDE PRINCIPAL (CASA MATRIZ):
Manuel Antonio Tocornal 356, Santiago de Chile.

TELÉFONO:
(56-2) 23891000.

Puede enviar sus comentarios acerca de este reporte versión resumen a: sustentabilidad@casaideas.com.