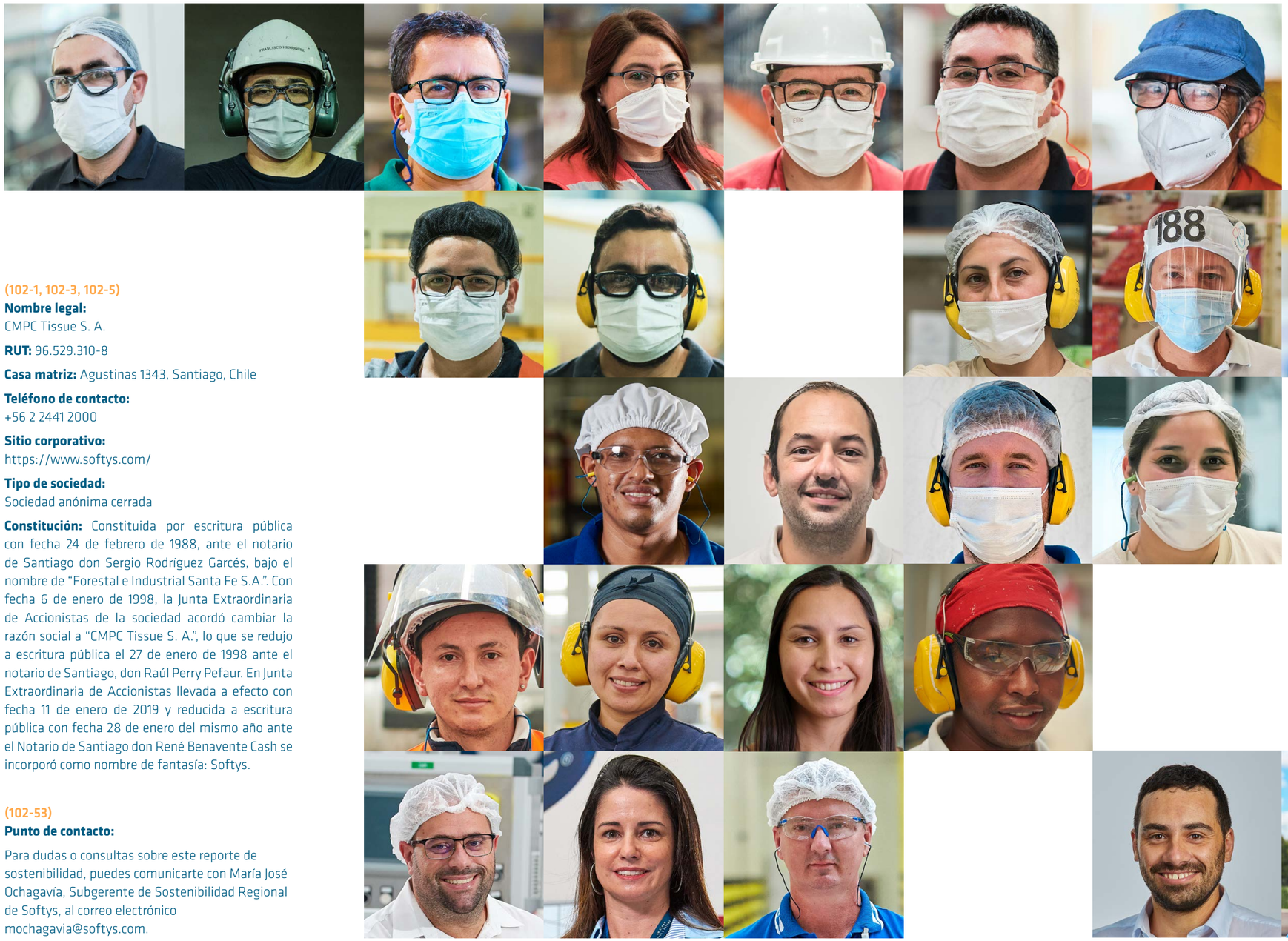
Reporte de Sostenibilidad 2020

Softys®

INNOVANDO PARA TU CUIDADO

Nuestra sostenibilidad en primera persona

Una empresa **cmpc**



Softys®
INNOVANDO PARA TU CUIDADO

Nuestra sostenibilidad en primera persona

”

(102-1, 102-3, 102-5)

Nombre legal:
CMPC Tissue S. A.

RUT: 96.529.310-8

Casa matriz: Agustinas 1343, Santiago, Chile

Teléfono de contacto:
+56 2 2441 2000

Sitio corporativo:
https://www.softys.com/

Tipo de sociedad:
Sociedad anónima cerrada

Constitución: Constituida por escritura pública con fecha 24 de febrero de 1988, ante el notario de Santiago don Sergio Rodríguez Garcés, bajo el nombre de “Forestal e Industrial Santa Fe S.A.”. Con fecha 6 de enero de 1998, la Junta Extraordinaria de Accionistas de la sociedad acordó cambiar la razón social a “CMPC Tissue S. A.”, lo que se redujo a escritura pública el 27 de enero de 1998 ante el notario de Santiago, don Raúl Perry Pefaur. En Junta Extraordinaria de Accionistas llevada a efecto con fecha 11 de enero de 2019 y reducida a escritura pública con fecha 28 de enero del mismo año ante el Notario de Santiago don René Benavente Cash se incorporó como nombre de fantasía: Softys.

(102-53)

Punto de contacto:

Para dudas o consultas sobre este reporte de sostenibilidad, puedes comunicarte con María José Ochagavía, Subgerente de Sostenibilidad Regional de Softys, al correo electrónico mochagavia@softys.com.

ÍNDICE

04 **Mensaje de nuestro Presidente del Directorio**

06 **Saludo de nuestro Gerente General**

08 **Innovando para tu cuidado**
- Somos Softys, y cuidarte es nuestro propósito
- 40 años acompañándote
- Conoce nuestros lineamientos estratégicos
- Resultados que inspiran
- Comprometidos con nuestro liderazgo
- La integridad está en nuestro ADN

22 **El mejor cuidado, para un mejor mañana**
- Nuestro norte en sostenibilidad
- La sostenibilidad al centro de nuestra cultura
- La metodología detrás de nuestro Reporte de Sostenibilidad 2020

29 **Facilitar una mejor vida para todos**
- Inclusión y diversidad motores de nuestro desarrollo
- Nuestra cultura que trasciende
- Cuidamos a nuestros colaboradores
- Innovamos para nuestros clientes y consumidores
- El valor de nuestras marcas

45 **Potenciar el desarrollo de las comunidades locales**
- Promesa que traspasa territorios
- Juntos: más lejos, más rápido

54 **Proteger nuestro hogar común**
- Un solo equipo, grandes resultados
- Agua para el desarrollo futuro
- Nuestra contribución a la acción climática
- Acciones decididas hacia la economía circular
- La certificación de nuestros insumos
- Entregando confianza

72 **Co-construir un entorno económico sostenible**
- De la mano de nuestros proveedores
- Más cerca de ti

77 **Anexos**

En memoria

A través de nuestro Reporte de Sostenibilidad, hacemos un homenaje a los cinco colaboradores directos y también a nuestros siete colaboradores indirectos -Jessica (Perú), Wendy (México), Christian (Perú), Basilio (Perú), Jorge (Argentina), Amauri (Brasil) y Javier (Perú)- que hasta la fecha vimos partir producto de la pandemia por Covid-19, de los cuales 7 fueron en 2020. Enviamos nuestras más sinceras condolencias a sus familiares y amigos.

Hércules Ramos
Ventas Masivos
51 años
2 junio 2020
Rio de Janeiro, Brasil

Sebastián Gámez
Operador Almacén Productos Terminados
38 años
7 julio 2020
García, México

Deiner Valdéz
Operario Control Patrimonial
38 años
15 febrero 2021
Lima, Perú

Juan Sinarahua
Distribución Almacenes
40 años
Mayo 2021
Lima, Perú

Ariel Ramazzotti
Conversión
49 años
Mayo 2021
Zárate, Argentina

A ellos/as y a sus familias, les agradecemos profundamente el trabajo, compromiso y entrega a la gran familia Softys.

MENSAJE DE NUESTRO PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Luis Felipe Gazitúa A.
Presidente del Directorio de Empresas CMPC y Softys

(102-14)

Tengo el agrado de saludarlos nuevamente en esta presentación del segundo Reporte de Sostenibilidad de Softys.

Como es de público conocimiento, desde Empresas CMPC hemos impulsado una estrategia de sostenibilidad que tiene por objetivo no solamente cumplir y asegurar los máximos estándares de operación medio ambiental, sino también responder a los requerimientos de los distintos públicos e interlocutores de la compañía y, en definitiva, consolidarnos como actores de desarrollo en los territorios donde tenemos presencia.

En este sentido, el rol que cumple Softys es fundamental y está en línea con su propósito central de promover la innovación para el cuidado de las personas, un objetivo que se ha vuelto particularmente relevante en el marco de la pandemia que afecta al mundo desde comienzos de 2020.

MANTENEMOS Y REFORZAMOS NUESTRO COMPROMISO CON LA HIGIENE Y EL CUIDADO DE LAS PERSONAS Y DE LAS COMUNIDADES DONDE ESTAMOS INSERTOS, TAL COMO LO DEMOSTRAMOS EN 2020.

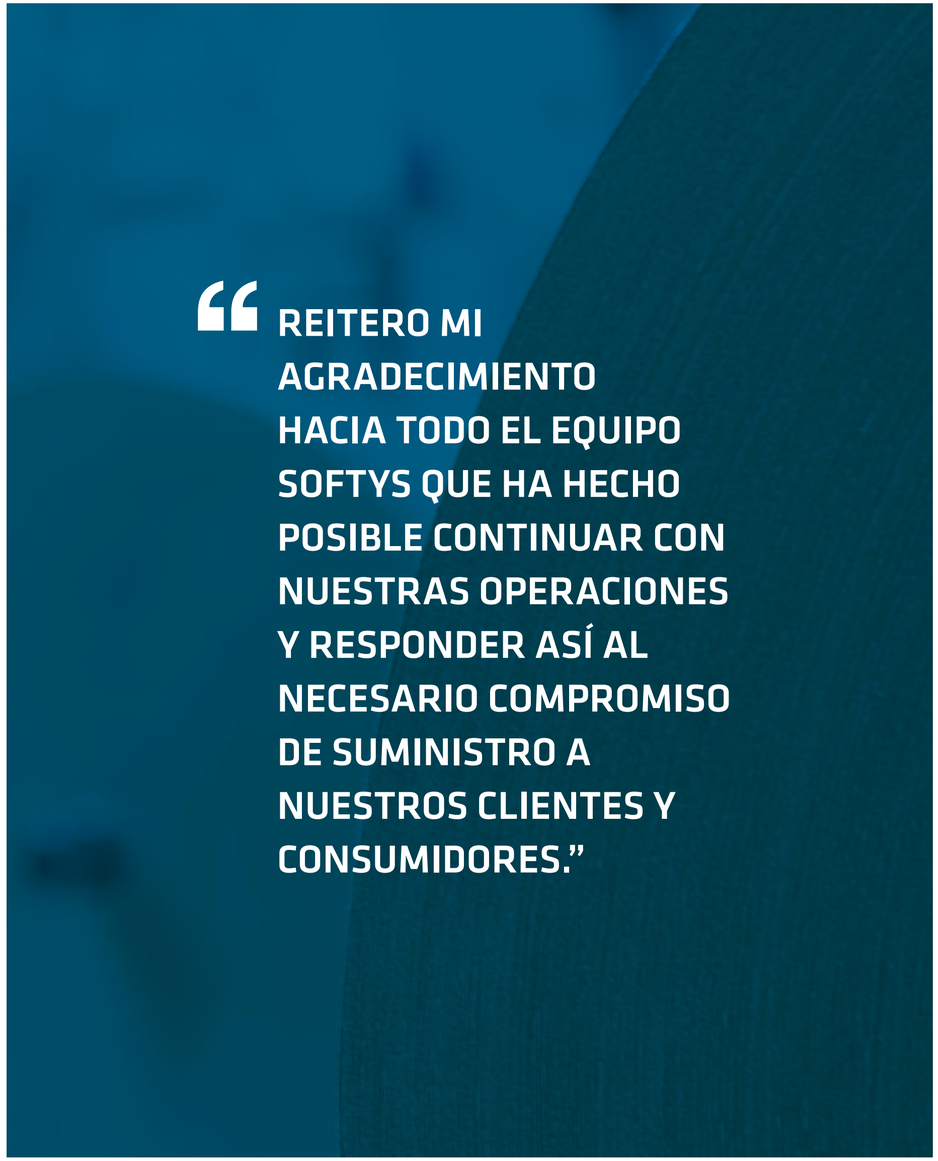
Esta pandemia ha sido, por una parte, un factor de complejidad para nuestra operación, pero también una oportunidad para ratificar este compromiso con el cuidado de las personas, tanto hacia el interior de nuestras operaciones, plantas y oficinas como hacia nuestros clientes y consumidores.

De hecho, la salud de nuestros colaboradores ha sido una prioridad materializada en diversas medidas de prevención, preocupación que también se ha hecho extensiva a nuestras empresas de servicios, con foco no sólo en la salud física, sino también en su salud mental.

Extiendo un afectuoso agradecimiento a todos nuestros colaboradores de Softys por el compromiso que han demostrado durante todo este tiempo y hago llegar, asimismo, mis sinceras y profundas condolencias a todas las familias y equipos que se han visto afectados por la partida de algún integrante o un ser querido.

ESTA PANDEMIA HA SIDO, POR UNA PARTE, UN FACTOR DE COMPLEJIDAD PARA NUESTRA OPERACIÓN, PERO TAMBIÉN UNA OPORTUNIDAD PARA RATIFICAR ESTE COMPROMISO CON EL CUIDADO DE LAS PERSONAS, TANTO HACIA EL INTERIOR DE NUESTRAS OPERACIONES, PLANTAS Y OFICINAS COMO HACIA NUESTROS CLIENTES Y CONSUMIDORES.

Confiamos en que la mayor asimilación de las medidas de cuidado y protección, así como el paulatino avance de las campañas de vacunación en los distintos países, nos permitirán comenzar a atisbar el fin de una pandemia que nos ha traído dolores, inquietudes, dificultades y desafíos, pero que nos heredará un mayor aprecio por todos aquellos momentos simples de la vida que hoy anhelamos.



DESTACO TAMBIÉN EL LANZAMIENTO DEL PRIMER ENVASE 100% RECICLABLE Y BIODEGRADABLE PARA EL PAPEL HIGIÉNICO ELITE, EL QUE NOS PERMITE REDUCIR EL USO DE IMPORTANTES TONELADAS DE PLÁSTICO. CON ESTA INICIATIVA, ÚNICA EN LATINOAMÉRICA.

Mientras tanto, mantenemos y reforzamos nuestro compromiso con la higiene y el cuidado de las personas y de las comunidades donde estamos insertos, tal como lo demostramos en 2020 a través de diversas iniciativas, que incluyeron, por ejemplo, la decisión de mantener los precios de nuestros productos en los momentos de demanda inusitada que caracterizaron los comienzos de la pandemia, así como la mantención de su fuente de trabajo para todos nuestros colaboradores.

Junto con ello, fortalecimos nuestra cadena de abastecimiento, de modo de asegurar los insumos para la producción de nuestros productos que, frente a momentos de incertidumbre, presentaron altas demandas.

Sumado a ello, iniciamos la producción de mascarillas quirúrgicas en Argentina, Brasil, Chile, México y Perú, como ya informamos en nuestro Reporte de Sostenibilidad 2019 y, realizamos una donación de 15 millones de estas mascarillas en el momento más complejo de la pandemia cuando estos productos escaseaban en los mercados. Aportamos a diversas organizaciones con nuestros productos, y estuvimos presente como todos los años en la Teletón en Chile, porque es un compromiso con la sociedad que asumimos a través nuestras marcas.

Y porque sabemos que esta es hoy una crisis global, y que los últimos 200 años, de gran crecimiento económico en el mundo, ha sido también de enorme impacto para el medioambiente, es que continuamos trabajando para alcanzar las metas medioambientales que nos hemos propuesto en esta materia:

- Ser una empresa cero residuos al 2025.
- Reducir en un 25% nuestro uso de agua industrial, al 2025.
- Reducir en un 50% nuestras emisiones de gases efecto invernadero, al 2030.

A esto se suman nuevos compromisos asociados a nuestros colaboradores, los que suscribimos el 2020:

- Aumentar la proporción de mujeres en un 50% al año 2025.
- Aumentar la proporción de mujeres en puestos directivos en un 50% al año 2025.
- Alcanzar un 2,5% de inclusión de personas con discapacidad del total de colaboradores al año 2025.

No puedo terminar estas palabras sin mencionar que en 2020 concretamos también uno de nuestros proyectos más importantes a nivel regional, como es el Softys Water Challenge, iniciativa que busca llegar con soluciones innovadoras de acceso a agua potable para las comunidades más carentes de la región, y que durante el 2020 tuvo más de 500 postulaciones, 20 proyectos validados junto al Centro de Innovación de la Universidad Católica de Chile y 3 proyectos ganadores que hoy pueden generar un tremendo impacto en los territorios.

Destaco también el lanzamiento del primer envase 100% reciclable y biodegradable para el papel higiénico Elite, el que nos permite reducir el uso de importantes toneladas de plástico. Con esta iniciativa, única en Latinoamérica, ratificamos nuestro compromiso con el medioambiente y damos otro paso hacia productos que ayudan al consumidor a ser responsables con el planeta.

Reitero mi agradecimiento hacia todo el equipo Softys que ha hecho posible continuar con nuestras operaciones y responder así al necesario compromiso de suministro a nuestros clientes y consumidores.

Somos conscientes de los desafíos que esta pandemia nos ha generado, pero sabemos también que saldremos fortalecidos demostrando una enorme y valiosa capacidad de adaptación y resiliencia.

Muchas gracias,
Luis Felipe Gazitúa A.
Presidente Empresas CMPC y Softys

SALUDO DE NUESTRO GERENTE GENERAL

Gonzalo Darraidou Díaz
Gerente General Softys

Con gran orgullo, les presento hoy nuestro segundo Reporte de Sostenibilidad, el que da cuenta de nuestra gestión ASG –ambiental, social y gobernanza– durante 2020, un año que sin duda quedará en la memoria de todos, y que estuvo marcado por grandes transformaciones: políticas, económicas, operacionales, conductuales e incluso personales, cambios que muchas veces fueron complejos, pero que en otros momentos emergieron como un gran legado de la pandemia por Covid-19.

Y es que las grandes crisis son también tremendas oportunidades, lo que hoy vemos plasmado en nuestra cultura Softys, la que se ha tornado más flexible, dinámica, abierta e innovadora. También se refleja en el compromiso y entrega de nuestros colaboradores, el que ha sido excepcional durante este período, y que nos hace palpar el #TodosSomosSoftys de una forma concreta, lo que evidentemente llena de satisfacción a todos/as quienes somos parte de esta compañía.

EN ESTE COMPLEJO AÑO, LA SOSTENIBILIDAD LA HEMOS VIVIDO EN PRIMERA PERSONA.

En este complejo año, la sostenibilidad la hemos vivido en primera persona. El propósito de cuidado que nos guía ha tomado especial relevancia y un profundo sentido, no solo desde la mirada de lo que entregamos a nuestros colaboradores, sino también el cuidado que otorgamos a nuestros contratistas, proveedores, las comunidades que nos acogen, el medioambiente, y por supuesto, a nuestros consumidores y clientes.

Queremos facilitar una mejor vida para todas las personas, sueño que durante 2020 se materializó en importantes avances y lanzamientos, como "Elite Eco", envuelto 100% en papel, lo que nos permite hoy reducir nuestro uso de plásticos en embalajes primarios, haciendo de la sostenibilidad un atributo clave del valor de nuestras marcas y acercándola a nuestros clientes y consumidores.

También, el trabajo conjunto con el Ministerio de Medio Ambiente de Chile y Sofofa, donde a través de un Acuerdo de Producción Limpia pudimos colaborar en la elaboración del eco-etiquetado para envases y embalajes, lo que nos permite contribuir al ODS 12 de la Agenda 2030 de Naciones Unidas "Producción y Consumo Responsable", educando a los consumidores en cómo reducir, reutilizar, reciclar y recuperar materiales, desde una lógica de economía circular.

CONTINUAREMOS TRABAJANDO PARA QUE EL CUIDADO SEA PARTE DE NUESTRAS OPERACIONES Y DE AQUELLO QUE LE ENTREGAMOS A NUESTROS CLIENTES Y CONSUMIDORES, ASÍ COMO A TODOS NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.

En esta misma línea, y porque queremos llegar con las mejores marcas y productos a nuestros clientes y consumidores, durante el 2020 vimos una aceleración importante en la venta digital, lo que potenció nuestros canales de *e-commerce*, con un aumento de 128% respecto a 2019 en el segmento B2C, canal que durante 2021 fortaleceremos aún más.

Sabemos que tenemos la responsabilidad de co-construir un entorno económico sostenible, lo que

se vio especialmente concretado gracias al trabajo de nuestra unidad de negocio Away From Home, que se unió a la prestigiosa consultora Bureau Veritas para crear el sello "Safe Guard Elite Professional", que certifica la incorporación de protocolos de bioseguridad en las instalaciones de nuestros clientes empresas, de modo que pudieran reiniciar sus operaciones de forma segura, tanto para sus trabajadores como para sus clientes, generando un círculo virtuoso de colaboración.

Adicionalmente, quisiera destacar nuestra participación en el Programa Carbon Disclosure Project (CDP) de Empresas CMPC, el que nos permitió robustecer nuestro pilar de Abastecimiento Responsable, potenciando procesos de transparencia por parte de nuestros proveedores, específicamente en materia de bosques, seguridad hídrica y cambio climático, lo que nos permite asegurar procesos de divulgación y gestión que lleven a la mejora continua ASG en nuestra cadena de suministro.

"Innovar para tu cuidado" es nuestra promesa, y la pandemia nos desafió aún más a ser creativos, rápidos y flexibles, lo que hizo realidad el emblemático proyecto de mascarillas. Durante 2020, invertimos en líneas de fabricación de mascarillas en cinco países de operación, lo que nos permitió asegurar el abastecimiento local de este importante insumo de higiene y hacer entrega gratuita -en el peor momento de la pandemia- de 15 millones de mascarillas a servicios públicos de salud, organizaciones de la sociedad civil y entidades gubernamentales. Adicionalmente, reforzamos nuestra línea de higiene lanzando alcohol gel, y jabones líquidos y en barra bajo nuestra marca regional Elite, todos productos que se tornaron clave el 2020 para el combate contra el Covid-19.

Aún en medio de la pandemia, mantuvimos el compromiso de potenciar el desarrollo de las comunidades locales, lo que llevamos a cabo a través de nuestro Softys Water Challenge, un proyecto que lanzamos a comienzos del año en alianza con Fundación Amulén, y que convocó a emprendedores/as de todo el mundo, con soluciones de acceso a agua potable, para las comunidades más carentes de Latinoamérica. Gracias a este ambicioso proyecto, logramos recibir más de 500 postulaciones de innovadores alrededor del mundo, aceleramos 20 soluciones gracias a una alianza con el Centro de Innovación de la Universidad Católica de Chile, y hoy nos encontramos implementando las soluciones ganadoras en Chile, Perú y Brasil, porque sabemos que "sin agua, no hay higiene".

Nos sentimos responsables de aportar a la protección de nuestro hogar común y velar por el futuro de nuestro planeta. Por esa razón, tenemos ambiciosos compromisos ambientales al 2025 y 2030. En esta línea, y bajo nuestra meta de reducir en un 40% nuestro uso de agua industrial al 2025, durante el 2020 logramos llegar a 20,89 m^3 de extracción por toneladas de producto, lo que nos acerca más a nuestra meta de 2025 de 15 m^3 por tonelada de producto. Mención especial a Softys Chile que en sus plantas de Puente Alto y Talagante presentaron reducciones de más de un 20%.

En materia de residuos, y porque queremos ser una empresa cero residuo industrial a vertedero el 2025, aumentamos en un 2% la valorización durante 2020. Nos queda camino por delante, pero quisiera destacar la tremenda labor en esta materia de Softys Colombia, cuya valorización de residuos superó el 95% para las plantas de Gachancipá y Santander de Quilichao, lo que la hizo acreedora del Sello Oro de la certificación Cero Residuos de la organización Basura Cero Global.

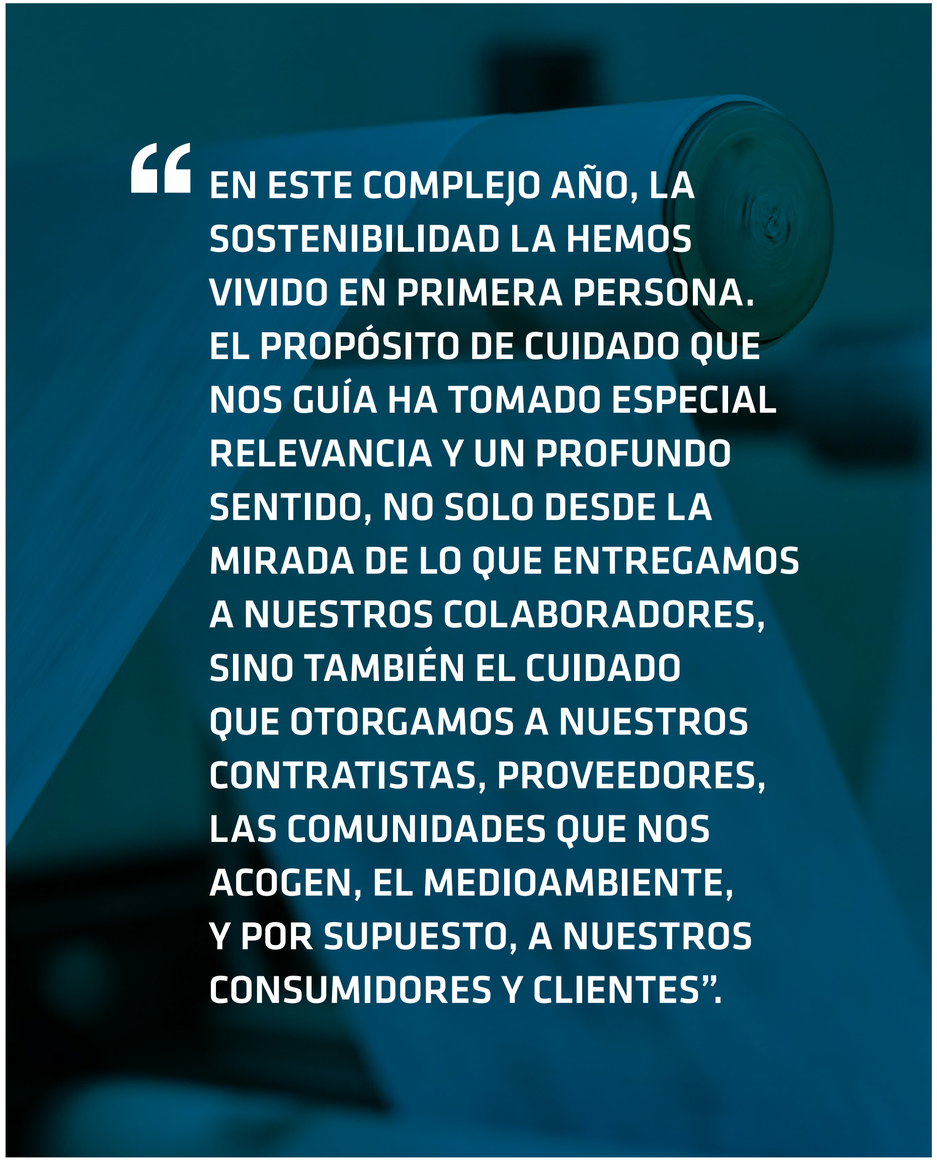
Finalmente, en materia de emisiones, y alineado a la meta de reducción de un 50% de nuestras emisiones de gases efecto invernadero, alcances 1 y 2, al 2030, destacable es la reducción en las emisiones indirectas gracias la adquisición de certificados de energías renovables no convencionales (ERNC) para respaldar el 100% de la energía eléctrica para el período 2020-2027, tanto en Chile como en Perú.

La sostenibilidad la vivimos en primera persona, porque para lograr las metas que como compañía nos hemos propuesto, todas/os debemos estar alineados. En este Reporte de Sostenibilidad podrán palpar esto con mayor detalle, pues son los mismos protagonistas quienes cuentan la historia, demostrándonos que su trabajo diario es lo que nos permitirá construir "el mejor cuidado, para un mejor mañana".

No puedo terminar estas líneas sin dar mis más sinceras condolencias a las familias de nuestros colaboradores y contratistas fallecidos; a ellos dedicamos especialmente este documento, y por ellas seguiremos tomando todas las medidas necesarias para prevenir el contagio de esta enfermedad, y así seguir materializando nuestro propósito de cuidado.

Dejo con ustedes nuestro Reporte de Sostenibilidad 2020.

Muchas gracias,
Gonzalo Darraidou Díaz
Gerente General Softys



01

Innovando para tu cuidado

SOMOS SOFTYS, UNA EMPRESA GLOBAL LÍDER EN AMÉRICA LATINA, CON MÁS DE 10 MIL COLABORADORES UNIDOS BAJO UN ÚNICO Y GRAN PROPÓSITO: DESARROLLAR MARCAS QUE ENTREGUEN EL MEJOR CUIDADO QUE LAS PERSONAS NECESITAN EN SU DÍA A DÍA Y EN CADA ETAPA DE SUS VIDAS.

10.503
Colaboradores directos.

8
Países con operación industrial en América Latina.

20
Plantas industriales.

16
Oficinas comerciales.

1.851
Contratistas en promedio en la región.

SOMOS SOFTYS Y CUIDARTE ES NUESTRO PROPÓSITO

(102-2, 102-7)

SOMOS SOFTYS, UNA EMPRESA GLOBAL LÍDER EN AMÉRICA LATINA, CON MÁS DE 10 MIL COLABORADORES UNIDOS BAJO UN ÚNICO Y GRAN PROPÓSITO: DESARROLLAR MARCAS QUE ENTREGUEN EL MEJOR CUIDADO QUE LAS PERSONAS NECESITAN EN SU DÍA A DÍA Y EN CADA ETAPA DE SUS VIDAS.

Nuestro propósito: "desarrollar marcas que entreguen el mejor cuidado que las personas necesitan en su día a día y en cada etapa de sus vidas" nos moviliza hacia un futuro sostenible, teniendo en el centro a las personas: nuestros colaboradores, contratistas, comunidades de las que somos parte, nuestro hogar común, el medioambiente, proveedores y socios estratégicos, lo que se traduce en generación de valor compartido de cara a nuestros accionistas y todos nuestros grupos de interés, mayor rentabilidad para nuestro negocio y, por supuesto, un camino que nos proyecta en el corto, mediano y largo plazo.

Contamos con 20 plantas de operación industrial en ocho países de América Latina, desde donde producimos y comercializamos productos de nuestras tres unidades de negocio: Consumer Tissue, Personal Care y Away From Home, logrando llegar a más de 500 millones de consumidores alrededor del mundo con soluciones de higiene y de limpieza.

Nuestra presencia se extiende a más de 20 mercados, a través de 16 oficinas comerciales, ubicadas en Argentina, Brasil, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana y Uruguay.

Nuestra presencia se extiende hasta Asia en China, mediante una oficina de representación que busca capturar el conocimiento y hacer sinergias con el mercado asiático a través de cuatro pilares concretos: 1. tendencias y nuevas tecnologías, 2. trabajar más cerca de nuestros proveedores para el desarrollo de la innovación, 3. identificar nuevos proveedores para contar con mejores costos y calidad en materiales y 4. capitalizar aprendizajes y prácticas de empresas de nuestro rubro, tanto en lo comercial como operacional.

Descubre más de Softys en nuestro video corporativo

Somos una empresa CMPC

cmpc Creando valor natural

Somos parte de Empresas CMPC, una compañía global con más de 100 años de trayectoria en la entrega de soluciones sostenibles sobre la base de recursos renovables, a través de tres unidades de negocio:

CMPC mantiene presencia en 11 países alrededor del mundo; cuenta con operación industrial en ocho países de Latinoamérica y tres oficinas comerciales en Asia, Europa y Estados Unidos.

La compañía es propietaria, directamente o a través de algunas de sus filiales, del 100% de las acciones de Softys.

Conoce más de CMPC en su sitio web.

CMPC CELULOSA

Encargada del patrimonio forestal de la compañía. Produce y comercializa celulosa y productos derivados de la madera, a través de soluciones renovables, las que son utilizadas como materia prima para otros productos.

CMPC BIOPACKAGING

Genera soluciones de embalaje y packaging de productos, a través del uso de fibras naturales vírgenes o recicladas, otorgando un transporte seguro hacia sus clientes.

SOFTYS

Produce y comercializa productos Consumer Tissue, Personal Care y Away From Home, para dar el mejor cuidado que las personas necesitan en su día a día y en cada etapa de sus vidas.

Nuestra Presencia Global

(102-4, 102-6, 102-8)

PANAMÁ | Oficina comercial

COLOMBIA | **567** colaboradores

Ubicación	Planta	
Santander de Quilichao	Santander de Quilichao	Oficina comercial
Gachancipá	Gachancipá	

ECUADOR | **231** colaboradores

Ubicación	Planta	
Guayaquil	Guayaquil	Oficina comercial

PERÚ | **1.290** colaboradores

Ubicación	Planta	
San Vicente de Cañete	Cañete	Oficina comercial
Arequipa	Papelera Panamericana	
Santa Anita	Santa Anita	

BOLIVIA | Oficina comercial

CHILE | **2.253** colaboradores

Ubicación	Planta	
Talagante	Talagante	Oficina comercial
Puente Alto	Puente Alto	

Nota: Chile incluye al corporativo.

MÉXICO | **1.819** colaboradores

Ubicación	Planta	
Altamira	Altamira	Oficina comercial
García	García	
Santa Catarina	Santa Catarina	
Valle de México	Valle de México	

GUATEMALA | Oficina comercial

REPÚBLICA DOMINICANA | Oficina comercial

EL SALVADOR | Oficina comercial

NICARAGUA | Oficina comercial

BRASIL | **2.487** colaboradores

Ubicación	Planta	
Caieiras	Caieiras	Oficina comercial
Recife	Recife	
Guaíba	Guaíba	
Mogi das Cruzes	Mogi das Cruzes	
Mallet	Sepac	

PARAGUAY | Oficina comercial

URUGUAY | **340** colaboradores

Ubicación	Planta	
Pando	Pando	Oficina comercial

ARGENTINA | **1.516** colaboradores

Ubicación	Planta	
Naschel	Naschel	Oficina comercial
Zárate	Zárate	

SOFTYS ESTÁ ENTRE LOS PRIMEROS 5 FABRICANTES DE PRODUCTOS TISSUE Y DE CUIDADO PERSONAL EN LOS MAYORES MERCADOS DE LATINOAMÉRICA.

Nuestras Unidades de Negocio

CONSUMER TISSUE

En Consumer Tissue desarrollamos productos a base de papel tissue, material proveniente de fibras recicladas y vírgenes, accesibles por todos nuestros consumidores. Contamos con papeles higiénicos, servilletas, pañuelos faciales, toallas desechables, y otros. Estos destacan por su alta calidad, suavidad, absorción y rendimiento en las tareas de higiene y limpieza del hogar y la familia.

Nuestros principales canales de venta son los supermercados, mayoristas, minoristas y distribuidores. Y, por supuesto, cada vez con mayor fuerza, los canales de *e-commerce*.

Marcas regionales

Elite, Higienol, Nova, Noble

Marcas locales

Confort, Abolengo, Stylus, Ideal, Tess, Duetto, Kitchen, Maxim, Premier, Sublime, Sussex, Paloma

PERSONAL CARE

A través de nuestra unidad de Personal Care respondemos con productos que logran el mejor cuidado para entregar protección y autonomía en las categorías cuidado infantil, cuidado adulto, cuidado femenino y mascotas, con marcas reconocidas regionalmente, en cada etapa de tu vida.

Nuestros productos: pañales, toallas femeninas y productos para la incontinencia, entre otros, se distribuyen a supermercados mayoristas, minoristas, distribuidores, farmacéuticas y canales de *e-commerce*, entre otras plataformas.

Marcas regionales

Babysec, Ladysoft, Cotidian, Bebex, Ok Pet

Marcas locales

Brazil Plus, Soft Dreams

AWAY FROM HOME

Buscamos entregar soluciones profesionales de higiene y limpieza a nuestros clientes -empresas e instituciones- quienes confían diariamente en nuestros productos con atributos de calidad, seguridad, innovación y eficiencia. Por ello, contamos con un propósito claro: "Hacemos del cuidado fuera del hogar, un motor de desarrollo y bienestar para las empresas y la sociedad."

Contamos con papel higiénico, toallas de papel, sabanillas médicas, servilletas, jabones, dispensadores, alcohol gel, línea de limpieza, y a partir de 2020, mascarillas, entre otros productos.

Tenemos una robusta red de distribución, lo que nos permite atender de forma eficiente, confiable, oportuna y conveniente a hospitales, clínicas, restaurantes, hoteles, industrias, oficinas, aeropuertos, centros comerciales, establecimientos educacionales y demás instituciones.

Marca regional

Elite Professional

Marca local

Rendipel Pro

40 AÑOS ACOMPAÑÁNDOTE

Nuestra historia

LILIAN SOLDI, Softys Uruguay, planta Pando

"Ingresé en marzo de 1990 al área de Conversiones. Desde ese día Softys se ha convertido en mi segunda casa. Cumplir 30 años trabajando acá es un gran orgullo y logro a nivel personal, brinda muchas oportunidades para crecer y desarrollarse, pero lo mejor es el sentido de familia, el compañerismo permanente, el trabajo en equipo y el cuidado que hay con cada colaborador".

CHILE

1980
Iniciamos la fabricación de productos tissue en Puente Alto, región Metropolitana (Chile).

1983
Iniciamos la fabricación de pañales Babysan.

ARGENTINA

1991
Adquirimos la productora de pañales Química Estrella San Luis S. A. en Argentina, convirtiéndose en nuestra primera inversión fuera de Chile.

URUGUAY

1994
Adquirimos la empresa de papel tissue Ipusa en Uruguay.

CHILE

1995
Pusimos en marcha dos nuevas fábricas de papel tissue, una en la comuna de Talagante (Chile) y la otra en la localidad de Zárate, provincia de Buenos Aires (Argentina). Adquirimos la empresa de papel Tissue y Pañales para Niños La Papelera del Plata S.A.

PERÚ

1996
Iniciamos las operaciones de productos tissue en Perú, a través de la filial Protisa.

1998
Iniciamos la fabricación de papel tissue en Perú, en la nueva planta Santa Anita, ubicada en la ciudad de Lima.

ARGENTINA

1999
Instalamos una segunda máquina papelera en Argentina, convirtiéndonos en uno de los principales fabricantes de productos tissue en Latinoamérica.

MÉXICO

2006
Ingresamos al mercado mexicano, a través de la adquisición de la productora de papel tissue y pañales Absormex.

COLOMBIA

2007
Entramos al mercado colombiano con la compra de la empresa Drypers Andina, dedicada a la fabricación y comercialización de pañales infantiles.

HUMBERTO BARRIOS, Softys Chile, planta Talagante

"Entré a planta el 1 de abril de 1980, cuando hice trabajos de verano y me ofrecieron quedar. Solo me faltaban dos semestres para terminar mi carrera, así que me quedé mientras terminaba mis estudios de noche. Miro hacia atrás y me doy cuenta que en los hitos más importante de mi vida estuve en Softys Chile. Ha sido y es para mí un logro y orgullo pertenecer a esta gran familia papelera y que la alta administración me considere un digno representante de la historia y ADN de esta gran empresa y aún con fuerza de seguir aportando a esta gran obra. Siento que las personas que lleguen a Softys deben ver esta empresa como una universidad laboral y una gran familia que te cuida y respeta".

RENATA RODRIGUES, Softys Brasil, Oficina Central

"Ingresé a Melhoramentos Papéis en 1999 y he podido percibir los cambios de esta gran empresa a lo largo del tiempo. Desde el inicio fue un orgullo para mí, incluso para mis padres, sabían que me daría desarrollo de carrera y aprendizaje profesional. Ahora trabajar en una empresa con más de 100 años de tradición en el mercado, que se caracteriza por la excelencia e innovación y el cuidado a sus talentos me hace sentir aún más orgullosa".

JORGE ARMANDO DAZA, Softys Colombia, planta Gachancipá

"Llegué a trabajar a Softys como operador de la formadora de tubos en noviembre de 2010, año que entró en funcionamiento la planta Gachancipá. Al poco tiempo asumí el rol de operador líder y actualmente me desempeño como tecnólogo de procesos. Este año ha sido muy difícil para todos, hemos tenido que transformar los problemas en oportunidades y he sentido el apoyo de la empresa. Además, ganamos la Copa Softys, lo que demuestra que el trabajo de cada uno de nosotros está dando frutos, que vamos en la dirección correcta. No estamos picando piedras estamos construyendo catedrales. Estoy muy orgulloso de trabajar en esta compañía, donde uno puede desafiarse y aprender".

MARÍA CAMILA HINCAPIÉ, Softys Ecuador, planta Guayaquil

"Entré a Softys el 6 de enero de 2020 como planificadora de demanda. Dos meses después se declaró el teletrabajo debido al avance de la pandemia. Aprendí a construir relaciones con mis compañeros de trabajo desde la distancia y he podido darme cuenta del compromiso real que tiene Softys con el cuidado de cada uno de nosotros. La comunicación ha sido muy fluida, pero lo que más me llama positivamente la atención es el levantamiento de necesidades de cada persona para generar un entorno de trabajo seguro".

Te invitamos a conocer nuestro primer Reporte de Sostenibilidad 2019, disponible en nuestro sitio web.

ECUADOR

2008

Iniciamos la operación industrial en Ecuador, con una planta de conversión de tissue y fabricación de pañales.

BRASIL

2009

Compramos la empresa Melhoramentos Papéis, manufacturera de productos tissue en Sao Paulo.

Inauguramos la planta de Personal Care en Lima Perú.

COLOMBIA

2010

Entra en funcionamiento la nueva planta de papel tissue Gachancipá.

URUGUAY

2016

Recibimos la primera certificación ISO 50001 en Ipusa, por nuestro sistema de gestión de energía.

PERÚ

2017

Inauguramos, junto a la comunidad, una moderna planta de productos tissue en la localidad de San Vicente de Cañete.

2018

Emitimos el primer bono verde en la bolsa de Lima, a través de nuestra filial Protisa, por un total aproximado de USD 30 millones. Los fondos del bono se utilizaron para refinanciar proyectos de sostenibilidad para las plantas de Cañete y Santa Anita (Perú).

2019

Compra de empresas Serrados e Pasta e Celulose Ltda. (Sepac), en Paraná (Brasil), y de Papelera Panamericana en Arequipa S. A. (Panam), en Arequipa (Perú). Apertura de la nueva planta de conversión en nuestra filial en México, Valle de México.

2020

Lanzamiento de nuestra Estrategia de Sostenibilidad 2020-2023 para toda Latinoamérica, junto con nuestro primer Reporte de Sostenibilidad Softys.

-

Iniciamos la producción de mascarillas en Argentina, Brasil, Chile, México y Perú, realizando donación de este insumo básico en plena pandemia por Covid-19.

-

Recibimos primera certificación "Basura Cero" para planta Gachancipá y Santander de Quilichao en Colombia.

ARTEMIO GÓMEZ SAJAMI, Softys Perú, planta Santa Anita

"Entré a trabajar como contratista en planta Santa Anita y luego de dos años fui contratado por Softys como ayudante en la máquina pañalera 40 en Santa Rosa. Actualmente, me desempeño en la nueva pañalera 60 en la zona 2. Estos 5 años en Softys he visto cómo las plantas se han ido modernizando y adquiriendo nuevas tecnologías para entregar mejores productos. Significa mucho para mi trabajar aquí, me ha cambiado la vida, creo que genera grandes oportunidades para todos y que es un gran lugar para trabajar".

NICOLÁS TRONCOSO MUJICA, Softys Corporativo

"Ingresé hace menos de 10 meses a la compañía en la nueva área de Data & Analytics, lo que ha sido muy desafiante, pues hemos tenido que instaurar nuevos conceptos e implementarlos. Al haber ingresado en la pandemia no he tenido la oportunidad de vivir en persona lo que es la vida de oficina ni poder conocer personalmente a las personas con las que trabajo. Sin embargo, he logrado virtualmente generar relaciones humanas y he descubierto un gran equipo. Para mí fueron fundamentales los desafíos laborales durante la pandemia para lograr mantenerme motivado, dado el contexto. Mi mensaje es que estoy contento de estar acá, donde a pesar de la distancia me siento sumamente parte".

CONOCE NUESTROS LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

(102-16)

VISIÓN > EN SOFTYS INSPIRAMOS A DAR LO MEJOR DE SÍ, LOGRANDO UNA RENTABILIDAD *BENCHMARK* A TRAVÉS DE MARCAS INNOVADORAS Y DEL CUIDADO A NUESTROS CONSUMIDORES, COLABORADORES Y ENTORNO, GENERANDO VALOR SOSTENIBLE A CLIENTES Y ACCIONISTAS.

PROMESA < INNOVANDO PARA TU CUIDADO.

PROPÓSITO > DESARROLLAR MARCAS QUE ENTREGUEN EL MEJOR CUIDADO QUE LAS PERSONAS NECESITAN EN SU DÍA A DÍA Y EN CADA ETAPA DE SUS VIDAS.

PROPUESTA DE VALOR < CUIDAMOS LO QUE QUEREMOS, HACIENDO LO QUE NOS CUIDA.

Pilares de la Marca Corporativa

PARA CUMPLIR CON NUESTRO PROPÓSITO, NOS BASAMOS EN TRES PILARES FUNDAMENTALES QUE NOS INSPIRAN A HACER FRENTE A LOS DESAFÍOS DEL FUTURO.

ESTOS PILARES ARTICULAN NUESTRO COMPORTAMIENTO, CONECTANDO LA SOSTENIBILIDAD CON NUESTRA OPERACIÓN, NUESTRO TRABAJO EN CADENA DE SUMINISTRO, NUESTRO ENFOQUE HACIA LO COMUNITARIO Y MEDIOAMBIENTAL.

INNOVACIÓN EN CALIDAD

Innovamos en procesos y estrategias, poniendo énfasis en la mejora continua a nivel tecnológico, personal y en torno a las necesidades de los consumidores.

COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

Velamos porque todas nuestras acciones estén dentro del marco del respeto al entorno, desde una robusta gestión del ámbito ambiental, social y económico.

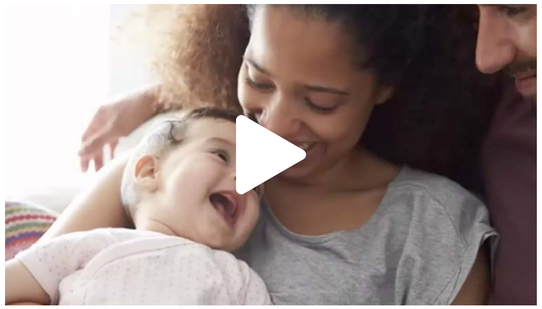
ACCESIBILIDAD Y CERCANÍA PARA LAS PERSONAS

Nos preocupamos de estar siempre cerca y disponibles para las personas y sus necesidades, en todos los lugares donde ellos están y a un valor conveniente a sus posibilidades.

Propuesta de Valor

CUIDAMOS LO QUE QUEREMOS, HACIENDO LO QUE NOS CUIDA.

La propuesta de valor es el reflejo de nuestra cultura organizacional de cuidado, puesta en práctica en el día a día de cara a nuestros colaboradores. Se basa en cinco compromisos diferenciadores, los que nos identifican y delinean nuestro actuar en todas las funciones y geografías en las que estamos presentes, haciendo de la "Experiencia Softys" una constante en todos los momentos de la vida laboral de quienes integran la compañía.



Descubre nuestro manifiesto Softys en el siguiente video.

Nuestros Compromisos Diferenciadores

CUIDADO

Nos guía y nos inspira el cuidado de las personas: nuestros colaboradores, consumidores, clientes y el cuidado de nuestro entorno.

Creemos que a través del cuidado se abren nuevas oportunidades que permiten transformar vidas.

MARIO SUÁREZ, Jefe de Conversión de Rollos, Softys Argentina

*"En Softys nos guía y nos inspira el **cuidado** de nosotros mismos, de los demás y del entorno. Nuestro compromiso diferenciador se basa no solo en el cuidado del colaborador, sino en el compromiso de cuidar lo que más queremos: "nuestra familia". A través de nuestros productos llegamos a cada una de sus casas, con la mejor calidad e innovación".*

CONFIANZA

Creemos y confiamos en el talento y la capacidad de todos y cada uno de los integrantes de nuestro equipo, y generamos entornos que nos permiten desplegar ese potencial. Colaboramos entre nosotros y trabajamos en equipo, porque juntos somos más.

SDENKA MORENO, Jefe de Distribución de Supply Chain, Softys Perú

*"Para mí **confianza** es una palabra clave en los más de 10 años que llevo trabajando en Softys y eso es lo que me han inculcado. Para cumplir diversos roles desde que fui practicante hasta mi actual posición de jefe yo he sentido genuina confianza para delegar y manejar equipos. Lo cual ha permitido mi desarrollo profesional y crecimiento personal".*

TRASCENDENCIA

Con humildad y generosidad, trabajamos para dar valor sostenible al negocio, sabiendo que en cada esfuerzo y acción estamos moldeando el Softys del futuro.

ROBERTO LÓPEZ, Gerente de Producción, filial en México

*"Se nos dan las oportunidades y herramientas para **trascender**. Tenemos la oportunidad de aprender, transmitir conocimientos y dejar huella, participar y ser testigo del desarrollo de las personas. También hemos logrado replicar y compartir las mejores prácticas entre las plantas, lo que muestra la mentalidad de crecimiento en la organización".*

LOGRO Y EXCELENCIA

Somos personas de acción en búsqueda de la excelencia y nos encanta lo que hacemos.

Somos valientes para tomar riesgos, con agilidad y disciplina, abriendo espacios para la innovación y la creatividad.

JULIÁN GONZÁLEZ, Jefe de Productos Sanitarios, Softys Colombia

*"Para mí, **logro y excelencia** es la capacidad de alcanzar objetivos trazados, destacando la calidad del proceso dando así siempre un valor agregado con el fin de hacerlo merecedor de gran estima. Este año Softys Colombia ganó la Copa Softys. Para mí es sinónimo de orgullo y me genera una dosis de adrenalina en mi día a día dándome una motivación extra para seguir haciendo las cosas de la mejor manera".*

INTEGRIDAD

Honramos nuestra historia y actuamos de forma íntegra y transparente. Siempre.

KARINA SÁNCHEZ, Jefe de Desarrollo de Productos, Softys Corporativo

*"Para mí la palabra **integridad** es un concepto muy amplio y a la vez muy valioso. Considera desde la responsabilidad y el compromiso hasta tonos emocionales que en definitiva es donde como persona y como empresa puedes establecer el límite de lo correcto. En Softys hay un marcado interés por lo correcto, por el cuidado consigo mismos y con los demás".*

Softys Naschel, Argentina

ESTE AÑO LANZAMOS EL PROYECTO "COLABORADORES MUY VALIOSOS" (CMV), PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO QUE NOS PERMITE INSTITUCIONALIZAR Y REFORZAR NUESTROS COMPROMISOS DIFERENCIADORES Y CULTURA SOFTYS EN TODAS LAS FILIALES. ESTE PROGRAMA GENERA UN ESPACIO COMÚN QUE, DE MANERA VIRTUAL, NOS CONVOCA A TODOS Y NOS HACE SENTIR CERCA Y CONECTADOS, EN MOMENTOS EN LOS QUE LA DISTANCIA FÍSICA HA SIDO INEVITABLE, LO QUE NOS PERMITIÓ GENERAR 2.600 RECONOCIMIENTOS EN TODA LA REGIÓN DURANTE 2020.

Business Plan 2020-2023

La visión de nuestro *Business Plan* 2020-2023 es inspirar el máximo desempeño, logrando el cuidado de nuestros consumidores, colaboradores y entorno, generando valor sostenible a clientes y accionistas, a través de una rentabilidad eficiente y marcas con alta presencia regional.

MARCAS

Construir marcas que generan valor.

GO-TO-MARKET

Ejecutar con pasión el punto de venta.

COMPETITIVIDAD

Fortalecer nuestra disciplina y agilidad para ganar.

SOSTENIBILIDAD

Potenciar capacidades para una gestión responsable en ámbitos ASG (ambiental, social y de gobernanza).

CULTURA

Vivir una cultura que inspire el máximo desempeño.

EN JULIO DE 2020, Y EN VISTA DE TODOS LOS CAMBIOS QUE TUVIMOS QUE REALIZAR COMO NEGOCIO PRODUCTO DE LA PANDEMIA POR COVID-19, AJUSTAMOS NUESTRO BUSINESS PLAN Y GENERAMOS EL "NEW GAME PLAN", EL QUE FUE DADO A CONOCER A NUESTROS COLABORADORES A TRAVÉS DE UNA REUNIÓN REGIONAL EN LÍNEA, QUE COMUNICÓ Y RE-ENERGIZÓ A LA ORGANIZACIÓN EN TIEMPOS DE CRISIS.

RESULTADOS QUE INSPIRAN

El mejor cuidado para un mejor mañana

TEMA MATERIAL[1] | Crecimiento sostenible [MAT] (103-1, 103-2, 103-3)

¿Por qué es material?

Para desarrollar marcas que entreguen el mejor cuidado es importante mantener una rentabilidad adecuada que asegure nuestra operación en el tiempo. Para ello, nos basamos en la mejora continua, otorgando eficiencia a nuestros procesos y una mirada de generación de valor para todos nuestros grupos de interés.

En Softys sabemos que lo que realmente moviliza a una organización no es solo la rentabilidad para sus accionistas, si no que cumplir con las expectativas y necesidades de sus diversos grupos de interés: clientes, consumidores, colaboradores, comunidades locales y partners estratégicos, a través de un crecimiento sostenible que integre una visión de cuidado del planeta y de las personas.

Así, hemos ido expandiendo nuestro negocio y posicionándonos entre los primeros productores de *consumer tissue* y *personal care* en los mercados de Latinoamérica.

NUESTRAS GUÍAS PARA GESTIONAR ESTE MAT

- *Business Plan* 2020-2023
- Estrategia de Sostenibilidad 2020-2023

1. **¿Sabes lo que es MAT?**
Cada vez que encuentres el logo MAT significa que estamos hablando de un tema material. Si quieres saber más acerca de ellos dirígete a la sección Nuestro norte en sostenibilidad.

ENTORNO Y DESEMPEÑO ECONÓMICO

Crecimiento sostenible [MAT]

2020 ha sido un año de múltiples complejidades y desafíos, producto de la pandemia por Covid-19. Consumer Tissue y Personal Care presentaron crecimientos en sus volúmenes de venta, con un record de 820 mil toneladas de papel tissue y 7.303 millones de unidades de productos sanitarios, debido a la compra y demanda de nuestros productos de primera necesidad, al inicio de la pandemia.

Por su parte, nuestra unidad de negocio Away From Home fue la más impactada debido a las restricciones de movilidad y confinamientos que afectaron particularmente a sus clientes de hoteles, restaurantes y aeropuertos, entre otros, lo que provocó una caída de sus volúmenes de venta en un 40% en comparación a 2019.

Ante este escenario, nos reenfocamos y reforzamos aún más nuestro papel de expertos en higiene, para apoyar a nuestros clientes hacia un retorno seguro. De este modo, el proyecto de producción de mascarillas se transformó en un nuevo impulso, dada la necesidad de este insumo básico para la viabilidad operacional de diversas organizaciones.

Asimismo, y si bien en Softys tuvimos un efecto de devaluación de las monedas locales, fuimos claros en decretar que no subiríamos los precios de nuestros productos esenciales de cara a apoyar 100% a las personas en este escenario, momento en que más necesitaban nuestro apoyo y compromiso, lo que perduró durante los meses más críticos de la pandemia.

Paralelamente, hubo un efecto positivo en el precio de la celulosa que, sumado a nuestro programa de eficiencia operacional TPM, nos hicieron aumentar en un 40% aproximadamente el EBITDA en comparación con 2019.

PRINCIPALES INDICADORES DE DESEMPEÑO FINANCIERO EN MILLONES DE USD

INDICADORES	2019	2020
Volumen de venta Consumer Tissue (miles de t)	726	820
Volumen de venta Personal Care (millones de unidades)	6.337	7.303
Ventas	2.094	2.068
Ebitda	201	277
Patrimonio	1.017	1.056
Deuda	1.621	1.515
Activos	2.638	2.572

Fuente: Administración Corporativa Softys.

PARTICIPACIÓN DE MERCADO PROMEDIO (VALOR)

MERCADO	CONSUMER TISSUE		PERSONAL CARE	
	2019	2020	2019	2020
Argentina	43,5	44,3	16,6	18,4
Brasil	6,7	5,7	4,4	5,8
Chile	68,9	66,9	27,8	32,0
Colombia	9,4	9,7	3,4	3,4
Ecuador	20,6	16,0	10,6	8,8
México	14,0	13,8	3,3	2,1
Perú	45,5	42,3	27,8	30,9
Uruguay	85,1	85,0	53,8	58,0

Fuente: Control de Gestión Softys.

Nota 1: la información de Tissue corresponde a papel higiénico y para los países Argentina, Chile, Perú y México proviene de Scantrac a diciembre de 2020.

Nota 2: la información de Personal Care corresponde a pañales de bebé y es una estimación de países Sell in.

Softys
Puente Alto, Chile

Generamos valor para nuestros grupos de interés

(201-1)

		2019 MONTO (MILLONES DE USD)	2019 PORCENTAJE (%)	2020 MONTO (MILLONES DE USD)	2020 PORCENTAJE (%)
Total valor económico generado (VEG)					
Total de ingresos		**2.098.091**	**--**	**2.073.385**	
Total valor económico distribuido (VED)					
Colaboradores		225.332	10,7%	218.022	10,5%
Proveedores y contratistas		1.971.931	94,0%	1.893.298	91,3%
Gobiernos locales		42.661	2,0%	17.910	0,9%
Financistas		203.960	9,7%	439.481	21,2%
Accionistas		0	0,0%	0	0,0%
Comunidad	Relacionamiento comunitario	0	0,0%	0	0,0%
	Donaciones	1.201	0,1%	1.647	0,1%
	Total comunidades	1.201	0,1%	1.647	0,1%

Fuente: Administración Corporativa Softys.

Nota 1: El valor distribuido es mayor al valor generado (100%), debido a que el pago a proveedores considera los impuestos asociados. Los ingresos operacionales son netos.

Nota 2: Las donaciones corresponden a productos Softys en cada uno de los países: pañales cotidian, babysec, toallitas húmedas babysec, PH Elite e Higienol, mascarillas, otros.

PAGO DE IMPUESTOS

Contribuimos a la economía local a través del pago de impuestos en los territorios donde mantenemos operaciones. Durante 2020 ese monto descendió a USD 27.391.000.

IMPUESTOS PAGADOS

(miles de USD)

PAÍS	2019	2020
Argentina	7	17
Brasil	-	1.483
Chile	31.311	12.913
Colombia	3.935	3.576
Ecuador	-	-
México	893	2.885
Perú	4.305	6.139
Uruguay	337	378

Fuente: Administración Corporativa Softys.

Nota 1: Se realizó un ajuste de los impuestos pagados en 2019, calculando los impuestos directos (impuesto a la renta incluyendo anticipos).

Nota 2: En Chile la reducción en el pago de impuestos se debe a que el año 2020 cerró con pérdida tributaria.

COMPROMETIDOS CON NUESTRO LIDERAZGO

Nuestro Directorio

(102-18, 102-23, 102-26)

CONFORMADO POR SIETE INTEGRANTES REELECTOS EN ABRIL DE 2019, POR UN PERIODO DE TRES AÑOS. DENTRO DE SUS RESPONSABILIDADES ESTÁ LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE SOFTYS, EL PLAN ANUAL DE NEGOCIOS, SEGUIMIENTO A NUESTRO BUSINESS PLAN Y EL PRESUPUESTO PARA SU EJECUCIÓN.

GÉNERO

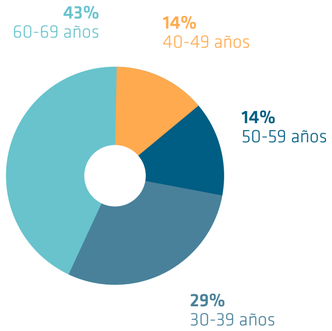
14%
Mujeres

86%
Hombres

NACIONALIDAD

100%
Chilenos

RANGO ETARIO



-
1. LUIS FELIPE GAZITÚA ACHONDO
Presidente
Ingeniero comercial
Edad: 65 años
Rut: 6.069.087-1

-
2. FRANCISCO RUIZ-TAGLE EDWARDS
Director
Ingeniero comercial
Edad: 57 años
Rut: 7.052.877-0

-
3. PABLO TURNER GONZÁLEZ
Director
Ingeniero comercial
Edad: 61 años
Rut: 7.056.349-5

-
4. BERNARDO MATTE IZQUIERDO
Director
Abogado
Edad: 37 años
Rut: 15.637.711-2

-
5. JORGE MATTE CAPDEVILA
Director
Ingeniero comercial
Edad: 39 años
Rut: 14.169.037-K

-
6. JORGE LARRAÍN MATTE
Director
Ingeniero comercial
Edad: 45 años
Rut: 10.031.620-K

-
7. VERÓNICA EDWARDS GUZMÁN
Directora
Ingeniera comercial
Edad: 62 años
Rut: 7.051.999-2

Porque tenemos la convicción de que la ética y la libre competencia son fundamentales para el desarrollo del negocio, durante octubre de 2020, nuestro Directorio llevó a cabo una sesión extraordinaria, en la que se realizó una capacitación en materia de libre competencia, la que fue impartida por el abogado experto Mario Ybar Abad y el Oficial de Cumplimiento de Softys, Héctor Hernández.

SESIONES DE NUESTRO DIRECTORIO

- Sesiona una vez al mes de manera ordinaria.
- Sesiona de manera extraordinaria cada vez que sea requerido.
- Asisten a las sesiones de Directorio el Gerente General, el Gerente de Administración y Finanzas Corporativas y el Gerente Legal Corporativo.
- Además, los miembros del Directorio se reúnen periódicamente con el Gerente General, el Gerente de Administración y Finanzas Corporativas y los Gerentes Generales de los países.

EJECUTIVOS PRINCIPALES

(102-19, 102-20)

GONZALO DARRAIDOU
Gerente General
Ingeniero comercial
Chileno/ 59 años
Rut: 8.808.724-0
Nombramiento: 01/12/2015

"EN ESTE COMPLEJO AÑO HEMOS VISTO COMO EL CUIDADO TOMA UNA MAYOR RELEVANCIA PARA TODA LA SOCIEDAD. HEMOS VISTO TAMBIÉN CÓMO ESA PALABRA SE RESIGNIFICA Y TOMA UN VALOR ESPECIAL Y POTENTE PARA TODOS LOS QUE TRABAJAMOS EN SOFTYS. NUNCA NOS HABÍA HECHO TANTO SENTIDO Y ORGULLO NUESTRO PROPÓSITO Y NUNCA LO HABÍAMOS VIVIDO TANTO EN NUESTRO ACTUAR DIARIO COMO ESTE 2020, QUE NOS ENTREGÓ GRANDES DESAFÍOS Y MARAVILLOSAS EXPERIENCIAS. A TODO NUESTRO EQUIPO, MUCHAS GRACIAS."

Equipo ejecutivo Softys

FELIPE ARANCIBIA
Gerente Administración y Finanzas Corporativo

PEDRO MUZZIO
Gerente de Desarrollo Industrial y Supply Chain Corporativo

CRISTÓBAL SOMARRIVA
Gerente Legal Corporativo

SEBASTIÁN REYES
Gerente General Softys Chile

LUIS DELFIM DE OLIVEIRA
Director General Softys Brasil

MAYE ALESSANDRINI
Gerente de Personas y Organización Corporativo

ALFREDO BUSTOS
Gerente de Data y Analytics Corporativo

RENATO TYSKI ZAPSZALKA
Director General Softys Sepac

GUSTAVO SCHMIDT
Director General México

JORGE VALDIVIESO SCOTT
Gerente Desarrollo y M&A Corporativo

RAFAEL SCHMIDT
Gerente Unidad de Negocio Tissue, Innovación y Desarrollo Comercial Corporativo

PEDRO URRECHAGA
Gerente General Región Andina y Río de la Plata

NICOLE SANSONE
Gerente Unidad de Negocio Personal Care y Sostenibilidad Corporativo

JOSÉ MIGUEL PORRAZ
Gerente Unidad de Negocio Away From Home Corporativo

JUAN LA SELVA
Gerente General Softys Argentina

EDUARDO ARCOS
Gerente General Softys Ecuador

RICARDO VENEGAS
Gerente General Softys Perú

MARIANO PAZ
Gerente General Softys Uruguay

ANDRÉS ORTEGA
Gerente General Softys Colombia

Nuestros Comités

COMITÉ EJECUTIVO SOFTYS

Programado mensualmente entre el Gerente General y los Gerentes Corporativos.

COMITÉ DE COORDINACIÓN SOFTYS

Se realiza 2 o 3 veces al año, por 5 días, y lo integra el Gerente General, los Gerentes Corporativos y Gerentes Generales de los países.

COMITÉ DE CUMPLIMIENTO SOFTYS

A partir de marzo de 2020, contamos con este comité para velar por el cumplimiento de las normas de defensa de la libre competencia al interior de la Compañía. Está integrado por un Director de Softys, un Director de CMPC, el Fiscal Corporativo de CMPC y el Gerente Legal Corporativo de Softys. También asiste permanentemente a este Comité el Oficial de Cumplimiento de Softys.

COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD SOFTYS

Este comité guía y monitorea los avances de la Estrategia de Sostenibilidad 2020-2023. Es dirigido por el Gerente General e integrado los Gerentes Corporativos de Desarrollo Industrial y Supply Chain, Legal, Administración y Finanzas Corporativo, Personas y Organización, Región Andina y Río de la Plata, Personal Care y Sostenibilidad, la Subgerente de Sostenibilidad y el Gerente de Sostenibilidad de CMPC.

NUESTROS EJECUTIVOS ADEMÁS PARTICIPAN DE DIVERSOS COMITÉS DE NUESTRA MATRIZ CMPC COMO EL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN, COMITÉ ESTRATÉGICO DE TI, COMITÉ DE PLANIFICACIÓN FINANCIERA, COMITÉ DE FINANZAS, COMITÉ DE AUDITORÍA INTERNA, COMITÉ DE GESTIÓN DE RIESGOS, COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD Y COMITÉ DE ASUNTOS CORPORATIVOS, ENTRE OTROS[2].

"El Covid-19 nos impactó en momentos de crisis sociales alrededor del mundo, lo que aceleró la sensación de incertidumbre de la población. La pregunta es ¿cómo navegar a través de la pandemia? Y la respuesta está en el liderazgo, tanto de los gobiernos como de las empresas. En las empresas todo equipo debe conocer hacia dónde se dirige y tener la contención de ser escuchado para la solución del desafío, para ello la comunicación interna es fundamental y por supuesto tener un líder comprometido".

CHARLES THOMAS CLEVELAND
Teniente General, Comandante de Operaciones Especiales del Ejército de EE. UU.

NOS VISITARON EN 2020

2. Para revisar los comités de CMPC, dirigirse a la sección de Gobierno Corporativo de la web de CMPC.

LA INTEGRIDAD EN NUESTRO ADN

El mejor cuidado para un mejor mañana

TEMA MATERIAL | Ética e integridad MAT (103-1, 103-2, 103-3)

¿Por qué es material?

Una conducta íntegra, responsable y leal se traduce en excelencia en la gestión, además de favorecer relaciones comerciales sólidas y honestas, basadas en la credibilidad, todo lo cual aporta al crecimiento de nuestra compañía y de la sociedad en su conjunto. Por esto, reforzamos constantemente la ética y el cumplimiento, aspectos fundamentales de nuestro trabajo diario y de la forma en que hacemos negocios.

En Softys trabajamos para fomentar una cultura íntegra y responsable, basada en una conducta ética y reforzada por el cumplimiento irrestricto de las legislaciones vigentes en las distintas jurisdicciones donde contamos con operaciones y relaciones comerciales.

NUESTRAS GUÍAS PARA GESTIONAR ESTE MAT

- Código de Ética.
- Política de Integridad y Probidad Corporativa.
- Manual de Libre Competencia.
- Modelo de Prevención de Delitos.
- Principios de Ética Publicitaria.
- Programa de Integridad y Cumplimiento.

PROGRAMA DE INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO

(102-17; 205-2; 206-1)

Ética e integridad MAT

Nuestro programa de Integridad y Cumplimiento tiene como objetivo articular y sistematizar los esfuerzos en materia de prevención, detección y respuesta ante actos o conductas contrarias a los valores corporativos, sus normas internas y leyes vigentes. Para ello, buscamos capacitar, difundir y reforzar en nuestros colaboradores la Política de Integridad y Probidad Corporativa y todos los elementos que conforman nuestra cultura de integridad.

Adicionalmente, mantenemos programas específicos de cumplimiento para Chile y Perú sobre libre competencia, asociados a los casos de colusión ocurridos en dichos países, los cuales son implementados en cada caso por un Oficial de Cumplimiento designado. Ambas sociedades se encuentran en plena ejecución de dichos programas con el apoyo de asesores externos.

CHILE

En el marco del Modelo de Prevención de Delitos, realizamos más de 20 talleres, todos eminentemente prácticos y con sus respectivas evaluaciones, seguimiento de sus controles y revisión constante de nuestros procesos.

En materia de libre competencia, cumplimos al 100% con nuestro plan para el año 2020 y los requisitos establecidos para Softys por el fallo del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia.

PERÚ

En Perú llevamos a cabo con éxito el plan comprometido con Indecopi en materia de libre competencia, cumpliendo con los requisitos establecidos, entre ellos, el curso de Libre Competencia de 60 horas de duración para 64 colaboradores y el examen anual sobre Libre Competencia tomado a 142 colaboradores, ambos a cargo de la Universidad del Pacífico. Asimismo, presentamos el reporte final anual a Indecopi.

Realizamos una charla sobre fundamentos económicos de la libre competencia a cargo del profesor de la Universidad Pompeu Fabra, Massimo Motta, Jefe de Competencia de la Comisión Europea. En esta capacitación participaron más de 1.000 colaboradores y se explicó la libre competencia desde la óptica de la economía que subyace en la institucionalidad.

"El derecho de la competencia no impide a las empresas alcanzar y ejercer una posición dominante: la expectativa de disfrutar altas ganancias y de gozar de poder de mercado es el motor de la innovación y desarrollo. El derecho de la competencia previene el abuso de una posición dominante, esto es, el entorpecimiento del funcionamiento del mercado."

MASSIMO MOTTA
Ex Jefe de Competencia de la Comisión Europea.

NOS VISITARON EN 2020

Además, contamos con actividades generales de *compliance* que desarrolla Softys con el liderazgo de su Oficial de Cumplimiento, dentro del marco de los programas definidos por la Gerencia de Compliance de CMPC. Allí se presenta y difunde la Política de Integridad y Probidad Corporativa, el Modelo de Prevención de Delitos y el Manual de Libre Competencia, a través de los talleres o cursos para todos los colaboradores.

MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS Y PROBIDAD CORPORATIVA

- Más de 80 talleres prácticos realizados, con más de 1.300 colaboradores capacitados.
- Cursos virtuales generales para todos nuestros ejecutivos, sujetos a evaluación y aprobación.

LIBRE COMPETENCIA

- 3 sesiones de capacitación, sujetas a evaluación y aprobación, con especial énfasis en la sentencia del Tribunal de la Libre Competencia (TDLC) dirigidas a gerentes, subgerentes y a los ejecutivos y colaboradores con alta responsabilidad ejecutiva, de administración y de toma de decisiones en materia comercial.
- Capacitación al Directorio de Softys.
- Conversatorios grupales respecto de los temas de libre competencia vinculados al ejercicio de ciertas funciones, con sesiones específicas por país, dictadas por abogados especialistas externos en libre competencia.
- Cursos generales de *e-learning* para nuestros ejecutivos, sujetos a evaluación y aprobación.

CAPACITADOS EN TALLERES DE DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA DE INTEGRIDAD Y PROBIDAD CORPORATIVA

TALLERES EN ÉTICA E INTEGRIDAD	2019	2020
Taller del Modelo de Prevención de Delitos (MPD)[3] o anticorrupción	144	307
Taller de libre competencia	205	685
Talleres probidad corporativa – anticorrupción LATAM	S/I	1.154

Fuente: Área Cumplimiento Softys.

3. Es un modelo basado en la ley N° 20.393 de Chile, que tiene por objetivo conducir y establecer una conducta basada en los principios que hemos definido como parte de la cultura de Softys, para garantizar el cumplimiento de la ley y la prevención de acciones delictivas realizadas por algún miembro de la organización.

LÍNEA DE DENUNCIAS

(205-3)

Como parte de nuestro Modelo de Prevención de Delitos, contamos con un canal de denuncias disponible en nuestro sitio web, para que cualquier persona o parte interesada pueda denunciar hechos o conductas que constituyan, o puedan constituir, una violación de los principios y valores de Softys, normas corporativas o leyes vigentes. La información proporcionada a través de este medio es estrictamente confidencial y tiene la opción de ser anónima.

Quien recibe las denuncias es el Encargado del Modelo de Prevención de Delitos: Fiscal Corporativo de Empresas CMPC. La investigación es realizada a través de nuestra Gerencia Legal Corporativa junto a la Gerencia de Compliance de CMPC, quienes se encargan de realizar el seguimiento de los casos y generar la resolución correspondiente, tal y como se establece en la Política de Integridad y Probidad Corporativa. Nuestra empresa no toma ni tolera represalias contra personas que denuncien.

Durante el periodo, no se han reportado casos de corrupción. Aquellas denuncias realizadas que han sido consideradas admisibles y resueltas, han tenido como consecuencia medidas correctivas.

NÚMERO DE DENUNCIAS RECIBIDAS

TIPO DE DENUNCIA RECIBIDA	2019	2020
Anónimas	19	78
No anónimas	14	45

NÚMERO DE DENUNCIAS INVESTIGADAS	2019	2020
No admisibles	18	65
Resueltas (investigadas)	15	58

ESTADO DE LAS DENUNCIAS RECIBIDAS	2019	2020
Abiertas (en investigación)	0	0
Cerradas	33	123
Total	33	123
Número de denuncias sancionadas	10	30
% de medidas que recibieron medidas de corrección	100%	97%

Fuente: Área Cumplimiento Softys.

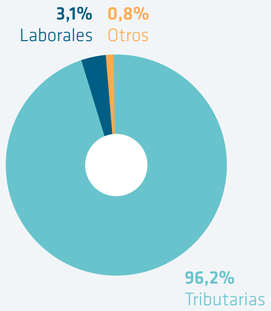
Nota: La categoría "no admisible" incluye casos que no corresponden a la línea de denuncias o aquellos casos con antecedentes insuficientes para investigar.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

(307-1, 419-1)

Durante 2020, pagamos un monto de USD 2.181.099 por concepto de multas tributarias, laborales, aduaneras, ambientales y de transporte. El monto total de las multas ambientales fue de USD 8.318.

TIPO DE MULTAS

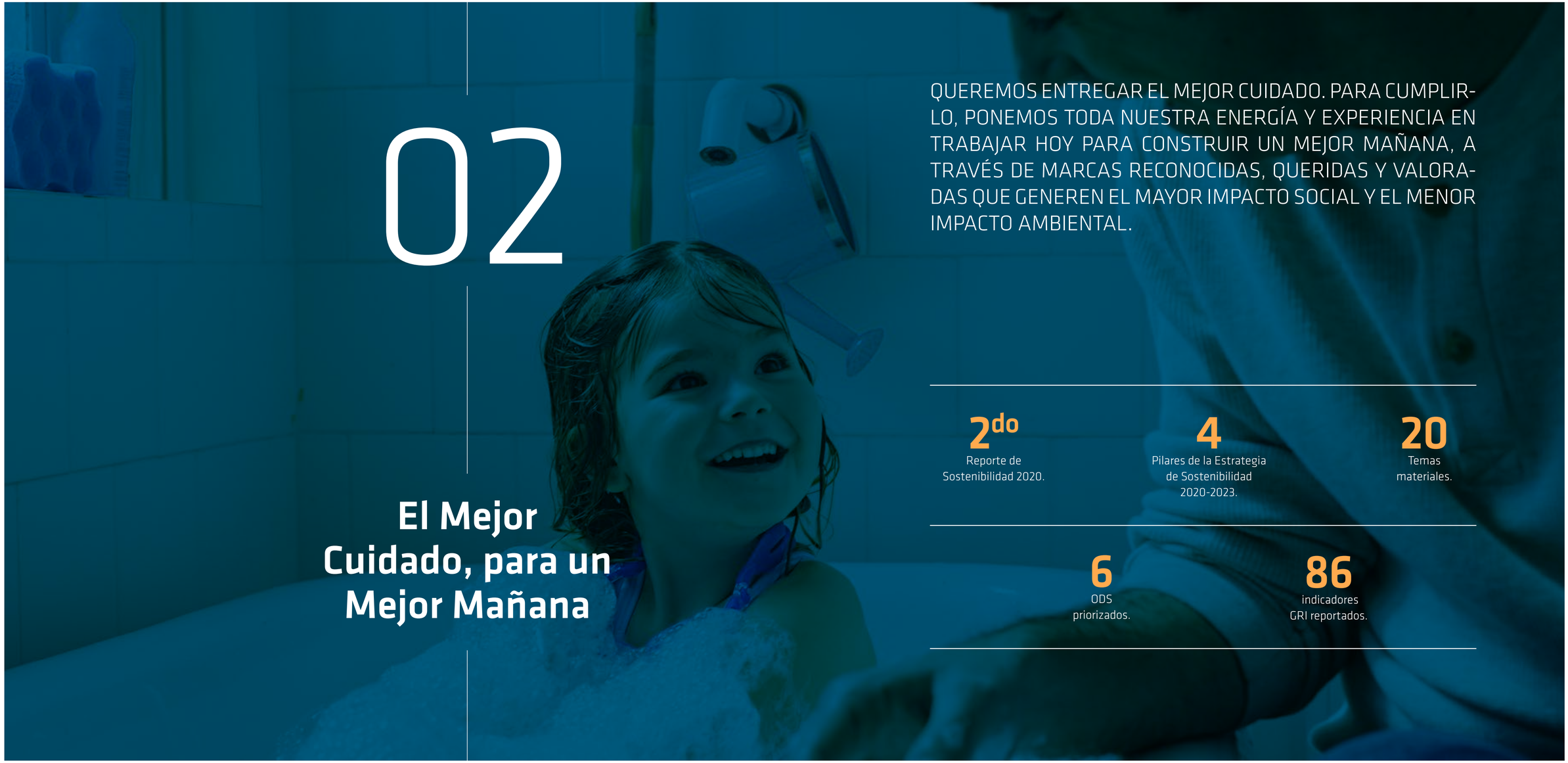


Fuente: Gerencia Legal Softys.

Nota 1: En la categoría "otros" se encuentran multas relacionadas con asuntos ambientales, aduaneros y de transporte.

Nota 2: Las multas ambientales fueron cursadas en Softys Chile y en nuestra filial en México.

Softys
Puente Alto,
Chile



02

El Mejor Cuidado, para un Mejor Mañana

QUEREMOS ENTREGAR EL MEJOR CUIDADO. PARA CUMPLIRLO, PONEMOS TODA NUESTRA ENERGÍA Y EXPERIENCIA EN TRABAJAR HOY PARA CONSTRUIR UN MEJOR MAÑANA, A TRAVÉS DE MARCAS RECONOCIDAS, QUERIDAS Y VALORADAS QUE GENEREN EL MAYOR IMPACTO SOCIAL Y EL MENOR IMPACTO AMBIENTAL.

2do
Reporte de Sostenibilidad 2020.

4
Pilares de la Estrategia de Sostenibilidad 2020-2023.

20
Temas materiales.

6
ODS priorizados.

86
indicadores GRI reportados.

NUESTRO NORTE EN SOSTENIBILIDAD

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Para elaborar nuestra Estrategia de Sostenibilidad 2020-2023, lanzada en julio de 2020, recorrimos un camino de gran trabajo y profunda convicción, el que tiene sus bases en las materias ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) lo que sin duda fue el mejor puntapié a nuestro *roadmap* de trabajo a futuro.

Fruto de este trabajo y en línea con el Estudio de Materialidad de 2018 desarrollado por CMPC para sus tres unidades de negocio, identificamos 26 temas ASG relevantes, los que tienen como base el marco metodológico de debida diligencia recomendado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

Para complementar y profundizar en las temáticas propias de la industria de higiene y cuidado, desarrollamos un *benchmark* de buenas prácticas y entrevistas en profundidad con las distintas áreas y países donde operamos, lo que nos permitió identificar nuestras prioridades de trabajo, el nivel de madurez de estas temáticas al interior de la organización y definir nuestra contribución a la Agenda 2030 de Naciones Unidas, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

¿Quieres saber más sobre los ODS? Revisa el siguiente link.

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS ODS PRIORIZADOS

ODS	META ODS	OBJETIVO SOFTYS	META
	3.d Reforzar la capacidad de todos los países, en particular los países en desarrollo, en materia de alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial.	**SALUD Y BIENESTAR** Un ODS que está en el corazón de Softys, lo que se expresa en nuestro propósito de "dar el mejor cuidado en el día a día, y en cada etapa de la vida de las personas". Existimos para dar el mejor cuidado, para promover la salud e higiene como motores de desarrollo.	
 	5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública. **10.2** De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión, situación económica u otra condición.	**IGUALDAD DE GÉNERO** Cerca del 20% de nuestros colaboradores son mujeres, por lo que sabemos que en este ámbito tenemos importantes desafíos. Ya contamos con metas asociadas al aumento de mujeres en la dotación y de mujeres en posiciones de liderazgo en todos nuestros países de operación industrial. En Softys Sepac alcanzamos un 30% de participación femenina, lo que nos inspira y nos sirve de ejemplo para toda nuestra organización. Adicionalmente, y gracias a nuestro Softys Water Challenge, esperamos generar importantes impactos en materia de género a nivel comunitario, por ser la recolección de agua una labor fuertemente feminizada.	• Aumentar la proporción de mujeres en un 50% al 2025. • Aumentar la proporción de mujeres en posiciones de liderazgo en un 50% al 2025 (plataformas AD, A, B, C). • Alcanzar un 2,5% de la dotación con personas con discapacidad al 2025.
	6.1 De aquí a 2030, lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos. **6.4** De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua.	**AGUA Y SANEAMIENTO** "Sin agua no hay higiene", y por tanto no hay salud, no hay cuidado. En esta línea, trabajamos fuertemente en la reducción del uso de agua industrial en nuestras plantas, como en la seguridad hídrica por parte de nuestros proveedores, desde la mirada de cadena de suministro, y también con foco en las comunidades que nos acogen.	• Implementar al menos 2 soluciones de Softys Water Challenge en localidades rurales sin agua potable, durante 2021. • Reducir en un 40% nuestro uso industrial de agua al 2025.
	12.4 De aquí a 2020, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente. **12.5** De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.	**PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE** Bajo este ODS enmarcamos nuestra gestión sostenible desde la mirada interna, de cómo elaboramos nuestras marcas y productos. También, desde un enfoque de ciclo de vida, nos preocupa lo que ocurre cuando nuestras marcas y productos llegan a clientes y consumidores, donde promover el consumo responsable es crucial.	• Ser una empresa cero residuos industriales a vertedero el 2025. • Lanzar al mercado el primer empaque 100% reciclable y biodegradable para nuestra línea Elite el 2021.
	13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.	**ACCIÓN POR EL CLIMA** Sabemos que atravesamos una emergencia climática y que como empresa tenemos una función que cumplir, la que se vincula con los compromisos sostenibles de Empresas CMPC a los cuales adherimos con especial ímpetu.	• Reducir en un 50% nuestras emisiones de gases efecto invernadero al 2030.
	17.16 Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los objetivos de desarrollo sostenible en todos los países, particularmente los países en desarrollo. **17.17** Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.	**ALIANZA PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS** ODS que se relaciona con la importancia de trabajar colaborativamente, entre actores públicos, privados y organizaciones de la sociedad civil para lograr los objetivos propuestos.	• Desarrollar anualmente alianzas que contribuyan al desarrollo sostenible, alineadas con nuestro propósito de cuidado.

Enfoque estratégico de sostenibilidad en CMPC

NOS INSPIRA ENTREGAR EL MEJOR CUIDADO A TRAVÉS DE NUESTRAS MARCAS Y PRODUCTOS, Y TAMBIÉN A TRAVÉS DE NUESTRA FORMA DE OPERAR, PORQUE ESE CUIDADO QUE ESPERAMOS ENTREGAR A NUESTROS CLIENTES Y CONSUMIDORES ES TAMBIÉN EXTENSIVO A NUESTROS COLABORADORES, SOCIOS ESTRATÉGICOS, MEDIOAMBIENTE Y A LAS COMUNIDADES QUE NOS ACOGEN. SOÑAMOS CON UN FUTURO CO-CONSTRUIDO ENTRE TODOS/AS, DONDE PODAMOS DESARROLLAR NUESTRO MÁXIMO POTENCIAL Y ASÍ ENTREGAR "EL MEJOR CUIDADO, PARA UN MEJOR MAÑANA".

Conoce más sobre la Estrategia de Sostenibilidad de CMPC.

SOSTENIBILIDAD EN CMPC

(102-11)

En Empresas CMPC la sostenibilidad se entiende a partir de la generación de valor interno y externo, articulado y puesto en práctica a través de su propósito corporativo, denominado las 3C[4]:

CREAR
Las mejores soluciones para las necesidades genuinas de las personas.

CONVIVIR
Con nuestros grupos de interés generando oportunidades para el desarrollo mutuo.

CONSERVAR
Nuestro medioambiente, porque entendemos que nuestro trabajo depende de los recursos naturales.

4: Para conocer en profundidad el propósito de CMPC, dirígete a: www.cmpc.com.

Bajo este camino, y con nuestro propósito como hoja de ruta, desarrollamos nuestra Estrategia de Sostenibilidad 2020-2023, proceso que nos llena de orgullo y en el que participaron todas las áreas de la compañía.

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad 2020-2023 se alinea en tiempos y prioridades a nuestro *Business Plan* 2020-2023, materializa su dimensión de sostenibilidad y define nuestros ámbitos de acción ASG, en línea con la Estrategia de Sostenibilidad de CMPC.

Este propósito conecta 100% con nuestro quehacer en Softys, y nos invita a relacionarnos con nuestro entorno, los colaboradores, las comunidades, los territorios y los ecosistemas.

LA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD 2020-2023 PERMEA EN TODA LA ORGANIZACIÓN, DE MANERA DE GENERAR PROYECTOS QUE UNAN LA EFICIENCIA Y LA DISMINUCIÓN DE COSTOS CON BENEFICIOS MEDIOAMBIENTALES.

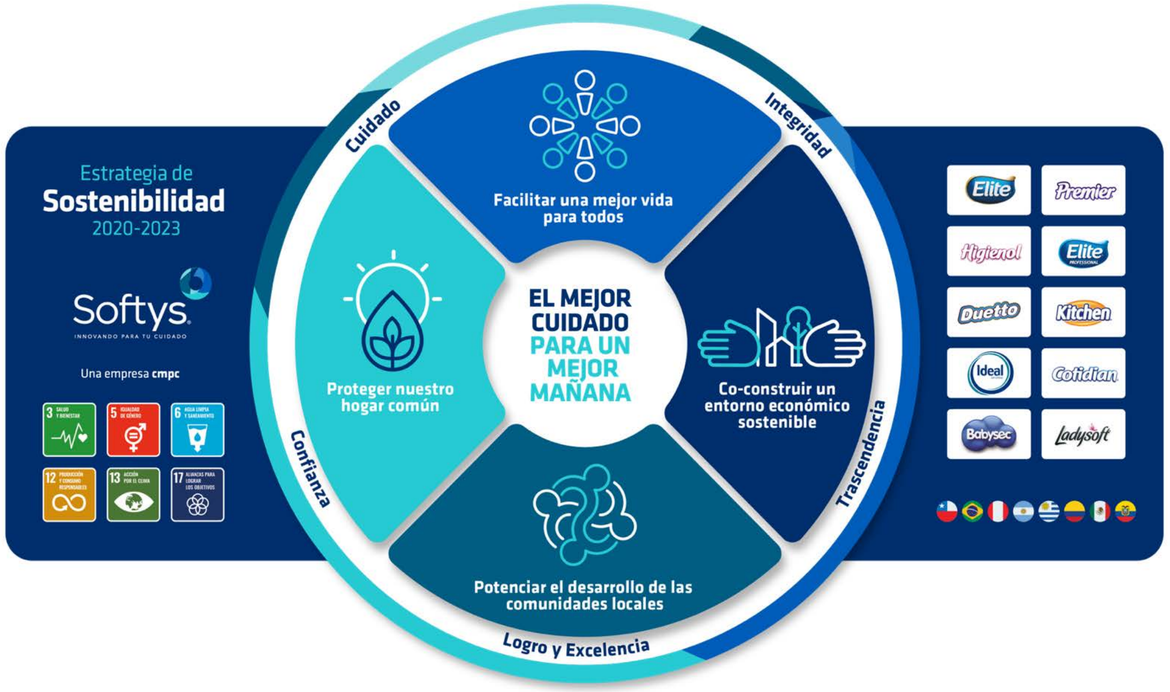
Softys Cañete, Perú

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad 2020 - 2023

Bajo este sueño, definimos cuatro pilares que conforman la Estrategia de Sostenibilidad 2020-2023 de Softys, y que aplica a los 8 países de operación industrial.

Nuestro compromiso de sostenibilidad es:
El Mejor Cuidado, para Un Mejor Mañana.

Conoce más de nuestra Estrategia de Sostenibilidad 2020-2023.



"El propósito final de un negocio es primero y ante todo servir a la sociedad. No es posible tener un negocio funcionando de forma robusta en un mundo de desigualdad y pobreza en aumento, lo que aplica también al cambio climático. Lo bueno es que junto a nuestra obligación moral de enfrentar estos desafíos globales, se presenta una oportunidad de negocio".

PAUL POLMAN
Ex CEO de Unilever y Director de IMAGINE
En la ceremonia de lanzamiento del Primer Reporte de Sostenibilidad 2019

NOS VISITARON EN 2020

FACILITAR UNA MEJOR VIDA PARA TODOS

Existimos para las personas, las acompañamos y cuidamos a lo largo de sus vidas, lo que aplica tanto a nuestros colaboradores como a nuestros clientes. Por eso, nos importa que todos/as tengan acceso a una vida mejor y a aportar desde sus diferencias en la construcción de un mejor mundo.

CO-CONSTRUIR UN ENTORNO ECONÓMICO SOSTENIBLE

Todos somos Softys. Sabemos que nuestra sostenibilidad no sólo depende de lo que ocurre en nuestras plantas, sino también de los impactos generados desde una mirada de "punta a punta". Por esto, promovemos la generación de relaciones virtuosas y colaborativas que nos permitan trabajar en red, desde una lógica de ecosistema abierto.

POTENCIAR EL DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES LOCALES

Vivimos en comunidad, por lo que buscamos generar un relacionamiento proactivo, cercano y de confianza mutua, además de entender nuestro papel como ciudadanos corporativos en el desarrollo local de los países donde estamos presentes.

PROTEGER NUESTRO HOGAR COMÚN

Trabajamos por minimizar los impactos que generamos en el planeta y en el medioambiente, lo que se expresa en ambiciosas metas de reducción de emisiones, agua y residuos, entre otras medidas.

LA SOSTENIBILIDAD AL CENTRO DE NUESTRA CULTURA

Para coordinar, gestionar y monitorear el avance de la Estrategia de Sostenibilidad 2020-2023, durante el 2020 dimos vida a dos comités, uno a nivel corporativo y otro a nivel regional. El Comité Corporativo de Sostenibilidad de Softys tiene por objetivo:

- Dar seguimiento a la Estrategia de Sostenibilidad
- Revisar y acelerar avances respecto del cumplimiento de objetivos y metas
- Aprobar iniciativas e inversiones asociadas
- Fortalecer la gobernanza regional, para así avanzar coordinadamente y con mayor profundidad, año a año

Su periodicidad es trimestral y cuenta con el liderazgo de la Gerencia General y la participación de seis Gerentes Corporativos, siendo coordinado por la Gerencia de Sostenibilidad de Softys. Este Comité está, a su vez, en coordinación con la Gerencia de Sostenibilidad e Empresas CMPC[5].

El comité inició su actividad en el segundo semestre de 2020, y sesionó en dos oportunidades (septiembre y diciembre) en las que se revisó en profundidad cada uno de los pilares de la Estrategia de Sostenibilidad 2020-2023, indicadores clave asociados a los temas materiales ASG, proyectos en curso y futuros, entre otras materias.

Adicionalmente, el Comité Regional de Sostenibilidad es liderado por la Gerencia de Sostenibilidad de Softys Corporativo e integrado por representantes de cada país en los que mantenemos operación. Este comité, que también sesionó en dos oportunidades durante 2020, dio seguimiento a los objetivos, metas e inversiones locales requeridas para desarrollar e implementar la Estrategia de Sostenibilidad en cada localidad.

5. En Empresas CMPC existe un Comité de Directorio de Sostenibilidad, liderado por: Luis Felipe Gazitúa, presidente del Directorio de Empresas CMPC y de Softys, cuyo objetivo es supervisar en forma directa la implementación de la estrategia de sostenibilidad de toda la compañía, así como verificar el cumplimiento de los objetivos y metas fijadas.

COMITÉ CORPORATIVO DE SOSTENIBILIDAD DE SOFTYS

- **GERENTE GENERAL**

- **GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS CORPORATIVO**
- **GERENTE DESARROLLO INDUSTRIAL Y SUPPLY CHAIN CORPORATIVO**
- **GERENTE LEGAL CORPORATIVO**
- **GERENTE PERSONAS Y ORGANIZACIÓN CORPORATIVO**
- **GERENTE GENERAL REGIÓN ADINA Y RÍO DE LA PLATA**
- **GERENTE UNIDAD DE NEGOCIO PERSONAL CARE Y SOSTENIBILIDAD CORPORATIVO**
- **SUBGERENTE DE SOSTENIBILIDAD**
- **GERENTE SOSTENIBILIDAD EMPRESAS CMPC**

Softys
Gachancipá, Colombia

LA METODOLOGÍA DETRÁS DE NUESTRO REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2020

(102-10, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-45, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49,102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56)

METODOLOGÍA 2020

Para la elaboración del presente Reporte de Sostenibilidad realizamos una actualización de la materialidad 2019, con foco en tres etapas clave:

IDENTIFICAR

-

Desarrollamos un proceso de identificación de información secundaria en el que incorporamos un *benchmark* de buenas prácticas de la industria, junto con una revisión de prensa enfocada en diversos temas de la industria de higiene y cuidado, así como los hitos del periodo, sobre todo abordando el contexto de la pandemia y los avances realizados por Softys para enfrentarla.

PROFUNDIZAR

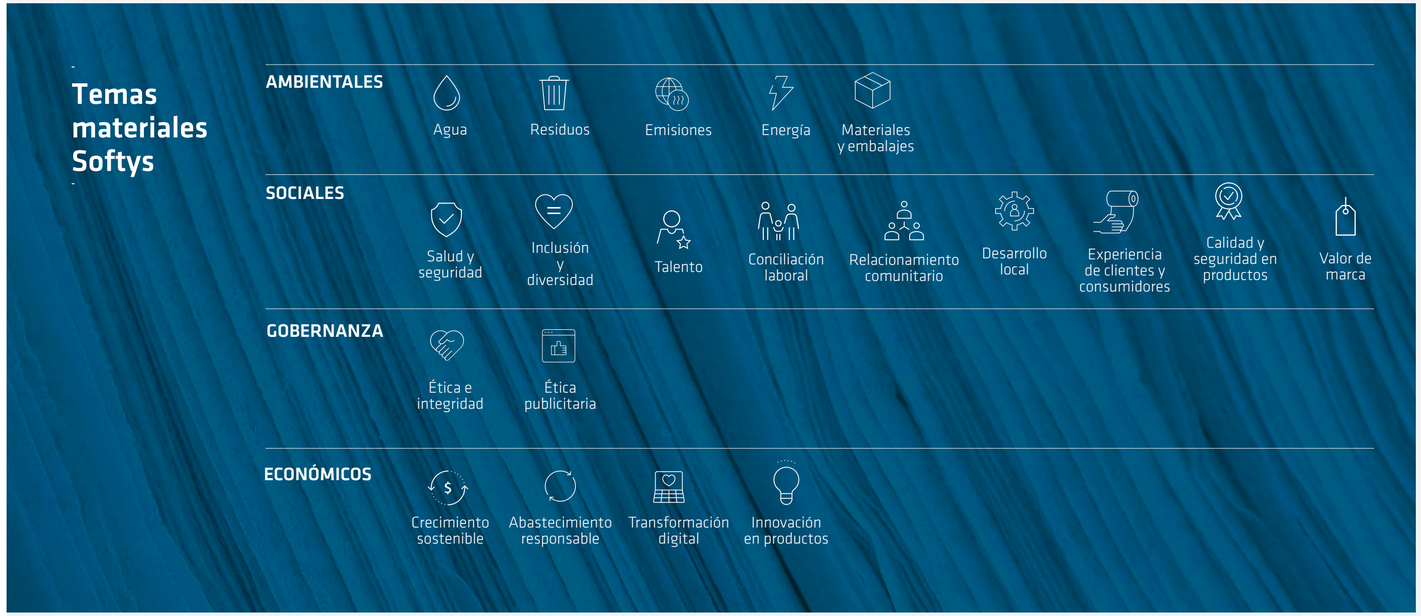
-

Profundizamos en todas nuestras materias ASG, de modo de indagar en los avances y gestión del 2020, además de relevar los desafíos futuros. Esta etapa contempló entrevistas a 13 ejecutivos, con un enfoque más específico hacia los temas materiales que no se habían relevado con tanta profundidad en el Reporte de Sostenibilidad 2019.

REVISAR

-

Determinamos 20 temas materiales, en los cuales se contienen y agrupan los 26 temas relevantes identificados en el estudio de materialidad de 2018, realizado por Empresas CMPC. A través del Grupo Motor –que lidera, moviliza y detecta la información para nuestro reporte– se revisaron los temas materiales a incorporar, en dos reuniones en las que participaron un total de 50 colaboradores.



TEMA MATERIAL (MAT)

Son los temas que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de una organización y que además influyen sustancialmente en las evaluaciones y las decisiones de los grupos de interés. Posteriormente, se posicionan en una matriz de doble entrada, esquema gráfico que presenten una priorización de las temáticas (GRI)[6].

6. Entra aquí para conocer más sobre GRI.

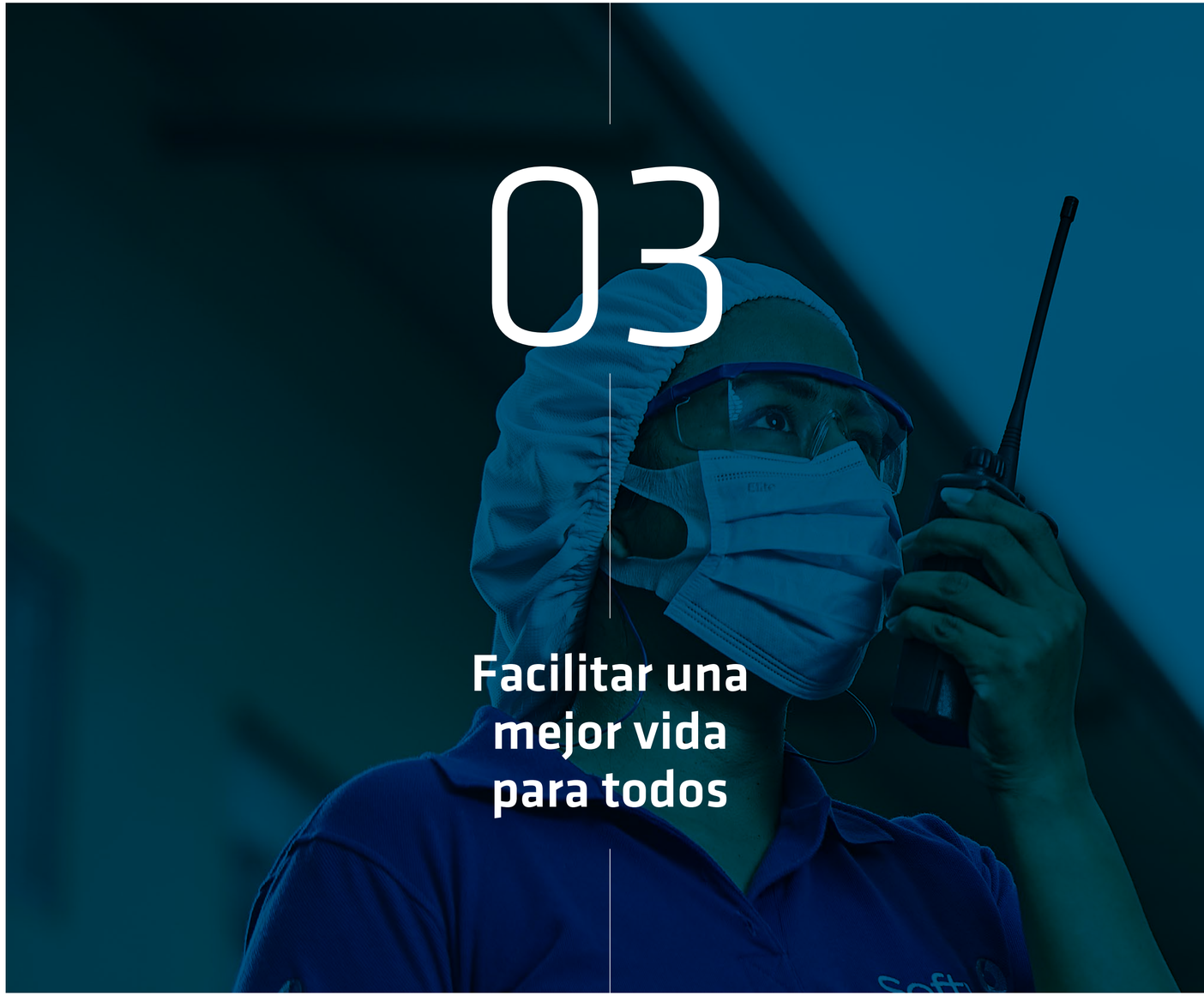
FICHA TÉCNICA

Elaboramos este reporte en conformidad con la opción “esencial” de los Estándares GRI, y considera la información numérica de nuestra gestión desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2020. Además, presenta la información de Softys para los diez principios de Pacto Global de las Naciones Unidas, organización de la que somos miembro desde 2018 a través de Empresas CMPC.

Las entidades incluidas en este documento son aquellas sociedades que conforman nuestra empresa, las que han sido identificadas en la presentación de cada país en el que operamos.

No considera una verificación externa específica, sin embargo, se basa en los indicadores verificados en el marco del Reporte Integrado de Empresas CMPC 2020.

Gracias a este completo proceso metodológico, nuestro Reporte de Sostenibilidad 2020 responde a los cinco principios de reportabilidad señalados por GRI: (1) contexto, (2) equilibrio, (3) exhaustividad, (4) materialidad y (5) inclusión de grupos de interés.



03

Facilitar una mejor vida para todos

EXISTIMOS PARA LAS PERSONAS, LAS ACOMPAÑAMOS Y CUIDAMOS EN SU DÍA A DÍA, Y EN CADA ETAPA DE SUS VIDAS. ES ESTE MISMO CUIDADO EL QUE SE HACE EXTENSIVO A NUESTROS COLABORADORES, CONTRATISTAS, CLIENTES Y CONSUMIDORES, PARA FACILITAR ASÍ UNA MEJOR VIDA PARA TODOS/AS.

18,9%
Mujeres en la dotación.

27,3%
Mujeres en posiciones de liderazgo.

10%
Mujeres promovidas.

0
Fatalidades en colaboradores directos y contratistas.

55%
Colaboradores sindicalizados.

7
Productos lanzados.

El mejor cuidado para un mejor mañana

INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD MOTORES DE NUESTRO DESARROLLO

TEMA MATERIAL | Inclusión y diversidad MAT (103-1, 103-2, 103-3)

¿Por qué es material?

La cultura es el diferenciador de una empresa. Es lo que la hace única. El desarrollo de esa cultura se fortalece a través del proceso que vive cada colaborador desde que es reclutado hasta su proceso de salida. Sabemos que el mayor valor de una empresa está en las personas, las que desde su diversidad enriquecen las organizaciones, activando el poder de la innovación.

El logro de los objetivos que nos proponemos en Softys solo es posible con equipos de alto desempeño, los cuales se forman reconociendo y potenciando las diferencias de cada uno de ellos, de modo de contar con visiones que enriquezcan la cultura de cuidado de Softys.

Nuestra cultura multilatina y enfocada en el cuidado promueve la diversidad de talentos y nos permite contar con un ambiente inclusivo.

NUESTRAS GUÍAS PARA GESTIONAR ESTE MAT

- Política Diversidad & Inclusión de CMPC
- Manual de Entrevistas Softys

Somos Multilatinos

Inclusión y diversidad MAT
(405-1)

Para potenciar una cultura inclusiva y diversa es clave instalar capacidades y reflexiones que nos permitan visibilizar nuestros sesgos y generar consciencia sobre este importante tema. Por ello, habilitamos un curso de seis módulos de inclusión y diversidad, el que se dispuso para todos nuestros colaboradores. Durante 2020, 1.500 personas participaron de dicha formación, cifra que esperamos hacer crecer el 2021.

GÉNERO

Estamos trabajando en estrategias para incorporar a más mujeres en la dotación y en cargos de toma de decisiones.

Actualmente, contamos con 1.987 mujeres, lo que corresponde al 18,9% de Softys.

MULTICULTURALIDAD

Somos una empresa multilatina que cuenta con 20 nacionalidades y 190 colaboradores cuya nacionalidad es diferente a la del país donde trabajan. Esperamos seguir potenciando esta diversidad cultural, ya que enriquece el contexto laboral y promueve la innovación.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Trabajamos con 98 colaboradores con discapacidad, lo que representa un 0,93% de la dotación. Buscamos aumentar estas cifras, adecuando los puestos de trabajo para incluir a estas personas.

ADULTOS MAYORES

Consideramos relevante contar con nuevos talentos, pero también relevar la gran experiencia laboral de los adultos mayores y su aporte a las organizaciones. Actualmente, contamos con 197 personas mayores de 60 años, lo que corresponde a un 2% de la dotación.

"Ingresé a trabajar en Softys en 1976 y en estos casi 45 años en los que me desempeñé en diferentes puestos, solo puedo decir que estoy orgulloso. Es una empresa que me valora como persona, independiente de la edad que tenga. Me ha permitido desarrollarme y cumplir mis objetivos familiares y laborales e incluso he podido viajar a Argentina, Perú, Ecuador, Brasil e Italia. Creo que Softys entrega las posibilidades para que nos podamos desarrollar".

RUBÉN VÁSQUEZ, Softys Chile, planta Talagante

Avance en nuestras metas corporativas

LAS METAS FUERON AJUSTADAS PARA CADA UNA DE NUESTRAS FILIALES, DE ACUERDO A SU REALIDAD Y CONTEXTO, LAS QUE DESARROLLARON PLANES Y ESTRATEGIAS LOCALES PARA LOGRAR ESTOS COMPROMISOS.

Nuestras metas en inclusión y diversidad

- Aumentaremos la proporción de mujeres en un 50% al 2025.
- Aumentaremos la proporción de mujeres en posiciones de liderazgo en un 50% al 2025.
- Queremos alcanzar 2,5% de inclusión de personas con discapacidad del total de colaboradores al 2025.

DOTACIÓN 2020

ESTAMENTO	EJECUTIVOS		PROFESIONALES Y TÉCNICOS		OPERARIOS		TOTAL	
Género	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
	22	86	1.003	2.077	962	6.353	1.987	8.516
Total								10.503

MUJERES EN LA ORGANIZACIÓN		% DE MUJERES		META
2019	2020	2019	2020	2025
1.823	1.987	18,4%	18,9%	27,5%

MUJERES EN POSICIONES DE LIDERAZGO		% DE MUJERES EN POSICIONES DE LIDERAZGO		META
2019	2020	2019	2020	2025
132	148	27,3%	27,3%	41,0%

"Entré a trabajar a Softys en 2017 como operaria de punta de línea en la pañalera 5, luego empecé a cubrir el puesto de control de proceso donde fui capacitada. Creo que no hay inconvenientes para la incorporación de mujeres a las operaciones, los equipos son bastante acogedores y mantenemos un clima muy agradable. Solo necesitamos la oportunidad para demostrar que podemos hacer todas las tareas. Lo primordial es irnos capacitando para conocer cómo se realiza todo el trabajo en la máquina. Me gusta trabajar en Softys, siento que soy eficaz y colaboro con la producción".

VERÓNICA VANESA SOLOA, Softys Argentina, planta Naschel

"Comencé a trabajar en Sepac el 2013 como asistente de oficina y tuve la oportunidad de cubrir diversas funciones en el área y aprender todos los flujos de los procesos. En octubre de 2020 me ascendieron a coordinadora de facturación. Al principio sentí las dudas de los conductores al tratar los problemas directamente con ellos, me di cuenta de que no aceptaban a una mujer en un cargo que había sido tradicionalmente de hombres. Pero desde la organización me apoyaron y siempre creyeron en mí y hoy todo el mundo me respeta como profesional. Sepac es una empresa humana, esto se expresa en el cuidado y en su gran foco en la inclusión. Ser ascendida representó el reconocimiento de mi trabajo, de mi esfuerzo y el desarrollo que he tenido en la empresa. Creo que cada uno debe creer en sus sueños, ya que con esfuerzo y dedicación es posible cumplirlos".

JANETE TUREK CHANDOCHA, Coordinadora de Facturación, Softys Sepac

El mejor cuidado para un mejor mañana

ALGUNAS DE NUESTRAS ACCIONES 2020

En Softys Brasil fortalecimos la contratación de mujeres en las áreas de producción, seleccionando 22 mujeres en los programas de jóvenes aprendices y 23 en áreas operativas. En Softys Chile y Softys Ecuador, por su parte, formamos a trabajadores y líderes en términos de sesgos inconscientes y hemos dado prioridad a la movilidad interna y liderazgo femenino. Además, realizamos un ciclo de charlas de acoso sexual.

ADEMÁS, DURANTE 2020 PROMOVIMOS A 16 MUJERES A POSICIONES DE LIDERAZGO, LO QUE NOS PERMITE AVANZAR EN LA CANTIDAD DE MUJERES EN PUESTOS DE TOMA DE DECISIONES AL 2025.

CIFRAS DESTACADAS 2020

ECUADOR

63%

del Comité Ejecutivo está compuesto por mujeres.

MÉXICO

32%

de la plantilla general de la compañía son mujeres.

PERÚ

1º

Incorporamos la primera montacarguista mujer a la compañía.

URUGUAY

50%

de la primera línea está compuesta por mujeres.

BRASIL

30%

de la dotación de Softys Sepac son mujeres

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Para avanzar en esta meta, realizamos capacitaciones para los equipos de la Gerencia de Personas y Organización, incluyendo a quienes lideran los procesos de selección de personas, y profundizamos en las publicaciones de las ofertas laborales en los portales de reclutamiento.

Junto con CMPC, implementamos una herramienta en nuestra plataforma de selección regional que permite a personas con discapacidad indicar aspectos que contribuyan a una mejor experiencia en el proceso de selección y en su ingreso, de modo de realizar las adecuaciones pertinentes.

BUENAS PRÁCTICAS DE INCLUSIÓN EN 2020

Junto a una consultora externa, en Softys Brasil intensificamos la búsqueda de candidatos con discapacidad, generando un exhaustivo mapeo para identificar las áreas que pueden recibir a estos profesionales y darles la mejor experiencia. En Softys Chile, en tanto, realizamos un análisis de puestos de trabajo y perfiles funcionales para los trabajadores con discapacidad. Además, generamos alianzas con organizaciones externas para aumentar el reclutamiento y contratación, y realizamos un acompañamiento a colaboradores con credencial de discapacidad y pensión de invalidez. En Softys Uruguay logramos la aprobación de los proyectos de adecuación de nuestras instalaciones, para así permitir el acceso y circulación de personas con discapacidad.

MÉXICO

1º

Realizamos la primera contratación de una persona con discapacidad motriz.

BRASIL

4,1%

De la dotación de Softys Sepac corresponde a personas con discapacidad.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD		% DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD		META
2019	2020	2019	2020	2025
84	98	0,84%	0,93%	2,5%

- FABIANO ROMANIW, Softys Sepac -

"Softys fue una de las primeras organizaciones que me dio la oportunidad de tener un trabajo estable. Siempre se preocupa de mi bienestar y de ayudarme a desarrollar mi trabajo de manera óptima. Hoy solo puedo agradecerle. Cada vez más personas en situación de discapacidad son contratadas por Softys, adaptando los cargos a sus condiciones y entregándoles todo el apoyo necesario para poder sentirse valiosos".

NUESTRA CULTURA QUE TRASCIENDE

El mejor cuidado para un mejor mañana

TEMA MATERIAL

Talento y desempeño MAT
Conciliación laboral MAT
(103-1, 103-2, 103-3)

¿Por qué es material?

La pandemia por Covid-19 aceleró sin duda la necesidad de generar estrategias laborales que logren compatibilizar la vida laboral con la vida familiar y personal. Tal como señala la OIT y el PNUD[7], uno de los mayores desafíos del ámbito laboral actual es la conciliación entre la vida familiar, personal y la vida laboral, principalmente, en las regiones de América Latina y el Caribe, que contribuyan a la reducción de brechas laborales, desigualdades de género y la promoción de la gestión del talento y desempeño vitales para el desarrollo de grandes compañías y sus colaboradores[8].

En Softys trabajamos arduamente para desarrollar una cultura de trabajo positiva de la cual todos seamos parte, la que se apalanca en una propuesta de valor clara y concreta de cara a nuestros colaboradores. Esto hoy lo fortalecemos más que nunca durante la pandemia, con iniciativas que impulsan el cuidado desde el hogar, en planta, tanto física y psicológicamente, programas extensivos a todos nuestros colaboradores y sus familias.

NUESTRAS GUÍAS PARA GESTIONAR ESTE MAT

- Plataforma Mi Fibra
- Estudios de clima organizacional
- Programas de cuidado a nivel regional

Talento y Desempeño MAT

(401-1, 404-1, 403-3)

Poner en práctica nuestro propósito corporativo implica contar con los mejores talentos. Para ello, contamos con programas que comprenden todo el ciclo de vida de los colaboradores, desde su reclutamiento y selección hasta su salida, para que puedan desplegar todo su potencial incluso en otros lugares. Estos procesos tuvieron modificaciones producto de la pandemia, principalmente el fortalecimiento de las plataformas digitales.

7. Para saber más sobre Conciliación, revisa el siguiente estudio.

8. Para saber más sobre Talento y Desempeño, revisa el siguiente estudio.

- BENJAMÍN HERRERA, Motorista Patio Materias Primas. Puente Alto, Softys Chile -

ATRACCIÓN DE TALENTO

-

Queremos posicionar nuestra marca empleadora, para lo cual actualizamos nuestros procedimientos de atracción de talento, estandarizándolos y estableciendo definiciones regionales que aseguren la contratación sobre la base de competencias.

Buscamos que los flujos y procesos estén correctamente delineados para mejorar la experiencia de los candidatos y facilitar el trabajo de las áreas de atracción y selección. De este modo, profundizamos nuestra comunicación a través de LinkedIn y lanzamos nuestro nuevo portal de reclutamiento externo quieroser.softys.com, mostrando todas las vacantes activas y compartiendo nuestra cultura Softys.

En mayo de 2020 realizamos una encuesta *Employers for Youth* (EEY), dirigida a profesionales de hasta 35 años con el fin de medir nuestra marca empleadora y en la que obtuvimos mejoras en los resultados transversalmente en todos los países.

Además, en 2020 potenciamos el programa de prácticas *Softys Youth Experience,* expandiéndolo a cuatro países de operación con el objetivo de que el talento joven viva la experiencia de ser parte de un equipo con sello multilatino.

SELECCIÓN

-

En Softys realizamos selecciones considerando las competencias, trayectoria, conocimientos, mérito y requerimientos de cada cargo. Y para que sean del modo más neutro posible, capacitamos a los equipos de atracción de talento en normativas de inclusión, conceptos de discapacidad y sesgos inconscientes en los procesos de selección.

Sumado a ello, generamos un Manual de Entrevistas Softys, de modo de homogeneizar y clarificar los lineamientos requeridos para un perfil de colaborador, evaluando a los candidatos de manera estandarizada. También, para determinar competencias, rasgos y potencial de postulantes y colaboradores de Softys implementamos evaluaciones virtuales. Esto nos permite tener procesos de atracción más ágiles y eficientes.

ONBOARDING

-

Implementamos el módulo de *onboarding* para los nuevos ingresos de Softys en la plataforma Mi Fibra, que nos permite automatizar y digitalizar los flujos que son parte del proceso de integración de un colaborador, cuidando así la experiencia de todos los usuarios involucrados.

DESARROLLO

-

Las capacitaciones para nuestros colaboradores son variadas y recogen las necesidades de cada área. Durante 2020 se implementó el portal Mi Fibra para todos los colaboradores de CMPC, en el que se disponen dichas capacitaciones. Además, lanzamos el curso Tu fibra suma, cuyo objetivo es capacitar a los colaboradores con el nuevo modelo de medición de experiencia, que fue diseñado en sintonía con el propósito de la organización.

DURANTE 2020, AUMENTAMOS EN UN 28,8% LAS PERSONAS CAPACITADAS Y EN UN 18% LAS HORAS DE CAPACITACIÓN.

CAPACITACIONES EN 2020		N° DE CAPACITADOS	HORAS DE CAPACITACIÓN
Sexo	Hombres	7.604	140.636
	Mujeres	1.892	32.056
	Total	9.496	172.692
Estamento	Ejecutivos	383	3.186
	Profesionales y técnicos	3.390	91.022
	Operarios	5.723	78.486
	Total	9.496	172.692

Fuente: Área Personas y Organización (P&O).

EVALUACIÓN

-

Contamos con dos modelos de evaluación, uno para ejecutivos, profesionales y técnicos, y otro para operarios. El primer modelo consiste en una evaluación tanto de objetivos funcionales como de competencias corporativas y sirve para alinear expectativas de las metas a lograr para cada persona en su posición, y para los procesos de gestión de personas.

El segundo modelo de operarios consta de una evaluación de la jefatura, que considera competencias y se encuentra implementada en algunas operaciones. Ésta tiene como propósito evaluar las conductas en la operación, con el fin de que los colaboradores puedan tener retroalimentación sobre su trabajo, ir mejorando su desarrollo y se promueva un ambiente de responsabilidad *(accountability)*, confianza y búsqueda de mejora continua.

AÑO	2019	2020
Categoría laboral	**Evaluados**	**Evaluados**
Ejecutivos, profesionales y técnicos	2.600	2.667
Operarios	2.770	2.949
Total	5.370	5.607

Fuente: Área Personas y Organización (P&O).

Nota 1: No se incluye Sepac en el cálculo de 2019.

Nota 2: Se cubrió el 100% de los colaboradores elegibles en ambos segmentos.

RETENCIÓN Y COMPROMISO

-

Contamos con un modelo de **gestión de talento y sucesiones**, cuyo objetivo es construir un equipo fuerte y diverso, que asegure el logro de nuestras metas.

Cada jefatura evalúa los indicadores de talento y, posteriormente, en una mesa de trabajo se revisan para identificar y calibrar colegiadamente los resultados. De esta manera, se pueden realizar planes de desarrollo dirigidos a cada profesional. A partir de las sesiones de talento, se identifican posibles sucesores para cargos críticos de la organización.

El 2020 fortalecimos la identificación de líderes, formalizando el proceso de sucesión y de todos los indicadores de talento.

ROTACIÓN	2019	2020
Mujeres	24,7%	17,4%
Hombres	20,3%	18,1%
Total	21,3%	18,0%

PROMOCIONES 2020	N° PROMOCIONES	% DE DOTACIÓN
Mujeres	198	10%
Hombres	1.157	14%
Total	1.355	13%

Fuente: Área Personas y Organización (P&O).

Más de

280

profesionales tienen un plan de desarrollo profesional acordado, lo que permite que cada uno de ellos tenga participación y responsabilidad directa en su crecimiento profesional, junto con guía, orientación y apoyo organizacional.

Más de

230

profesionales también fueron identificados por los líderes como posibles sucesores de otras posiciones a futuro, para que con esos planes internamente se pueda apoyar su movilidad y promovamos el crecimiento interno.

Conciliación Laboral MAT

Hasta 2019 medimos nuestro clima laboral basados en el modelo utilizado por Great Place To Work (GTPW). Sin embargo, durante 2020 y para conocer la percepción de los colaboradores sobre el ambiente de trabajo de forma más rápida –lo que en momentos de pandemia se hizo relevante– iniciamos un nuevo instrumento que mide la experiencia de trabajo en Softys, construido sobre la base de colaboradores comprometidos con el lugar de trabajo, actitud hacia la organización e identificación con la compañía, y considera tres condiciones en el ambiente laboral bajo el cual se desempeñan: ambiente propio o individual, ambiente social o trabajo en equipo y ambiente global de la organización.

Modelo de experiencia laboral

COMPROMISO EN EL TRABAJO

Corresponde a la energía y entusiasmo que sienten las personas al realizar su trabajo. Se relaciona directamente con un alto desempeño.

IDENTIFICACIÓN CON LA COMPAÑÍA

Se refiere al grado de pertenencia que la persona percibe con la organización, parecido al sentido de familia. Su impacto se aprecia en aspectos como la orientación a la calidad y el trabajo bien hecho.

ACTITUD HACIA LA ORGANIZACIÓN

Se define como la evaluación del colaborador acerca de su trabajo y lo que significa en su vida. Resultados positivos se correlacionan con la permanencia dentro de la organización y resultados negativos con incrementos en la rotación.

Softys Guayaquil, Ecuador

Softys Naschel, Argentina

LA MEDICIÓN SE REALIZÓ MEDIANTE UNA ENCUESTA ON-LINE, LA CUAL TUVO UNA PARTICIPACIÓN DE UN 89% DE LA DOTACIÓN TOTAL Y ARROJÓ UN RESULTADO DE 84% DE SATISFACCIÓN CON EL CLIMA LABORAL. LO QUE REFLEJA QUE SE VIVE UNA EXPERIENCIA QUE ES VALORADA Y GENERA IDENTIDAD Y COMPROMISO AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN.

Para asegurar la confidencialidad de la captura y procesamiento de resultados se trabajó con una organización externa.

COPA SOFTYS

En 2020 se entregó la primera copa –por la gestión 2019– a Softys Perú por logros en diversos campos de acción como resultado, mejoras en el negocio, vivencia de la cultura, entre otros. Este premio busca reconocer el logro y excelencia del trabajo sobresaliente de un equipo y demostrar el qué, el cómo y el por qué del propósito, junto con reforzar nuestra cultura e identidad común multilatina.

En 2021, la copa fue entregada a Softys Colombia por su trabajo realizado durante 2020 y los últimos cinco años. Demostrando un destacado desempeño alineado a nuestros compromisos diferenciadores, generación de valor de forma creativa para entregar cuidado a consumidores, colaboradores y comunidades.

El ganar la copa ha generado un ambiente de gran orgullo y camaradería en el país que la gana, demuestra que hacer las cosas bien y con convicción se premia, reconoce y celebra, por lo que al momento de ganar la copa, ésta viaja entre áreas y equipos de las plantas, para que todos los colaboradores puedan celebrar el gran hito con la copa en sus manos.

BENEFICIOS E INCENTIVOS
(401-2; 401-3)

Para profundizar en la experiencia de cuidado para nuestros colaboradores, contamos con el programa de beneficios e incentivos "Nos cuidamos", que es diferente en cada planta y funciona a nivel latinoamericano y local. El programa cuenta con ocho tipos de beneficios transversales, los que se adecuan a la realidad local, involucrando a sus familias y promoviendo un ambiente laboral conectado con sus necesidades:

- Salud
- Alimentación
- Transporte
- Días libres
- Ventas de productos con descuento
- Bonos y asignaciones
- Seguros
- Flexibilidad horaria

Este año vivimos la necesidad de compatibilizar con más fuerza nuestra vida personal y laboral. Por ello, proporcionamos las condiciones laborales y la flexibilidad necesaria para adecuarnos a los nuevos contextos laborales.

Además, durante 2020 trabajamos en programas transversales dirigidos 100% al cuidado tanto físico como emocional y psicológico, en línea con la pandemia por Covid-19 y la situación que vivieron nuestros colaboradores durante el año.

SOFTYS FLEX

Este año todos enfrentamos cambios en nuestras formas de trabajo de un momento a otro. En Softys transformamos las modalidades de trabajo e implementamos una serie de medidas para apoyar a nuestros colaboradores en estos nuevos formatos.

Durante 2020, nuestro programa Softys Flex, que busca potenciar el trabajo de acuerdo a objetivos y metas laborales, tuvo una ampliación total producto de la pandemia por Covid-19. El 15 de marzo, 1.750 colaboradores comenzaron a trabajar en modalidad remota, para reducir los contagios, limitando al máximo los ingresos a las plantas, lo que pudo aplicarse especialmente para cargos administrativos, comerciales y de alto riesgo, cuyas funciones así lo permitían.

Por ello, realizamos capacitacionessobre cómo utilizar las herramientas digitales y metodologías para mejorar la efectividad. Además, otorgamos herramientas de trabajo de oficina (computadores, sillas, internet, pantallas, entre otros) y estrenamos el protocolo de home office para toda la región que entrega recomendaciones, tanto para abordar la situación de manera ergonómica y práctica como respecto de las formas de trabajar. Esto fue complementado con una medición durante el mes de julio, que nos permitió tener información diagnóstica de las principales fortalezas y dificultades de esta nueva modalidad, así como una guía de conversación para apoyar el *feedback* remoto.

LANZAMIENTO DE CONECTADOS

Conectados es un programa de trabajo híbrido (teletrabajo y presencial) que busca implementar las mejores modalidades de trabajo más allá de la pandemia y permitir a cada uno entregar lo mejor de sí para alcanzar los resultados cuidando el equilibrio con la vida personal. Fue elaborado colaborativa y multidisciplinariamente.

PROYECTO DE APOYO EMOCIONAL (PAE)

El programa PAE provee una línea telefónica totalmente gratuita, ilimitada, confidencial y voluntaria para consultas y sesiones con profesionales de la salud mental, en el contexto de la pandemia por Covid-19 y sus efectos. Este programa es para todos los colaboradores y sus familias directas, y durante el 2020 atendió a más de 900 personas. Brasil destacó por su uso.

WELLNESS REGIONAL

Wellness Regional nace como un espacio donde incorporar actividades de esparcimiento en línea, de forma de unificar las iniciativas que se estaban realizando en cada uno de los países de operación. Así, se logró poner a disposición de los colaboradores esta plataforma, con cinco secciones y una amplia variedad de talleres, charlas e instancias de entretención, entre otros.

- Deporte
- Apoyo emocional
- Entretenimiento
- Salud
- Pausas activas en el trabajo

CONTENCIÓN PARA LÍDERES SOFTYS

Sumado al nuevo modelo de competencias de Softys, que guía el liderazgo que requiere la organización y que define siete competencias con sus especificaciones locales para la buena gestión del desempeño, en 2020 se realizaron 23 talleres de habilitación en contención emocional para todos los líderes de equipo de las plantas de Softys. Los talleres, en los que participaron 319 líderes, brindaron apoyo y herramientas para entregar apoyo a los equipos en momentos de crisis.

PERMISOS PARENTALES

Este compromiso que se hizo más fuerte en pandemia, también es extensivo a aquellas personas que retomaron sus funciones luego de sus periodos de permiso parental. En 2020, 243 colaboradores hicieron uso de su permiso parentalidad.

NÚMERO DE PERSONAS QUE HICIERON USO DE SU PERMISO PARENTAL 2020

CATEGORÍAS	MUJERES	HOMBRES
Personas que tuvieron hijos/as	74	240
Personas que utilizaron su permiso parental	80	163

Fuente: Área Personas y Organización (P&O).

Nota 1: El permiso maternal va desde los 84 hasta los 120 días dependiendo del país y abarca tanto prenatal como posnatal excepto en el caso de Ecuador que solo tiene posnatal. En el caso de Chile, la mujer puede ceder parte de su permiso legal al padre por un máximo de 12 semanas, en modalidad de media jornada.

Nota 2: El permiso parental masculino va entre 2 a 13 días desde la fecha de nacimiento del hijo/a.

Nota 3: 6 personas tuvieron hijos durante 2019, por lo que en 2020 continuaban en postnatal.

SINDICALIZACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA
(102-41)

Fomentamos la libertad sindical en cada filial, por lo que las negociaciones colectivas son realizadas de manera independiente y en ambientes que propician la comunicación y los acuerdos. En Softys, contamos con 21 sindicatos[9] en los ocho países donde mantenemos operaciones y durante 2020 no tuvimos episodios de huelga o paralización de actividades en ninguno de los lugares donde existe presencia de sindicatos.

TRABAJADORES SINDICALIZADOS

2019	2020
61%	55%

TRABAJADORES CUBIERTOS POR UNA NEGOCIACIÓN COLECTIVA

2019	2020
66%	60%

Fuente: Área Personas y Organización (P&O).

Nota: Cálculo 2019 no incluye Sepac

9. Número de sindicatos considera el de planta Panamericana en Perú.

CUIDAMOS A NUESTROS COLABORADORES

El mejor cuidado para un mejor mañana

TEMA MATERIAL | Salud y seguridad laboral MAT (103-1, 103-2, 103-3)

¿Por qué es material?

Según señala la Organización del Trabajo (OIT) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)[10], uno de los mayores desafíos del ámbito laboral actual es la conciliación entre la vida familiar, personal y laboral, principalmente en las regiones de América Latina y el Caribe. La pandemia por Covid-19 ha incrementado el desafío ya que la salud y la seguridad laboral son consideradas piezas clave para el crecimiento económico y sostenible de los países.

En Softys trabajamos para implementar una cultura de salud y seguridad preventiva. Nuestros procesos se revisan y gestionan bajo el concepto de mejora continua, permitiéndonos adoptar las mejores prácticas y estándares sobre estas materias. Durante 2020, debido a la pandemia, la seguridad y salud cobraron especial relevancia, lo que nos llevó a actualizar nuestras prácticas preventivas y enfocar aún más nuestros esfuerzos en el cuidado de nuestros colaboradores al interior de nuestras instalaciones.

NUESTRAS GUÍAS PARA GESTIONAR ESTE MAT

- Sistema de Gestión para el Cuidado Softys
- Protocolos de salud y seguridad Covid-19
- Reglamento Especial para Empresas Contratistas y Subcontratistas

10. OIT y PNUD (2009), Trabajo y familia: hacia nuevas formas de conciliación con corresponsabilidad social. En: https://www.oitcinterfor.org/node/5679.

SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD

(403-1, 403-2, 403-5, 403-9, 403-10)

Desde el 2020 contamos con un nuevo Sistema de Gestión para el Cuidado en Softys (SIGECUS) que –basado en las normas ISO 14001 y 45001– cuenta con 32 estándares clasificados en: centrales, para procesos críticos y para sistemas de trabajo seguro. Estos son de aplicación mandatoria en todas nuestras operaciones y su cumplimiento es auditado corporativamente.

12

Estándares centrales
Son los estándares centrales del sistema entre los que destacan liderazgo y compromiso, gestión de eventos, gestión del cambio, gestión de peligros y riesgos de actuación ante emergencia.

9

Estándares para procesos críticos
Establecen las pautas técnicas mínimas para desarrollar procedimientos de trabajo seguro. Algunos de ellos son seguridad y protección de máquinas, procesos de *yankees* y almacenamiento.

11

Estándares para sistemas de trabajo seguro
Basados en el análisis Bow Tie, que describe las causas y consecuencias de un riesgo–, definen los controles mínimos que se deben considerar como permisos de trabajo, izaje trabajo en altura, alto voltaje y seguridad eléctrica.

DURANTE EL 2020 TUVIMOS CERO FATALIDADES, APLICABLE TANTO A COLABORADORES DIRECTOS COMO A CONTRATISTAS.

Nuestro sistema de gestión se enfoca tanto en la seguridad como en la salud de las personas que trabajan en nuestras instalaciones, identificando la presencia y exposición a agentes que pueden causar enfermedades profesionales y definiendo las formas de prevenirlas.

Nuestro trabajo en seguridad y salud ocupacional incluye tanto a nuestros colaboradores como contratistas, quienes son capacitados constantemente en estas materias.

RIESGOS CRÍTICOS IDENTIFICADOS

- Atrapamiento por piezas y partes de equipos en movimiento
- Caída desde altura
- Asfixia por ingreso a espacio confinado
- Atropello por equipo de carga autopropulsado
- Aplastamiento por maniobras de izaje
- Electrocución
- Incendio

INDICADORES PREVENTIVOS

	2019	2020
Colaboradores capacitados en seguridad	6.867	8.379
% de colaboradores capacitados en seguridad	77%	91%
Contratistas capacitados en seguridad	s/i	11.348

Fuente: Área de Seguridad y Salud Ocupacional, Medioambiente y Calidad.

Nota: Los contratistas capacitados en seguridad consideraron las inducciones realizadas a toda persona que ingresa a trabajar, así como a todos los contratistas no solo a los de operación.

Softys Cañete, Perú

Todas las medidas tomadas son para evitar que nuestros colaboradores y contratistas sufran un accidente. En este sentido, durante 2020 no hubo fatalidades y se logró reducir la cantidad y gravedad de accidentes en empleados propios y contratistas.

NUESTRO OBJETIVO ES REDUCIR EL ÍNDICE DE FRECUENCIA A 3,0 AL AÑO 2023 Y A MENOS DE 1,6 AL 2025 ENTRE NUESTROS COLABORADORES DIRECTOS Y CONTRATISTAS.

PRINCIPALES CIFRAS DE SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

	COLABORADORES		CONTRATISTAS	
	2019	2020	2019	2020
Enfermedades profesionales	0	3	s/i	0
Fatalidades	0	0	1	0
Accidentes con tiempo perdido	84	85	31	16
Días perdidos por accidentes	3.783	2.803	443	368
Días perdidos por accidentes más cargo	s/i	1.400	s/i	0
Tasa de accidentabilidad Nº de accidentes con tiempo perdido*100 /Dotación promedio	0,9	0,9	1,8	0,9
Tasa de siniestralidad Días perdidos por accidentes/ Dotación promedio*100	42,0	30,4	25,1	19,9
Índice de frecuencia Nº de accidentes con tiempo perdido*1.000.000) / horas efectivas trabajadas	3,97	3,84	7,43	3,56
Índice de gravedad Días perdidos por accidentes* 1.000.000)/ horas efectivas trabajadas	s/i	126,6	s/i	81,9
Horas trabajadas	21.137.490	22.109.452	4.172.024	4.490.389
Dotación promedio	8.995	9.218	1.760	1.851

Fuente: Área de Seguridad y Salud Ocupacional, Medioambiente y Calidad.

Nota 1: De las tres enfermedades profesionales, una correspondió a Softys Colombia y dos a Softys Chile. Todas fueron confirmadas por el organismo médico especialista de cada país y contaron con debido respaldo.

Nota 2: En 2020 los datos consideran la operación de Sepac.

Nota 3: Los datos consideran contratistas directos de la operación, no incluye terceros de servicios (aseo, casino, guardias, otros).

Enfrentando el Covid-19

Luego de la declaración de pandemia por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en marzo, en Softys implementamos varias medidas para prevenir el contagio del Covid-19 en nuestras plantas industriales. Sin embargo, a cierre de 2020, 1.037 colaboradores directos e indirectos tuvieron Covid-19, de los cuales 7 fallecieron.

COMITÉS COVID-19

Generamos diversos comités de crisis, tanto a nivel corporativo como en cada una de las operaciones y plantas, para monitorear el avance del virus en cada una de las localidades y detectar necesidades de acuerdo a ello. Los comités instaurados en las plantas son liderados por comités paritarios, equipos de seguridad y salud ocupacional, el área de Personas y Organización y otros representantes de sindicatos y contratistas. Como recuento se realizaron más de 700 comités durante 2020.

Además, generamos un protocolo de manejo de Covid –que tiene actualización periódica y a cierre de diciembre contaba con su decimotercera versión– que considera las recomendaciones de la OMS, la Organización Panamericana de la Salud (OPS), Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) y asesores médicos de Softys. Gracias a este protocolo mantuvimos sanos y libres de contagio a un altísimo porcentaje de nuestra gente, además de alcanzar la certificación en bioseguridad Covid-19 en todas nuestras plantas, poniendo a prueba la solidez en la aplicación de las medidas preventivas para enfrentar el virus.

AUDITORÍAS 2020

La aplicación y cumplimiento diario de nuestros protocolos Covid-19 fueron auditados en cada una de nuestras plantas por Bureau Veritas, otorgando la certificación en bioseguridad Covid-19. En la planta Pando (Uruguay) se realizó la auditoría con el Instituto Uruguayo de Normas Técnicas, una certificadora local. En todos los casos se reconoció la excelencia del protocolo y el alto grado de adherencia observado en todos los colaboradores de Softys.

EMBAJADORES DEL CUIDADO

El seguimiento y la implementación de los protocolos de Covid-19 estuvieron a cargo de embajadores del cuidado, colaboradores que en cada planta resguardan la protección de las personas.

"Recomiendo cuatro medidas de cuidado que puedes tomar junto a tu familia: (1) uso correcto y permanente de la mascarilla (2) distanciamiento mínimo de dos metros (3) lavado frecuente de manos con agua y jabón o alcohol gel (4) mantener los ambientes ventilados. Mantener estas conductas nos ayudarán. En Softys nos preocupamos de cuidar de ti y de tu familia el mensaje principal que tenemos es no bajar la guardia en el trabajo y tampoco en nuestra vida cotidiana."

JIMMY CHIPANA,
Médico ocupacional
Softys

NOS VISITARON EN 2020

Softys
Puente Alto,
Chile

Desarrollamos un sin número de medidas para proteger a nuestros colaboradores:

- Turnos solo con personal crítico, habilitando teletrabajo para aquellos roles donde era posible.
- Ajustes de turnos y horarios para evitar aglomeraciones.
- Acceso a plantas solo para personas indispensables para la continuidad operativa.
- Cuidado extremo para personal con mayor exposición a personas y quienes por situaciones de salud, son consideradas de riesgo.
- Envío de Kit de Cuidado a colaboradores (mascarillas, termómetro, información prevención Covid, etc.)
- Realización de charlas de cuidado con médicos asesores en temas de apoyo a padres, alimentación saludable, manejos de equipos remotos, contención emocional, entre otras.
- Encuestas y testimonios de colaboradores en trabajo remoto.
- Charlas y talleres de contención y manejo de incertidumbre.
- Entrega de implementos de oficina a las casas de los colaboradores.
- Realización de reuniones virtuales regionales para abordar temáticas como resiliencia, adaptación y conciliación.
- Ciclo de charlas con doctores expertos sobre distintos temas relacionados con la pandemia, según directrices corporativas y realidades locales: más de 5 charlas y 615 participantes durante el periodo.

"Este año fue especialmente difícil, tanto en lo personal como en lo laboral. Tuve Covid-19. Me encontraba ingresando a la organización y mi periodo de adaptación fue complejo debido al confinamiento. Sin embargo, en todo momento conté y sentí el apoyo de Softys, que antepuso mi salud y el cuidado de todos. Tuve un seguimiento muy puntual por parte del equipo médico mientras estuve contagiada hasta que obtuve el alta médica.

Trabajar en una empresa que siempre está preocupada de sus colaboradores ha sido una grata sorpresa y un excelente lugar para trabajar y desarrollarse".

NATALIE CASTILLO,
México, oficinas Monterrey

Softys Sepac, Brasil

EN CUANTO A LAS MEDIDAS DE DISTANCIAMIENTO

- Prohibición total de contacto físico al saludarse.
- Supervisores con obligación de monitorear y exigir aplicación de protocolos.
- Evitar al máximo reuniones y generación de indicaciones específicas para reuniones operacionales (que no fueran posibles de suspender).
- Eliminación de los viajes de colaboradores al extranjero por causa del trabajo, salvo situaciones que, estando permitidas por la ley fueron validadas expresamente por el Gerente General respectivo al trabajador en cuestión.

EN CUANTO A LAS OPERACIONES

Cambios y adecuación de señalización en plantas y oficinas, basados en nuestro protocolo Covid-19.

- Diseño del plan de retorno a oficinas "*Back to Better*", con modificaciones a las señalizaciones de los sites, definición de fechas de retorno, aforos máximos, etc.
- Entrega de indicaciones específicas para lugares comunes (vestidores, casinos, etc.).
- Indicaciones específicas para el personal de apoyo y servicios (choferes de buses, personal de casino, controles de portería).
- Adecuación y reforzamiento de transportes de la empresa para colaboradores en planta.
- Desarrollo de protocolos de aforo de buses de acercamiento.
- Certificación de las plantas por Bureau Veritas.
- Protocolo específico para gestión y ejecución de proyectos críticos personal propio y contratistas.

EN CUANTO A LOS CANALES DE COMUNICACIÓN

- Definición de canales de comunicación adicionales.
- Conversatorios con el Gerente General en los ocho países de operación industrial de Softys con 1.600 conectados en total, lo que derivó en un documento de preguntas y respuestas realizadas en estas instancias.
- Seis reuniones presenciales y vía *streaming* con los Gerentes Generales de los países.
- Envío a colaboradores de *newsletters* "Informarnos es cuidarnos" con material relevante respecto del virus.
- Más de 15 boletines con entrega de información y recomendaciones.
- Más de 60 comunicados periódicos del Gerente General.

Índice
Descargar PDF

INNOVAMOS PARA NUESTROS CLIENTES Y CONSUMIDORES

El mejor cuidado para un mejor mañana

TEMA MATERIAL

Innovación MAT

Experiencia de clientes y consumidores MAT

(103-1, 103-2, 103-3)

¿Por qué es material?

La innovación es clave para abordar los desafíos actuales y futuros, permitiéndonos desarrollar soluciones sostenibles tanto para los problemas globales como para los de nuestros clientes y consumidores. Nuestro propósito es innovar para tu cuidado, por lo que mejorar esa experiencia en el día a día y en cada etapa de la vida de las personas, nos motiva y moviliza a mejorar nuestros productos, encontrando mejores soluciones desde la innovación.

NUESTRAS GUÍAS PARA GESTIONAR ESTE MAT

- Modelo de innovación
- Realización de estudios de clientes y marcas

Innovación MAT

(SOFTYS 3)

En Softys contamos con un modelo de innovación que nos permite crear soluciones de cuidado e higiene, desde una lógica de mejora continua, lo que contribuye también a la eficiencia de nuestra operación. Este modelo cuenta con cuatro focos y seis etapas:

Descubre todas las etapas de nuestro modelo de innovación, además de la gobernanza que sustenta este trabajo, en el Reporte de Sostenibilidad 2019.

MEJORA DE PERFORMANCE

Que permitan dar la mejor solución a nuestros consumidores dentro de los principales factores de compra de la categoría (suavidad, rendimiento, comodidad, cuidado de la piel, etc.).

DIFERENCIACIÓN / SOSTENIBILIDAD

Productos y soluciones innovadoras que generen valor y potencien nuestras marcas, cuidando a las personas y al medioambiente.

EFICIENCIA EN COSTO

Procesos, tecnologías e insumos que logren mayor eficiencia y ahorro de costos relevantes.

NUEVOS NEGOCIOS O CATEGORÍAS

Que nos permitan brindar nuevas o mejores soluciones a nuestros clientes y consumidores.

- IGOR LIENLAF, Jefe de Innovación y Desarrollo de Productos Corporativos -

Sostenibilidad
UN ATRIBUTO DEL VALOR DE NUESTRAS MARCAS

INNOVANDO PARA TI

"En 2020 integramos la sostenibilidad como un pilar de nuestro funnel de innovación, lo que es clave ya que pasa a ser un pilar central de nuestro modelo de innovación, en las tres unidades de negocios: Consumer Tissue, Personal Care y Away from Home.

Esto ha significado, incluso en pocos meses, importantes avances en la incorporación de la sostenibilidad como atributo clave del valor de nuestras marcas, lo que personalmente me motiva mucho ya que sé que este es el camino que tenemos que recorrer como Softys, logrando un impacto que trascienda lo económico. Contar con este pilar es un desafío para todos, del cual nos tenemos que hacer cargo, incorporando criterios que nos permitan hacer de esto una realidad y midiendo la 'salud del funnel' de acuerdo al peso relativo de este tipo de proyectos en el esquema completo de innovación.

Sabemos que las grandes marcas del futuro serán aquellas que logren integrar esta visión, por lo que cada uno de nuestros negocios y marcas tiene el desafío de hacer de la sostenibilidad un atributo clave de su valor, donde la innovación es una herramienta concreta para hacerlo realidad".

NUEVOS PRODUCTOS 2020

COMPROMETIDOS CON EL CUIDADO DE LAS PERSONAS, LANZAMOS EN 2020 ALCOHOL GEL Y JABONES LÍQUIDOS Y BARRA ELITE, ADEMÁS DE LAS MASCARILLAS, TODOS PRODUCTOS ESENCIALES PARA LA PREVENCIÓN DEL COVID-19 E HIGIENE EN EL HOGAR.

CONSUMER TISSUE

- Alcohol gel.
- Línea de jabones, en formato líquido y barra.

AWAY FROM HOME

- Lanzamiento de línea de limpieza, con productos para el piso, desinfectantes, lavaloza y de limpieza industrial.
- Mascarillas

PERSONAL CARE

- Lanzamiento del pañal "Voy a dormir" en categoría cuidados del bebé.
- Relanzamiento de guante húmedo, en canal *e-commerce*.
- Lanzamiento de formato refill para toalla húmeda Babysec Súper Premium y Premium.

2do Softys INNOVATION CHALLENGE

2019	2020
Recepción de más de 1.000 ideas innovadoras	Recepción de más de 500 ideas innovadoras
4 ideas premiadas	5 ideas premiadas
2.206 asistentes	3.427 conectados

SOFTYS INNOVATION CHALLENGE

Contamos con un desafío para nuestros colaboradores que busca capturar ideas de innovación que logren materializar nuestro propósito de cuidado, a través de nuevos productos, mejoras en el portafolio actual y mayores eficiencias en los procesos, entre otras prácticas que generen valor para Softys.

LAS IDEAS GANADORAS DEL INNOVATION CHALLENGE 2019 VIERON POSTERGADA SU IMPLEMENTACIÓN DEBIDO A LA CONTINGENCIA SANITARIA, PERO LA INNOVACIÓN EN SERVILLETAS EN ROLLO DESARROLLADA EN SOFTYS PERÚ SERÁ LANZADA EL PRIMER TRIMESTRE DEL 2021.

La pandemia ha expuesto grandes fallas en el sistema en general, pero ha confirmado que la adaptación e innovación son herramientas poderosas para producir cambios que satisfagan las nuevas necesidades de los clientes. Hay que poner atención a la tecnología, porque la automatización continúa y el surgimiento de nuevos canales digitales, que antes no existían, aumenta. Todo el sistema está sobre una transformación o evolución que nunca habíamos visto."

WALTER ROBB, cofundador y exCEO de Whole Foods Market
4ta versión del Softys Innovation Week 2020

NOS VISITARON EN 2020

Experiencia de clientes y consumidores[MAT]

EXPERIENCIA CLIENTES (SOFTYS 1)

En Softys entregamos nuestros productos a más de 17.457 clientes en el mundo, en el negocio de consumo masivo e institucional. Las evaluaciones que realizamos se especializan en cada uno de esos segmentos, de manera de tener una retroalimentación efectiva, que nos permita mantener una mejora continua en nuestros procesos. En esta línea, y pese al contexto de la pandemia, la organización tuvo excelentes resultados, especialmente en Perú y Chile.

EVALUACIÓN MARCAS DE CONSUMO MASIVO - NEGOCIOS B2C

ENFOQUE

Utilizamos la metodología Advantage, que mide la satisfacción respecto del servicio comercial entregado y su percepción respecto de las dimensiones alineamiento estratégico, personas, desarrollo de categoría, marketing de consumo, marketing de distribución y de compradores, cadena de suministro, servicio al cliente. Esta encuesta se hace a los principales minoristas y se obtiene como resultado una clasificación como compañía, dentro de todas las empresas de consumo masivo evaluadas.

METODOLOGÍA

El estudio consiste en la aplicación de encuestas a los principales minoristas que se realizan anualmente a las gerencias altas, medias y ejecutivos directamente relacionados con los proveedores. Así se conoce cómo es la relación comercial, la estrategia conjunta y el nivel de servicio en comparación con otras empresas de consumo masivo y los aspectos más críticos para mejorar.

RESULTADOS

PAÍS	2019	2020
Argentina	14	8
Brasil	9	9
Chile	4	2
México	15	16
Perú	3	4

Fuente: Área Strategic Trade.

EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO INSTITUCIONAL - NEGOCIOS B2B

ENFOQUE

A través de una evaluación de satisfacción de clientes TRIM se mide el nivel de imagen y reputación corporativa, servicio/productos, proceso de compra, despachos y posventa, y se obtienen indicadores de la marca y de su competencia. Esta encuesta se realiza a clientes directos, indirectos y distribuidores para conocer cómo es la relación, el servicio y qué aspectos debe invertir o mejorar Elite Professional con sus principales clientes.

METODOLOGÍA

El estudio consiste en realizar encuestas cada dos años en los ocho mercados en los que se tienen operaciones. La nota resultante nos indica qué tan fuerte es la relación de la empresa con sus clientes. Relación fuerte: índice mayor a 87,5. Relación moderada: índice entre 12,5 y 87,5. Relación débil: índice menor a 12,5.

RESULTADOS

PAÍS	ÍNDICE 2018
Argentina	76
Brasil	60
Chile	75
Colombia	62
Ecuador	65
México	73
Perú	75
Uruguay	76

Fuente: Área Strategic Trade.

Nota: Debido a la pandemia, la encuesta fue suspendida en 2020.

SOFTYS INNOVATION WEEK

También contamos con nuestra semana de la innovación, instancia dedicada a discutir y profundizar en diversas temáticas con invitados de primer nivel, quienes exponen su experiencia y visión sobre las tendencias mundiales y desafíos del futuro.

Las ponencias de los últimos años han sido:

2017	2018	2019	2020
"Construyendo juntos el futuro"	**"El futuro está junto a ti"**	**"La nueva e-conomía está aquí"**	**"El mañana del retail en tiempos de crisis"**
Uri Levin (creador de Waze)	Mitch Lowe (cofundador de Netflix)	Nadia Shouraboura (exVP de Amazon)	Walter Robb (cofundador y exCEO de Whole Foods Market)
Robin Chase (creador de Zipcar)	Jimmy Wales (fundador de Wikipedia)	Porter Erisman (exVP de Alibaba)	
1.292 participantes	**+ 700** participantes	**2.206** participantes	**3.427** conectados

INNOVADORES POR EL CUIDADO

Durante 2020 desarrollamos en Chile, junto a Canal 13, microvideos de personas que se transformaron en "súper cuidadores" en medio de la pandemia: héroes invisibles que fueron en ayuda de otras personas con ideas innovadoras en el contexto de la crisis sanitaria. Esta iniciativa buscaba promover la colaboración y creatividad como medios para salir de la difícil situación que estaban viviendo miles de personas.

Te invitamos a ver las cápsulas de "Innovadores por el cuidado".

CARLOS URIBE, Jefe de Ventas Unidad Professional, Softys Colombia

Más cerca de nuestros clientes

ASEGURANDO LAS CONDICIONES DE HIGIENE FRENTE AL COVID-19

"Con la llegada de la pandemia por Covid-19, lugares que estaban acostumbrados al tránsito de cientos de personas se vieron obligados al cierre y a tomar medidas sanitarias para su reapertura. El aeropuerto El Dorado de Bogotá (Colombia) no fue la excepción. El desafío de mantener la operación con los más altos estándares sanitarios fue una constante prioridad.

Elite Professional cubrió dichas necesidades asesorando de manera experta al aeropuerto e instalando más de 500 dispensadores de alcohol gel y 80 estaciones de desinfección, reemplazando los secadores de aire por toallas de mano en rollo y proporcionando información para la prevención del Covid-19, entre otras medidas. Fue un socio experto en soluciones de higiene y limpieza, tan relevante en estos tiempos.

De esta forma, la terminal aérea más grande de Colombia y una de las más importantes de Latinoamérica, hoy se consolida como uno de los principales clientes de nuestra división institucional. Todo gracias al trabajo del equipo comercial y de servicio que lideró una venta consultiva, en la que se abordaron temas de costo en uso, desempeño de productos y disponibilidad de dispensadores, sumado a la inmediatez y flexibilidad para negociar.

Son estas las experiencias las que nos convierten en socios estratégicos y nos permiten afirmar que apoyamos al aeropuerto El Dorado en su operación; y en línea con las resoluciones exigidas por el gobierno nacional, lo que ratifica nuestro compromiso con la satisfacción de nuestros clientes.

Y es que, efectivamente, nuestro objetivo es estar 100% disponibles para nuestros clientes, estar cerca para apoyarlos y asesorarlos con soluciones integrales, que generen valor y consoliden así relaciones comerciales a largo plazo.

Esta premisa nos unió a Bureau Veritas y nos permitió ofrecer el sello "Safe Guard Elite Professional", de modo de certificar la incorporación de diversos elementos y protocolos de bioseguridad que permiten reiniciar las operaciones de nuestros clientes de forma segura, tanto para ellos como para sus clientes. Esto se llevó a cabo, durante el 2020, con el restaurante Madam Tusan y otros hoteles y casinos de Perú, lo que demuestra nuestra prioridad de entregar el mejor cuidado para cada uno de nuestros clientes".

DENISSE FAUNDEZ, Gerente Strategic Trade, Softys Corporativo

Mejoramos día a día para ti

MONITOREO A TRAVÉS DE ENCUESTA ADVANTAGE

"Estar dentro de los cinco mejores proveedores del retail es parte de nuestro plan estratégico y para lograrlo buscamos una absoluta alineación interna, que permita trabajar detrás de los aspectos clave que conforman una relación comercial *best in class*. Esto ha sido consistente a lo largo del tiempo (durante los últimos cinco años), lo que nos ha permitido estar cerca de los clientes, desarrollar relaciones estratégicas de largo plazo y capturar valor en conjunto.

Nuestras operaciones en Chile, Argentina y Perú han aceptado este desafío y han avanzado principalmente en tres áreas:

1. La relación comercial: vía implementación de robustos procesos de JBP y reuniones T2T de los principales ejecutivos de Softys con los equipos de liderazgo de los clientes.

2. Cadena de suministro: a través de mejoras en el servicio y mayor visibilidad de la información.

3. Desarrollo de categorías: compartiendo información clave de nuestras categorías, con las que buscamos generar crecimiento y valor conjunto.

"ES MUY INSPIRADOR VER CÓMO LOS PAÍSES Y ORGANIZACIONES VAN EVOLUCIONANDO, MEJORANDO EN TODAS SUS CAPACIDADES, FORMAS DE RELACIÓN COMERCIAL, PROCESOS, ETC. ENCAMINÁNDOSE A SER REALMENTE SOCIOS ESTRATÉGICOS DE NUESTROS CLIENTES, CAPITALIZADOS EN MEJORES RESULTADOS DE NEGOCIO".

EXPERIENCIA CONSUMIDORES

El 2020 fue un año de cambios en el comportamiento de los consumidores y en la relación con las marcas. El difícil año presionó hacia la búsqueda de productos más económicos, de mayor rendimiento y promociones, lo que derivó en una menor lealtad hacias las marcas. No obstante, las marcas de Softys se mantuvieron constantes en su evaluación, tanto en Consumer Tissue como en Personal Care.

En el caso de Babysec, la marca creció *Brand Power* y asociaciones para Chile, Perú y Uruguay, lo que la posicionó como la marca más conveniente.

ENFOQUE

Desarrollamos un estudio de nuestras marcas de consumo masivo. Este estudio cuantitativo incluye las principales categorías de los negocios de Consumer Tissue y Personal Care, y nos permite identificar sus principales indicadores de posicionamiento y poder de marca.

METODOLOGÍA

Para el estudio analizamos las marcas Elite, Higienol/Confort, Noble y Babysec, en los mercados que corresponden, mediante una encuesta panel por Internet.

RESULTADOS

PAPEL HIGIÉNICO

País	Ranking 2019	Ranking 2020	Movimiento anual
Argentina	1	1	0
Brasil	3	4	-1
Chile	1	1	0
México	5	5	0
Perú	2	2	0
Uruguay	1	1	0

PAÑALES

País	Ranking 2019	Ranking 2020	Movimiento anual
Argentina	3	3	0
Brasil	s/i	4	-
Chile	3	1	2
Perú	2	2	0
Uruguay	1	1	0

Fuente: Área Marketing Intelligence Regional.

EL VALOR DE NUESTRAS MARCAS

El mejor cuidado para un mejor mañana

TEMA MATERIAL

Valor de marca MAT
Ética publicitaria MAT
(103-1, 103-2, 103-3)

¿Por qué es material?

En las últimas cuatro décadas las empresas han visto la importancia de transversalizar la sostenibilidad. No solo en su operación, sino también en aquello que entregan a clientes y consumidores, donde las marcas toman un rol preponderante.

De forma creciente, las decisiones de consumo están más influenciadas por criterios medioambientales, sociales o de ética empresarial, donde además los consumidores están cada vez más conscientes del impacto que generan los productos y marcas que consumen. Por ello, ya no solo el precio y calidad son variables determinantes a la hora de la compra.

Estos argumentos han llevado a muchas organizaciones a entender la relevancia de sumarse a este cambio, integrando la sostenibilidad como un valor de las marcas, logrando que sea una palanca estratégica para el desarrollo del negocio. Así, lo haremos en Softys, porque sabemos que la sostenibilidad es transversal.

NUESTRAS GUÍAS PARA GESTIONAR ESTE MAT

- Estrategia de Sostenibilidad 2020-2023 Softys
- Metas Corporativas
- Principios de Ética Publicitaria

Valor de Marca MAT

(SOFTYS 2)

Sabemos que en una empresa de consumo masivo la sostenibilidad debe también ser parte del relato de sus marcas. Los consumidores están cambiando, tendencia cada vez más estable y acelerada, dando su preferencia y decisión de compra a aquellas marcas y empresas que lo están haciendo bien, ya sea desde un ángulo ético, ambiental o social.

Por lo mismo, es clave relevar cómo la sostenibilidad se transforma en un atributo del valor de nuestras marcas, ya que son ellas nuestro mayor capital, por lo que es vital entender cómo las pensamos y activamos en el futuro.

Tres grandes marcos estratégicos nos convocan a trabajar esta materia con especial fuerza:

1. Dada nuestra naturaleza de consumo masivo, el valor de marca es uno de los temas materiales propios de Softys.
2. Una de las prioridades de nuestro *Business Plan* 2020-2023 es "construir marcas que generan valor, facilitando así una mejor vida para las personas", idea que se refuerza con nuestro propósito corporativo.
3. Para incorporar la sostenibilidad en el ADN de nuestro negocio no basta con incluirla en la operación, sino que además debemos hacerlo en la comercialización, comunicación y desarrollo de nuestras marcas y productos, de cara a nuestros clientes y consumidores.

Adicionalmente, para una organización como Softys, hacer de la sostenibilidad un atributo clave del valor de sus marcas es cada vez más relevante, ya que nos permite generar diferenciación en productos que tienden a *comoditizarse*.

Dado esto, durante 2020 comenzamos la elaboración de una propuesta de "valor de marca sostenible" en la que, a través de una extensa revisión bibliográfica, detección de *benchmark* y mejores prácticas mundiales, además de entrevistas a nuestros múltiples grupos de interés, elaboramos un marco conceptual que nos permitirá concretar nuestra hoja de ruta de trabajo en la materia, y que esperamos publicar durante 2021.

Acuerdo de Producción Limpia

PARA EL ECOETIQUETADO DE ENVASES Y EMBALAJES

"Entendemos que como productores debemos ser responsables de los envases que ponemos en el mercado, ya que se transformarán en residuos, de no mediar procesos de economía circular. Por ello, como una respuesta temprana a uno de los instrumentos establecidos en la Ley de Responsabilidad Extendida del Productor (REP), nace el ecoetiquetado de envases y embalajes, que busca educar al consumidor, incidiendo en su preferencia de compra y fomentando la cultura del reciclaje a nivel nacional.

De esta forma, y en conjunto con otras 30 organizaciones, nos unimos al Acuerdo de Producción Limpia (APL) del Ministerio de Medio Ambiente y Sofofa para desarrollar e implementar el ecoetiquetado en Chile. Éste contempla dos componentes: sello de reciclabilidad e información para el reciclaje. Asimismo, y para la obtención del sello y su certificación, se definieron tres requisitos para la reciclabilidad, separabilidad y demanda.

Para los participantes del APL la meta era evaluar y certificar cinco tipos de producto para la obtención del sello. En Softys, logramos certificar 131 tipos de productos.

Para lograr esta meta es primordial educar al consumidor, comunicarles qué, cómo y dónde se pueden reciclar los envases que les entregamos. Esto, además, permitirá que la industria del reciclaje se potencie cada vez más y que el consumidor tenga realmente la oportunidad de tener un consumo responsable y sostenible.

Nos enorgullece decir que el 98% de los envases de nuestros productos son reciclables.".

TANIA ACUÑA, Jefa de Sostenibilidad, Softys Chile

Ética Publicitaria[MAT]

(417-2, 417-3)

Nuestros productos llegan a millones de consumidores en Latinoamérica, por lo que sin duda su comunicación y publicidad tienen una función y un impacto. Nuestros mensajes esperan presentar al consumidor nuestros productos, sus características y atributos diferenciales, de manera que realicen una compra informada y que cumplan con sus estándares y necesidades.

Sabemos que llegamos a un público masivo, por lo que comunicar de forma veraz las cualidades de nuestros productos es de gran relevancia. Es aquí donde la ética publicitaria se convierte en un principio fundamental, que nos permite utilizar estos medios para entregar un mensaje sobre nuestros productos sin engaños al público ni creando falsas necesidades, respetando y promoviendo los derechos de los consumidores.

Dado lo anterior, a inicios de 2020 lanzamos los Principios de Ética Publicitaria de Softys, documento que fue firmado por todas las agencias con las que trabajamos.

PRINCIPIOS DE CUIDADO EN ÉTICA PUBLICITARIA

CUIDAMOS A LAS PERSONAS EN SU INTIMIDAD

ACOMPAÑAMOS A LAS PERSONAS EN CADA ETAPA DE SUS VIDAS

RESPETAMOS LA PROPIEDAD DE LAS PERSONAS

Además, contamos con la debida autorización para utilizar los derechos de imagen y voces de las personas naturales que aparecen en nuestras campañas, y de ser éstos menores de edad, contamos con la autorización de sus padres. Asimismo, contamos con las licencias o autorizaciones, para el uso de la música (en cualquiera de sus versiones) contenida en las campañas, por parte del o los titulares de los derechos de autor y/o derechos conexos asociados a ella.

NOS PREOCUPAMOS QUE NUESTRAS CAMPAÑAS NO INCLUYAN REPRESENTACIONES DE GÉNERO NI ESTEREOTIPOS. Y POR ELLO, SI UNA CAMPAÑA ESTÁ ORIENTADA A MENORES DE EDAD, CUIDAMOS ESPECIALMENTE QUE EL PRODUCTO ANUNCIADO Y EL TIPO DE PUBLICIDAD SEAN APROPIADOS PARA LA AUDIENCIA INFANTIL Y JUVENIL.

04

Potenciar el desarrollo de las comunidades locales

SOMOS PARTE DE LAS COMUNIDADES QUE NOS ACOGEN, POR LO QUE BUSCAMOS GENERAR UN RELACIONAMIENTO PROACTIVO, CERCANO Y DE CONFIANZAS MUTUAS. PARA ESTO, POTENCIAMOS EL DESARROLLO DE NUESTRAS COMUNIDADES LOCALES A TRAVÉS DE PLANES DE RELACIONAMIENTO COMUNITARIO Y PROYECTOS DE DESARROLLO LOCAL, QUE LES ENTREGUEN EL MEJOR CUIDADO.

1
Proyecto de inversión social, que entrega soluciones de agua potable en Latinoamérica.

3
Proyectos ganadores de Softys Water Challenge.

15 millones
De mascarillas donadas en la región, en plena pandemia por Covid-19.

18
Plantas con diagnósticos de gestión comunitaria.

9
Plantas con diagnósticos comunitarios y territoriales.

37
Asociaciones y membresías.

PROMESA QUE TRASPASA TERRITORIOS

El mejor cuidado para un mejor mañana

TEMA MATERIAL

Relacionamiento comunitario MAT
Desarrollo local MAT
(103-1, 103-2, 103-3)

¿Por qué es material?

El acelerado aumento de la población mundial, la urbanización y las nuevas tecnologías dan como resultado un número creciente de comunidades con infraestructuras y servicios inadecuados y sobrecargados (en residuos, sistemas de agua y saneamiento, transporte, entre otros).[11]

En este sentido, y considerando que las comunidades son sistemas complejos, con numerosas problemáticas y, en algunos casos, con menor articulación para tomar decisiones, el trabajo colaborativo entre los actores presentes en el territorio es clave para el desarrollo de las mismas.

La relación y la sana convivencia con las comunidades son aspectos fundamentales en Softys, lo que redunda en el propósito de cuidado y promesa de sostenibilidad. El cuidado de las personas y la confianza que generamos con nuestras comunidades vecinas a nuestras operaciones son dos compromisos diferenciadores que forman la base y guían nuestro vínculo con las comunidades que nos acogen.

NUESTRAS GUÍAS PARA GESTIONAR ESTE MAT

- Estrategia de Sostenibilidad 2020-2023 Softys
- Diagnóstico de relacionamiento comunitario y desarrollo local
- Política de Donaciones
- Programas de desarrollo local

11. Fondo de Población de las Naciones Unidas, "Urbanización". Disponible en: https://www.unfpa.org/es/urbanizaci%C3%B3n

EN 2020 NOS PROPUSIMOS REFORZAR FUERTEMENTE NUESTRO TRABAJO EN MATERIA SOCIAL, MATERIALIZANDO ASÍ EL SUEÑO DE POTENCIAR EL DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES LOCALES, EJE CENTRAL DE NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD 2020-2023.

Nuestra línea base fue la exhaustiva revisión del estado de nuestra gestión comunitaria en 18 plantas de la región, realizado durante los meses de noviembre y diciembre de 2019. Este trabajo se profundizó durante 2020 mediante un Diagnóstico de Relacionamiento Comunitario Regional, que se focalizó inicialmente en 9 plantas prioritarias en la región de acuerdo al grado de exposición y gestión comunitaria, y que tuvo por objetivo relevar (1) los principales asuntos de interés local (2) indicadores de desarrollo (3) impacto de las acciones e iniciativas desarrolladas por Softys, entre otros puntos atingentes.

HITOS EN MATERIA DE RELACIONAMIENTO COMUNITARIO
-

Enero /Febrero

DIAGNÓSTICO DEL ESTADO DE LA GESTIÓN COMUNITARIA
-

Proceso que se desarrolló en 18 plantas de Latinoamérica, con el fin de comprender el nivel de gestión actual de cada una de ellas en materia de relacionamiento comunitario y desarrollo local, relevando variables como: governance local en materia comunitaria, presupuesto, proyectos ejecutados y en curso, entre otros puntos clave.

Mayo /Junio

DIAGNÓSTICO DE RELACIONAMIENTO COMUNITARIO
-

Mapeo que realizamos inicialmente en 9 plantas industriales, con el objetivo de identificar asuntos de interés local, indicadores de desarrollo humano, percepción de Softys en cada localidad, grado de madurez del relacionamiento comunitario, entre otros, lo que dio como resultado recomendaciones transversales y por planta para Softys y su estándar de relacionamiento comunitario regional.

Julio /Agosto

RELEVAMIENTO DE MEJORES PRÁCTICAS CORPORATIVAS
-

En materia de relacionamiento comunitario y desarrollo local.

Septiembre /Octubre

PRESENTACIÓN DE DIAGNÓSTICOS COMUNITARIOS A LOS GERENTES GENERALES Y EQUIPOS LOCALES
-

Se realizaron con el objetivo de dar a conocer la información encontrada y validar conclusiones, instancias que permitieron generar un plan de trabajo y líneas de acción concretas de corto, mediano y largo plazo en cada país, en materia de relacionamiento comunitario y desarrollo local.

Noviembre /Diciembre

INICIO DE LA ELABORACIÓN DE LA POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO COMUNITARIO Y DESARROLLO LOCAL DE SOFTYS
-

Que definirá el estándar de relacionamiento para las distintas plantas, además de plantear una oferta de valor concreta que nos permita generar desarrollo local en las comunidades que nos acogen.

COMUNIDADES DIAGNOSTICADAS

- **Etapa 1:** 9 plantas en la región: Talagante y Puente Alto (Chile); Arequipa, Lima y Cañete (Perú); Zárate y Naschel (Argentina); Caieiras (Brasil) y Altamira (México).
- **Etapa 2:** Pando (Uruguay), Valle de México (México), Gachancipá y Santander de Quilichao (Colombia).

Este conocimiento de los territorios, realidades y problemáticas de las comunidades que nos acogen nos permitirá elaborar una política de relacionamiento comunitario y desarrollo local de Softys en 2021, la que tendrá alcance en los ocho países donde contamos con operación industrial y que busca seguir activando nuestra promesa de **"el mejor cuidado, para un mejor mañana".**

Esta Política de Relacionamiento Comunitario y Desarrollo Local será, a su vez, acompañada por un *Toolkit* de Relacionamiento Comunitario, pautas y guías que permitirán proceder con esta política en el territorio, considerando la pertinencia local.

También, y porque efectivamente las realidades de las comunidades que nos acogen son diferentes, generaremos planes de Relacionamiento Comunitario por país y planta, trabajo que será elaborado conjuntamente entre la Gerencia de Sostenibilidad Corporativa y los equipos locales.

Finalmente, y porque sabemos la importancia que tiene el dejar capacidades instaladas en esta materia para así desarrollar procesos de mejora continua, en 2021 desarrollaremos un robusto programa de formación, en el que capacitaremos a los actores clave en cada país, lo que permitirá fortalecer nuestra gestión en este ámbito, tan relevante para la sostenibilidad de nuestra compañía.

Relacionamiento Comunitario MAT

(413-1)

En Softys, entendemos nuestro rol de ciudadanos corporativos, y sabemos que las comunidades que se encuentran más cercanas a nuestras plantas pueden verse directamente impactadas por nuestras operaciones. Por ello, **buscamos construir una relación de largo aliento, cuyos pilares sean el cuidado, la confianza, la transparencia y la integridad,** y por tanto compromisos diferenciadores que seguimos materializando con todos nuestros grupos de interés.

En Softys cada una de nuestras plantas implementa, dada la realidad local, acciones e iniciativas que apuntan a generar una relación proactiva, lo que a partir de 2021 esperamos estandarizar a través de nuestra **política de relación comunitaria y desarrollo local.**

Adicionalmente, contamos con programas de relacionamiento con las comunidades que se realizan de manera local, y que dada su trayectoria e impacto en los territorios son destacados por nuestros vecinos. Principalmente, en 2020 esta gestión estuvo enfocada en la prevención del Covid-19. Algunas de ellas son:

PROGRAMA PUERTAS ABIERTAS

Visitas a planta presenciales y virtuales. Durante 2020, estas actividades lograron llegar a 250 familias de colaboradores conectados a la transmisión y 8 personas de la comunidad.

CHARLAS VIRTUALES

Charlas enfocadas en promover la salud integral, prevención del Covid-19, manejo del estrés y ansiedad, y que beneficiaron a 1.045 personas.

TALLERES VIRTUALES

Talleres sobre diversos temas orientados, principalmente, a empoderar a mujeres. En 2020 estuvieron enfocados en desarrollo de microemprendimientos e ingresos del hogar y beneficiaron a 130 personas.

Además, mantenemos tres programas de educación con las comunidades en Argentina y Perú:

CASA DE ABRIGO DE ZÁRATE [12]

Durante 2020 reforzamos nuestro acompañamiento al desarrollo de 200 niños/as del Hogar Casa de Abrigo de Zárate, mediante cajas didácticas y acceso ilimitado a una plataforma educativa y con contenido lúdico que elaboramos en alianza con la Fundación Garrahan[13].

ACERCARSE

Programa a través del cual llegamos con material didáctico sobre problemas ambientales a 300 estudiantes de primaria de la escuela pública en Campana, Zárate y Lima, lo que se complementó con capacitaciones a docentes de las mismas escuelas durante 2020.

EDUCACIÓN PARA EL ÉXITO

En alianza con la ONG Cedro desarrollamos el proyecto "Educación para el éxito" en tres colegios de Santa Anita (Perú), con el objetivo de promover la permanencia en la escuela y entregar información sobre sus derechos básicos.

El programa tuvo 212 estudiantes beneficiados, 232 docentes capacitados y 171 familias sensibilizadas sobre sus derechos.

12. El Día del Niño, organizado por Softys en el marco de esta iniciativa, fue declarado "de Interés Solidario" por el Honorable Concejo Deliberante de Naschel.

13. Fundación Garrahan entregó un reconocimiento a Papelera de la Plata por su compromiso solidario y ecológico en el "Programa de Reciclado y Medio Ambiente".

Desarrollo Local MAT

(SOFTYS 4)

NUESTRO PROPÓSITO ES EL CUIDADO Y TENEMOS LA CONVICCIÓN DE QUE LA SALUD E HIGIENE SON MOTORES DE DESARROLLO Y BIENESTAR. POR LO MISMO, NUESTRA OFERTA DE VALOR ESTÁ ÍNTIMAMENTE RELACIONADA CON PROMOVER ESTE CUIDADO E HIGIENE EN LAS PERSONAS Y EN SUS COMUNIDADES, LO QUE SE HA MATERIALIZADO EN IMPORTANTES PROYECTOS REGIONALES, COMO NUESTRO SOFTYS WATER CHALLENGE, QUE ESPERAMOS SEGUIR CONCRETANDO A FUTURO.

Lanzamiento Softys Water Challenge

WATER CHALLENGE By Softys

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
(6.1)

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
(17.17)

UNA GOTA PUEDE CAMBIARLO TODO, UNA SOLUCIÓN TAMBIÉN

Sabemos que el acceso al agua es un factor habilitante de la salud e higiene de las personas y, por tanto, un factor decisivo de desarrollo. Por ello, Softys Water Challenge es una iniciativa que busca llevar agua potable a las comunidades más carentes de este recurso básico en Latinoamérica.

Este proyecto conecta, a su vez, con los esfuerzos que desde Softys lideramos en materia de eficiencia hídrica, gestión de riesgos asociados al agua y seguridad hídrica en cadena de suministro, entre otras aristas, y que se orientan a la meta de reducción de un 40% del uso de agua industrial al 2025, uno de los compromisos sostenibles de Empresas CMPC.

Durante 2020 Softys Water Challenge, en alianza con Fundación Amulén y el Centro de Innovación UC, convocó a emprendedores de todo el mundo a proponer soluciones de acceso a agua potable. El proceso culminó en abril con más de 500 postulaciones de 31 países, de los cuales 85 proyectos cumplieron al 100% las bases y pasaron a la siguiente etapa.

Entre los meses de mayo y julio, y gracias al apoyo del Centro de Innovación UC, se implementó un proceso de aceleración 100% *on-line*, dadas las restricciones de la pandemia por Covid-19, para los 20 mejores proyectos seleccionados por un jurado técnico de gran nivel.

Finalmente, durante el mes de agosto se llevó a cabo la premiación 2020 de Softys Water Challenge, que contó con más de 3 mil conectados a la transmisión en directo por Internet y en el que se repartieron USD 45.000 entre los tres ganadores que, además, podrán implementar sus soluciones en distintas comunidades de Latinoamérica. Estos proyectos serán también financiados por Softys, materializando así nuestro compromiso de "potenciar el desarrollo de las comunidades locales".

Visita el sitio web de Softys Water Challenge.

Visita el Instagram de Softys Water Challenge.

NOS VISITARON EN 2020

"El agua es el recurso natural número uno. Se encuentra en la cúspide de la pirámide. El 97,5% del agua del planeta es agua salada y solo el 2,5% del es dulce. Y casi todo este porcentaje corresponde a hielo o nieve, el 30% es subterránea y solo el 0,3% está en los ríos y lagos a los cuales tenemos acceso. Hoy más que nunca vemos que el suelo tiene sed, ciudades completas tienen sed. Ninguna de nuestras ciudades y países tienen garantía de tener agua permanentemente. Hay quienes se tranquilizan pensando en que la solución es desalinizar el océano, pero ¿cuál es el costo de esa acción? Sin duda esta solución no nos servirá a todos.
Un desafío importante, uno de los más importantes, es que ninguno de nosotros como ciudadanos podemos quedarnos esperando a que nos lleguen las respuestas. Todos tenemos que ser parte de la construcción de nuestro futuro. Si no hay agua, no hay vida".

YOLANDA KAKABADSE
Conservacionista, cofundadora de Sistema B Ecuador, expresidenta de WWF y UICN
Ceremonia de premiación Softys Water Challenge 2020

-
Lanzamiento Softys Water Challenge
-

3 PROYECTOS GANADORES

MÉXICO

IslaUrbana

Isla Urbana

Diseña e instala sistemas de captación de agua de lluvia en los techos de las casas, brindando una fuente alternativa de agua potable a comunidades vulnerables de forma eficiente y sostenible.

-
NABINI VERA, Director de Comunicaciones de Isla Urbana
-

PREMIO RECIBIDO: USD 20.000 Y LA POSIBILIDAD DE IMPLEMENTAR SU PROYECTO CON EL FINANCIAMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO DE SOFTYS.

"¡Muchas gracias, estoy muy feliz, qué emoción más grande, tengo muchas ganas de que toda Latinoamérica capte agua de lluvia, algo tan necesario! Son más de 1,5 millones de personas que podrán aprovechar la lluvia. En todos lados estamos viviendo una situación muy compleja en temas de agua, que anualmente se agudiza más. A nivel personal, creemos que tiene la posibilidad de expandirse y llegar a diferentes lugares y encontrar una ventana a través de la que podamos ingresar, es algo muy lindo. En nuestro undécimo año es hora de empezar a ver más allá de nuestras fronteras y gracias a Softys Water Challenge lo podremos lograr".

CHILE

Remote Waters

Remote Waters

Tecnología de purificación de agua de mar o subterránea que la convierte en potable, limpia y segura, para comunidades con acceso limitado a este recurso. Consiste en un purificador de fácil operación y traslado, que trata el agua contaminada o salada.

-
PABLO CASSORLA, Fundador de Remote Waters
-

PREMIO RECIBIDO: USD 15.000

"Muchas gracias por la noticia. Estoy muy agradecido por el reconocimiento. Creo que todas las tecnologías son complementarias y aportan a entregar agua al sector rural".

ISRAEL

Watergen

Watergen

Dispositivo que produce agua potable a partir de generadores que aprovechan la humedad del ambiente para transformarla en agua potable y purificada. Puede proveer agua a nivel domiciliario o comunitario.

-
FÉLIX ALLENDES VÁSQUEZ, Watergen
-

PREMIO RECIBIDO: USD 10.000

"¡Qué buena noticia, excelente noticia! Lo que hacemos son soluciones éticas y esto nos llena el corazón de alegría, cuando materializamos nuestro primer proyecto. Me mueve la acción social, toda mi vida la he relacionado con temas de acción social, así que esto es una emoción tremenda".

Sin agua, no hay higiene

SOFTYS WATER CHALLENGE

> MARÍA JOSÉ OCHAGAVÍA, Subgerente de Sostenibilidad Regional, Softys Corporativo

"Sin agua, no hay higiene no hay cuidado". Porque sabemos que la falta de agua correlaciona con otras variables relevantes para el desarrollo de las personas y sus comunidades, como el acceso a educación o la equidad de género, esta premisa dio origen durante 2020 al Softys Water Challenge.

Este proyecto, además, contribuye de manera concreta al ODS 6 "Agua limpia y saneamiento" de la Agenda 2030 de la ONU, específicamente a la meta 6.1 –"De aquí a 2030, lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos"– y con la cual nos hemos comprometido a través de nuestra Estrategia de Sostenibilidad 2020-2023.

Para profundizar en lo que fue este proyecto entrevistamos a María José Ochagavía, Subgerente de Sostenibilidad Regional.

Cuéntanos, ¿cómo fue el desarrollo del Softys Water Challenge?

Fueron meses de intenso trabajo. Comenzamos en enero con un lanzamiento de la iniciativa a nivel regional en un evento patrocinado por COP25. Luego, celebramos la llegada de más de 500 postulaciones de 31 países, cifra que jamás imaginamos; y más adelante, la aceleración de los 19 proyectos preseleccionados, con representación de 4 continentes; y la premiación en agosto, por streaming, con más de 3 mil personas conectadas a nivel mundial y en la que conocimos los proyectos ganadores. Todos muy distintos, pero con un objetivo común: dar agua potable a las comunidades más carentes de este recurso básico en la región.

Y en medio de toda esta vorágine, ¡la pandemia! ¿Cómo lograron manejarlo?

Efectivamente, en la mitad de todo esto una pandemia que cambió de manera importante los planes, pero que logramos sortear a través de un proceso de selección y aceleración 100% remoto. El apoyo del Centro de Innovación UC fue gravitante, no solo por llevar todo el acompañamiento a digital, sino por el contacto uno a uno que tuvieron con cada emprendedor/a durante el proceso, manteniendo este *Challenge* vivo durante un largo período.

¿Cómo dieron a conocer las soluciones ganadoras?

La idea original era generar un *Bootcamp* de dos días en el Centro de Innovación UC, al que vendrían los diez emprendedores/as finalistas y también el jurado internacional que elegiría los tres proyectos ganadores. Aquí la flexibilidad y capacidad de adaptación volvieron a jugar un papel clave y terminamos generando un evento de premiación 100% *online*, que contó con la tremenda participación de Yolanda Kakabadse como *keynote speaker* llegamos a muchísimas más personas de las que imaginábamos en un inicio para un evento presencial.

¿Concretamente, cuál fue la concurrencia?

Tuvimos 2.480 personas conectadas a través de Softys.tv y 15.990 a través de La Tercera Online, concurrentes de distintos países y latitudes. Jamás hubiéramos llegado a estas cifras en un evento presencial, por lo que ciertamente la capacidad de adaptación tiene su lado amable. El evento fue transmitido el 20 de agosto y traducido de manera simultánea al portugués.

¿Nos puedes adelantar algo sobre las implementaciones que se realizarán en 2021?

Efectivamente, el corazón del Softys Water Challenge está en llegar con soluciones de acceso a agua potable a las comunidades más carentes de Latinoamérica. En este sentido, ya nos encontramos implementando el proyecto de Isla Urbana en dos comunidades en Chile y evaluando posibles implementaciones en Brasil, Perú y Argentina, las que esperamos poder activar cuanto antes.

¿Cómo se ha sentido, en lo personal, liderar un proyecto de estas características?

Este ha sido un proyecto que se ha liderado desde muchas veredas, pero efectivamente es inspirador palpar en acciones concretas cómo las organizaciones activan sus propósitos, cómo gestionan sus temas materiales y los traen al centro de la discusión. El Softys Water Challenge, sin duda, ha sido un buen reflejo de esto.

NUESTRA VINCULACIÓN CON PROBLEMAS QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A TANTAS COMUNIDADES EN LA REGIÓN Y QUE CORRELACIONAN CON OTROS PROBLEMAS IGUAL O MÁS COMPLEJOS, COMO SON LA POBREZA, EL ACCESO A EDUCACIÓN O LA EQUIDAD DE GÉNERO, NOS PERMITE DIMENSIONAR LA ENORME RESPONSABILIDAD Y TREMENDO IMPACTO QUE PODEMOS GENERAR, POR LO QUE SÓLO PUEDO ACOTAR QUE ES UN ORGULLO LIDERAR PROYECTOS DE ESTA ÍNDOLE.

Te invitamos a ver el video de este caso.

JUNTOS: MÁS LEJOS, MÁS RÁPIDO

Formamos alianzas

PARA DESARROLLAR NUESTRO SUEÑO, LA GENERACIÓN DE ALIANZAS CON DIVERSAS INSTITUCIONES Y ORGANISMOS ES CLAVE PARA AVANZAR MÁS RÁPIDO Y CON MAYOR IMPACTO, MUY EN LÍNEA CON EL ODS 17 DE LA AGENDA 2030, QUE NOS RECUERDA LA IMPORTANCIA DE LAS ALIANZAS PARA LOGRAR NUESTROS OBJETIVOS.

Estas contribuciones no se realizan a campañas, partidos ni candidatos políticos, ni a autoridades ni organizaciones de lobby. En este sentido, 2020 estuvo marcado por donaciones asociadas a la protección contra el Covid-19, como productos de limpieza y cuidado personal.

DONACIÓN DE MASCARILLAS

Una vez que la Organización Mundial de la Salud (OMS) decretó pandemia por Covid-19, en Softys rápidamente pensamos en cómo contribuir y apoyar a nuestros vecinos que más lo necesitaban, entendiendo que nos enfrentábamos a la carencia creciente de productos de primera necesidad.

Dado lo anterior, en abril de 2020 iniciamos la producción de mascarillas en Argentina, Brasil, Chile, Perú y nuestra filial en México, lo que estuvo acompañado por un compromiso de donación de 15 millones de ellas en Latinoamérica, lo que nos permitió entregar un suministro oportuno y de calidad en tiempos de escasez a diferentes servicios públicos y organismos sanitarios.

Fue un proyecto de enorme envergadura, que nos permitió materializar nuestro propósito de cuidado y que generó un tremendo sentido de orgullo en nuestros colaboradores, quienes veían cómo su trabajo diario se transformaba en un apoyo concreto a tantas instituciones de salud que lo requerían. También, fue un proyecto reconocido por distintos organismos y entidades en los países donde operamos:

- **Argentina:** agradecimiento por parte del Honorable Concejo Deliberante del Partido de Zárate, por nuestra solidaridad y compromiso con la comunidad local. Agradecimiento de la Fundación Garraham por la donación de barbijos a esa institución.
- **Brasil:** Premio Ética Nos Negocios, por las acciones de donación y pronta atención de las necesidades de la población.
- **Colombia:** reconocimiento Cruz del Samán de Oro en Santander de Quilichao, por las acciones realizadas en pro de la ciudadanía y en apoyo a la municipalidad.

Entrega de mascarillas a Gendarmería de Chile

Contigo en los momentos difíciles

MÁQUINA DE MASCARILLAS

NOS DIMOS CUENTA DE QUE SOMOS CAPACES DE VIVIR POR EL PROPÓSITO DE SOFTYS Y PONERLO COMO PRIORIDAD. NO SE IMAGINAN EL ORGULLO Y EMOCIÓN QUE NOS PRODUJO EL PRIMER SET DE MASCARILLAS.

FERNANDO LAVALLE, Subgerente Producción Sanitarios, Softys Perú

Con la llegada de la pandemia del coronavirus no hubo país que quedara ajeno a la crisis sanitaria y, como empresa, Softys contribuyó para salir adelante juntos.

Así, durante el inicio del estado de emergencia se detectó que había falta de disponibilidad y acceso a las mascarillas, elemento fundamental para la protección de las personas. En línea con sus valores de preocupación por el cuidado de las personas, la organización buscó una solución: fabricar localmente este elemento, poniendo en práctica más que nunca el propósito de cuidado.

A partir de lo anterior, se realizó una inversión para la instalación de seis máquinas fabricadoras, lo que nos permitió comprometer y entregar 15 millones de mascarillas en Latinoamérica. Perú fue uno de los países donde se instaló una de las máquinas y Fernando Lavalle, quien lideró al equipo de Operaciones para este proyecto.Nos cuenta su experiencia de implementación.

¿Cómo fue la recepción de este proyecto por parte del equipo?

Efectivamente fue un proyecto que se nos encargó realizar con la mayor premura posible. Ello siempre genera dificultades, pero entendiendo la envergadura y el potencial impacto, sabíamos que teníamos que lograr su puesta en marcha rápidamente.

Compramos una máquina de mascarillas de pliegues a un proveedor en Asia y la trajimos a Perú para arrancarla en la Planta Lima de Personal Care. Esto involucró trabajos de ingeniería previa y adaptación de las instalaciones para la producción en tiempo récord.

¿Qué beneficios trajo esta iniciativa?

Logramos producir un total de 7.846.000[14] mascarillas en el Perú, lo que nos permitió donar en pleno peak de la crisis sanitaria -a través del Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud (Cenares) - tres millones de mascarillas a personas que lo requerían con tanta necesidad, debido a la escasez del producto en ese momento.

Además, pudimos proteger a todo nuestro personal diariamente con nuestras propias mascarillas y salir al mercado para abastecer las necesidades de nuestros consumidores. Creo que dimos respuestas a todos los grupos de interés con los que nos relacionamos.

¿Qué destacarías de este proyecto?

Lo que más destaco fue la flexibilidad y rapidez de respuesta de los equipos en todos los países para comprometerse con el proyecto y responder a una muy importante necesidad de la población, poniendo como objetivo el cuidado de las personas.

Te invitamos a ver el video de este caso.

14. Producción a septiembre de 2020.

Asociaciones y Membresías

(102-12, 102-13)

ARGENTINA

- Asociación del Crédito Industrial Argentino (ACIA)
- Asociación de Industrias de Marca (ADIM)
- Asociación de Fabricantes de Celulosa y Papel (AFCP)
- Cámara de Dirigentes de Información y Crédito (CADIC)
- Unión Industrial de Zarate
- Cámara de Comercio Argentino-Chilena
- Cámara de Sociedades Anónimas
- Grupo AcercaRSE

MÉXICO

- Cámara Nacional de las Industrias de la Celulosa y del Papel
- Asociación de Industriales del Sur de Tamaulipas, A. C.
- Cámara Nacional de Autotransporte de Carga (CANACAR)
- Industriales Asociados del Parque Mitras, A. C.
- Cámara de la Industria de Transformación (CAINTRA)
- Cámara Mexicana Chilena de Comercio e Inversión, A. C.

PERÚ

- Cámara de Comercio de Lima
- Sociedad Nacional de Industrias
- Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA)
- Comité de Operación Económica del Sistema Interconectado Nacional (COES)
- Cámara de Comercio Peruano-Chilena
- Asociación de Buenos Empleadores (ABE)
- APERHU Asociación Peruana de RRHH

URUGUAY

- Asociación de Fabricantes de Papel (AFP)
- Cámara de Industrias del Uruguay
- Centro de Estudios de la Realidad Económica y Social (CERES)
- Cámara Comercial Industrial Agraria de Pando (CCIAP)

BRASIL

- Associação Brasileira das Indústrias de Higiene Pessoal, Perfurmaria e Cosméticos (ABIHPEC)
- Indústrias Brasileiras de Árvores (IBA)
- Associação Brasileira Técnica de Papel e Celulose (ABTCP)

CHILE

- Asociación Gremial de Industrias Proveedoras (AGIP)
- Asociación Nacional de Avisadores de Chile (ANDA)
- Cámara de Comercio de Santiago

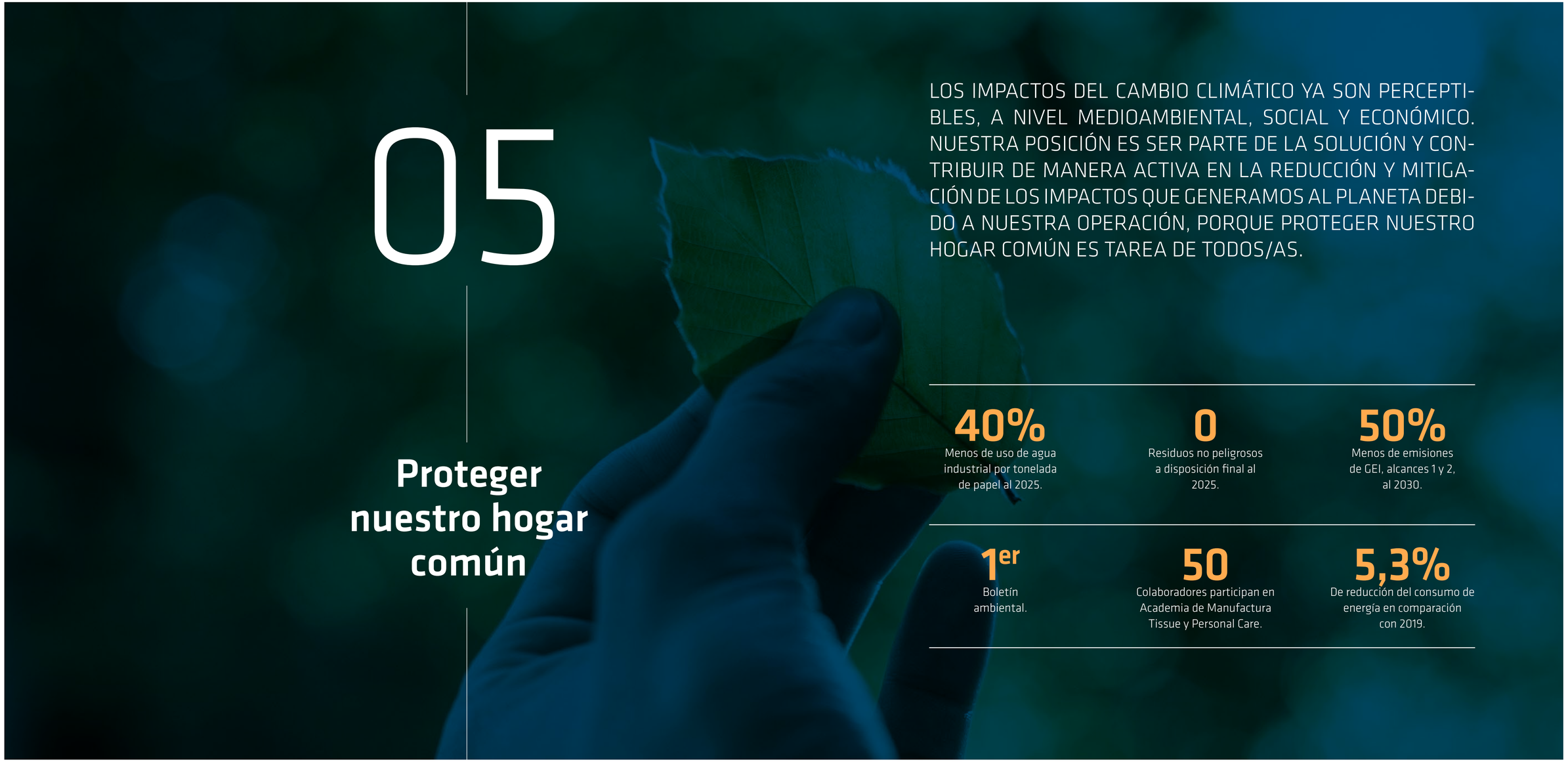
COLOMBIA

- Asoenergía
- Prodensa -Corporación Prodesarrollo del Norte de la Sabana
- ACRIP - Federación Colombiana de Gestión Humana
- Cámara de Comercio e Industria Colombo-Chilena

ECUADOR

- Cámara de Comercio Guayaquil
- Fedexpor

Softys, Guayaquil, Ecuador



05

Proteger nuestro hogar común

LOS IMPACTOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO YA SON PERCEPTIBLES, A NIVEL MEDIOAMBIENTAL, SOCIAL Y ECONÓMICO. NUESTRA POSICIÓN ES SER PARTE DE LA SOLUCIÓN Y CONTRIBUIR DE MANERA ACTIVA EN LA REDUCCIÓN Y MITIGACIÓN DE LOS IMPACTOS QUE GENERAMOS AL PLANETA DEBIDO A NUESTRA OPERACIÓN, PORQUE PROTEGER NUESTRO HOGAR COMÚN ES TAREA DE TODOS/AS.

40%
Menos de uso de agua industrial por tonelada de papel al 2025.

0
Residuos no peligrosos a disposición final al 2025.

50%
Menos de emisiones de GEI, alcances 1 y 2, al 2030.

1er
Boletín ambiental.

50
Colaboradores participan en Academia de Manufactura Tissue y Personal Care.

5,3%
De reducción del consumo de energía en comparación con 2019.

UN SOLO EQUIPO, GRANDES RESULTADOS

Gestión medioambiental

El mejor cuidado para un mejor mañana

TEMA MATERIAL

- Agua MAT
- Emisiones MAT
- Energía MAT
- Residuos MAT
- Materiales y embalaje MAT
- Calidad y seguridad de productos MAT

(103-1, 103-2, 103-3)

Jhonny de León
Planta Pando,
Softys Uruguay

¿Por qué es material?

Tal como señala la ONU, a través de la Agenda 2030, el cambio climático afecta a todos los países en todos los continentes. Algunas de sus consecuencias son la alteración a las economías mundiales, la afectación de la vida de millones de personas y los impactos en los ecosistemas naturales. Los sistemas meteorológicos están cambiando, los niveles del mar están subiendo y los fenómenos climáticos son cada vez más extremos.

Los últimos datos de la Organización Meteorológica Mundial (OMM) publicados indican que los niveles de dióxido de carbono (CO2) y otros gases de efecto invernadero en la atmósfera aumentaron a nuevos máximos el año pasado, lo que seguirá impactando nuestro hogar común.

En Softys decidimos tomar acción en esta materia a la que todos estamos llamados a hacernos cargo. Por eso, desde 2019 contamos con ambiciosas metas que se traducen en la implementación de iniciativas que permitan reducir el uso de agua, generar menor cantidad de emisiones, ser eficiente en el uso de materiales y que estos sean amigables con el medioambiente, además de minimizar los residuos.

NUESTRAS GUÍAS PARA GESTIONAR ESTE MAT

- Política de Cambio Climático
- Política de Medioambiente
- Metas corporativas
- TPM

Para alcanzar nuestras ambiciosas metas de sostenibilidad medioambiental, debemos aumentar la conciencia colectiva respecto de los impactos ambientales que pueden producir nuestras operaciones y las formas de mitigarlos. Esto implica un trabajo coordinado y sistemático, para lo cual necesitamos estandarizar prácticas a nivel regional en los países de operación, lo que en 2020 vimos reflejado en tres acciones relevantes:

1. MAPEO DE RIESGOS MEDIOAMBIENTALES

Con el objetivo de minimizar nuestros impactos sobre el medioambiente, hacer más eficientes nuestros procesos y alinear la gestión medioambiental a las directrices que nos entrega la metodología TPM (Total Performance Management) en nuestras operaciones realizamos un mapeo de riesgos medioambientales en las distintas líneas de producción, iniciativa que demandó el involucramiento de todas nuestras plantas. Este proyecto, liderado por los equipos locales y regionales de medioambiente y los líderes del pilar Seguridad, Salud y Medioambiente, identificó cada uno de los puntos donde se pueden generar derrames, escapes, fugas o emisiones con impacto potencial sobre el medioambiente.

Posterior a la identificación, representamos estos riesgos en mapas que se mantienen junto a las líneas de producción, de manera de facilitar al máximo la ubicación espacial de estos riesgos potenciales por parte de los operadores de las máquinas y, en conjunto con los líderes de proceso y comunidad de medioambiente, se puedan generar las estrategias adecuadas para su prevención y planes de contingencia. Hoy nos encontramos en proceso de estandarizar estos mapas de manera de contar con un formato común para todas las plantas.

2. PRIMER BOLETÍN MEDIOAMBIENTAL

En noviembre de 2020 elaboramos nuestro primer Boletín Ambiental, documento informativo que trimestralmente comparte las mejores prácticas de nuestras plantas con el resto de las filiales, para así propiciar procesos de mejora continua dentro de Softys.

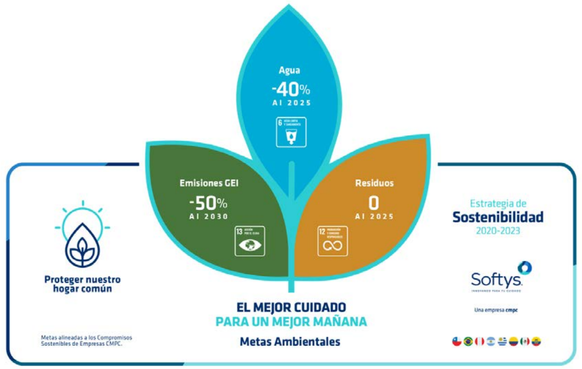
La publicación está estructurada en torno a dos secciones: la primera entrega información general de la compañía y el cumplimiento de las metas ambientales, y la segunda difunde información de carácter educativo, pensada para los colaboradores y sus familias.

Se distribuyen vía correo electrónico a todas las gerencias de Operaciones y Supply Chain y a cada líder de Medioambiente de las filiales para ser compartido con los colaboradores de cada planta.

EL BOLETÍN AMBIENTAL DA CUENTA DE LOS AVANCES EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS SOSTENIBLES DE EMPRESAS CMPC, A LOS CUAL SOFTYS ADHIERE CON ESPECIAL FUERZA: (1) SER UNA EMPRESA CERO RESIDUO INDUSTRIAL A VERTEDERO EL 2025 (2) REDUCIR EN UN 40% NUESTRO USO DE AGUA INDUSTRIAL AL 2025 Y (3) REDUCIR EN UN 50% NUESTRAS EMISIONES DE GASES EFECTO INVERNADERO AL 2030, EN EL ALCANCE 1 Y 2.

3. SEGUIMIENTO DE LAS METAS CORPORATIVAS

Como parte fundamental de la gestión medioambiental, durante el 2020 trabajamos con todas las filiales de Softys para asegurar la exploración regional y local de distintas alternativas que nos permitan cumplir con los plazos y reducciones comprometidas con Empresas CMPC en materia de agua, residuos y emisiones, complementado con proyectos de inversión que apalanquen dicho cumplimiento.



DISMINUIREMOS EN 40% EL USO INDUSTRIAL DE AGUA POR TONELADA DE PRODUCTO AL AÑO 2025.

(META ODS 6.4)

DESEMPEÑO META DISMINUCIÓN DE USO DE AGUA

	LÍNEA DE BASE 2018	2019	2020	2025
Desempeño (m^3/t)	27,3	25,1	20,9	16,39 (-40%)
Variación anual (m^3/t)		-2,2	-6,4	-10,91
% de avance hacia la meta		20,1%	58,7%	100%

Fuente: Gerencia de Sostenibilidad.

REDUCIREMOS EN 50% NUESTRAS EMISIONES ABSOLUTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (DIRECTAS E INDIRECTAS) AL AÑO 2030.

(META ODS 13.3)

DESEMPEÑO META REDUCCIÓN DE EMISIONES

	LÍNEA DE BASE 2018	2019	2020	2030
Desempeño ($MtCO_2e$)	644	588	556	322 (-50%)
Variación anual ($MtCO_2e$)		-54	-88	322
% de avance hacia la meta		16,8%	27,3%	100%

Fuente: Gerencia de Sostenibilidad.

SEREMOS UNA EMPRESA CERO RESIDUOS A DISPOSICIÓN FINAL EL AÑO 2025.

(META ODS 12.4, 12.5)

DURANTE 2020, FIRMAMOS 12 ACUERDOS DE COLABORACIÓN CON DIVERSAS EMPRESAS, UNIVERSIDADES Y ORGANIZACIONES DE CLASE MUNDIAL PARA TRABAJAR EN ESQUEMAS DE INNOVACIÓN ABIERTA QUE CONTRIBUYAN A ALCANZAR NUESTRAS METAS CORPORATIVAS. UNO DE LOS PROYECTOS EN LOS QUE ESTAMOS TRABAJANDO ES LA REDUCCIÓN DEL USO DE AGUA INDUSTRIAL EN NUESTRAS OPERACIONES A TRAVÉS DE NUEVAS TECNOLOGÍAS DE CIERRE DE CIRCUITO.

DESEMPEÑO META CERO RESIDUOS

	LÍNEA DE BASE 2018	2019	2020	2025
Desempeño (t)	396.758	455.526	385.189	Cero (-100%)
Variación anual (t)		58.768	-11.569	-396.758
% de avance hacia la meta		-14,8%	2,9%	100%

Fuente: Gerencia de Sostenibilidad.

TPM: HACIENDO DE LA SOSTENIBILIDAD UNA REALIDAD EN EL PISO DE PLANTA

TPM es un sistema de gestión integrado que consiste en un conjunto de herramientas estructuradas en pilares, que se ejecutan siguiendo pasos ordenados y coordinados entre sí.

Su objetivo es resolver los problemas de la operación, atacando sus pérdidas (brechas entre los objetivos y la situación real) con foco en el piso de planta, en forma priorizada de acuerdo a las necesidades del negocio, para hacer más eficientes todos nuestros procesos en todas sus variables.

- PILAR MA — MANTENIMIENTO AUTÓNOMO
- PILAR MP — MANTENIMIENTO PLANEADO
- PILAR MQ — MANTENIMIENTO DE CALIDAD
- PILAR EE — EDUCACIÓN Y ENTRENAMIENTO
- PILAR ME — MEJORA ENFOCADA
- PILAR SHE — SEGURIDAD, HIGIENE & MEDIO AMBIENTE
- PILAR ADM — ADMINISTRACIÓN
- PILAR CI — CONTROL INICIAL

LÍNEA DE TIEMPO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE TPM

2017
Comienza el Programa de Excelencia Operacional - TPM en Chile, Brasil y México.

2018
Comienza el Programa de Excelencia Operacional- TPM en Perú, Uruguay y Naschel.

2019
Comienza el Programa de Excelencia Operacional- TPM en Zárate, Colombia y Ecuador.

Q2 2020
Despliegue horizontal de TPM en todas nuestras operaciones.

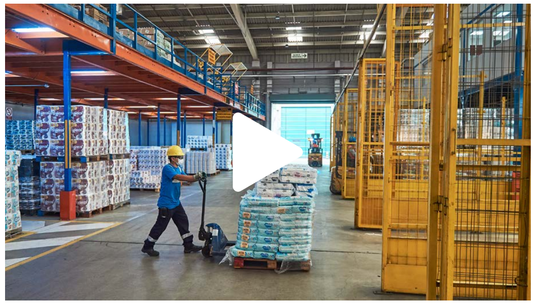
Q3 2020
Lanzamiento Academia de Manufactura Tissue & Personal Care.

TPM ES UN SISTEMA QUE ALCANZA SUS MÁXIMOS NIVELES DE DESEMPEÑO EN EL MEDIANO PLAZO (5-8 AÑOS), DADO QUE ES UN PROCESO DE CAMBIO ORGANIZACIONAL Y APRENDIZAJE TRANSVERSAL, QUE GENERA VALOR A TRAVÉS DE UNA CULTURA DE EXCELENCIA OPERACIONAL, LO QUE CONLLEVA UNA FORMA DE OPERAR INTEGRAL Y SOSTENIBLE.

A FINALES DE 2020, LANZAMOS LA ACADEMIA DE MANUFACTURA TISSUE & PERSONAL CARE, QUE GESTIONA EL CONOCIMIENTO DE LOS PROCESOS DE ESTAS ÁREAS DE NEGOCIO, PARA ASÍ ASEGURAR LA EXCELENCIA OPERATIVA BASADA EN LAS MEJORAS PRÁCTICAS. EL PILOTO TUVO UNA PARTICIPACIÓN DE 50 COLABORADORES DE TODO LATINOAMÉRICA Y ESPERAMOS QUE PARA EL 2023 LLEGUE A 2.060 PERSONAS ENTRE MENTORES, *TRAINERS* Y COLABORADORES DE OPERACIONES.

EL MODELO QUE IMPLEMENTAMOS CUENTA CON ALREDEDOR DE 350 CONTENIDOS DE MANUFACTURA TISSUE & PERSONAL CARE, P ARA UNA FORMACIÓN PRÁCTICA CENTRADO EN LOS COLABORADORES, IMPULSANDO SU APRENDIZAJE COLABORATIVO Y SU DESARROLLO.

"EL LOGRO MÁS RELEVANTE HA SIDO EL INCREMENTO SUSTANCIAL DE EFICIENCIA DE LA LÍNEA DE PRODUCCIÓN, LLEGANDO A UN 70% Y MANTENIENDO UN PROMEDIO SOBRE EL 60%. ESTO FUE PARTICULARMENTE IMPORTANTE EN 2020 DADO QUE, DEBIDO A LA PANDEMIA, NUESTRA PRODUCCIÓN SE VIO INCREMENTADA POR LA DEMANDA DE NUESTROS PRODUCTOS, LO QUE APORTÓ SIGNIFICATIVAMENTE. TAMBIÉN EN TEMAS DE CALIDAD HEMOS TENIDO UN PROMEDIO DEL 95% EN ÍNDICE DE CALIDAD".



Te invitamos a ver el video de este caso.

"

WALTER RAMÍREZ, Jefe de Área TPM, Softys Perú

"

Nuestro nuevo sistema de gestión integrado

EXCELENCIA OPERACIONAL A TODA PRUEBA

En búsqueda de mejores resultados, Softys había implementado diversas estrategias que habían tenido una baja eficacia, debido a que los esfuerzos no eran sistemáticos ni incorporaban una mirada holística de la gestión. TPM fue la metodología con la que se comenzó a trabajar en el desempeño y la forma de operar en todas las plantas, apuntando a la excelencia operacional y a la satisfacción de los grupos de interés: consumidores y clientes, colaboradores, comunidades locales y accionistas.

¿En ese sentido cómo te inicias en el trabajo de TPM y cómo has visto su implementación?

"TPM inició en 2017 de manera paulatina y en 2019 se logró integrar en todas las plantas. Personalmente me tocó liderar la implementación en Lima y ha sido una gran responsabilidad. Significó nuevos retos, pero también una gran satisfacción. El cambio de cultura en el piso de planta se nota en muchos sentidos, desde el orden de las cosas hasta la forma de afrontar un problema y poder solucionarlo", comenta Walter.

"No es una tarea fácil generar un cambio en la manera de hacer las cosas, pero hemos logrado aprender y mejorar los resultados, mostrando que el esfuerzo vale la pena", agrega.

¿Qué beneficios has identificado de TPM?

"Que tengamos una cultura de mejora continua trae muchos beneficios. Gracias a TPM logramos dar seguimiento a los fallos de las máquinas, los que podemos reportar de manera ágil. Esto, en definitiva, empodera a cada colaborador en las líneas de producción, lo que redunda en mayor eficiencia, calidad y seguridad".

"Además, nos permite identificar los problemas, llegar a la causa original y evitar su repetición. Es un punto de vista el cual no estábamos acostumbrados, nos proporciona herramientas para aplicar en los procesos y así mejorar la calidad del producto, la seguridad de la línea y la eficiencia del proceso, lo que además disminuye el impacto ambiental".

La implementación de TPM ha dado grandes resultados en todas las plantas de Softys ¿Qué resultados destacarías desde la implementación en Lima?

"El logro más relevante ha sido el incremento sustancial de eficiencia de la línea de producción, llegando a un 70% y manteniendo un promedio sobre el 60%. Esto fue particularmente importante en 2020 dado que, debido a la pandemia, nuestra producción se vio incrementada por la demanda de nuestros productos, lo que aportó significativamente. También en temas de calidad hemos tenido un promedio del 95% en índice de calidad".

"La excelencia operacional permite alcanzar y sostener los más altos niveles de desempeño en el largo plazo, al ser un proceso de cambio cultural y aprendizaje transversal en toda la organización y buscar la generación de valor con excelencia. Las mejoras son holísticas: busca los cero accidentes en personas y medioambiente, donde el "me cuido, te cuido y me cuidan" es nuestro mejor lema; hace palpable nuestro propósito de cuidado en la calidad de nuestros productos para seguir contando con la preferencia de clientes y consumidores; permite hacer más con menos recursos para reducir las pérdidas operativas y entregar los resultados deseados; crea un ambiente de confianza en el que la seguridad laboral, estabilidad, autonomía en la toma de decisiones son certezas para nuestros colaboradores. TPM es nuestra cultura que hace de la sostenibilidad una realidad en el piso de planta."

AGUA PARA EL DESARROLLO FUTURO

Agua MAT

(303-1; 303-2; 303-3, 303-4, 303-5)

Los recursos hídricos se encuentran bajo una presión sin precedentes en la mayoría de los países. Según datos del Banco Mundial, la población crece con rapidez, lo cual enfrentará al mundo a un déficit de un 40% entre la demanda prevista y el agua disponible para 2030.

El cambio climático empeora la situación, ya que altera los ciclos hidrológicos y la disponibilidad de agua, y el estrés hídrico aumenta en muchas zonas del mundo.

En Softys, nuestro compromiso es ser lo más eficientes posible en el uso industrial de este recurso. Esto implica incorporar ajustes en nuestros procesos y realizar inversiones que contribuyan a alcanzar nuestra meta. En los últimos tres años hemos reducido un 19% la captación.

NUESTRA META ES REDUCIR EN UN 40% NUESTRO USO DE AGUA INDUSTRIAL POR TONELADA DE PRODUCTO AL 2025.

META DE SOSTENIBILIDAD EN AGUA

CATEGORÍA	2018	2019	2020
Captación (m^3)	22.753.595	21.856.119	18.350.168
Producción (t)	832.608	871.407	878.564
Captación por tonelada de producto (m^3/t)	**27,3**	**25,1**	**20,9**

Fuente: Área Sostenibilidad y Medio Ambiente CMPC.

Al disminuir la captación, disminuyen también los niveles de descargas que realizamos a través de aguas superficiales, principalmente.

EN 2020 LOGRAMOS DISMINUIR 3.505.951 M^3 DE CAPTACIÓN DE AGUA, LO QUE EQUIVALE A APROXIMADAMENTE LLENAR 1.000 PISCINAS OLÍMPICAS.

CAPTACIÓN DE AGUA POR FUENTE EN M^3

Aguas superficiales		Aguas subterráneas	
2018	13.763.496	2018	8.990.099
2019	13.472.146	2019	8.383.973
2020	11.413.764	2020	6.936.404

Nota: Provisto por terceros corresponde a las redes industriales externas, quienes a su vez también captan de fuentes superficiales o subterráneas.

EVOLUCIÓN DE LA DESCARAGA EN M^3

2018	20.501.417
2019	18.392.682
2020	14.870.988

83% DE LA DESCARGA ES A TRAVÉS DE VÍAS SUPERFICIALES.

EVOLUCIÓN DEL USO DE AGUA EN M^3

2018	2.252.178
2019	3.463.438
2020	3.479.181

Nota: Los datos se corrigen retrospectivamente sumando las nuevas plantas que adquirió CMPC y estuvieron en control operacional completo durante 2020, que son Sepac en Brasil y Panamericana en Perú.

DEFINICIÓN DE USO DE AGUA

El uso de agua industrial se entiende como el agua utilizada por la organización que deja de estar disponible en la fuente o para la comunidad. Informar del volumen de agua consumido puede ayudar a la organización a comprender la magnitud general del impacto de su captación en la disponibilidad de agua corriente abajo.

Fuente: Global Reporting Initiative (GRI).

CABE SEÑALAR QUE, EN NUESTRO CASO, LOS PRODUCTOS SON SÓLIDOS, POR ELLO NO CONTIENEN AGUA MÁS ALLÁ DE LA HUMEDAD NATURAL DE SUS INSUMOS. EN LOS PROCESOS DE FABRICACIÓN LA MAYORÍA DE LA PÉRDIDA DE AGUA ES EN LA EVAPORACIÓN, Y UNA MENOR PROPORCIÓN QUEDA EN LOS RESIDUOS DE LODOS, QUEDANDO EN AMBOS CASOS DISPONIBLE EN EL ECOSISTEMA. POR ELLO, SE REALIZA UN USO NO CONSUNTIVO DEL AGUA.

Softys Pando, Uruguay

Un zoom a la escasez hídrica

Con el apoyo de CMPC desarrollamos una revisión para identificar los niveles de estrés hídrico de las cuencas en las cuales operamos. Según la plataforma Water Risk Atlas y los decretos supremos anunciados por el Ministerio de Obras Públicas en Chile (MOP), de nuestras 10 plantas con uso de agua industrial, solo Softys Puente Alto y Softys Talagante se encuentran en una zona de escasez hídrica, debido a que la captación se realiza en la cuenca del río Maipo. El resto de nuestras plantas se ubican en zonas sin estrés hídrico.

LAS PLANTAS DE SOFTYS CHILE, PARA EL 2020, TENÍAN UN GRAN DESAFÍO DE REDUCCIÓN DE USO DE AGUA INDUSTRIAL EN SUS PROCESOS. DADO ESTO, LOS PROYECTOS SE BASARON PRINCIPALMENTE EN RECIRCULAR EL AGUA EN LA FABRICACIÓN DE PAPEL, ADEMÁS DEL AUMENTO DE LAS EFICIENCIAS DE NUESTRAS MÁQUINAS PAPELERAS. ESTO HA PERMITIDO QUE EN LA PLANTA PUENTE ALTO LOGREMOS REDUCIR 20% EL USO DE AGUA INDUSTRIAL CON RESPECTO DE 2019, MIENTRAS QUE EN TALAGANTE LA REDUCCIÓN FUE DE UN 22%.

80% DE LA CAPTACIÓN DE AGUA PARA USO INDUSTRIAL SE REALIZA EN ZONAS SIN ESTRÉS HÍDRICO.

CAPTACIÓN POR ZONA DE ESCASEZ HÍDRICA 2020 EN M³

CATEGORÍA	SIN ESTRÉS HÍDRICO	CON ESTRÉS HÍDRICO	TOTAL
Aguas superficiales	9.941.699	0	9.941.699
Aguas subterráneas	4.655.366	2.281.038	6.936.404
Provista por terceros	0	1.472.065	1.472.065
Total	14.597.065	3.753.103	18.350.168

Fuente: Área Sostenibilidad y Medio Ambiente CMPC.

Nota 1: Los datos incluyen las plantas Altamira, Gachancipá, Pando, Cañete, Santa Anita, Mogi, Caieiras, Zárate y además se agregan las nuevas adquisiciones Sepac en Brasil y Panamericana en Perú.

Nota 2: Los datos se corrigen retrospectivamente sumando las nuevas plantas que adquirió CMPC y estuvieron en control operacional completo durante 2020, que son Sepac en Brasil y Panamericana en Perú.

DESCARGA POR ZONA DE ESCASEZ HÍDRICA EN M³

CATEGORÍA	SIN ESTRÉS HÍDRICO	CON ESTRÉS HÍDRICO	TOTAL
Aguas superficiales	10.122.020	2.223.095	12.345.115
Terceros	1.164.204	1.208.415	2.372.619
Mar	153.254	0	153.254
Total	11.439.478	3.431.510	14.870.988

Fuente: Área Sostenibilidad y Medio Ambiente CMPC.

Cuidar el agua es responsabilidad de todos/as

PROYECTO DE RECIRCULACIÓN DE AGUA EN SOFTYS PERÚ

"Estamos conscientes de que hoy, más que nunca, tenemos que cuidar el agua. Porque la escasez de este recurso tan importante para el desarrollo de la vida y la conservación de los ecosistemas es un problema mundial, que nos afecta a todos.

Por esta razón, y en línea con nuestro compromiso de "proteger nuestro hogar común", nace esta iniciativa de recirculación de agua, que busca aportar al riego de los 16.000 m² de áreas verdes de planta Cañete, mediante el uso de agua tratada de nuestra planta de tratamiento de aguas domésticas.

CON ESTA MEDIDA, HEMOS ELIMINADO EL ENVÍO DE EFLUENTES DE ESTA PLANTA AL MAR Y HEMOS REAPROVECHADO 3.450 M³ DE AGUA DURANTE 2020, LO QUE EQUIVALE A 138 CAMIONES ALJIBE".

FRANCK ANCHIRAICO, Supervisor área Instrumentación Proyectos, Softys Perú

Nuestros Efluentes

CALIDAD DE AGUA

En Softys trabajamos con apego a las legislaciones vigentes en todos los lugares de operación, donde los parámetros de efluentes varían según las normativas de cada país.

Nuestras mediciones son tomadas en momentos determinados, por lo que se identifican variaciones en los valores que no se atribuyen a causas específicas.

En la planta Caierias (Softys Brasil), se encuentra en etapa de construcción una nueva planta de tratamiento de efluentes para mejorar los indicadores de calidad de agua. La que se trabajó con conjunto con la autoridad local y cumpliendo todos los procedimientos respectivos.

Asimismo, en planta Panamerica se reemplazará el proyecto de nueva planta de tratamiento de efluentes actualmente en curso, por uno mucho más eficiente que permita obtener parámetros de descarga muy inferiores a lo dispuesto en la normativa local.

Softys Zárate, Argentina

CALIDAD DE AGUA EN T/AÑO

PARÁMETRO	2018	2019	2020
Demanda química de oxígeno (DQO)	4.501	5.466	5.164
Demanda biológica de oxígeno (DBO)	833	1.061	863
Sólidos suspendidos totales (SST)	239	310	377

Fuente: Área Sostenibilidad y Medio Ambiente CMPC (plataforma SoFI).

Nota 1: Se agregan en los datos 2020 la información de las nuevas adquisiciones de Softys: Sepac en Brasil y Panamericana en Perú.

Nota 2: La pandemia por coronavirus generó que algunos de los laboratorios que realizan las mediciones de calidad de efluentes no operaran durante varios meses del año. Debido a ello, en algunos casos no se cuenta con mediciones mes a mes y por esto, se utilizó un promedio para realizar los cálculos.

En la planta Zárate de Softys Argentina se incorporó una nueva máquina papelera que trajo consigo la incorporación de varios aireadores a las lagunas de tratamiento de efluentes, generando una mayor presencia de oxígeno disuelto, lo que ayuda a degradar más los compuestos orgánicos en suspensión presentes en el efluente y provoca una disminución en su concentración. Además, la MP4 cuenta con un nuevo sistema de recirculación que ahorra agua y permite la limpieza de filtros.

Esta máquina de doble ancho produce papeles tissue en un rango de gramajes entre los 13 - 45 g/m^2 en el pope, con una humedad de 6% y una velocidad máxima de 2.000 mpm. La MP4 inició en tres semanas, siendo la primera vez que algo así se da en Softys, donde usualmente se tenían curvas de partida de varios meses (4 a 6 meses), para llegar a las velocidades de régimen en forma estable.

La máquina tuvo una inversión de 126 millones de dólares y quedó preparada para que a futuro se le puedan adicionar los elementos necesarios para producir papeles estructurados o bien tecnologías que ayuden a incrementar la calidad de los productos finales, entre otras mejoras de proceso.

REINALDO URIBE
Gerente de Procesos y Proyectos, Softys Corporativo

"Este es un proyecto que, sin lugar a dudas, trae consigo enormes beneficios desde una mirada social, ambiental y económica, siendo un buen reflejo de la sostenibilidad de nuestra operación. La máquina ha logrado reducir las tasas de accidentabilidad y frecuencia, llegando a niveles de 0,7 y 0,28 respectivamente, inferiores a años anteriores. Por otro lado, nos permite reducir el consumo de agua del complejo Zárate en su totalidad de 37 a 20 m^3/t, en línea con nuestra meta corporativa, y autogenerar energía por 4.200 MWh/año. Nos permite también aumentar la producción de papel en 60.000 toneladas al año, alcanzando en 2020 las 35.538 toneladas. Adicional a todo lo anterior, se cumplió rigurosamente con el cronograma proyectado, desarrollando el proyecto en un total de 27 meses desde su aprobación hasta su puesta en marcha.

Gracias al proyecto MP4 Zárate tuve la oportunidad de conocer a más de 30 profesionales de diversas edades y experiencias, todos muy comprometidos con su labor y trabajando como un gran equipo. Es esto lo que me llena de orgullo y fue por lejos el mejor premio".

Reflejo de nuestra sostenibilidad operacional

MÁQUINA PAPELERA N° 4

"Con especial foco en la eficiencia de los recursos naturales, este 2020 pusimos en marcha la máquina papelera n° 4 (MP4) en nuestras operaciones en planta Zárate (Argentina), proyecto que empezamos a desarrollar en 2018.

Esta máquina de última tecnología cumple con los índices ambientales de emisiones y también se alinea a la meta de reducción de agua de Softys, la que se enmarca en los compromisos sostenibles de Empresas CMPC. Su uso promedio de agua es de 4,67 m^3/t, equivalente a un 25% de lo que consumen otras máquinas papeleras, lo que nos permite disminuir el uso de agua de toda la planta alcanzando 17 m^3/t.

También produce un ahorro importante en energía eléctrica, gracias a la inclusión de un sistema de turbina que aprovecha el flujo de agua proveniente de la caja de entrada para generar una potencia máxima de 72 kWh/t y un ahorro de 50 kWh/t para producto de 19 g/m^2.

Sumado a esto, instalamos un sistema de generación de vacío mediante una turbina que reemplaza las bombas tradicionales y que es fundamental para el cumplimiento del ahorro de agua y energía.

Su capacidad es de 242 toneladas diarias de papel, lo que implica un aumento del 50% de la capacidad productiva de la planta Zárate. Además, este macroproyecto contribuyó a mejorar el procesamiento de los papeles en el área de conversión del orden del 5% al 7% en la productividad de las líneas.

Siento el orgullo de ser parte del equipo que puso en marcha la nueva máquina papelera, uno de los proyectos más importantes en los últimos años de la compañía. Mientras aprendía y me entrenaba en otras filiales de la región, también compartía vivencias con este tremendo grupo humano, preparándonos para el futuro".

CÉSAR VELAZCO, Jefe de Máquina Papelera, Softys Argentina

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA ACCIÓN CLIMÁTICA

Nuestra meta de reducción de emisiones

(305-1, 305-2, 305-3)

Según señala la ONU, nos enfrentamos a una triple crisis planetaria: clima, naturaleza, contaminación. Debido a ello, en el renombrado Acuerdo de París varios países se comprometieron a reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

En esta línea, nuestra meta nos impone importantes desafíos en emisiones directas (alcance 1) e indirectas por uso y distribución (alcance 2), donde ya nos encontramos alcanzando los primeros avances.

META DE SOSTENIBILIDAD EN EMISIONES EN MTCO$_2$E

CATEGORÍA	2018	2019	2020
Alcance 1	406	396	396
Alcance 2	238	192	160
Total	**644**	**588**	**556**

Fuente: Área Sostenibilidad y Medio Ambiente CMPC.

Emisiones MAT

Desde 2017 medimos nuestra huella de carbono basados en el estándar corporativo de contabilidad y reporte Protocolo GHG del Instituto de Recursos Mundiales (WRI, por sus siglas en inglés) y el Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sustentable (WBCSD, por sus siglas en inglés). El estándar agrupa las emisiones de gases de efecto invernadero en 3 alcances.

Gracias a nuestros esfuerzos en materia energética, durante 2020 logramos una reducción del 1,4% en nuestras emisiones de alcance 1 y 2, alcanzando una reducción total en este último de 7,5%, debido a la compra de atributo verde para las operaciones industriales en Chile, lo que significa nuevos contratos de abastecimiento de energía eléctrica 100% renovable.

¿SABÍAS QUÉ?

ALCANCE 1: EMISIONES DE GEI QUE PROVIENEN DE FUENTES PROPIAS O QUE SON CONTROLADAS POR LA EMPRESA. EJEMPLO: CONSUMO DE COMBUSTIBLES FÓSILES EN FUENTES FIJAS O MÓVILES, FUGAS NO INTENCIONADAS DE LOS EQUIPOS DE CLIMATIZACIÓN, ENTRE OTROS.

ALCANCE 2: EMISIONES DE GEI ASOCIADAS AL CONSUMO DE ELECTRICIDAD, ES DECIR, LA ENERGÍA QUE COMPRAMOS Y EL VAPOR GENERADO POR TERCEROS.

ALCANCE 3: EMISIONES DE GEI QUE NO SON DE PROPIEDAD NI ESTÁN CONTROLADAS POR LA EMPRESA. EJEMPLO: TRANSPORTE DE PRODUCTOS TERMINADOS, VIAJES AÉREOS O TERRESTRES POR MOTIVOS DE TRABAJO, TRANSPORTE DE INSUMOS, GENERACIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS, ENTRE OTROS.

Softys Cañete, Perú

REINALDO URIBE
Gerente de Procesos y Proyectos, Softys Corporativo

Comprometidos con el cambio climático

100% ERNC

"La meta de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) al 2030 es muy ambiciosa, al igual que el crecimiento esperado para el mismo período en materia de volumen y producción.

Para lograr avances en este ámbito, de una forma costo-efectiva, durante 2020 nos focalizamos en reducir emisiones indirectas, asociadas a la compra de energía eléctrica para nuestras operaciones de Chile y Perú.

En el caso de Chile licitamos la adquisición de certificados de energías renovables no convencionales (ERNC) para respaldar el 100% de la energía eléctrica proveniente de los contratos vigentes, para el período 2020-2027. El balance y validación oficial del coordinador eléctrico nacional se realiza para cada año en marzo del año siguiente.

En el caso de Perú, realizamos una licitación por el suministro eléctrico de las plantas de Cañete, Lima y Arequipa a partir del 1 de enero de 2021 hasta el año 2025, la que fue adjudicada incluyendo la certificación de recurso energético renovable no convencional (ERNC) para el 100% de su energía.

EL DESAFÍO MEDIOAMBIENTAL DE NUESTRA REGIÓN, Y PARTICULARMENTE DE NUESTRA EMPRESA, ES GIGANTE. APORTAR, AUNQUE SEA CON UN IMPACTO INICIAL ACOTADO, PERO QUE GENERE UNA SEMILLA QUE PUEDA CRECER Y CONVERTIRSE EN UN GRAN APORTE, DA UNA GRAN SATISFACCIÓN".

HUELLA DE CARBONO EN MTCO$_2$E

CATEGORÍA	2019	2020
Alcance 1	396	396
Alcance 2	192	160
Alcance 3	2.215	2.162
Total	**2.803**	**2.717**

Fuente: Área Sostenibilidad y Medio Ambiente CMPC.

También emitimos otros gases como óxido de nitrógeno (NO_X), dióxido de azufre (SO_2) y material particulado (MP) al aire. En este sentido, y dada la inclusión de nuestras nuevas plantas en el cálculo (Panamericana y Sepac), identificamos un aumento de NO_X, lo que también se explica por el funcionamiento de nuestra nueva máquina papelera en la planta Zárate, de Softys Argentina.

Por otro lado, identificamos una disminución de SO_2, lo que se explica dado que dejó de funcionar la capota de una de las máquinas papeleras en Softys Uruguay, una de las principales fuentes de emisión de este contaminante. Al mismo tiempo, se produjo un aumento de material particulado debido a problemas en la caldera de biomasa, lo que implicó que durante 2020 solo funcionara una máquina papelera.

OTRAS EMISIONES EN TONELADAS

CATEGORÍA	2020
NO_X	539
SO_2	14
MP	384

Fuente: Área Sostenibilidad y Medio Ambiente CMPC

Nota 1: Plantas que se incluyen en el cálculo: Zárate, Naschel, Caieiras, Mogi, Talagante, Puente Alto, Altamira, García, Cañete, Santa Rosa, Pando y Sepac.

Nota 2: Santa Catarina no cuenta con fuentes fijas como hornos y calderas, solo tiene una pañalera que está en proceso de migración y por lo mismo, no se realizó un estudio de esta y no se midieron emisiones. Santander de Quilichao no genera emisiones dado el proceso que tienen. Santa Anita no cuenta con fuentes fijas como hornos y calderas, por lo que no monitorean las emisiones. Guayaquil y Tortuguitas no miden fuentes fijas. Panamericana, Recife y Guaíba no monitorean emisiones por legislación.

Te invitamos a ver el video de este caso.

VICENTE LEYBA, Director Supply Chain, Filial México

Optimización 100%

PLANTA VALLE DE MÉXICO

En 2020 Softys invirtió en un nuevo centro, la Planta Valle de México, en el municipio de Cuautitlán Izcalli, la que permite reducir las emisiones de CO_2 mediante la disminución de kilómetros recorridos para surtir a los clientes.

Esta instalación, además de funcionar como centro de conversión de papel, tiene una capacidad de producción y distribución anual de 100 mil toneladas, con lo que se proyecta –además de los beneficios propios de contar con una planta en una zona central del país–, generar empleos directos e indirectos a más de 500 personas.

Para saber más sobre el impacto y beneficios de este proyecto, hablamos con Vicente Leyba, responsable de su diseño y ejecución.

¿Cuándo y cómo nace esta iniciativa?

En junio de 2018, cuando el Directorio de Softys aprobó el proyecto de Optimización Logística Etapa 1 que, mediante la apertura de una nueva planta de operaciones y centro de distribución, buscaba generar ahorros, reducir nuestra huella de carbono y mejorar el nivel de servicio.

TODOS ESTOS BENEFICIOS SE TRADUCEN EN UN MENOR COSTO DE FLETE, UNA MEJORA EN NUESTRA RENTABILIDAD Y, POR SUPUESTO, UNA MENOR AFECTACIÓN AL MEDIOAMBIENTE EN MATERIA DE EMISIONES DE CO_2.

¿Cuáles son los principales beneficios de esta planta?

Tener estas nuevas instalaciones en una zona estratégica como lo es el centro del país, nos permitió evitar recorrer más de 2,6 millones de kilómetros, contribuyendo de esta forma a reducir nuestra huella de carbono y abasteciendo de igual manera al centro, occidente y sureste de México.

Además, pudimos generar ahorros logísticos por sobre el presupuesto –con 3.015 millones de dólares– y despachamos desde la planta 7.471 transportes.

Softys Cañete, Perú

Energía MAT

(302-1)

Los tipos de energía no renovables –petróleo, carbón y gas, principalmente– pueden llegar a ser uno de los mayores contribuyentes del calentamiento global. En Softys trabajamos para que este modelo cambie, transitando hacia un uso energético eficiente, 100% renovable y que proteja nuestro planeta.

Nuestro consumo de energía alcanzó 3.423 GWh el año 2020, mostrando una reducción de 5,3% comparado con el año anterior. El principal energético consumido es el gas natural, de origen no renovable, el cual equivale al 60% del total de consumo energético.

CONSUMO ENERGÉTICO POR TIPO DE COMBUSTIBLE EN GWH

CATEGORÍA	2019	2020
Gas natural	2.069,9	2.043,0
Electricidad	953,6	847,0
Biomasa	442,0	431,3
Vapor	129,7	96,6
GLP	17,4	3,7
Diésel	2,8	1,4
Petróleo 6	0,2	0,2
Kerosene	0,5	0,2
Total	**3.616,0**	**3.423,4**

Fuente: Gestión Operacional Corporativa

Nota 1: Se corrigen datos 2019 en relación con los reportado en el informe anterior, debido a algunos cálculos subrealizados.

Nota 2: La electricidad registrada corresponde a la electricidad adquirida a terceros, no incorpora la electricidad que se generó en las turbinas de Altamira y Talagante.

DIANA SALVATIERRA, Jefe Prevención de Riesgos, Softys Ecuador

Proyecto de eficiencia energética

RECAMBIO DE LUMINARIAS LED

"Ejecutamos el proyecto de eficiencia energética, alineados a las metas corporativas de CMPC/ Softys y en cumplimiento de la normativa ecuatoriana. El consumo energético es parte importante de los costos de la empresa y de la emisión de gases de efecto invernadero, por lo que utilizar luminarias led que consumen menos energía nos trae un doble beneficio, económico y ambiental.

La fase 1 del proyecto involucró el Centro de Distribución y se encuentra 100% implementada, generando un ahorro energético del 25%. La fase 2 comprende el cambio de las luminarias de la Planta Guayaquil, la que se encuentra en curso según cronograma aprobado para 2021. El avance global del proyecto es del 40%."

ACCIONES DECIDIDAS HACIA LA ECONOMÍA CIRCULAR

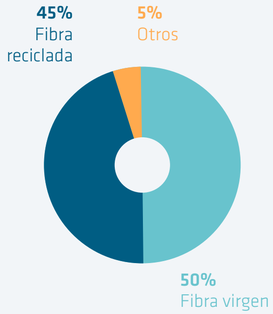
Residuos MAT

(306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5)

Para la elaboración de nuestros productos tissue, usamos fibras celulósicas recicladas obtenidas de papel viejo o papelote recuperado luego de su consumo (papeles de oficinas, impresiones, revistas, folletos, cajas y estuches, recortes de imprentas, etc.). También utilizamos fibra celulósica virgen, un material renovable provenientes de bosques certificados en manejo forestal sostenible, lo que nos permite lograr las propiedades y calidades buscadas en nuestros productos.

De esta forma, operamos como un reciclador muy importante de materiales que, si no se reusaran, terminarían en vertederos urbanos, donde ocupan el segundo lugar en términos de abundancia, luego de los residuos orgánicos. Como consecuencia de este uso de fibras recicladas, se genera el principal residuo de nuestra fabricación de papel tissue: los lodos fibrosos.

PORCENTAJE DE COMPUESTO EN EL USO DE FIBRAS



¿SABÍAS QUE?

EL LODO FIBROSO ES EL RESULTADO DE LA DEPURACIÓN DE NUESTROS EFLUENTES INDUSTRIALES. CORRESPONDE A UN MATERIAL HÚMEDO QUE CONTIENE FIBRAS DEGRADADAS Y DAÑADAS PROVENIENTES DEL PAPEL RECICLADO O PAPELOTE VIEJO, QUE NO SE PUEDEN VOLVER A UTILIZAR PARA FABRICAR PAPEL TISSUE Y DE CARGAS MINERALES Y OTROS CONTAMINANTES MENORES DEL MISMO ORIGEN. APROXIMADAMENTE, SE PRODUCEN 0,5 TONELADAS DE LODO HÚMEDO POR TONELADA DE PAPEL TISSUE FABRICADO, EQUIVALENTE A 5 QUINTALES DE HARINA.

ADEMÁS, EL LODO PAPELERO SE PUEDE UTILIZAR PARA LA FABRICACIÓN DE COMPOST Y LADRILLOS PARA LA CONSTRUCCIÓN.

Somos conscientes de la importancia de eliminar los residuos, dado el impacto negativo que generan en los ecosistemas. Por ello, apoyamos con especial ímpetu los compromisos sostenibles de Empresas CMPC. En concreto ser una empresa cero residuos industriales a vertedero al 2025, para nuestros residuos no peligrosos. Esto nos obliga a encontrar las mejores alternativas de valorización, de tal manera que se conviertan en insumos útiles para otras aplicaciones, actividades o industrias, o bien reutilizarlos en nuestra propia cadena.

Eliminamos nuestros residuos peligrosos a través de rellenos de seguridad autorizados por las autoridades ambientales y sanitarias pertinentes. Estos corresponden a un 0,2% de nuestros residuos.

RESIDUOS SEGÚN TIPO EN TONELADAS

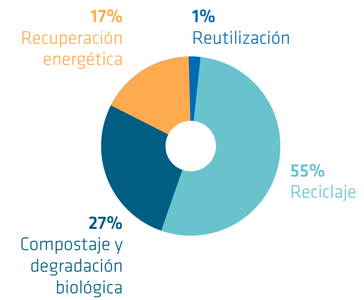
CATEGORÍA	2018	2019	2020
No peligroso	459.315	541.410	477.017
Peligroso	764	1.061	1.008
Total	**460.078**	**542.470**	**478.025**

Fuente: Área Sostenibilidad y Medio Ambiente CMPC.

Nota: Dada la incorporación de Sepac y Panamericana se corrigen los datos publicados en el reporte de sostenibilidad 2019 retrospectivamente.

ACTUALMENTE VALORIZAMOS UN 19% DE NUESTROS RESIDUOS, FRENTE A UN 81% QUE SE VA A RELLENO SANITARIO. EL DESAFÍO NO ES MENOR, PERO ESTAMOS AVANZANDO A PASO FIRME: AVANZAMOS CUATRO PUNTOS PORCENTUALES EN VALORIZACIÓN RESPECTO DE NUESTRA LÍNEA BASE EN 2018, CUANDO VALORIZÁBAMOS SOLO UN 15%.

VALORIZACIÓN DE RESIDUOS NO PELIGROSOS POR MÉTODO DE TRATAMIENTO



RESIDUOS NO PELIGROSOS SEGÚN MÉTODO DE TRATAMIENTO EN TONELADAS

CATEGORÍA	2018	2019	2020
Valorización	14%	16%	19%
Disposición final	86%	84%	81%

Fuente: Área Sostenibilidad y Medio Ambiente CMPC.

DE LAS 91.828 TONELADAS DE RESIDUOS QUE VALORIZAMOS, EQUIVALENTES A 6,2 TORRES DE PISA, UN 55% LO RECICLAMOS.

UN 27% LA ENVIAMOS A COMPOSTAJE Y DEGRADACIÓN BIOLÓGICA.

MIGUEL VIGNOLO, Jefe de Proyectos, Softys Uruguay

Con miras a 2025 avanzamos en compostaje

ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Antes de la puesta en marcha de la planta de compostaje, Softys Uruguay disponía sus lodos papeleros en el vertedero municipal de Cañada Grande, Intendencia de Canelones.

Este proyecto consistió en la construcción de un invernadero de 7.000 m² de superficie y en el suministro de los equipos necesarios para la operación de la planta de compostaje. La planta da respuesta a las disposiciones de la autoridad ambiental de Uruguay (Dinama), que establecen que la alternativa de disposición final del residuo en relleno sanitario debe ser considerada como opción final, una vez que se hayan realizado los esfuerzos correspondientes y los estudios que descarten otras alternativas.

A partir de la puesta en marcha de esta iniciativa, enviaremos a compostaje la totalidad de los lodos papeleros de nuestra planta (en promedio 2020: 570 t/mes), mientras que la Intendencia de Canelones aportará residuos vegetales urbanos producto de podas del ornato público (190 t/mes).

De esta manera, y principalmente con el objetivo de "Cero Residuos 2025", nace este proyecto a partir de la sinergia entre actores públicos y privados que comparten un problema a resolver, de modo de transformar un problema ambiental en un recurso, reciclando los nutrientes de estos materiales para incorporarlos en sistemas productivos, en áreas de esparcimiento público o como cobertura de sitios de disposición final".

MARCOS VINICIUS,
Líder de Procesos TPM, Softys Brasil

Más consciencia, menos recortes

DISMINUCIÓN RECORTES

"Desde 2019 nos encontramos trabajando en la disminución de los recortes en nuestras plantas, porque entendemos que generar menos residuos sólo trae beneficios. Así, iniciamos el proyecto 'Padrinos de Línea', colaboradores que, junto a una serie de medidas, apoyan en la difícil tarea de generar conciencia en el equipo.

Algunas de las acciones que realizamos para reducir los recortes de la planta de Caieiras fueron: parametrizamos el sistema de visión, disminuyendo la cantidad de productos descartados al inicio y garantizando su proceso completo; iniciamos el análisis del producto después del empaque en un intervalo horario, disminuyendo la cantidad de productos que fallan por problemas relacionados con el empaque; trabajamos en la estandarización y fuertemente en la actividad de LILA (estándar para limpieza, Inspección, lubricación y ajustes operacionales), lo que redujo las paradas pequeñas y los falsos arranques; y creamos el logo "Enemigos del Recorte".

Esta campaña de concientización nos permitió reducir un 44% los recortes de Personal Care en Brasil, cerrando el año con una media de 3,7%, lo que se traduce en que durante 2020 dejamos de producir más de 10.398 toneladas de recortes, equivalente a casi medio mes de producción y a 1,02 veces la torre Eiffel.

"EN UN AÑO DE PANDEMIA, ESTE PROYECTO PUDO AYUDAR A LA EMPRESA A DISMINUIR LOS IMPACTOS DE LA REDUCCIÓN DE LA DEMANDA PARA OTRAS CATEGORÍAS Y HACER QUE NUESTRO PROCESO FUERA MÁS RENTABLE".

Softys Cachancipá, Colombia

Nuestros residuos sólidos no solo están compuestos por lodos papeleros. Desde el área de Personal Care, otro de los residuos que generamos son los descartes o recortes de nuestros productos, tanto de protección femenina como de pañales para bebé y adultos, que se componen de diferentes materiales, por lo que su valorización es un desafío aún mayor.

Para su valorización, primero debemos separar los componentes individuales: por una parte, aislamos los residuos orgánicos (provenientes de la celulosa) y, por otra, se separan las materias primas como plásticos y el súper absorbente, los cuales se utilizan para crear nuevas materias primas recicladas de uso industrial.

Se estima que un pañal demora en su degradación entre 150 y 300 años. En Softys nos encontramos avanzando para contribuir a resolver este problema, mediante iniciativas de fabricación de otros productos basados en el material de recortes y en las que el apoyo y trabajo conjunto con nuestros proveedores ha sido fundamental.

En Softys Colombia desarrollamos soluciones para productos agrícolas y para mascotas gracias al súper absorbente, mientras que con el plástico desechado desarrollamos tutores para árboles en crecimiento; iniciativas que están en pleno desarrollo. Actualmente menos del 1% va a relleno sanitario.

Sabemos la importancia que tiene comunicar nuestros avances a nuestros grupos de interés. Acercar la información de una manera simple y palpable es parte de la misión que hemos asumido como empresa de consumo masivo.

Por ello, nos aliamos con Discovery Channel en la iniciativa Click Sustentable, a través de cinco microvideos que cuentan las experiencias de diversas personas que ya se encuentran trabajando por un mundo más consciente y en los que aprovechamos de reforzar nuestro compromiso con el ODS 12 "Producción y consumo responsable", dando a los consumidores consejos concretos para consumir de forma más sostenible y con menor impacto.

Te invitamos a revisar nuestra iniciativa junto a Discovery.

-
RAMIRO RUSSI, Jefe de Sostenibilidad, Softys Colombia
-

-
Cero residuos

VALORIZAMOS LO QUE GENERAMOS
-

Aprovechar los residuos en las operaciones no es nuevo. Contar con un enfoque en el cuidado medioambiental, pero también de optimización de costos es lo que Softys Colombia ha realizado durante varios años, siendo una ventaja competitiva con el resto de las empresas del sector.

La Estrategia de Sostenibilidad 2020-2023 le dio a Softys el marco y el contexto necesarios para que los avances en aprovechamiento de residuos impulsaran a la filial a seguir avanzando, respaldando sus acciones y programas mediante una certificación de basura cero.

"ESTE PROYECTO ES EL PRIMER PASO EN LA CONSOLIDACIÓN Y POSICIONAMIENTO DE SOFTYS EN COLOMBIA COMO UN REFERENTE SECTORIAL EN TEMAS DE SOSTENIBILIDAD Y ECONOMÍA CIRCULAR. SER PARTE DE ESTE LOGRO Y SABER QUE ESTAMOS CONSTRUYENDO UNA MARCA FUERTE, CONSCIENTE DE SU ENTORNO GLOBAL Y LOCAL Y QUE ESTÁ COMPROMETIDA CON EL MEDIO AMBIENTE, ES UN MOTIVO DE ORGULLO".

Te invitamos a ver el video de este caso.

Hablamos con Ramiro Russi, Jefe de Sostenibilidad de Softys Colombia, quien lideró la estructuración e implementación de un nuevo sistema de gestión de basura cero durante 2020.

"Este año implementamos un proyecto de forma paralela en nuestras dos plantas: Santander de Quilichao y Gachancipá, estructurando un sistema de gestión que tomará como base el manual de certificación de basura cero, mediante una metodología Agile: el PM4R del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Esta forma de trabajo –sencilla pero eficiente– nos permitió identificar qué teníamos y qué nos hacía falta para estructurar nuestro sistema de gestión y lograr esta certificación en tiempo récord".

¿Qué resultados han obtenido de esta iniciativa?

Hoy, con satisfacción podemos decir que somos la compañía certificada en este esquema basura cero ICONTEC con el más alto porcentaje de aprovechamiento de residuos: Gachancipá con 99,4% y Santander de Quilichao con 96,5%".

¿Qué significa para Softys Colombia este proyecto en materia de innovación sostenible?

"Este proyecto es el primer paso en la consolidación y posicionamiento de Softys en Colombia como un referente sectorial en temas de sostenibilidad y economía circular. Ser parte de este logro y saber que estamos construyendo una marca fuerte, consciente de su entorno global y local y que está comprometida con el medio ambiente, es un motivo de orgullo".

Cabe destacar que Ramiro además diseñó el sistema de información basura cero (SIBC) y la plataforma de *Business Intelligence* que captura toda la información de residuos para Colombia y genera informes automáticos en tiempo real (desarrollo por el cual fuimos ampliamente reconocidos por la Organización Basura Cero Global e ICONTEC).

LA CERTIFICACIÓN DE NUESTROS INSUMOS

Materiales y embalajes[MAT]

(301-1, 301-2, 301-3)

Para la fabricación de nuestros productos utilizamos principalmente fibra celulósica virgen, provenientes de un manejo forestal sostenible, y fibras recicladas recuperadas de papel viejo usado, materiales reciclables y otros.

En Softys nos aseguramos de utilizar fibras y materiales provenientes de operaciones que cumplan con criterios FSC®; y en seis de los países donde operamos contamos ya con la certificación de cadena de custodia FSC (Argentina FSC-C155634, Brasil FSC-C089458 y FSC-C155634, Chile FSC-C106570, México FSC-C140356, Perú FSC-C155634 y Uruguay FSC-C155634), estando en trámite en los otros dos.

¿SABÍAS QUÉ?

LA CERTIFICACIÓN DE CADENA DE CUSTODIA FSC (FORESTAL STEWARDSHIP COUNCIL®) VERIFICA QUE LOS PRODUCTOS QUE COMERCIALIZAMOS CON ETIQUETA FSC CONTIENEN SOLAMENTE MATERIALES FIBROSOS PROVENIENTES DE BOSQUES MANEJADOS CON CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD DEFINIDOS Y OPERADORES DE FIBRA RECUPERADA CON PROCESOS ADECUADOS, ASEGURANDO LA TRAZABILIDAD EN TODA LA CADENA DE SUMINISTRO.

Para nuestros productos tissue (tanto para uso masivo como para fuera de hogar) utilizamos fibras vírgenes y recicladas, en una proporción de 50/50 aproximadamente durante 2020, lo que se debió a la menor disponibilidad de fibra recuperada como resultado de la pandemia por Covid-19 que afectó al circuito de recolección. También utilizamos otros materiales fibrosos como el cartón para el centro de los rollitos, otros tubos y cajas de cartón corrugado y estuches de cartulina.

En definitiva, un papel higiénico o toalla de papel está 100% compuesta por materiales renovables y biodegradables, excepto en su embalaje, en el que utilizamos un importante compuesto de plásticos dada su resistencia y calidad para contenerlos.

En paralelo, nuestros productos de Personal Care (pañales de bebé, toallas femeninas, pañales de adulto, etc.) están compuestos aproximadamente de 61% de celulosa *fluff* y un 39% de otros materiales, como nonwovens, polietilenos, adhesivos, cintas, elásticos y polímeros súper absorbentes (poliacrilato de sodio SAP). A nivel de embalajes, también utilizamos principalmente materiales plásticos, debido al peso de los productos y a la resistencia que se requiere para contenerlos y mantener tanto la calidad como la inocuidad.

Maybelline Solís García, Planta Altamira, Filial en México

TIPOS DE EMBALAJE

EMBALAJE PRIMARIO

En contacto inmediato con los productos.

EMBALAJE SECUNDARIO

Agrupa a varios paquetes primarios para su paletizado y protección.

EMBALAJE TERCIARIO

Envuelve al pallet *(stretch film)*, permite su almacenamiento protegido hasta el momento de la venta.

MATERIALES UTILIZADOS SEGÚN ORIGEN EN TONELADAS

	CONSUMER TISSUE	%	PERSONAL CARE	%
Fibra virgen (celulosa)	517.416	50%	70.975	61%
Fibra reciclada (papel)	464.673	45%	0	0%
Otros materiales	45.977	5%	44.848	39%
Total	**1.028.066**	**100%**	**115.823**	**100%**

Fuente: Área de Operaciones.

MATERIALES DE FABRICACIÓN Y EMBALAJE TOTALES EN TONELADAS

	CONSUMER TISSUE	%	PERSONAL CARE	%
Materiales celulósicos (fibras, cartón, cajas)	1.046.980	92%	72.521	40%
Materiales plásticos en embalajes	31.383	3%	7.593	4%
Químicos y adhesivos (súper absorbente, adhesivos, etc)	60.229	5%	58.360	31%
Otros materiales (*non woven*, polietilenos, cintas elásticas, etc)	--	--	44.848	25%
Total materiales usados	**1.138.592**	**100%**	**183.322**	**100%**

Fuente: Área de Operaciones.

"PARTICIPAR DE ESTE TREMENDO DESAFÍO ES ALGO QUE ME LLENA DE ORGULLO, POR EL TREMENDO ESFUERZO QUE HE VISTO POR PARTE DE MIS COMPAÑEROS, PRINCIPALMENTE DESDE OPERACIONES DONDE EL EQUIPO DE L250, CALIDAD Y MANTENCIÓN DIERON TODO PARA LOGRAR EL ÉXITO".

RHIDA LIRA,
Jefa de Desarrollo de Productos de Softys Chile

Nuevo embalaje Elite Eco

EL PRIMER PAPEL HIGIÉNICO 100% RECICLABLE Y BIODEGRADABLE EN LATINOAMÉRICA

Softys dio vida al primer embalaje 100% reciclable y biodegradable de Latinoamérica, para el papel higiénico Elite, que busca reemplazar en el embalaje primario el plástico por papel.

En esta sección contamos con una entrevista a Rhida Lira, Jefa de Desarrollo de Productos de Softys Chile, que lideró el proyecto como parte del área de Desarrollo de Softys, encargándose de las coordinaciones para su elaboración, desarrollo de insumos con proveedores, colaborar con el caso de negocio y ver las pruebas en las máquinas, entre otras actividades.

¿Cuéntanos Rhida qué ha significado este nuevo producto en Softys?

Este producto es pionero en su embalaje en el rubro del tissue en Chile. Sin duda, refuerza la promesa de innovación y de cuidado que tenemos en Softys y nuestros compromiso con la economía circular. Con este producto logramos tener en el punto de venta un producto biodegradable en su totalidad.

Este proyecto, se enmarca en los avances de innovación sostenible que se ha propuesto Softys y es un hito en el camino hacia la economía circular.

¿Cómo nace este compromiso?

Desde el pilar "Proteger nuestro hogar común" de nuestra Estrategia de Sostenibilidad 2020-2023 nos comprometemos con hacernos cargo de los residuos que generamos. Bajo esa lógica es importante encargarnos de los residuos de la producción, pero también de lo que les llega directamente a nuestros consumidores.

Esta innovación nos permite como compañía mejorar en nuestras metas atingentes a la disminución de impactos al medioambiente.

¿Cuáles son los beneficios medioambientales de este proyecto?

El desarrollo de este empaque permite que arrojemos al medioambiente 15 toneladas menos de residuos, equivalentes a la generación diaria de residuos de 11.905 personas aproximadamente, y abre las puertas a más desarrollos de este tipo, lo que nos permitirá en un mediano plazo ser una empresa más sostenible.

¿Cuánto tiempo les llevó a los equipos el desarrollo de este proyecto?

El proyecto duró alrededor de 18 meses desde que nació la idea hasta su implementación final. Durante este periodo hubo muchas etapas que teníamos que ir cumpliendo antes del lanzamiento, como la factibilidad técnico-económica, la elaboración del caso de negocio y su aprobación final. Finalmente, generamos las pruebas piloto, identificamos las mejoras, testeamos el producto y realizamos la primera fabricación.

Participar de este tremendo desafío es algo que me llena de orgullo, por el tremendo esfuerzo que he visto por parte de mis compañeros, principalmente desde Operaciones donde el equipo de L250, Calidad y Mantención dieron todo para lograr el éxito.

Te invitamos a ver el video de este caso.

ENTREGANDO CONFIANZA

Calidad y seguridad de productos MAT

(SOFTYS 5)

Entregar productos seguros y de calidad a nuestros consumidores es lo más importante, sobre todo para una empresa cuyo propósito es el cuidado y cuyas marcas y productos entran en contacto con partes tan delicadas de la piel de las personas.

Para cumplir con este compromiso, contamos con una Subgerencia de Calidad Regional desde inicios del 2020, la que tiene como misión gestionar la calidad durante todas las etapas del proceso productivo, desde la adquisición de insumos hasta la entrega de productos terminados a clientes y consumidores, con foco en una gestión preventiva, basada en la educación, formación y autonomía de los equipos de trabajo. Además, nos apoyamos en laboratorios y testeos adecuados que monitorean y supervisan nuestros productos de modo permanente, asegurando que sean liberados solo si cumplen las especificaciones de calidad definidas.

Softys Cañete, Perú

CONTROLES DE CALIDAD

- **Materias primas y materiales:** realizamos un control de las materias primas según su composición y características; las controlamos a través de revisiones periódicas y en un trabajo conjunto con los proveedores.
- **Producto en proceso:** medimos la calidad en la fabricación del papel (jumbos), antes de ingresar al proceso de conversión. En esta etapa evaluamos el gramaje, la humedad, la blancura y resistencia del papel, entre otros.
- **Proceso de producción:** realizamos un tercer control durante la fabricación en dos instancias: a través de dispositivos de control automáticos (cámaras, escáneres, entre otros) y por las personas que conforman los equipos de calidad, teniendo como principal herramienta la metodología del pilar MQ (Mantenimiento de Calidad) de TPM.
- Además, los operadores de producción realizan diversos autocontroles de atributos de procesos, con auditorías periódicas realizadas por los equipos de Calidad.
- Nuestras máquinas y procesos cumplen con todos los estándares definidos en nuestro sistema de gestión de calidad y buenas prácticas de manufactura, que nos permiten fabricar productos seguros para el uso que fueron diseñados. Además, contamos con inspectores de calidad en nuestras plantas, quienes monitorean la aplicación rigurosa de los estándares en esta materia y realizan controles a productos, de acuerdo con protocolos de muestreo específicos.
- **Control de producto terminado**: realizamos continuos muestreos y evaluaciones aleatorias a los productos terminados en todas las categorías, midiendo parámetros como suavidad, blancura, posición de los elementos, dimensiones, empaquetado, peso, absorción, entre otros, para garantizar que estén dentro de los límites establecidos. Para ello, contamos con laboratorios en cada planta con el equipamiento necesario para medir las diferentes variables físicas y de desempeño.
- **Control en el punto de venta:** el último control mide la calidad de los productos existentes en los diferentes puntos de venta, para asegurar que lleguen a los clientes con la misma calidad que salieron de nuestras plantas.
- Realizamos esta evaluación una vez al año, a través de un panel de expertos que chequea el producto y hace comparaciones con lo que cada país reporta como nivel de calidad interno. Esta retroalimentación es utilizada para mejorar continuamente nuestros procesos. Finalmente, contamos con auditorías externas que desarrollamos una vez al año y que complementan nuestros procesos de revisión y monitoreo interno.

NUEVAS ACCIONES

Durante 2020 realizamos diversas acciones para compartir buenas prácticas entre nuestras filiales. Creamos la Comunidad de Calidad, integrada por los máximos representantes de calidad en cada país, quienes se encargan del planeamiento estratégico y ejecución de todas las actividades orientadas a mejorar la calidad de nuestros productos.

Además, generamos el procedimiento de manejo de incidentes de calidad, el cual define los lineamientos con los que se debe actuar ante un incidente de calidad mayor o menor; interno o externo.

Junto con ello, trabajamos en la elaboración de la Política de Calidad de Softys, la que fue implementada en noviembre de 2020 y que contribuirá a estandarizar nuestros procesos en cada planta.

El trabajo fue multidisciplinario e integró las áreas de Aseguramiento de Calidad, Gerencia Legal, Gerencia de Negocios y Gerencias de Operaciones e Innovación. De esta forma se logra definir un procedimiento de actuación interno ante incidentes de calidad y su gestión asociada, lo que tiene por objetivo mejorar la comunicación con nuestros consumidores y actuar rápidamente para corregir no conformidades.

TODAS ESTAS ACCIONES CONTRIBUYEN A REDUCIR LAS TASAS DE RECLAMOS DE NUESTROS PRODUCTOS.

TASA DE RECLAMOS

MEDIDAS DE CALIDAD	2020
Tasa de reclamos Consumer Tissue	5,9
Tasa de reclamos Away From Home	1,9
Tasa de reclamos Personal Care	1,5

Fuente: Área de Aseguramiento de Calidad.

Nota 1: Reclamos por cada 1.000 toneladas vendidas en Consumer Tissue y Away From Home.

Nota 2: Reclamos por cada 1.000/unidades vendidas en Personal Care.

06

Co-construir un entorno económico sostenible

PARA CONSTRUIR UN ENTORNO ECONÓMICO SOSTENIBLE ES NECESARIO ACTUAR EN CONJUNTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS, DONDE TOMA ESPECIAL RELEVANCIA EL TRABAJO CON TODOS LOS ACTORES DE NUESTRA CADENA DE SUMINISTRO, DESDE UNA LÓGICA DE MEJORA CONTINUA.

8.823
Proveedores.

3.105
Mipymes.

463
Proveedores críticos.

31
Días promedio de pago a proveedores MIPYMES.

6,2%
De las ventas se realizaron por *e-commerce*.

5
Canales de venta *online*.

DE LA MANO DE NUESTROS PROVEEDORES

El mejor cuidado para un mejor mañana

TEMA MATERIAL

Abastecimiento responsable MAT
Transformación digital MAT

(103-1, 103-2, 103-3)

¿Por qué es material?

La gestión sostenible de la cadena de suministro vela por el cumplimiento de las normativas vigentes y aporta a la creación de valor de largo plazo en temas ambientales y sociales, lo que es clave para asegurar la continuidad de las operaciones y administrar los costos del negocio.

Además, la tecnología juega un rol fundamental para la evolución de toda la cadena de valor, desde la digitalización de los procesos de compra hasta las plataformas de comercialización de producto hacia los clientes. La transformación digital es un proceso integral y complejo que no solo considera la incorporación de herramientas tecnológicas, sino también una mirada de mejora continua cultural y operacional.

NUESTRAS GUÍAS PARA GESTIONAR ESTE MAT

- Política de Integridad y Probidad Corporativa
- Código de Ética
- Código de Conducta para Proveedores
- Modelo de Prevención de Delitos
- Bases Generales de Contratación de Servicios
- Bases Generales de Suministro de Bienes
- Guía Medioambiental para Proveedores
- Procedimiento de Compras
- Reglamento Especial para Empresas Contratistas y Subcontratistas en Chile

ABASTECIMIENTO RESPONSABLE MAT

(102-9, 204-1, 414-1)

Nuestras empresas proveedoras son clave para el desarrollo de nuestro negocio y parte indispensable de nuestra cadena productiva, por lo que buscamos construir con ellas una relación de largo plazo que genere valor compartido.

A partir de 2020, el proceso de pago a proveedores se gestiona directamente desde Softys, lo que facilita la comunicación con nuestros proveedores y agiliza los sistemas de pago.

CIFRAS DE PROVEEDORES SEGÚN CATEGORÍA

CATEGORÍA	2020
Proveedores totales	8.823
Proveedores críticos	463
Mipymes	3.105
Días promedio de pago a proveedores	50
Días promedio de pago a mipymes	31

Fuente: Administración Corporativa CMPC.

Nota: En Chile el promedio de pago de mipymes no supera los 7 días.

Larissa Fernández, Planta Pando, Softys Uruguay

PROVEEDOR CRÍTICO: aquellos que suministran materias primas, insumos y servicios, pertenecientes a categorías relevantes para el proceso productivo, por el tamaño del gasto o su impacto socioambiental.

PROVEEDOR LOCAL: proveedores nacionales, sean fabricantes, distribuidores, importadores o prestadores de servicios, que suministran a la filial local de Softys en su país.

PROVEEDOR PYME: proveedores de menor tamaño, encuadrados en las definiciones regulatorias y legislativas locales vigentes en cada país de cada filial.

El año 2020 estuvo marcado por un incansable trabajo para mantener la cadena de abastecimiento, de modo de asegurar los insumos para la producción de nuestros productos, la gran mayoría de ellos de primera necesidad.

El primer paso fue definir los insumos críticos para la operación y generar diversos planes de contingencia. Sumado a ello, al inicio de la pandemia debimos asegurar de forma urgente los elementos de protección personal (EPP) para el 100% de nuestros colaboradores y prestadores de servicios en nuestras instalaciones.

Los planes de contingencia que realizamos fueron:

- Desarrollo de proveedores alternativos de insumos, materiales, repuestos y servicios.
- Estandarización y simplificación de especificaciones de insumos.
- Incremento de los niveles de inventario (*stock* de seguridad).
- *Multi-sourcing* (*share* de demanda por varios proveedores), para adquisición de insumos y materiales esenciales en otras regiones, con la finalidad de mitigar riesgos a nivel global.
- Desarrollo de proveedores locales.
- Colaboración con proveedores estratégicos de insumos críticos.

En el ámbito regional, adoptamos en nuestras filiales las siguientes acciones:

- Envío de carta a los principales proveedores de Softys para insumos, materias primas, servicios, materiales y repuestos para dar a conocer las medidas de prevención y continuidad operacional implementadas y solicitándoles su apoyo y compromiso para mantener la cadena de abastecimiento de productos de primera necesidad para nuestros consumidores.
- Sesión de comunicación del protocolo Covid Softys a los proveedores contratistas.
- Capacitación para los prestadores de servicios de plantas con los protocolos adoptados.
- Realización de encuesta junto a los proveedores prestadores de servicios en planta, para conocer sus protocolos internos de manejo de la pandemia por Covid-19.

Softys
Naschel,
Argentina

PRINCIPALES RESULTADOS DE LA ENCUESTA ENVIADA A PROVEEDORES PARA DETERMINAR SU SALUD Y SEGURIDAD

OBJETIVO DE LA ENCUESTA	Conocer los protocolos de manejo interno de la pandemia por Covid-19 por parte de los proveedores.
CANTIDAD DE PROVEEDORES QUE RESPONDIERON	Tasa de respuesta de 89% de los 717 invitados.
PRINCIPALES RESULTADOS	• 91% de los proveedores ha comunicado y capacitado a sus colaboradores. • 89% realiza controles de salud a sus colaboradores (encuesta o toma de temperatura). • 89% cuenta con protocolos propios de seguridad e higiene. • 85% asegura que sus colaboradores conocen los protocolos a seguir. • 66% de los protocolos fueron elaborados con asesoría sanitaria especializada.

A los proveedores que no cumplieron el 100% de los requerimientos encuestados, se les brindó apoyo y asesoría para cumplir integralmente los protocolos.

Adicionalmente, dimos kickoff al trabajo en materia de abastecimiento responsable, a través de la creación del procedimiento de abastecimiento responsable y una matriz de criticidad de proveedores Softys, elementos que esperamos lanzar durante 2021.

DEFINIMOS A ECOVADIS COMO SOCIO PARA IMPLEMENTAR UN PROGRAMA DE EVALUACIÓN Y AUDITORÍA DE LOS PROVEEDORES CRÍTICOS DE SOFTYS, EN EL ÁMBITO DE LA SOSTENIBILIDAD.

El Programa de Abastecimiento Responsable considera los siguientes hitos:

- Identificar las categorías de proveedores de Softys.
- Definir las categorías a ser evaluadas de acuerdo a los riesgos identificados en cada industria.
- Evaluar a los proveedores de las categorías consideradas críticas.
- Consolidar los resultados de las evaluaciones.
- Generar los planes de acción correspondientes para la mitigación de los riesgos.
- Planificar la continuidad del programa para el 2022.

Adicionalmente, implementamos los módulos de Ariba Sourcing y Contract que realizan electrónicamente las negociaciones de precio (licitaciones y cotizaciones) y contratos de suministro con los proveedores.

Para su exitosa implementación se realizaron las siguientes acciones:

- Detección de los procesos de compra en todas las filiales.
- Diseño del proceso de compra a ser implementado.
- Plan de gestión del cambio.
- Capacitación del equipo de compras y proveedores.
- Desarrollo de manuales de uso y plan de comunicación para los usuarios.
- Seguimiento semanal para monitorear la adopción del sistema.

En 2020 logramos que más del 70% de las transacciones y el gasto se realizaran a través de la herramienta Ariba. Para 2021 está planificado impulsar la adopción de Ariba Network por parte de los proveedores, que es una herramienta de comunicación y gestión comercial. Además, se espera implementar también Ariba SLP *(Supplier Lifecycle Performance)*, módulo de SAP Ariba, que evalúa el ingreso inicial, el desempeño y la continuidad operacional de los proveedores.

SOFTYS *BUSINESS PARTNER AWARD*

En enero de 2020 realizamos la primera versión del Softys *Business Partner Award*, un evento que contó con la participación de más de 250 invitados de 18 países entre colaboradores, proveedores y ejecutivos de nuestra compañía y de Empresas CMPC.

Este encuentro tuvo como principal objetivo fortalecer los lazos de confianza, así como mejorar la comunicación con las empresas proveedoras y realizar la entrega del reconocimiento a los proveedores destacados de 2019 en cinco categorías:

- Innovando para nuestro cuidado.
- Excelencia en el servicio.
- Sostenibilidad.
- Creación de valor.
- Eficiencia operacional.

Este evento tuvo una evaluación de 4,8 puntos sobre un total de 5,0. Lo que nos indica el éxito que logramos con esta iniciativa que busca acercarnos a nuestros proveedores y fortalecer el abastecimiento responsable.

Mejora continua, junto a nuestros proveedores

PATRICIO BARRIGA, Subgerente Centro de Excelencia Procurement, Softys Corporativo

"Desde el área de Procurement estamos conectando nuestro trabajo a los lineamientos de la Estrategia de Sostenibilidad 2020-2023 de Softys, avanzando en materia de abastecimiento responsable junto a nuestros proveedores, comenzando por aquellos más críticos.

Dado lo anterior, durante 2020 participamos junto a Empresas CMPC del programa de *Carbon Disclosure Project* (CDP), consultora especializada en evaluación ambiental de proveedores, en materias de seguridad hídrica, bosques y cambio climático, y en el que participaron 34 empresas proveedoras de Softys.

Para 2021, buscamos seguir profundizando nuestra evaluación de proveedores en materias ASG, lo que realizaremos gracias al apoyo de EcoVadis, con lo que iniciaremos oficialmente el programa de abastecimiento responsable de Softys, y analizaremos el desempeño ambiental, social, ético y de cadena de suministro de nuestros proveedores, desde una lógica de mejora continua y de avanzar 'juntos por la sostenibilidad'.

Es inspirador aterrizar esta visión a nuestro trabajo de abastecimiento, ya que esto genera un beneficio compartido, tanto para nuestros aliados estratégicos –en nuestro caso los proveedores– como para nuestro entorno: colaboradores, comunidades locales y medioambiente. Creo que fomentar la innovación y la sostenibilidad aseguran nuestra cadena de suministro y continuidad operacional a largo plazo".

MÁS CERCA DE TI

TRANSFORMACIÓN DIGITAL[MAT]

(SOFTYS 6)

En Softys hemos trabajado en avances digitales para mejorar la experiencia de nuestros consumidores y clientes. Durante 2020 conformamos una estructura formal, con un líder en la materia en cada país, de modo de asegurar y profundizar la implementación, desarrollo y profundización del *e-commerce*. Junto con ello, logramos que nuestras ventas por este canal fueran un 6,2% del total de las ventas de Softys. Contamos con un modelo de venta para clientes B2C y otro para clientes B2B.

CLIENTES B2C

En 2020, logramos implementar un ambicioso plan de desarrollo en todos los países, logrando abrir tiendas oficiales en Mercado Libre, entrar a operar en *last milers* tradicionales como Cornershop, Rappi y Pedidos Ya.

Brasil lideró el desarrollo del modelo "Pure Player" ampliando la cobertura en tiendas online como Magalu y otras grandes cadenas.

Todo este trabajo permitió posicionar nuestras marcas en los principales portales de venta online, lo que se ve consolidado con el desarrollo de Club Softys (canal de venta *e-commerce*) para todos los países en Latino América, el que contará con estreno en Argentina, Colombia, Ecuador, México y Perú.

128,06%
fue el aumento en la ventas digitales B2C.

2,9%
de las ventas de B2C son digitales.

CLIENTES B2B (AFH)

En el negocio Away From Home se comenzó un plan de mejoras enfocado en la usabilidad de los sitios B2B. Para esto se realizó un levantamiento por cada país, con el objetivo de capturar las necesidades comunes de los usuarios y entregar una solución óptima y amigable.

En noviembre se lanzó en Chile un sitio *e-commerce* de compra directa enfocada a las pequeñas y medianas empresas, el que se contempla replicar en otros países de la región.

Por último, también se comenzó un plan de apertura de tiendas oficiales en *market-place*, disponiendo los productos profesionales para que pequeñas empresas los puedan adquirir.

34,0%
de las ventas del negocio B2B son digitales.

CONOCE NUESTROS CANALES DE VENTA ONLINE

www.clubsoftys.cl

Nuestro primer portal de venta *online*, que inicialmente funcionó como plataforma de *e-commerce* exclusiva para nuestros colaboradores y que luego se expandió a consumidores en Chile.

A finales de 2020 realizamos un cambio de bodega para habilitar la integración de múltiples operadores logísticos, con el fin de poder cumplir con exigencias de nuestros clientes como el despacho y entrega en el mismo día.

www.lojasoftys.com.br

Plataforma que comenzó con el modelo de venta a colaboradores y que rápidamente se extendió a todos los consumidores de Brasil, incluyendo, además, la posibilidad de comprar productos de nuestro negocio institucional Elite Professional.

El sitio ha demostrado excelentes resultados, con muy buena tasa de conversión, indicando una experiencia intuitiva y agradable para el usuario. En octubre se activó el modelo de suscripción, llegando a captar 100 consumidores migrados a un modelo de compra recurrente.

www.mitiendacotidian.cl

Sitio especializado en productos Cotidian, que ha visto cuadruplicadas sus ventas en un año y que fue nuestro primer sitio con un modelo de suscripción.

Durante el 2020 hemos incluido nuevos productos al portafolio como guantes húmedos, disponibles exclusivamente en este sitio.

www.eliteprofessional.cl

En noviembre de 2020 se lanzó en Chile la plataforma B2B2C, un sitio enfocado en pequeñas y medianas empresas para que puedan optar a una solución profesional para sus negocios sin tener que solicitar evaluaciones o créditos. Esta opción permite a estos negocios adquirir productos Elite Professional directamente de forma *online* y con pago contado.

www.tiendasoftys.cl

En Chile se desarrolló, una plataforma B2B para clientes mayoristas, la que ha sido bien evaluada por los clientes en 2020.

Contar con los datos de nuestros clientes y consumidores también nos impone una alta responsabilidad. Por ello, contamos con estrictos procedimientos, políticas y protocolos de protección de datos y ciberseguridad, los que son revisados y monitoreados constantemente por las áreas de TI de Empresas CMPC. Cada sitio web de la compañía es sometido a un proceso de *ethical hacking* externo, en el que se identifican, evalúan y corrigen vulnerabilidades y riesgos a los que podamos vernos expuestos.

Todos los colaboradores tienen una importante función de seguridad. Por esto, realizamos constantemente capacitaciones sobre ciberseguridad, con principal foco en la detección de *phishing*.

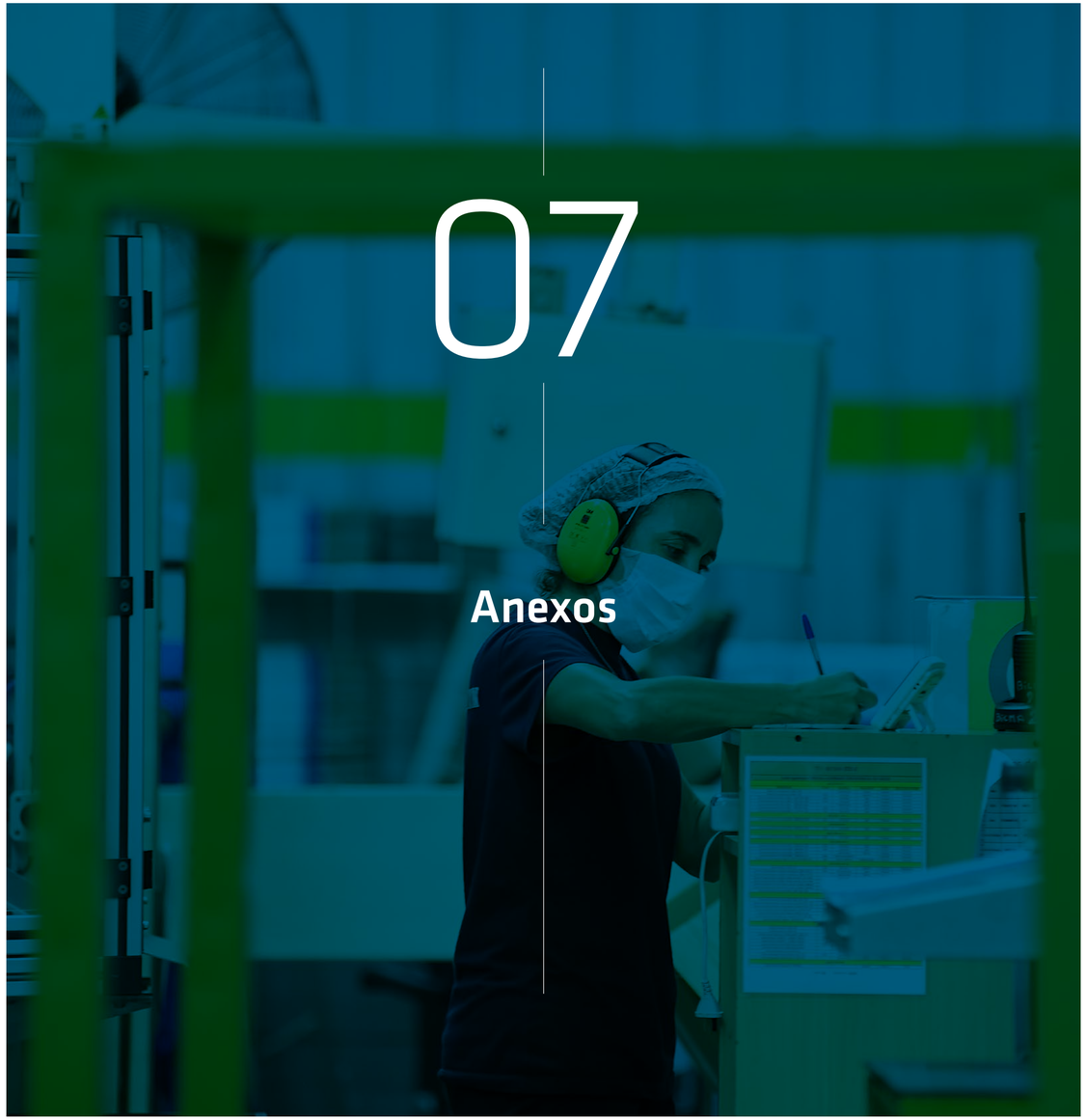
Para embarcarnos en la digitalización que requiere la compañía, generamos una estrategia de *e-commerce*, que fue lanzada en agosto y comunicada a más de 150 personas de la empresa. Además, realizamos una capacitación a aproximadamente 60 colaboradores de los equipos de marketing y medios digitales en la herramienta de gestión de redes sociales, *Social bakers*.

Además, habilitamos una visualización más amigable para los usuarios en la aplicación de ventas Fiori, herramienta que simplifica y agiliza el trabajo ventas de nuestros colaboradores, dado que habilitando una visualización más amigable para los usuarios.

¡QUEREMOS AGRADECER!

A quienes hicieron posible este Reporte de Sostenibilidad 2020 les agradecemos infinitamente su trabajo y compromiso, el que nos permite reportar anual y sistemáticamente la información ASG de Softys a nuestros diversos grupos de interés. Un ejercicio de transparencia que además se transforma en una gran herramienta de gestión interna.

- Waldo Matamala
- Luis Toro
- Javier Poblete
- Valerie Kroneberg
- Jose Luis Gutierrez
- Alejandro Garrido
- Denisse Faundez
- Tomás García
- Christian Porturas
- Patricio Barriga
- Michelle Dedeski
- Igor Lienlaf
- Cristóbal Somarriva
- Héctor Hernández
- Juan Caillabet
- Tomás Amiama
- Florencia Estrella
- Reinaldo Uribe
- Lissete Araos
- Wladimyra Villanueva
- María Cisneros
- Quezia Fernandez
- Tania Acuña
- Ramiro Russi
- María Elisa Rivero
- Diana Salvatierra
- Evelyn Robles
- Carolina Treviño
- Tiago Fernández
- Virginia Fynn



07

Anexos

ÍNDICE GRI

(102-55)

CATEGORÍA DE INDICADORES	CÓDIGO	NOMBRE	PÁGINA
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-1	Nombre de la organización	2
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	9
	102-3	Ubicación de la sede	2
	102-4	Ubicación de las operaciones	10
	102-5	Propiedad y forma jurídica	2
	102-6	Mercados servidos	10
	102-7	Tamaño de la organización	9
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	10
	102-9	Cadena de suministro	73
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	28
	102-11	Principio o enfoque de precaución	25
	102-12	Iniciativas externas	53
	102-13	Afiliación a asociaciones	53
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	14
	102-17	Mecanismo de asesoramiento y preocupaciones éticas	20
	102-18	Estructura de gobernanza	18
	102-19	Delegación de autoridad	19
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	19
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	18
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	18
	102-40	Lista de grupos de interés	28
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	35
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	28
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	28
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	28
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	28

CATEGORÍA DE INDICADORES	CÓDIGO	NOMBRE	PÁGINA
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	28
	102-47	Lista de los temas materiales	28
	102-48	Reexpresión de la información	28
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	28
	102-50	Periodo objeto del informe	28
	102-51	Fecha del último informe	28
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	28
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	2
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	28
	102-55	Índice de contenidos GRI	77
	102-56	Verificación externa	28
CRECIMIENTO SOSTENIBLE			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	16
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	16
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuīdo	17
ÉTICA E INTEGRIDAD			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	20
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	20
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	20
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	20
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	21
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	20
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	21
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	21
INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	30
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	30
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	30
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	30

CATEGORÍA DE INDICADORES	CÓDIGO	NOMBRE	PÁGINA
DESARROLLO DE TALENTOS			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	32
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	32
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	32
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	32
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	32
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	32
CONCILIACIÓN LABORAL			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	32
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	32
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	32
GRI 401: Empleo 2016	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a empleados a tiempo parcial o temporales	32
	401-3	Permiso parental	32
SALUD Y SEGURIDAD LABORAL			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	36
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	36
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1	Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.	36
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	36
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	36
	403-9	Lesiones por accidente laboral	36
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	36
EXPERIENCIA DE CLIENTES Y CONSUMIDORES			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	39
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	39
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39
Indicador Propio	Softys 1	Evaluación de clientes y consumidores	41
VALOR DE MARCA			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	43
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	43
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	43
Indicador Propio	Softys 2	Descripción de valor de marca	43

CATEGORÍA DE INDICADORES	CÓDIGO	NOMBRE	PÁGINA
ÉTICA PUBLICITARIA			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	43
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	43
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	43
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	44
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	44
INNOVACIÓN DE PRODUCTOS			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	39
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	39
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39
Indicador Propio	Softys 3	Nuevos productos lanzados	39
RELACIONAMIENTO COMUNITARIO			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	46
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	46
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	46
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	47
DESARROLLO LOCAL			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	48
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	48
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	48
Indicador Propio	Softys 4	Programas orientados al cuidado e higiene de la comunidad local	48
AGUA			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2018	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	55
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	55
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	55
GRI 303: Agua 2018	303-1	Interacciones con el agua como recurso compartido	59
	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	59
	303-3	Extracción de agua	59
	303-4	Vertidos de agua	59
	303-5	Consumo de agua	59
EMISIONES			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	55
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	55
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	55
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	62
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	62
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	62

CATEGORÍA DE INDICADORES	CÓDIGO	NOMBRE	PÁGINA
ENERGÍA			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	55
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	55
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	55
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	64
RESIDUOS			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	55
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	55
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	55
GRI 306: Residuos 2016	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados	65
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con residuos	65
	306-3	Residuos generados	65
	306-4	Residuos que se ha evitado su eliminación	65
	306-5	Residuos dirigidos a su eliminación	65
MATERIALES Y EMBALAJE			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	55
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	55
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	55
GRI 301: Materiales 2016	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	69
	301-2	Insumos reciclados	69
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	69
CALIDAD Y SEGURIDAD DE PRODUCTOS			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	55
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	55
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	55
Indicador Propio	Softys 5	Proceso de calidad y seguridad de los productos	71
ABASTECIMIENTO SOSTENIBLE			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	73
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	73
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	73
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	73
GRI 414: Evaluación social de proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	73
TRANSFORMACIÓN DIGITAL			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	73
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	73
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	73
Indicador Propio	Softys 6	Proyectos de digitalización	75

Softys®

INNOVANDO PARA TU CUIDADO

WWW.SOFTYS.COM

DESARROLLO DE CONTENIDOS
Kellun
www.asesoriaskellun.com

DISEÑO
Dioslascria diseño
www.dioslascria.cl