



SUPERMERCADOS

DE CHILE A.G.

MEMORIA ANUAL

2014

NOVIEMBRE 2013 - OCTUBRE 2014



Estimados socios de Supermercados de Chile A.G.:

Tengo el agrado de presentar ante ustedes la memoria anual de la asociación correspondiente al periodo comprendido entre los meses de noviembre de 2013 y octubre de 2014.

Este documento pretende aportar una visión de conjunto del trabajo realizado durante el periodo. En el mismo, se da cuenta de las actuaciones llevadas a cabo por la asociación y nuestros compromisos sectoriales basados en la práctica empresarial responsable con una clara orientación al consumidor.

Durante este año, los aspectos legislativos y políticos han tenido gran influencia y trascendencia para las actividades empresariales. Supermercados de Chile A.G. ha compartido su preocupación, sus análisis y sus propuestas con otras organizaciones empresariales y con las autoridades ante asuntos tan relevantes como el cierre del comercio el día domingo, las limitaciones impuestas para la instalación de supermercados en áreas urbanas o la protección al consumidor.

Además, hemos seguido trabajando en políticas de apoyo a los trabajadores como los programas destinados a los adultos mayores o el reconocimiento de la valía de nuestros empleados certificando oficialmente sus competencias.

Es de destacar la participación de todos los profesionales de las empresas asociadas que han colaborado intensamente en los comités y los grupos de trabajo, y también la de los miembros del Directorio.

En septiembre de 2015 se cumplirán 40 años desde la fundación del gremio de supermercados y autoabastecimientos. Queremos celebrar los logros y avances conseguidos en nuestra misión de abastecer responsablemente a la población. Además, el futuro llega con importantes retos para el mundo empresarial. Desde Supermercados de Chile A.G seguiremos contribuyendo, no solo a facilitar el trabajo de todos y cada uno de los asociados, sino a aportar a las instituciones nuestra visión sectorial y propuestas que sirvan para la mejora del servicio que prestamos a la comunidad.

Susana Carey Presidenta Supermercados de Chile A.G.

5 Corey

ÓINDICE

C LA ASOCIACIÓN

- 1.1 Nuestra Misión
- 1.2 Nuestra Visión
- 1.3 Objetivos
- 1.4 Nuestros Socios
- 1.5 Nuestro Equipo
- 1.6 Directorio
- 1.7 Comités de Trabajo
 - Comité Laboral
 - Organismo Sectorial de Competencias Laborales-OSCL
 - Comité de Salud, Reglamentación e Inocuidad
 - o Sub Comité de Refresh
 - o Sub Comité de Crisis
 - o Sub Comité de Prevención de Riesgos
 - Comité de Adulto Mayor
 - Comité de Seguridad
 - o Mesa Seguridad Público-Privada de Prevención del Delito
 - Mesa de Eficiencia Energética y Sustentabilidad del Retail (MEESR)
 - o Sub Comité Acuerdo de Producción Limpia

MUNDO LABORAL

- 2.1 Mesas de Diálogo del Comercio
- 2.2 Competencias Laborales
- 2.3 Encuesta Psicosocial
- 2.4 Riesgos Laborales

C CONSUMIDORES

3.1 Empoderamiento del consumidor

SALUD E INOCUIDAD

- 4.1 Ley de Etiquetado
- 4.2 Protocolo de Inocuidad Alimentaria
- 4.3 Protocolo Corte de Agua Potable
- 4.4 Envasado de los Alimentos
- 4.5 Refresh
- 4.6 Acuerdo INTA

ENERGÍA Y SUSTENTABILIDAD

- 5.1 Acuerdo Producción Limpia (APL)
- 5.2 Responsabilidad Extendida del Productor
- 5.3 Casos Exitosos y Buenas Prácticas

SEGURIDAD Y DELINCUENCIA

- 6.1 Mesa Público-Privada de Seguridad
- 6.2 Ley 19.303 en materia de seguridad de las personas

INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD

7.1 Proyecto de Contratación de Adultos Mayores

ASUNTOS PÚBLICOS, LEGISLATIVOS Y REGULATORIOS

- 8.1 Proyecto de ley que modifica el Código del Trabajo, en materia de polifuncionalidad
- 8.2 Proyecto de ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores
- 8.3 Proyecto de ley que modifica la Ley General de Urbanismo y Construcciones, con el objeto de regular la instalación de centros comerciales y supermercados de más de 1.000 m2 en áreas urbanas
- 8.4 Proyecto de ley que modifica el Código del Trabajo en relación con las horas trabajadas en días domingos y festivos
- 8.5 Feriados Irrenunciables y programación de turnos
- 8.6 Paltas Peruanas
- 8.7 Reuniones con Autoridades

REDES DE TRABAJO

- 9.1 Asociación Latinoamericana de Supermercados
- 9.2 Corporación 5 al Día
- 9.3 Sofofa
- 9.4 Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo
- 9.5 GS1
- 9.6 Aprocor
- 9.7 Gremio Alimentos y Bebidas

COMUNICACIONES

- 10.1 Posicionamiento
- 10.2 Medios Comunicación
- 10.3 Página Web
- 10.4 Prensa

ASOCIACIÓN

- Nuestra Misión
- Nuestra Visión
- Objetivos
 Nuestros Socios
- Nuestro Equipo
- Directorio
- Comités de Trabajo



Supermercados de Chile A.G. es una organización empresarial, sin fines de lucro, que abarca todo el territorio chileno y nace con vocación de coordinar, representar, fomentar y defender los intereses de los supermercados y de sus trabajadores.

Nuestra Misión

La Misión de Supermercados de Chile A. G. es el abastecimiento responsable a la población a través de la capacitación profesional y cultural de sus trabajadores, la orientación al consumidor y la eficiencia en el servicio que prestan a la comunidad.

Nuestra Visión

Propicia el desarrollo y el perfeccionamiento de los supermercados del país, con el fin de que la industria entregue siempre un servicio de excelencia.

La asociación tiene los siguientes objetivos fundamentales:

- 1. Apoyar el funcionamiento de los supermercados como canal de distribución, propiciando la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de su función de servicio a la comunidad.
- 2. Promover permanentemente el desarrollo profesional y cultural de los trabajadores del sector para obtener un mejoramiento de su bienestar, perfeccionar las relaciones con los empresarios y entregar un servicio de excelencia al cliente.

- 3. Representar a los supermercados en el quehacer político-económico y social de la nación.
- 4. Promover y fomentar la adopción de medidas tendientes a la preservación y protección del medio ambiente en el sector.
- 5. Generar información para apoyar la gestión en el sector, con pleno respeto de la economía de mercado y la libre competencia.
- 6. Mantener constante atención e informar oportunamente a los asociados sobre avances en ciencia y tecnología, energía, ecología y otros temas relacionados con la excelencia en el servicio a clientes.
- 7. Velar por el cumplimiento irrestricto de las normas que regulan el comportamiento ético de los participantes del sector y con el resto de los agentes económicos, nacionales e internacionales.
- 8. Constituir una instancia de poder conciliador, ya sea frente a proveedores o sus agrupaciones, o frente a clientes y organismos que los representen.

Nuestros Socios

A lo largo de todo el territorio chileno existen alrededor de 1372 establecimientos. Las empresas asociadas a Supermercados de Chile A.G. representan más del 95% del conjunto de todos los formatos comerciales de

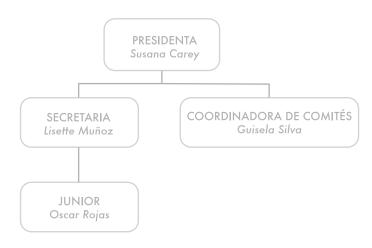


alimentación que hay en Chile y son los siguientes:

- Cencosud, con sus formatos Jumbo y Santa Isabel
- Comercial Castro
- Distribuidora Mayorista La Oferta
- SMU, con su formato Unimarc
- Supermercados Cugat
- Supermercados La Fama
- Supermercados La Colchagüina
- Supermercados Montserrat
- Supermercados Romanini
- Supermercados Tottus
- Supermercados Único
- Walmart Chile, con sus formatos Lider, Express de Lider, A Cuenta y Ekono

0

Nuestro equipo



Asesores:

- Abogados y Asesoría en Libre Competencia: Aninat Schwencke & Cía
- Comunicaciones y Asuntos Públicos: Zondea



Directorio

El Directorio, que se reúne mensualmente, está conformado por:

Presidenta

Susana Carey C.

Vicepresidente

Juan Rendic L. - Director - SMU S.A.

Secretario

Gonzalo Valenzuela M. – Gerente de Asuntos Corporativos - Walmart Chile

Tesorero

Ricardo Yunge S. - Gerente General SM. Chile

- Cencosud Supermercados

Directores

- Manuel López B. Gerente General Walmart Chile Inmobiliaria
- Renato Fernández B. Gerente de Asuntos Corporativos – Cencosud Supermercados
- Andrés Fernández D. Gerente General SM Chile - SMU (hasta Junio 2014)
- Francisco Guzmán B.- Gerente Corporativo de Marketing, Fidelización y Asuntos Corporativos - SMU (desde Septiembre 2014)
- Andrés Bada G. Gerente General -Supermercados Montserrat
- Cristóbal Irarrázabal P. Gerente General Corporativo – SupermercadosTottus
- Enrique Kuncar S. Propietario Supermercados Único
- Gustavo González C. Propietario Supermercados Cugat

Secretario de Actas:

· Santiago Achurra - Abogado - Anitat Schwencke y Cía.



Supermercados de Chile A.G estructura su actividad en diferentes áreas de interés. Para cada área, se han conformado diversos comités de trabajo integrados por ejecutivos de las distintas cadenas de supermercados.

Comité Laboral

Realizar mejoras continuas en materias relacionadas al capital humano del sector, promoviendo el diálogo social. También analiza las regulaciones laborales y su impacto.

Asyc: Rodrigo Ugarte.

Cencosud: Emilio Carstens (Presidente); Jorge

Álvarez; Ricardo González.

Montserrat: Bernardita Tafall; Shigeru Otsu.

Supermercados de Chile: Susana Carey; Guisela Silva.

Tottus: Sebastian Pérez; Wilson Zúñiga.

Unimarc: Jaime Calderón; Carlos Uhlmann Figueroa; María Antonieta Calderón; Pablo Hernández.

WalMart: Andrés Soto; Rubén Camarena; Valentín Pimentel.

Organismo Sectorial de Competencias Laborales – OSCL

Promover y desarrollar el sistema de competencias laborales en el sector Supermercados, a través del desarrollo de perfiles laborales, módulos de capacitación, certificación de trabajadores y evaluación permanente.

Bureau Veritas: Erik Luengo; Ignacio Valdovinos.

Cencosud: Miguel Cabezas; Enrique

Marchant; Susana Pérez.

ChileValora: Elier Fuentes; Bárbara Sanhueza.

Ministerio de Economía: Maryorit Almendras.

Montserrat: Shigeru Otsu; Juan Carlos Jiménez.

Sindicatos: Claudio Cavieres; Luis Daniel Navarro; Alejandra Suárez; Francisco Berrios; Isidro González; Juan Carlos Olivares; Juan Moreno; Claudio Sagardias; Pamela Aravena; Santiago Martínez.

SMU: María Catalina Rivera; María de los Angeles Ramírez; Pablo Hernández.

Supermercados de Chile: Susana Carey; Guisela Silva.

Tottus: Carolina Rodríguez; Mari Cruz Gredilla; Loreto Guerra.

WalMart: Ana Beatriz Montealegre; Marcela Morales; Alicia Jiménez; Rodrigo Arriola.

Comité de Salud, Reglamentación e Inocuidad

Mantener la coordinación y la comunicación entre las cadenas frente a eventos nacionales de inocuidad o emergencias, respetando los lineamientos del Ministerio de Salud y los procedimientos internos de los supermercados. Además, buscar las instancias para promover la vida y alimentación sana promoviendo el consumo de frutas y verduras.

Cencosud: Marcela Riveiro; Patricia Navarrete.

Montserrat: Andrea Garrido.

Supermercados de Chile: Susana Carey;

Guisela Silva.

Tottus: Ximena Salazar.

Unimarc: Catalina Paez; Silvana Díaz (Presi-

denta).

Walmart: Loreto Prado; María Ester Jirón;

Gricelda Cavieres; Dinelly Valdivia.

· Sub Comité de Refresh

Elaborar fundamentos técnicos a ser presentados en el Reglamento de Salud Alimentaria (RSA), buscando aplicar buenas prácticas al proceso de descongelación realizado por el supermercado y, sobre todo, la necesidad de informar al consumidor que está adquiriendo un producto de origen congelado el cual no puede volver a congelar.

Cencosud: Paula Olguín.

Supermercados de Chile: Susana Carey; Guisela

Silva.

Tottus: Ximena Salazar.

Unimarc: Catalina Páez.

Walmart: María Ester Jirón.

· Sub Comité Crisis

Mantener una comunicación fluida con los Ministerios de Salud y Agricultura para coordinar los lineamientos de respuesta ante situaciones de emergencia, como cortes de agua, catástrofes, crisis de inocuidad, entre otros.

Cencosud: Claudette Delmón; Elizabeth Palma.

Montserrat: Lisette Tapia.

Supermercados de Chile: Susana Carey; Guisela

Silva.

Tottus: Ximena Salazar.

Unimarc: Catalina Páez.

Walmart: María Esther Jirón (Presidenta).

· Sub Comité de Prevención de Riesgos

Disminuir la tasa de accidentabilidad laboral de la industria.

ACHS: Leonardo Silva (Presidente); María

Ignacia Rodríguez; María Paz Figueroa.

AGEST: Claudia Albertini.

Cencosud: Felipe Araya; Oscar Núñez.

IST: Marlene Avilez; Raúl Chávez.

Mutual de Seguridad: Aldo Italo Gay;

Pedro Maldonado; Sandra Galdames.

Supermercados de Chile: Susana Carey; Guisela

Silva.

Montserrat: Pedro Abarca; Sergio Ramírez.

Tottus: Carlos Flores.

Walmart: Soledad Díaz.

Comité Adulto Mayor

Fomentar la inclusión de adultos mayores al capital humano del sector supermercados.

Cencosud: Edda Barttlet; Francisca Ovalle; José Manuel Martínez; Mónica Pérez; Raúl Quezada; Susana Pérez; Valentina Maturana.

Montserrat: Shigeru Otsu.

Supermercados de Chile: Susana Carey; Guisela Silva.

Tottus Maricruz Gredilla; Natalia García; Pascuala Stuven.

Unimarc: María de los Ángeles Ramírez.

Walmart Eduardo Navarrete; Loreto Cornejo; Marina Montes; Paola Palma; Ramiro Meyer; Ruben Camarena; Sebastian Pérez.

Comité de Seguridad

Velar por la seguridad de las personas. También busca la colaboración público privada en una mesa de trabajo con la Subsecretaría de Prevención del Delito.

Cencosud: José Bolívar Fernandez; Ricardo Kaiser; Ciro Casanueva; Juan Alberto Pooley; Claudia Orellana; Jorge Neira; Alejandro Olivares; Jaime Castillo Palma.

Cencosud (Easy): Erwin Mura.

Cencosud (Johnsons): David Valenzuela.

Cencosud (Paris): José Luis Necul.

Supermercados de Chile: Susana Carey ; Guisela

Silva.

Supermercados de Chile / CNC: Jorge Lee.

Montserrat: Shigeru Otsu.

Tottus: Carlos Urbina.

Unimarc: Juan Alberto Mora; Christian Godoy Cartes; Ernesto Gómez; Francisco Javier Ruiz; Claudio Alberto Quiroz.

Walmart Maritza Bustamante; Sergio Gajardo; Soledad Dìaz.

· Mesa Público-Privada de Prevención del Delito

Cencosud: Matias Swett; José Bolívar Fernández; Ricardo Kaiser; Ciro Casanueva; Juan Alberto Pooley; Claudia Orellana; Jorge Neira; Alejandro Olivares; Jaime Castillo Palma.

Cencosud (Easy): Erwin Mura.

Cencosud (Johnsons): David Valenzuela.

Cencosud (Paris): José Luis Necul.

Distribuidora Mayorista La Oferta: José Gracia Baretto.

Supermercados de Chile: Susana Carey; Guisela Silva.

Supermercados de Chile / CNC: Jorge Lee

Supermercados la fama: Gustavo Martínez.

Montserrat: Shigeru Otsu.

Tottus: Carlos Urbina; Orlando Borgel.

Unimarc: Juan Alberto Mora; Christian Godoy Cartes; Ernesto Gómez; Francisco Javier Ruiz Reyez; Claudio Alberto Quiroz.

Walmart: Maritza Bustamante; Sergio Gajardo; Soledad Díaz.

Mesa de Eficiencia Energética y Sustentabilidad del Retail (MEESR)

Mejorar los estándares ambientales

y energéticos del sector. Además, contar con la información adecuada para establecer comparaciones en el tiempo, con el fin de tomar medidas oportunas para conseguir que las empresas del retail sean más sustentables y colaboren a la reducción del calentamiento global y la destrucción de la capa de ozono.

Agencia EE: Alexis Núñez; Romina Cid.

Supermercados de Chile Susana Carey; Guisela Silva.

CAI: Loreto Bajas; Jonathan Pinto; Jaime Sola; Claudio Aguilera; Guillermo Márquez; Basilio Cesar Nazur; Tania Parry.

CCHCC: Carla Lazzerini; Manuel Melero.

Cencosud: Jaime Andrés González (Presidente); Robert Sprätz; Manfred Schwerter; Daniel Araneda; José Villalobos.

Falabella: Roberto Soto; Giancarlo Cibrario; Sebastián Araya; Rodrigo Martínez; Roberto Robles; Mauricio Vidal.

Mall Plaza: Fernando Callejas; John Vargas; Juan Li-Yau Huerta.

Ministerio de Energía: Mauricio Utreras; Josefina Soto; Mariel Álvarez Cancino; Luis Eduardo Cantellano.

Ministerio de Medio Ambiente: Andrea Alamand; Ximena González.

Montserrat: Juan Pedro Torrejón; Sebastián Bahamondes.

Parque Arauco Arturo Zúñiga; José Luis Cabezas.

Pasmar: Gonzalo Quintero; Patricio Uribe.

Sodimac Kenneth Mena; Eduardo Hernández; Mariano Del Río; Carla Inostroza.

Tottus: Guillermo Sanguinetti; Rodrigo Otarola.

Unimarc: José Luis Martínez; Hipólito Galarce; Eduardo Antonio Arias.

Walmart Gonzalo Abascal; Carlos Ruiz Retamal; Geraint Lacey Araya; Andrés Ramírez; Daniel Muñoz; Marina Hermosilla.

· Sub Comité Acuerdo de Producción Limpia

Cencosud: Andrés González.

CCHCC: Carla Lazzerini.

Parque Arauco: José Luis Cabezas; Martín

Schöll (Presidente).

POCH: Javier Aylwin.

Tottus: Guillermo Sanguinetti (Presidente).

Walmart: Stefanie Pope.

AChEE: Alexis Núñez; Romina Cid.



- Mesas de Diálogo del Comercio
- C Competencias Laborales
- Encuesta Psicosocial
- Riesgos Laborales



Mesas de Diálogo del Comercio

A comienzos de año se conformó una Mesa de Trabajo con varias Confederaciones de Trabajadores del Comercio y gremios del Comercio: Confederación Nacional de Sindicatos y Federaciones de Trabajadores del Comercio, Confección de Vestuarios y Actividades Conexas (Consfecove), Confederación Nacional del Comercio de la Producción y Servicios (Conatracops), Cámara Nacional Comercio (CNC), Cámara Chilena de Centros Comerciales (CChCC), Supermercados de Chile, Cámara de Comercio de Santiago (CCS). Se consideró que el trabajo conjunto de empresas y trabajadores podría generar acuerdos más pertinentes y mutuamente beneficiosos que las iniciativas legislativas que pudieran surgir. Los temas abordados o planteados han sido: Multirut, Domingos/Jornadas, Elecciones, Empaquetadores, Competencias Laborales, Capacitación, entre otros.

Ante la aprobación en la Comisión de Trabajo de la Cámara de Diputados de un proyecto de ley que ordena el cierre del comercio a las 17:00 el día domingo (debiendo los supermercados cerrar aproximadamente a las 16:00) y encareciendo significativamente el costo del trabajo en día domingo, se conformó una Mesa de Diálogo Tripartita del Comercio, convocada por el Ministerio del Trabajo. En esta instancia, se están buscando mejores alternativas a la planteada por los parlamentarios, que favorezcan a los trabajadores y que no impacten a los consumidores.

Competencias Laborales

La Asociación de Supermercados de Chile ha continuado desarrollando el Sistema de Competencias Laborales, trabajando junto con el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (Sence), Chile Valora, MR Consultores y Bureau Veritas Certification. El objetivo es fomentar el desarrollo del capital humano a través del reconocimiento formal de la experiencia de los trabajadores y generando capacitación pertinente y conectada con los avances de la industria.

Según las estadísticas de Supermercados de Chile A.G., de sus 150.000 trabajadores, el 82% de los que se desempeñan en sala, no tiene formación académica superior formal y casi el 60% son mujeres. De ahí la importancia de certificar sus competencias laborales, para poder demostrar la experiencia y la capacitación recibida en su desarrollo laboral en la industria supermercadista.

Como se puede observar en la siguiente tabla, el gremio de los supermercados ha levantado un total de 19 perfiles laborales, con validez en todo el territorio chileno, divididos a su vez en tres áreas de trabajo.

Clasificación de perfiles de cargos existentes

COMERCIO/ATENCIÓN A CLIENTES

- · Cajero
- · Reponedor de Abarrotes
- · Jefe de Sección
- · Primer ayudante
- · Atención a clientes
- · Supervisor de cajas
- · Operador de venta asistida electrónica
- · Sub Administrador
- · Administrador



INOCUIDAD/ALIMENTOS

- · Operador de Platos Preparados
- · Operador de carnicería
- · Operador de venta asistida perecibles
- · Maestro panadero supermercado
- · Ayudante panadero supermercado
- · Maestro pastelero supermercado
- · Ayudante pastelero supermercado

LOGÍSTICA

- · Control de pérdidas
- · Bodeguero
- · Recepcionista de supermercado

A lo largo de este año, se ha trabajado junto a MR Consultores en la incorporación de más modelos formativos y en la actualización de perfiles laborales ya existentes.

- 19 nuevos módulos de capacitación asociados a los perfiles laborales.
- Actualización de 4 perfiles laborales más antiguos (Cajero, Reponedor, Jefe de Sección, Operador de Platos Preparados) con el propósito de incorporar la competencia transversal de Seguridad Laboral.
- Levantamiento de Mapa Funcional de la Industria de Supermercados.

Estos perfiles laborales junto con sus correspondientes módulos de capacitación están a disposición de cualquier comercio, Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC), Organismo Técnico Intermedio de Capacitación (OTIC), Sindicatos, Universidad, Centro de Formación Técnica, Instituto Profesional, Liceo Técnico, etc. que esté interesado en

capacitar a sus trabajadores.

Otro logro conseguido fue la ampliación del Comité OSCL integrando más representantes sindicales y al Centro de Evaluación y Certificación Bureau Veritas.

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales

Durante este último año, las certificaciones de competencias laborales continuaron desarrollándose exitosamente. La evaluación de las competencias puso atención en los aspectos previos y en la experiencia, recopilando evidencias que avalaran la labor de las personas. En total, más de 3700 empleados de Supermercados de Chile ya han certificado sus competencias gracias a este programa público-privado.

Este 2014, 329 trabajadores de las cadenas de supermercados Walmart, Cencosud, Tottus y SMU recibieron la certificación de competencias laborales otorgada por el Sence. El acto de entrega de diplomas.

realizado el día 26 de agosto en el Círculo Español, estuvo encabezado por el subsecretario del Trabajo, Francisco Díaz Verdugo, la presidenta de Supermercados de Chile A.G, Susana Carey y la Secretaria Ejecutiva de Chilevalora, Ximena Concha.

El proceso de certificación contempló la visita a 155 supermercados de la Región Metropolitana repartidos en 37 comunas para evaluar los perfiles ocupacionales de Jefe/a de Sección (273 personas) y Operador/a de Platos Preparados (56 personas). Actualmente, se está trabajando en nuevos procesos de Certificación de 9 perfiles laborales (Jefe de Sección / Operador de Platos Preparados / Ayudante Panadero / Maestro Panadero / Ayudante Pastelero / Maestro Pastelero / Operador de Carnicería / Cajero / Operador Venta asistida Perecible). Existen 181 cupos con Subsidio SENCE en Calama, Antofagasta y Chillán; y 210 cupos con Franquicia Tributaria SENCE de cada empresa en las regiones V, VI y Metropolitana.

También se ha participado en el levantamiento del programa de gobierno Más Capaz para apoyar el acceso y permanencia en el mercado laboral de la población vulnerable, con capacitación (entre 200 y 300 horas) que les permita el aprendizaje adecuado para una inserción en puestos de trabajo de calidad. En 4 años se espera capacitar a 300.000 mujeres, 150.000 jóvenes, incluyendo 20.000 personas discapacitadas. Este programa incluirá diversos perfiles de supermercados.

0

Encuesta Psicosocial

Chile tiene grandes desafíos en materia de salud ocupacional, no sólo desde el punto de vista de las regulaciones y normativas, sino también del conjunto de actores involucrados: trabajadores(as), empleadores, autoridad laboral y sanitaria, organismos administradores de la ley 16.744 sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales y la sociedad en general.

Los objetivos sanitarios para el año 2020 son disminuir la incidencia en enfermedades

profesionales, entre las cuales, los factores psicosociales son parte relevante del desafío. Por ello se hace necesario identificar y conocer dichos factores y su real incidencia en el ámbito laboral.

El gremio de los supermercados, que cuenta con más de 150.000 trabajadores, ha sido uno de los sectores que ha tenido que aplicar el "Protocolo de vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo" propuesto por el Ministerio de Salud.

La evaluación de la exposición al riesgo psicosocial se mide a través del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve, que es un instrumento que evalúa, de manera simple, el grado de exposición al riesgo psicosocial al interior de la organización.

A través de dicho protocolo se busca medir la existencia y magnitud de estos factores en las distintas organizaciones, generando recomendaciones para disminuir la incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores.

Desde Supermercados de Chile A.G. se capacitó a colaboradores de la industria para que pudieran realizar las evaluaciones pertinentes.

0

Riesgos Laborales

En el gremio de los supermercados, la tasa de accidentabilidad laboral se redujo en un 18% durante este último año, pasando del 7,57% en el año 2013 a un 6,23% durante el 2014.

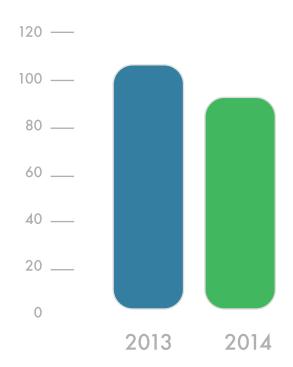
La tasa de siniestralidad también descendió 14%, pasando de un 107 año 2013 a un 92 durante el año 2014.

*Tasa de accidentabilidad laboral

8% — 7% — 6% — 5% — 4% — 3% — 2% — 1% — 0%

2013

*Tasa de siniestralidad laboral



Durante el año se incorporó la seguridad laboral dentro de los 19 perfiles laborales y se desarrolló el modulo de capacitación asociado.

2014

*Tasa de accidentabilidad laboral: Relación entre el total de accidentes de un periodo anual y el promedio anual de trabajadores.

*Tasa de siniestralidad laboral: Relación entre el total de días perdidos en un periodo anual y el promedio anual de trabajadores.





Empoderamiento del Consumidor



Empoderamiento del consumidor

Durante el presente año, el gremio se enfocó en buscar instancias para empoderar al consumidor y defender sus intereses, frente a diversas instancias legislativas y regulatorias.

En la actualidad, estamos ante un escenario de empoderamiento ciudadano. Hoy las personas ejercen mucho roles simultáneamente. Son ciudadanos - electores consumidores vecinos - clientes - usuarios - periodistas informales - trabajadores - padres (madres) etc.

Los consumidores son la razón de ser y de existir de las empresas. Cualquier flujo, movimiento o cambios en ellos producen reacción inmediata en una compañía por recuperar a sus clientes. El empoderamiento del consumidor es un factor que motiva a entregar calidad de productos y servicios. Porque el consumidor tiene el poder de dar vida o liquidar a una empresa:

- Poder de decisión para elegir con sus preferencias.
- Poder de cambiar de proveedor o de marca de producto.
- Castigar con su indiferencia a proveedores con mal servicio o malas prácticas.
- Poder de reaccionar frente a los abusos colectivamente.

Y esto es lo que de verdad hace reaccionar a las empresas: sus propios clientes. Mucho más rápido y efectivo que años de litigios. El poder de las preferencias de los consumidores es un motor y un incentivo mucho más potente que años de juicios o mediaciones colectivas.

Por este motivo, Supermercados de Chile A.G. ha coordinado diversas instancias con organizaciones de consumidores para que conocieran las regulaciones que les iban a significar un gran impacto, siendo las principales:

- Responsabilidad Extendida del Productor
- Prohibición de Bolsas Plásticas
- Ley de Etiquetado
- Cierre o limitación del comercio en domingos
- Prohibición de instalación de comercio de más de 1000 m2 en zonas urbanas.

Todos estos proyectos de ley afectan de manera directa al consumidor y sin embargo, no respetan sus preferencias reales ni los hábitos de consumo de los ciudadanos.

La legislación de protección al consumidor en países desarrollados está orientada a empoderar al consumidor reduciendo asimetrías de información, aumentando espacios de libertad y alternativas para elegir mientras que las recientes reformas en curso en Chile van en la dirección contraria, incluyendo la reforma al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).



- C Ley de Etiquetado
- Protocolo de Inocuidad Alimentaria
- Protocolo Corte de Agua Potable
- Envasado de los Alimentos
- Refresh
- Acuerdo INTA



El reglamento asociado a la Ley de Etiquetado establece las normas de etiquetado de alimentos que deberán cumplir los fabricantes. Actualmente, el reglamento asociado a esta ley se encuentra en revisión luego de su consulta pública.

El contenido de esta ley expresa que los envases o etiquetas de los alimentos destinados al consumo humano deben indicar los ingredientes que contienen, incluyendo todos sus aditivos (expresados en orden decreciente de proporciones), y su información nutricional. Además se deberá informar, al menos, los contenidos de energía, azúcares, sodio y grasas saturadas y los demás que el Ministerio de Salud determine.

Cuando el alimento exceda los límites máximos de sodio, azúcar, grasas y calorías, fijados por el Ministerio de Salud, deberá ser etiquetado en la cara frontal de su envase con un símbolo de color negro - similar al disco Pare - que incluye la leyenda "exceso de". Los índices propuestos son los más estrictos del mundo. Además, no hay un fundamento ciéntifico de que con estas medidas se va a lograr reducir la obesidad en la población de menores de edad.

Supermercados de Chile A.G. ha trabajado, en conjunto con otras asociaciones y empresas del rubro, para poder evaluar los impactos y buscar mejoras al reglamento que cumplan con el espíritu de la ley, manteniendo la coherencia con la industria productora.

Se remitieron los comentarios de la consulta pública al Ministerio de Salud, considerando los principales aspectos de la ley tales como:

- Establecer límites por categoría de alimentos y no generales (líquidos y sólidos).
- Establecer límites por porción y no por cada 100 gr.
- Incorporar el concepto de etiquetado en las balanzas de platos preparados, pastelería y pastelería, sistema utilizado únicamente en los supermercados.
- Precisar indicaciones de edad y horario de publicidad.
- Respetar composición natural de los alimentos (no modificables) en los límites.
- Mejorar información para facilitar comparación y decisión de compra de los consumidores

0

Protocolo de Inocuidad Alimentaria

Supermercados de Chile A.G. ha elaborado un protocolo de actuación para coordinar y dar soporte al proceso de análisis de riesgos del sistema integrado de inocuidad y calidad de los alimentos.

El propósito de este procedimiento es establecer, implementar y mantener los lineamientos de los planes de respuesta ante situaciones de emergencia y/o accidentes de inocuidad alimentaria potenciales y reales, con el objetivo de prevenir y mitigar los impactos y las consecuencias que puedan ocasionar estas situaciones en la salud de

la población. Aborda la estrategia de comunicación interna, externa y con las autoridades para coordinar las medidas de reacción.

Se trata de definir cuáles son los posibles accidentes sanitarios, las alertas en situaciones de emergencias, las buenas prácticas en manufacturas, los puntos de control críticos en el análisis de peligro (Hazard Analysis Critical Control Point), el plan de emergencia etc.

Mediante una evaluación de los riesgos y las probabilidades de que éstos ocurran, calculada con un flujo de producto de proveedores externos y un flujo de productos de elaboración propia, Supermercados de Chile A.G. ha logrado establecer una pauta de actuación ante situaciones de crisis de inocuidad alimentaria.

La minimización de riesgos, está determinada por aplicar mecanismos de control en las diferentes etapas:

- En Origen
- En Trasporte
- En Recepción
- En Almacenamiento
- En proceso
- En Expendio



Protocolo Corte de Agua Potable

Uno de los factores que afecta a la inocuidad de los alimentos, ya que puede alterar la composición y perjudicar a la disponibilidad de los mismos, es la calidad y la disponibilidad del agua. Por ello, junto con el protocolo de inocuidad, la Asociación de Supermercados A.G. ha elaborado un manual para afrontar los casos en los que se produzca un corte de agua potable.

En resumen, se trata de establecer, implementar y mantener los lineamientos de los planes de respuesta ante situaciones de emergencia de corte de suministro de agua potable, que afecten la inocuidad de los alimentos, previniendo y mitigando los impactos y las consecuencias que puedan ocasionar estas situaciones, privilegiando un abastecimiento responsable a la población.

El manual de corte de agua está en línea con:

- Cumplir con la normativa legal vigente, manteniendo y resguardando la calidad e inocuidad de los alimentos, así como también la seguridad de los trabajadores.
- Mantener el abastecimiento de productos de necesidades básicas para la comunidad.
- Mantener las mediciones de cloro libre estandarizadas en el agua considerando la causa y duración de la emergencia.

Cumpliendo con la normativa y los acuerdos establecidos se podrán mantener los locales abiertos para cubrir las necesidades básicas de la población. El manual es aplicable a las dependencias de los supermercados, que cuenten con la disponibilidad de agua potable, incluyendo los servicios higiénicos.

Ambos protocolos fueron revisados y comentados por los equipos técnicos de las Secretarias Regionales Ministeriales (Seremi) de Salud de la Región Metropolitana. Los próximos pasos consideran la firma pública de estos acuerdos.

0

Envasado de los Alimentos

El Ministerio de Salud ha elaborado una propuesta de modificación del reglamento sanitario de alimentos. El objeto del documento es establecer los requisitos específicos que deben cumplir la fabricación, comercialización y uso de materiales y objetos plásticos destinados a entrar en contacto directo con alimentos.

En el marco de discusión de dicha propuesta, el gremio de supermercados está participando en la mesa de trabajo del Ministerio de Salud-Sub comisión de Envases.

El sector supermercadista tiene como objetivo principal adecuar la nueva normativa exigida para mantener siempre los máximos estándares de calidad. Sin perder de vista la inocuidad, se está realizando un trabajo específico revisando

el codex y tomando lo que aplique a la realidad de los supermercados. También, se están considerando las listas positivas de las sustancias que pueden utilizarse para elaborar materiales plásticos, en contacto directo con alimentos entre otros.



"Refresh"

Se propuso la creación de un nuevo comité para elaborar fundamentos técnicos a ser presentados en el Reglamento de Salud Alimentaria (RSA). Se refiere a la venta de productos descongelados (estaban congelados y se venden descongelados). No hay una categoría de alimentos para las características referidas, por lo que es necesario regularlo en el RSA.



Acuerdo INTA

El 16 de octubre del 2014, se firmó el acuerdo de colaboración entre el Instituto de Nutrición y Tecnología de los Alimentos (INTA) y Supermercados de Chile A.G.

El objetivo principal de esta cooperación es participar en el estudio que se está llevando a cabo sobre la "Medición de Ambientes Alimentarios para reducir Obesidad y Enfermedades No Comunicables: pilotaje de un nuevo Sistema de Monitoreo en 4 países de Latino-América".

El proyecto está financiado por la Agencia Internacional de Desarrollo e Investigación de Canadá (IDRC) y está a cargo la Dra. Camila Corvalán, académica del INTA. Gracias al acuerdo alcanzado, se facilitará el ingreso de los investigadores del INTA a los supermercados del territorio nacional seleccionados para el proyecto.



ENERGÍA Y SUSTENTABILIDAD

- Acuerdo Producción Limpia
- Responsabilidad Extendida del Productor
- Casos Exitosos y Buenas Prácticas



Acuerdo de Producción Limpia (APL)



El Acuerdo de producción limpia es un protocolo de interés para el desarrollo de buenas prácticas para el sector "Supermercados" y "Centros Comerciales". La consultora POCH, especialista en servicios de Ingeniería, Medio Ambiente y Sustentabilidad, presta servicios integrales de diversas magnitudes y cuenta con un equipo capaz de abordar las etapas de los distintos proyectos. POCH trabaja con los indicadores ambientales del Retail : energía, agua, emisiones y residuos, que servirán como base para el desarrollo del acuerdo.

El objetivo es mejorar los estándares ambientales del sector y contar con la información adecuada para establecer comparaciones en el tiempo, con el fin de tomar las medidas oportunas para conseguir que las empresas del comercio sean más sustentables.

Actualmente el APL se encuentra en la etapa de diagnóstico y con propuesta de las metas y acciones a desarrollar. Además, se comenzará la negociación con los Servicios Públicos, Consejo de Producción Limpia, asociaciones gremiales y representantes de la Mesa de Eficiencia Energética y Sustentabilidad del Retail.

El retail consume aproximadamente 100 mil MWh/mes y con este APL se espera obtener una importante disminución en el uso de energía y así contribuir a la meta de reducción que Chile busca alcanzar el 2020.



Responsabilidad Extendida del Productor El gremio de Supermercados se incorporó al Comité Pro Reciclaje del Empresariado, donde también participan otros gremios: Asociación de embotelladoras de Bebidas Refrescantes (Amber), Gremio de Alimentos y Bebidas (AB), Asociación de Productores de Cerveza de Chile (Acechi), Asociación Gremial de Industriales del Plástico (Asipla), Asociación Gremial de Industrias Proveedoras (Agip), Cámara de la Industria del Neumático de Chile (Cinc), Sociedad de Fomento Fabril (Sofofa) y Vinos de Chile.

El objetivo de este grupo ha sido aportar legislativamente, con expertos, el proyecto de ley de Responsabilidad Extendida del Productor. Se contrataron los estudios para recolección municipal en puntos limpios con los expertos Ignacio Canales y StewardEdge – ReclayGroup.

El comité también ha participado activamente en comentar el proyecto de ley con el Ministerio del Medio Ambiente y la Comisión de Medio Ambiente de la Cámara de Diputados.



Casos Exitosos y Buenas Prácticas

Supermercados de Chile A.G. ha trabajado junto a la Agencia Chilena de Eficiencia Energética (AChEE) con el objetivo de establecer apoyos para el gerenciamiento técnico para entidades sectoriales con acuerdos voluntarios de eficiencia energética.

Esta colaboración sumará la realización de la segunda Guía Técnica de Refrigeración Eficiente que podrá ser aplicada por todos nuestros asociados independiente de la infraestructura del local.

Otro aspecto a destacar son los casos de éxito de eficiencia energética que se han conseguido este año. Un total de nueve supermercados lograron ser reconocidos. Hay que recordar que el actual ahorro por la implementación de estas prácticas, equivale al consumo anual de energía que utiliza un pueblo de 21.000 personas.

A partir de estos casos de éxito se elaboró una guía de buenas prácticas a difundir entre todos los asociados para seguir con el compromiso de respeto y cuidado del Medio Ambiente que defiende Supermercados de Chile A.G





- Mesa Público Privada de Seguridad
- Ley 19.303 en materia de seguridad de las personas

Mesa Público-Privada de Seguridad

Ante el sostenido aumento de la delincuencia y su violencia se solicitó retomar la Mesa Público-Privada de la Subsecretaría de Prevención del Delito como canal único para compartir información de incidentes delictuales. Se pretende establecer un protocolo de actuación y capacitar a los trabajadores en caso de bombas u otras emergencias.

Actualmente, las prioridades y planes de trabajo de la mesa son:

- Aumentar el probabilidad de atrapar a los delincuentes.
- Disminuir la facilidad de robo o violencia.
- Disminuir la recompensa del delito.
- En caso de atrapar al delincuente, aumentar la probabilidad de condena y pena.
- Comunicaciones.

Por otro lado, se ha continuado realizando un trabajo de coordinación de locales de supermercados con otros comercios, organizado por carabineros a nivel unidad territorial, para hacer frente unido contra posibles incidentes delictuales. En conjunto, se definieron las prioridades para poder intensificar el trabajo de coordinación de prevención de delitos y también mejorar la persecución de estos mismos.



Entidad Obligada: Ley 19.303 en materia de seguridad de las personas

El 14 de julio de 2014 el gobierno firma un decreto que declara "entidades obligadas"

a las cadenas de supermercados en el marco de la Ley 19.303 que establece obligaciones a entidades en materia de seguridad de las personas.

Las principales implicaciones del decreto para el gremio de supermercados es la colaboración con la autoridad en la prevención de delitos y en la protección de la seguridad de las personas.

Los supermercados, como entidad obligada, deberán cumplir con las obligaciones de esta ley, en cada recinto o local en que desarrollen, con carácter permanente o temporal la citada actividad. Y, cuando los montos sean en caja, en cualquier momento del día, iguales o superiores al equivalente de quinientas unidades de fomento.

Las principales zonas de riesgo a considerar son:

- Estacionamiento de vehículos.
- Línea de cajas de pagos.
- Sector de tesorería y/o bóvedas.
- Estacionamiento o estanco para vehículos de Trabajos Voluntarios (TT.VV).

Para afrontar las nuevas exigencias legislativas se mantuvo una reunión con el General Fuenzalida, director de Seguridad Privada y Control de Armas y Explosivos de Carabineros.





Proyecto de Contratación de Adultos Mayores





Durante el último año se ha continuado la alianza generada, en el 2012 entre Supermercados de Chile A.G y la Asociación Gremial de Cajas de Compensación de Chile, para el reclutamiento y la capacitación de adultos mayores interesados en continuar trabajando tras su jubilación. La entrega de información de las distintas cadenas asociadas, respecto de puestos disponibles para la contratación de colaboradores senior sigue los protocolos establecidos.

Los cargos en supermercados a los que normalmente pueden postular los adultos mayores están relacionados con pesaje de vegetales y pan, atención de público, custodia y servicio al cliente, entre otros. La preocupación siempre ha sido que el tipo de vacantes que se ofrezca a este grupo, no considere - por ejemplo - trabajos que impliquen esfuerzo físico, ni horarios que sean incompatibles con la realidad etaria de estos trabajadores.

Actualmente, pueden postular personas jubiladas y no jubiladas. En el caso de los jubilados, lo importante es que el trabajador debe mostrar su voluntad explícita respecto de si quiere que se le efectúen o no sus cotizaciones previsionales. También es fundamental informar al candidato de todas las posibles consecuencias de su contratación: podría perder beneficios sociales y subsidios, como la Pensión Básica Solidaria, ayuda de las Fuerzas Armadas, cajas de pensión, etc.

La iniciativa ha sido un éxito desde el inicio pues todas las personas contratadas se insertaron en igualdad de condiciones respecto de sus pares fomentando además un buen clima laboral. Durante el primer año y medio del programa, se más que duplicaron los adultos mayores, con la contratación de 1.700 personas mayores de 60 años (desde 1500 en julio de 2012 a 3200 en diciembre de 2013).

Dotación Mayores de 60 años



Julio 2012 Dic. 2012 Dic. 2013

Debido a los importantes logros del programa, Supermercados de Chile A.G ha continuado trabajado en el mismo durante este año. Así, se replicará el proyecto en la Zona Norte y se ampliará a otros cargos.



ASUNTOS PÚBLICOS, LEGISLATIVOS Y REGULATORIOS

- Proyecto de ley que modifica el Código del Trabajo, en materia de polifuncionalidad
- Proyecto de ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores
- Proyecto de ley que modifica la Ley General de Urbanismo y Construcciones, con el objeto de regular la instalación de centros comerciales y supermercados en áreas urbanas
- Proyecto de ley que modifica el Código del Trabajo en relación con las horas trabajadas en días domingos y festivos
- Feriados Irrenunciables y Programación de Turnos
- Paltas Peruanas
- Reuniones con Autoridades



La llegada del nuevo gobierno no sólo ha traído sus anunciadas reformas estructurales (tributaria, educacional y constitucional), además, ha venido acompañada de múltiples proyectos de ley (tanto del ejecutivo como iniciativas parlamentarias) que, junto con anuncios de futuras instancias de cambio, han provocado un gran impacto en el sector, en sus expectativas y en el análisis de los ajustes necesarios para implementar estas modificaciones.

Dichas reformas afectan la competitividad del sector, repercutiendo fuertemente en los consumidores y en las personas que laboran en la industria. Como gremio hemos estado presente en todas las instancias parlamentarias defendiendo los principios de la libre empresa que muchos de estos proyectos buscan restringir.

En particular los proyectos más sensibles para la industria han sido:

Proyecto de ley que modifica el C Código del Trabajo, en materia de polifuncionalidad

El proyecto de ley prevé la modificación de los dos siguiente artículos del Código del Trabajo:

• Art. 10. El contrato de trabajo debe contener, a lo menos, las siguientes estipulaciones: 3) determinación de la naturaleza de los servicios y del lugar o ciudad en que hayan de prestarse. El contrato podrá señalar dos o más funciones específicas, sean éstas alternativas complementarias; "en tanto correspondan a la

misma naturaleza de los servicios contratados.".

• Art. 161. Despido por Necesidades de la Empresa. Se agrega: "En caso que el contrato de trabajo señalare dos o más funciones alternativas o complementarias, el juez deberá ponderar al calificar la invocación de esta causal, si el trabajador puede ser reasignado en alguna de las funciones pactadas.".

Supermercados de Chile A.G estuvo presente en el debate parlamentario, ante la Comisión de Trabajo de la Cámara de Diputados por el proyecto de ley de Polifuncionalidad, en donde expuso los efectos negativos que conlleva el proyecto como el impacto en la productividad y la restricción en las libertades de los trabajadores. La idea de limitar las funciones, afectando la adecuación laboral, generará incertidumbres respecto del amplio concepto para determinar las funciones.

Proyecto de ley N°19.496 de protección de los derechos de los consumidores

Ante el proyecto de ley que modifica el Sernac, Supermercados de Chile A.G. ha expuesto sus comentarios ante las autoridades en repetidas ocasiones:

- Comisión de Economía de la Cámara de Diputados
- Exposición en el Círculo Legal de ICARE
- · Coordinación con CPC, CNC, CCS y Sofofa

Durante la exposición ante la Comisión de Economía de la Cámara de Diputados, Supermercados de Chile A.G. comunicó la visión del gremio ante el actual proyecto de ley. En concreto, se enfatizó en que debe existir mayor empoderamiento al consumidor, especialmente previo a su elección de producto o proveedor, entregándole información comparativa, disminuyendo barreras de cambio, etc.

También se insistió en que otro rol que debería hacer el Sernac es representar a los consumidores en instancias pre - legislativas, de manera de participar activa y constructivamente en los distintos proyectos de ley, por ejemplo apoyando el proyecto de venta de remedios sin receta (OTC por sus siglas en inglés) en el comercio o asimismo pronunciarse contra el cierre del comercio los días domingos (como apoyo a los consumidores en consideración de que el día domingo es de los pocos días libres para que la gente realice sus compras).

Se enfatizó que el Sernac no debería tener un exceso de atribuciones que lo convierten en juez y parte.

Proyecto de ley que modifica la Ley General de Urbanismo y Construcciones, con el objeto de regular la instalación de centros comerciales y supermercados de más de 1.000 m2 en áreas urbanas

El proyecto de ley contempla la introducción del siguiente artículo 56 bis en la Ley General de Urbanismo y Construcciones: "Los supermercados, centros comerciales o cualquier otro tipo de establecimiento comercial, perteneciente a una sociedad o a un grupo empresarial, según la definición de éste contenida en el artículo 96 de la ley 18.045, o administrados bajo una misma razón social o personalidad jurídica, o en virtud de un acuerdo de actuación conjunta en los términos que señala el artículo 98 de la ley 18.045, que soliciten autorización para instalarse en el territorio de una comuna y que completen en conjunto más de 1.000 metros cuadrados edificados de uso comercial, no podrán hacerlo en la superficie zonificada perteneciente al área urbana en el Plan Regulador".

Supermercados de Chile A.G presentó sus reparos sobre el proyecto de ley ante la Comisión de Vivienda y Urbanismo de la Cámara de Diputados. En dicha oportunidad, se expuso que la naturaleza del proyecto constituye una barrera a la competencia, debido a que la principal variable de decisión de compra para el cliente es la ubicación. Es así como el proyecto generará una alta barrera de entrada a los nuevos competidores, afectando por ende a los consumidores en términos de precio y alternativas dónde comprar, ya que se congelarían las opciones en base a los ya existentes hoy en zonas urbanas. Finalmente, esta iniciativa obligará a los consumidores a desplazarse largas distancias en busca de mejores precios aumentando, por un lado, los costos de traslado y, por otro, el tiempo empleado para llegar.



Proyecto que modifica el Código del Trabajo en relación con las horas trabajadas en días domingos y festivos

Esta iniciativa parlamentaria, de los diputados Browne, Campos, Jiménez y Nicolás Monckeberg, fue discutida ampliamente en la Comisión de Trabajo de la Cámara de Diputados.

La norma, aprobada por la Comisión, busca modificar el artículo 38 del Código del Trabajo en relación con las horas trabajadas en días domingos y festivos.

En primer lugar, la medida obliga al cierre anticipado del comercio los días domingos y festivos. Así, se plantea acortar la jornada laboral de todos los trabajadores de los centros comerciales, los cuales solo podrían prestar servicios hasta las 17:00 horas los domingos y días festivos sin excepción.

Para los supermercados, la aplicación de esta ley supondría cerrar en torno a las 15:00 horas, ya que hay que considerar el tiempo que emplean los consumidores en hacer sus compras.

La iniciativa también prevé un aumento de la compensación para los trabajadores que laboren domingos y festivos pues deberán ser remunerados con un recargo de 75% en la jornada ordinaria y de 100% en las horas extraordinarias. En sustitución de esta compensación, los trabajadores podrán pactar un día mensual adicional de descanso por cada domingo o festivo trabajado.

Supermercados de Chile A.G estuvo presente en el debate parlamentario donde

manifestó que la norma necesariamente generará ajustes por parte de las empresas, impactando negativamente en la calidad del servicio y en la atención al consumidor. Además recordó que el domingo es un día de importantes ventas y que, adicionalmente, existe un grupo importante de trabajadores que, por circunstancias particulares, quiere ejercer su labor el día domingo.

Asimismo manifestó que existe una mesa de diálogo laboral entre representantes del comercio, con participación de organizaciones sindicales, las cámaras de comercio, los centros comerciales y el gremio de los Supermercados, y que actualmente, entre los muchos temas en discusión, se aborda la situación del día domingo, buscando propuestas que mantengan el nivel de servicio que se merecen los consumidores, el respeto a las preferencias y calidad de vida de los trabajadores y la libertad de emprendimiento. Para resolver esta situación el Ministerio de Trabajo creó una Mesa de Diálogo Tripartita del Comercio.



Proyecto Feriados Irrenunciables y Programación de Turnos

Dicha iniciativa parlamentaria, aprobada por la Comisión de Trabajo de la Cámara y por la Sala de la Cámara de Diputados, busca, en su artículo único, incorporar el artículo 38 bis en el Código del Trabajo:

"En el caso de los trabajadores señalados en el numeral 7 del artículo anterior, los días festivos indicados en las leyes N° 19.973 y 20.629 no podrán coincidir con el descanso semanal cuando su jornada ordinaria de trabajo sea distribuida en seis días continuos."

Supermercados de Chile A.G participó en la discusión parlamentaria donde expuso que llama la atención, que en los considerandos se asuma que los feriados irrenunciables de los trabajadores del comercio en su mayoría han sido vulnerados. Esto no es así y lo puede corroborar la Dirección del Trabajo. Se señaló además que no se alteran los turnos para hacerlos calzar con los feriados irrenunciables.

Por otra parte se explicó que en la normal programación de turnos existen algunos trabajadores a los cuales les coincide su turno con el feriado irrenunciable, pero que no existe una manipulación para maximizar estas fechas. Cuando la Dirección del Trabajo fiscaliza se demuestra la normal programación de turnos del año.

Finalmente, Supermercados de Chile, señaló que con respecto a lo propuesto en el proyecto en sí, parece razonable, pero es necesario especificar claramente que esta situación sólo aplica cuando el feriado irrenunciable coincide con el día libre en la normal planificación de turnos. También es recomendable que este día adicional pueda ser tomado dentro del siguiente mes para permitir una adecuada coordinación en la planificación de turnos.



Paltas Peruanas

Durante el año pasado, Supermercados de Chile A.G. manifestó su preocupación por la prohibición de ingreso de la palta peruana a Chile, porque esta medida perjudica directamente a millones de chilenos y chilenas imposibilitándoles tener una mayor oferta, mejor calidad y variedad de productos para poder elegir.

Se precisó que la palta peruana ha entrado a nuestro país durante los últimos años, bajo todos los requerimientos exigidos por las autoridades competentes. La palta que se produce en nuestro país, entre los meses de Mayo y Agosto es de mala calidad y los Supermercados buscan alternativas en el mercado internacional para poder satisfacer la demanda de los consumidores.

Finalmente el Servicio Agrícola y Ganadero (SAG) aseguró que la importación no tendrá impedimentos de entrada al país, en la medida que se cumpla con todos los requerimientos legales y sanitarios.



Reuniones con Autoridades

Al inicio del nuevo gobierno, Supermercados de Chile A.G mantuvo reuniones protocolares y de trabajo con diversas autoridades:

- Ministra del Trabajo, Javiera Blanco, con el objetivo de avanzar conjuntamente en fomentar las políticas y programas de empleo para el gremio y se trataron temas de empaquetadores, programa adulto mayor y pensión básica solidaria, capacitación y competencias laborales, empleabilidad de mujeres y jóvenes.
- Director del Trabajo, Christian Melis, para tratar temas de buenas prácticas y empaquetadores.

- Diputado Tucapel Jimenez, para presentarle el estudio laboral de supermercados.
- Director Nacional del Sernac, Ernesto Muñoz, para presentar el compromiso del gremio con los consumidores y la disponibilidad de seguir participando en el Consejo Consultivo.
- Ministro del Medio Ambiente, Pablo Badenier, para abordar el proyecto de Responsabilidad Extendida del Productor, en conjunto con el Consejo del Empresariado Pro Reciclaje.
- Ministra de Desarrollo Social, Fernanda Villegas, para solicitar una definición sobre la Pensión Básica Solidaria y su efecto en la contratación de Adultos Mayores.
- Directora Nacional del Adulto Mayor, Rayen Inglés, para presentar el trabajo realizado en el Programa de Contratación de Adultos Mayores y buscar oportunidades de colaboración.
- Subsecretario de Prevención del Delito,
 Antonio Frey, para abordar la urgente necesidad de prevención del delito y solicitar la conformación de la Mesa Público Privada.
- Autoridades del Ministerio de Salud, de la División de Políticas Públicas Saludables, Seremi de Salud de la Región Metropolitana.
- También se mantuvieron encuentros con el Ministerio de Economía.



- Asociación Latinoamericana de Supermercados
- Corporación 5 al Día
- Corporad
 Cor Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo

- Gremio Alimentos y Bebidas

0

Asociación Latinoamericana de Supermercados

La Asociación Latinoamericana de Supermercados (ALAS) engloba a los Supermercados de la región. Es una red de información y un lugar de contactos creado con el fin de promover el desarrollo de la sociedad y por ende de los supermercados.

La colaboración con ALAS se fundamenta en la necesidad de estar al día en la realidad internacional de los Supermercados latinoamericanos compartiendo buenas prácticas.

La presidenta del gremio viajó a Guadalajara a la Convención de ALAS durante marzo. Se eligió a la nueva directiva de la ALAS y se analizaron temas comunes tales como el riesgo de aumentos de regulaciones, la necesidad de generar sistemas de información y el tratamiento contable de mermas y faltas de inventarios.

0

Corporación 5 al Día

La Corporación 5 al día es una entidad fundada por el Instituto de Nutrición y Tecnología de los Alimentos (INTA), Facultades de Ciencias Agronómicas de la Universidad de Chile, Pontificia Universidad Católica, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso y, Universidad Mayor, representantes del sector privado y cuenta con el apoyo permanente de organismos de Gobierno, como los Ministerios de Salud, y Agricultura, y organismos internacionales como la Organización Mundial y Panamericana de Salud (OMS/OPS), el

Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y la Organización de Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO).

La finalidad de la alianza de Supermercados de Chile A.G. con la Corporación 5 al día es la promoción del desarrollo de buenos hábitos alimenticios en la población. Se trabaja en conjunto por la salud de los chilenos con campañas como la realizada para promover el consumo de frutas y verduras.



Sofofa

Sofofa es una Federación Gremial, sin fines de lucro, que reúne a empresas y gremios vinculados al sector industrial chileno. Supermercados de Chile participa en el Consejo de la Sofofa. Desde abril de 2014, Susana Carey también pasa a presidir el Comité Laboral de la Sofofa que tiene como principal objetivo la coordinación con el Comité Laboral CPC (Acuerdo CPC-CUT) y el analizar los impactos de la anunciada agenda laboral.



Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo

La Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile (CNC) es una Federación Gremial Nacional sin fines de lucro que reúne a empresas y gremios vinculados a estos tres sectores económicos del país.

Supermercados de Chile A.G. forma parte del Consejo de la CNC.



GS1 es una organización mundial que desarrolla estándares globales para la identificación de productos y servicios, lo que permite a las empresas mejorar la eficiencia de su cadena de abastecimiento y la de sus socios comerciales mediante la incorporación de información útil en el intercambio comercial.

Históricamente ha sido parte de CNC. Por solicitud de GS1 Global se requiere independizar de CNC y formar una Corporación de Derecho Privado. Supermercados de Chile fue invitado a integrar el Directorio de la recién creada organización.

Aprocor

La Asociación Gremial Chilena de Empresas de Bebidas Espirituosas Pro Consumo Responsable A.G. (Aprocor) tiene como finalidad crear conciencia sobre los negativos efectos del consumo excesivo de alcohol, fomentar la responsabilidad de las personas y generar las condiciones propicias para un debate constructivo en esta materia.

Supermercados de Chile A.G trabaja junto a Aprocor en ofrecer información a la población para promover un consumo responsable de alcohol.

Durante este año, se ha trabajado en el desarrollo de información para cajeras con la finalidad de reforzar la NO venta de alcohol a menores.



Gremio Alimentos y Bebidas

Recientemente se creó un nuevo gremio llamado AB que agrupa a empresas productoras de alimentos y bebidas para abordar desafíos de la industria productora nacional. Supermercados de Chile y AB han iniciado conversaciones para buscar enfrentar los desafíos conjuntos que representa la salud alimentaria de la población.





- Posicionamiento
- Medios Comunicación
- Página Web
 - Prensa



Durante el año 2014 se hizo un cambio de la empresa de comunicaciones contratada. A partir de julio de 2014, se empezó a trabajar con Zondea intensificando el trabajo de posicionamiento de la industria, el seguimiento legislativo y el relacionamiento.

Posicionamiento

El plan de comunicaciones 2014 se enfocó en posicionar a los supermercados como una industria competitiva y empeñada en acercarse a sus consumidores a través de diferentes formatos y apuestas, incluso en localidades donde nunca antes hubo presencia.

Se planteó como objetivo mostrar a la industria como una fuente de empleo estable, que está constantemente preocupada por el desarrollo de su capital humano y sobre todo que es capaz de reconocer la experiencia y el compromiso de sus trabajadores, a través de su programa de contratación de adultos mayores.

Respecto del relacionamiento público, es importante recalcar que este año el trabajo se ha intensificado por la cantidad de movimiento legislativo que ha habido. Se han mantenido numerosos encuentros con las autoridades del país dando a conocer las preocupaciones y los objetivos del sector.

La gestión comunicacional ha situado a la industria como una de las mejor valoradas. De hecho, el 85% se muestra satisfecho con su supermercado, según la última medición de Calidad de Servicio en la Industria de Supermercados, realizada por el Centro de Estudios del Retail (Ceret), de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile.

0

Medios de Comunicación

El gremio de los supermercados es considerado como una fuente obligatoria para todos los temas relacionados con la industria. Durante este año, la vocería de Supermercados de Chile A.G fue consultada para una gran variedad de asuntos de interés público.

Se trabajó de manera reactiva y proactiva. Desde Supermercados de Chile A.G., además de atender los requerimientos de los medios de comunicación, tanto nacionales como internacionales, se organizaron algunas de convocatorias de prensa para dar a conocer la postura del gremio sobre una serie de cuestiones relevantes como el cierre del comercio.

Algunos de los temas que han requerido presencia en la prensa por parte de Supermercados de Chile A.G. han sido:

- Paros portuarios. Llamamiento a los autoridades para que finalizaran los paros con carácter de urgencia. Información recogida por el Diario Financiero.
- Empaquetadores. Se trasladó la preocupación del gremio ante el vacío legal existente con estos trabajadores. El Mercurio cubre la la noticia con declaraciones de Susana Carey.



- Feriados irrenunciables. Se redactó comunicado de prensa para informar a los ciudadanos de los horarios del cierre de los supermercados con el objetivo que pudieran organizar mejor sus compras. La nota de prensa sale en medios como Las últimas Noticias, Emol, La Hora o Publimetro.
- Adultos Mayores. El tema de la contratación de senior sale en El Mercurio. Se destaca el programa de los Supermercados de Chile para fomentar la integración laboral de los mayores. Susana Carey comenta el buen clima laboral que éstos generan para la industria.
- Entidades Obligadas. Los nuevos requerimientos en materia de seguridad para los supermercados son noticia para La Tercera que recoge el llamamiento de Susana Carey a favor de la necesidad de conformar una mesa público-privada de seguridad.
- La presencia de Susana Carey en el seminario Icare para presentar las opiniones de la industria frente al proyecto de ley del Sernac fue recogida por numerosos medios. La Tercera, La Segunda, Pulso, Estrategia, entre otros.
- Debido al proyecto de ley que prevé el cierre el comercio los domingos, los gremios del comercio se unieron para posicionarse contrario a esta iniciativa. La cobertura fue total a nivel nacional: radios, televisiones y diarios contaron el tema.

Además, se ha trabajado también durante este año junto al medio de comunicación del gremio Tecnomercado, especializado en contenidos del sector retail y las marcas de consumo. Este portal, nos ha otorgado destacada presencia y nos ha incluido en su newsletter mensual con diversas noticias y las actividades desarrolladas en este periodo.



Página Web

La página web corporativa de la asociación Supermercados de Chile A. G. fue modificada. Se trata de un cambio en la plataforma, tanto en el nombre del dominio como en la estructura, que facilita el acceso a la misma y clarifica la información publicada.

El nuevo sitio web se encuentra en www.supermercadosdechile.cl

Con este nuevo sitio web se pretende crear un espacio en el cual se compartan contenidos de interés para los ciudadanos relacionados con todas las actividades que realiza el sector.



74 LATERCERA Sabado 25 de octubre de 2014

Negocios



Sólo el 10% de clientes elige el supermercado sobre la base de precio y disponibilidad de producto.

Estudio sobre supermercados: 85% de clientes está satisfecho

 Medición del Ceret reveló que grandes supermercados son mejor evaluados y tiendas de conveniencia muestran peores resultados.

 Las dimensiones más importantes para los consumidores que compran en supermercados son confianza, respuesta y servicio.

Tamara Flores Toledo

La relación supermercado-consumidor tiene niveles de apoyo que serían la envidia de cualquier político. Así lo reveló la última medición de Calidad de Servicio en la Industria de Supermercados, realizada por el Centro de Estudios del Retail (Ceret), de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile.

Ante la pregunta general de si està o no satisfecho con su supermercado, el 85% de los consumidores de la Región Metropolitana respondió que si está satisfecho o muy satis-fecho, mientras que el 5% optnó lo contrario.

Por tipo de recinto, la medición muestra que los gran-des supermercados presen-tan los mayores niveles de satisfacción, llegando al 88.3%, mientras que las tiendas de conveniencia, el nivel más bajo, con 65,1%. Esto hace caer la satisfacción to-

tal a un promedio de 77,3%. Desmenuzando las cifras por zona geográfica, se obtiene que los consumidores de la zona sur de la capital están más satisfechos con sus supermercados (91,6%) que los de la zona oriente (68,8%), que muestran los

niveles más bajos. El director del Ceret, Ricar do Montoya, señaló que esto último se debe a que las expectativas de los clientes del sector oriente sobre el servicio pueden ser más altas, por lo que serian más críticos a la nora de evaluar. Dentro de las dimensiones

que componen la calidad del servicio están la confianza, empatta, accesibilidad y seguridad, tangibilidad (instala ciones fisicas), y respuesta y servicio. Sobre ellas, la medi-ción del Ceret obtuvo que la conflanza y respuesta y servicio obtuvieron las valoracio ries más bajas.

Segun dijo Montoya, esto se relaciona con que, en prome-dio, 50% de los clientes está insatisfecho con el servicio de posventa, "por lo que los supermercados debiesen poner énfasis no sólo en la ven-ta, sino también en la solución de los problemas que tienen los consumidores después de ésta*.

En cuanto a la conflanza, el director del Ceret sostuvo que los supermercados "de-ben mejorar la disponibilidad de los productos en gón-dola, respondiendo a la de-manda con un sistema eficiente de reposición".

En el caso de las tiendas por conveniencia, cuya evalua-ción general fue baja, "los con-sumidores se muestran insatisfechos con los precios y, sohre todo, con la gestión de la sala, declarando que están desordenadas y con mala seña-lización", dijo Montoya.

¿Lealtad obligada? La lealtad de los consumidores hacta sus supermercados fue otro punto analizado por el Ceret. En promedio, el 91,5% compra otra vez en la cadena escogida y el 83,4% la recomienda, siendo los su-permercados grandes los que nuevamente se llevan las preferencias.

Por ubicación, la mayor lealtad se encuentra en la zona sur, mientras que los consu-midores más "desleales" están en la zona oriente. Esto se relaciona con la disponibilidad de supermercados, dijo Montoya. "Mientras menor sea la competencia espacial, mayor es la "lealtad" entendida como recompra. La distancia al su permercado es un factor menos relevante cuando hay mo-vilización particular. Por lo tanto, es probable que ese sea un factor menos importante en el sector oriente que en el

sur", indico. €

FACTORES RELEVANTES

Ubicación vs. estacionamientos

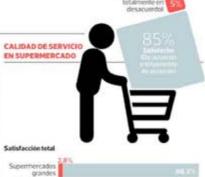
Para el 23% de los consumidores resulta determinante la ubicación del supermercado, mientras que un 13% toma la decisión sobre la base de la familiaridad con la cadena. Sólo un 10% de los consulta dos considera importante la disponibilidad de productos y el precio, mientras que el 1% decide basado en estaciona mientos y facilidades de pago.

A MEJORAR

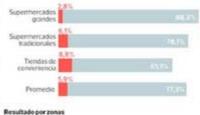


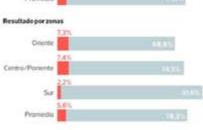
"Debiesen poner énfasis no sólo en la venta, sino en los problemas después de ésta"

Ricardo Montoyo

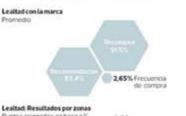


Cálculo de Satisfacción Insatisfecho

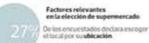






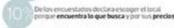






FUENTE: Corettegermets Industrial U. Chile





De los encuestados escoge el local por obrosmotivo entre ellas, estacionamientos y facilidades de pago.

Susana Carey "Todavía hay espacio para la conveniencia de distintos formatos"

CAMILA MUÑOZ

— La presidenta de la Asociación Gremial de Supermercados de Chile (Asach). Susana Curey, coincide con que el factor cercania es uno de los más relevantes a la hora de considerar una

El estudio del Ceret mostró que

la gente no se fija en los precios a la hora de elegir supermerca-do y que ahora prefiere ubica-ción. ¿Es así?

-La ubicación es un factor que no ha

cambiado en el tiempo, sigue siendo el más importante para elegir un su-permercado. El precio es una varia-ble más. Hay cadenas que se caracte-

rizan por un mejor servicio indepen-

diente de la percepción de peecio, ¿Cómo ven el negocio de las tiendas por conveniencia?

Las persona que van a estas tiendas suelen ser jóvenes que buscan cercania, y eso es complementario y puede coexistir con la preferencia de

hacer una compra más grande donde se va acompañado y se favorece el poderencontrar un mix de produc-tos. Obedecen a que están satisfa-

"Viendo el escenario

hoy, no se sabe si va a

ser mejor o va a haber

"Hay cadenas que dan

percepción de precio"

un mejor servicio independiente de la



¿Cuál es la proyección de crecimiento de loca-les para 2014?

Vamos a tener entre 80 y 100 más. Este año tuvios 100 más.

¿Existe preocupación en la industria frente a un esce

nario de desaceleración? Es una industria que siempre está propurada a ver las tendencias de con-sumo de las personas de acuerdo al momento económico, y en eso hay que estar atento a las sustituciones que hacen para ajustarse a los distin-tos momentos económicos. Viendo el escenario hoy, que no se sabe si va a ser mejor o va a haber una desaceleración, estamos atentos a ver las alter-A su parecer, ¿ésta es una indus-

tria que está muy saturada?

—Tedavia hay espacio para la con-veniencia de distintos formatos. ¿Pero hay un formato más satu-

rado que otro?

—En el caso de los hiper, el creci-miento que se dio en el pasado ya es más lento. Hoy los formatos más chicos tienen un dinamismo ma-

yor de apertura. ¿Hay más complejidades en la in-dustria para abrir grandes salas?

 Los tiempos de permiso para abrirun local han aumentado considerablemente. No es una preocu-pación que hemos abordado como gremio, pero si tenemos la percepción de que es más complejo y es más largo el proceso. ¿Cómo terminará el 2013 en cre-cimiento de ventas?

—Pronosticamos un crecimiento real de 6% a 7%. ●

Negocios

El precio va no es una variable

relevante a la

hora de elegir

supermercado

La arremetida de los gremios de cara a la discusión del nuevo Sernac

La Sofofa formó hace dos → Mientras, la instancia de semanas una comisión de alto nível técnico.

EL MERCURIO MAGEO 71 N. ANICOS 2011

la CPC afina detalles para entregar sus propuestas.

ECONOMÍA Y NEGOCIOS

B 11

TRABAJANDO SU RETIRO

Ministerio del Trabajo prevé que el 27% de los seniors tendrán empleo a 2025

En la actualidad, y según cifras del gobierno, cerca del 20% de los adultos mayores en Chile se encuentran trabajando. Un desafío aun pendiente es disminuir la brecha salarial con los profesionales más jóvenes, la que bordea el 35%.

ECONOMÍA Y NEGOCIOS

Gremios rechazan indicación que obligaría a cerrar comercio domingos y festivos desde las 17 horas

Un robardo rechazo manifenta-ron los grentos del contendo arte insi solicaciones aprobadas esta, sersiana por la Comisión de Trabajo de la Carriardo de Espatados, pro-pientes (EPPO), que obligarán a cerra el Comercio los siás desen-jaros y festivos, desde las 17 horas, y a pagar un recengo de 75% en prenda criteria y 300% en jorna-do esta pada de la Carria de la comi-tiente de la Calmano Nacional de Comercio Coffe, Ricardo Meleves, es que esta legislación se en las esque esta legislación se en escesi-

Comercia (CNC), Ricarda Mervera, en que esta tegislación va est la dirección contraria a la que necesifación para recuperar el disarrismo esta sociamental.

"Noy muestro país en recuperar el disarrismo esta sociamental.

"Noy muestro país en reconstitutorios que hacesitate tipo de restracionera. Recesitates que hapa la inalyor florabilidad posible en el ambies laticarál. C. As de las floram de durie disarrismo a la economía que hey se en-

quentra resertida", afernii. A su vez, la presidenta de la Asociación Grenitol de Superme-cados de Otile (ASADIo, Sissana Carey, advertió que el domengo es arganto o broror dia de mayores ventas y que la restricción en el berario ineglia que los comercios.

seguinos circular con en enginero seguinos o servicios en el berario implica que los sepermerados ciernes a los 35 beras gura terminar la jornada a las 37 honos. Esto seria sura falha de respeto para los comunidores", sectione. Como una ley discomisianteria califició la inscatina el presidente de la Cámara Ordena de Centros. Comerciales. Manuel Melero, al ser exclusivamente direjada a los certos conerciales. Esta norma de regulación de jornada laboral, reclastado con nomitre y apelitio sintes y exclusivamente para los comerciales. Esta poemerciales que si jugifica que si usa tienda, superenycado o marca opera fuera de la centros comerciales. Fasta concettos comerciales, funcionaria de fueros congoláx.



En la imagen, Susana Carry (Supermercados); Monael Melero (Centrimerciales), junto a Ricardo Mewes, de la CNC, y Peter Hill, de la CCS.

nor la que tenire es presidente de la Cánsea de Comercio de Santía-go (CCS), Prior Hill, es por las seis inil pequeñas y medianas empresas que trabajan en los contros corner-

