MEMORIA ANUAL DE SUPERMERCADOS DE CHILE A.G.

MEMORIA ANUAL DE SUPERMERCADOS DE CHILE A.G.

(Noviembre de 2012 - Octubre de 2013)

INDICE

I. QUIENES SOMOS: DIRECTORIO,COMITÉS DE TRABAJO Y EQUIPO
- Comité Laboral (con énfasis en análisis legal y legislativo).
  - Subcomité de Empaquetadores.
- Comité de Certificación de Competencias Laborales, Perfiles de Cargos y Organismo Sectorial de Competencias Laborales - OSCL
- Comité Adulto Mayor
- Mesa de Eficiencia Energética y Sustentabilidad del Retail (MEESR)
  - Subcomité APL retail.
  - Participación en Comité Pro Reciclaje del Empresariado
- Comité de Salud y Reglamentación.
  - Subcomité de Crisis.
  - Subcomité de Prevención de Riesgos.
- Comité de Seguridad Privada.
- Comité de Logística.

II. TEMAS LABORALES
- Empaquetadores y Estudio
- Competencias Laborales
  - Dos procesos de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales
  - Levantamiento de 15 nuevos perfiles laborales
  - Módulos de Capacitación Integrados
- Otros Temas Laborales
- Prevención de Riesgos

III. TEMAS DE SALUD E INOCUIDAD ALIMENTARIA
- Crisis de inocuidad
- Capacitación
- Achipia
- ANIC: Cadena de Frío de Cecinas
- Ley 20.606 (Ley Super 8)
- Seremi / Comité Operativo de Emergencia

IV. PROYECTO DE LEY DE VENTA REMEDIOS OTC EN EL COMERCIO

V. TEMAS DE ENERGÍA Y SUSTENTABILIDAD
- Mesa Eficiencia Energética y Sustentabilidad del Retail- MEESR
- Acuerdo de Producción Limpia
- Responsabilidad Extendida del Productor

VI. PROVEEDORES
- Mesa Supermercados – Proveedores – Ministerio de Economía
- Conapyme

VII. LOGÍSTICA
VIII. SEGURIDAD Y DELINCUENCIA
IX. PROGRAMA CONTRATACIÓN DE ADULTOS MAYORES
X. VARIOS
XI. ACTIVIDAD GREMIAL
XII. COMUNICACIONES
- Posicionamiento
- Contactos con medios de comunicación
- Tecnomercado
- Gestión y manejo de crisis
- Jornada de Supermercados 2013

El presente documento tiene como propósito dar cuenta de manera escrita de la gestión realizada por Supermercados de Chile A.G. desde noviembre de 2012 hasta octubre de 2013.

I. QUIENES SOMOS: DIRECTORIO Y COMITÉS DE TRABAJO

Misión y Visión

La misión de Supermercados de Chile A.G. es 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 es propiciar el desarrollo y perfeccionamiento de los supermercados y la eficiencia del servicio que en concordancia con sus objetivos fundamentales prestan a la comunidad.

Objetivos de la organización

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 moral, profesional y cultural de los trabajadores del sector, para obtener un mejoramiento de su bienestar económico, 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 y recopilar información relevante (base de datos) para apoyar la gestión en el sector, colaborando así con la economía de mercado, la libre competencia y la transparencia del mercado.

6. Mantener constante atención e informar oportunamente a los asociados sobre avances en ciencia y tecnología, energía, ecología, prácticas comerciales 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.

Socios

- Supermercado La Fama. Representante Sr. Gustavo Martínez, Gerente General.
- Supermercado La Colchaguina. Representante Sr. Antonio Castillo, Gerente General.
- Supermercado Walmart Chile. Representantes Sr. Gonzalo Valenzuela, Gerente de Asuntos Corporativos y Sr. José Antonio Fernández, Gerente de Operaciones.
- Supermercado Cugat. Representante Sr. Gustavo González, Propietario.
- Supermercado Cencosud. Representantes Sr. Ricardo Yunge, Gerente General SM. Sr. Renato Fernández, Gerente de Asuntos Corporativos.
- Supermercado Montserrat. Representante Sr. Andrés Basa, Gerente General.
- Distribuidora Mayorista La Oferta. Representante José Gracia Baretto, Propietario.
- Supermercado Romanini. Representante Sr. Carlos Romanini, Gerente General.
- Supermercado Tottus. Representante Sr. Cristóbal Irarrázabal, Gerente General Corporativo.
- Supermercados Unimarc. Representantes Sr. Juan Rendic, Director y Gerente, Sr. Andrés Fernández, Gerente SM. Chile.
- Comercial Castro. Representante Sr. Luis Castro Torres, Gerente General.
- Supermercado Único. Representante Sr. Enrique Kuncar.

Directorio y comités de trabajo

El Directorio se reunió mensualmente durante el período y estuvo compuesto por:

Presidenta:
Susana Carey

Vicepresidente:
Juan Rendic – SMU S.A.

Secretario:
Gonzalo Valenzuela – Walmart Chile

Tesorero:
Ricardo Yunge – Cencosud Supermercados

Directores:
José Antonio Fernández – Walmart Chile
Renato Fernández – Cencosud Supermercados
Andrés Fernández – SMU S.A.
Andrés Bada – Supermercados Montserrat
Cristóbal Irarrázabal – SupermercadosTottus
Enrique Kuncar – Supermercados Único
Gustavo González – Supermercados Cugat

Durante este período, se trabajó en diversos comités integrados por ejecutivos de las distintas cadenas de supermercados. En este contexto, se agradece a los integrantes de estos comités por su dedicación y su tiempo. Cabe destacar la participación de:

• Comité Laboral
Carlos Ulhmann,Pablo Hernández, Nelson Rodriguez (presidente del comité), Andrés Soto, Jaime Calderón, Jorge Eva (Unimarc). Jorge Alvarez, Ricardo González, Emilio Carstens (Cencosud). Valentín Pimentel, Rubén Camarena(Walmart).Wilson Zuñiga, Sebastián Garrido (Tottus). Bernardita Tafall, Shigeru Otsu (Montserrat). Rodrigo Ugarte (ASYC).

° Subcomité de Empaquetadores
Andrés Soto, Paula Otero, Valentín Pimentel (Walmart). Claudia Mora, Shigeru Otsu (Montserrat). Jorge Álvarez, Ricardo González (Cencosud). María Paz Larraín (SMU). Max Cruzat, Ximena Quezada (Tottus).

• Comité de Certificación de Competencias Laborales, Perfiles de Cargosy Organismo Sectorial de Competencias Laborales - OSCL
Pablo Hernández, Jorge Eva, María de los Ángeles Ramírez (SMU). Loreto Cornejo (Walmart). Natalia Rivera, Isidro González, Susana Pérez (Cencosud).Francisco Berríos, Carolina Rodríguez, Maricruz Gredilla (Tottus).

• Comité Adulto Mayor
José Manuel Martínez, Edda Bartlet, Francisca Ovalle, Raúl Quezada, Susana Pérez (Cencosud). Maricruz Gredilla, Melissa Gajardo, Natalia García (Tottus). Marina Montes, Paola Palma, Ramiro Meyer, Loreto Cornejo, Rubén Camarena, Sebastián Pérez (Walmart). Shigeru Otsu (Montserrat) Pablo Hernández (presidente del Comité), Trinidad Bannen, Raquel Araya, Tomás Valdés (SMU).

• Mesa Eficiencia Energética y Sustentabilidad (MEESR)
Andrés González (presidente del comité), Robert Sprätz, Daniel Araneda, José Villalobos, Renato Fernández (Cencosud).Hipólito Galarce, José Luis Martínez, Eduardo Arias(SMU).Gonzalo Abascal, Andrés Ramírez, Daniel Muñoz, Marina Hermosilla, Carlos Ruiz, Felipe Flores, Stefanie Pope(Walmart).Guillermo Sanguinetti, Rodrigo Otárola (Tottus).Sebastián Bahamondes, Juan Pedro Torrejón (Montserrat). Roberto Soto, Giancarlo Cibrario, Sebastián Araya, Rodrigo Martínez, Roberto Robles, Mauricio Vidal, Sergio Vera (Falabella). María Verónica Tapia (Renta Falabella). Eduardo Hernández, José Miguel Parada (Sodimac). Gonzalo Quintero, Patricio Uribe(Pasmar). Arturo Zúñiga, José Luis Cabezas, Martín Schöll (Parque Arauco). John Vargas, Juan Li-Yau, José Luis Naranjo (Mall Plaza). Tania Parry, Basilio Nazur, Jaime Sola, Jonathan Pinto (CAI). Mauricio Utreras, Josefina Soto, Mariel Álvarez, Luis Eduardo Castellano, Carla Bardi (Ministerio de Energía). Ximena González (Ministerio del Medio Ambiente). Alexis Núñez, Romina Cid

(ACHEE). Carla Lazzerini, Manuel Melero (CCHCC).

° Subcomité APL retail
Andrés González(Cencosud). Carla Lazzerini (CCHCC).Guillermo Sanguinetti, presidente del subcomité - Supermercados (Tottus). Javier Aylwin (POCH). José Luis Cabezas, Martín Schöll, presidente del subcomité– Centros Comerciales(Parque Arauco). Romina Cid (ACHEE). Stefanie Pope (Walmart).

• Comité Salud y Reglamentación
Marcela Riveiro, Isabel Flores(Cencosud). Patricia Navarrete, Elizabeth Palma (Santa Isabel) Carmen Molina (Jumbo).Gricelda Cavieres, Dinelly Valdivia, María Esther Jirón(Walmart). Ximena Salazar (Tottus). Cinthia Corbalán, Karen González(Montserrat). Karina Calderó, Silvana Díaz, presidenta del Comité, Catalina Páez (SMU).

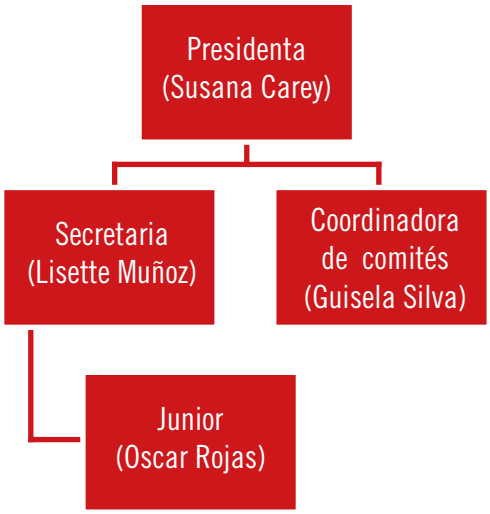
° Subcomité de Crisis.
Catalina Páez, Silvana Díaz (SMU). Ximena Salazar (Tottus). María Esther Jirón (Walmart). Karen González (Montserrat). ClaudetteDelmón (Cencosud).

° Subcomité de Prevención de Riesgos.
Aldo Gay (Mutual). Alejandro Rodríguez, Leonardo Silva (ACHS). Marlene Avilez (IST). Carlos Flores (Tottus). Óscar Núñez (Cencosud). Soledad Díaz (Walmart). Claudia Albertini (AGEST). José Luis Tapia (SMU). Pedro Abarca (Montserrat).

• Comité de Seguridad Privada
Jorge Lee, presidente del comité(Supermercados de Chile). Ricardo Kaiser (Cencosud). Ciro Casanueva, Juan Alberto Pooley (Jumbo). Carlos Urbina (Tottus). Rubén Camarena, Rodolfo Burgos (Walmart). Patricio Vildósola (SMU).

• Comité de Logística
Alejandro Delgado, Max Cruzar (Tottus). Álvaro Román (CCU). Felipe Arancibia (Falabella). Gustavo Braun, Ricardo Jungk (SMU). Jaime Gatica (Anber). Sergio Rojas (Koandina). Javier Garcés, Juan Pablo Villouta (Walmart). Pamela Ossandón, Trinzka Guerrero, Sergio Bravo (Cencosud).

Equipo de Supermercados de Chile



Se reestructuró el cargo de Jefe de Estudio, creando el de Coordinadora de Comités. Así, se contrató a Guisela Silva, publicista, con experiencia laboral en distintas empresas privadas, con especialización en servicios de medios, comunicación, publicidad y marketing, atención a clientes y procesos de gestión de calidad de servicio.

Entre sus funciones está hacerse cargo de la coordinación de los comités (participantes, actas, seguimientos, recopilación de información, coordinación de proyectos). Además, recopilar la información relevante (prensa, estudios, indicadores, ventas) y cumplir con actividades administrativas (apoyo en labores relacionadas con tecnología y en contestar teléfono).

II. TEMAS LABORALES

Empaquetadores:

Ante el compromiso de llevar una propuesta a un grupo transversal de políticos de la Comisión de Trabajo de la Cámara de Diputados (Salaberry, Andrade, Safirio, Bertolino), se desarrolló en conjunto con el Ministerio del Trabajo un Petit Comité de Supermercados de Chile A.G. La propuesta fue también revisada por el Comité laboral.

La propuesta es similar a lo originalmente planteado en la sección de contratos de aprendizaje. En términos generales:
Se trata de un contrato especial, ubicado como párrafo segundo del capítulo referido al contrato de aprendizaje, con el que comparte ideológicamente la característica de tratarse de un contrato dirigido a trabajadores que no tienen necesariamente una vinculación permanente con la empresa y las obligaciones propias del vínculo de subordinación y dependencia, carece de algunos elementos propios del contrato regular.

El contrato se celebra entre el establecimiento comercial y trabajadores menores a 25 años, en especial tratándose de estudiantes de CFT o universitarios.

El criterio de responsabilidad laboral del establecimiento se limita a la mera tolerancia para la presencia del trabajador, el que presta servicios a los clientes con la anuencia de éstos.

Se asume la responsabilidad por las condiciones de higiene y seguridad y se especifica la obligación de otorgar servicios higiénicos y lugares para colación

Este proyecto no alcanzó a ser presentado a los referidos diputados, pero sí se les contactó para informarles de su existencia.

El tema también fue tocado en la Comisión de Trabajo del Senado, pero tampoco se alcanzó a presentar este proyecto en esta instancia.

Se realizaron varias reuniones con parlamentarios para presentar el tema: Senador José García, y asesores de diputados Cristián Monckeberg y Marcela Sabat.

Estudio Empaquetadores

Se encargó un estudio al Centro de Estudios del Retail (Ceret) con el objetivo de caracterizar los efectos que tendrían eventuales regulaciones en el oficio de empaquetador sobre la industria de los supermercados, la cuantificación y caracterización de empaquetadores y la relación entre ambos actores. En específico, el estudio develó la situación actual, estimando tanto la cantidad de empaquetadores, como su caracterización demográfica y comportamiento laboral.

El estudio fue denominado “Catastro y Caracterización de Empaquetadores de Supermercado” y arrojó lo siguiente:

La operación actual de la mayoría de las salas de supermercados en Chile considera la disposición de empaquetadores en las cajas, servicio que generalmente es provisto por estudiantes, quienes encuentran en esta actividad una fuente importante de ingresos y que, por lo general, presenta una situación laboral de baja formalidad.

La investigación determina que existen aproximadamente 31.843 empaquetadores en todo el territorio nacional. El estudio muestra que los empaquetadores son principalmente jóvenes estudiantes de educación superior entre 18 y 26 años. En cuanto a sus ingresos, la gran mayoría los utiliza para gastos personales (transporte, alimentación, entre otros) y para pagar matrícula y/o aranceles de educación superior. Además, menos de un tercio de los encuestados declaró realizar algún tipo de pago para acceder a tomar turnos, aunque más de la mitad tuvo que pagar al menos su uniforme. Por último, aquellos estudiantes de educación superior que declararon tener becas y/o créditos para estudiar (70%) prefieren alternativas laborales informales.

Respecto a las preferencias manifestadas por los encues-

tados respecto de su situación laboral, los dos atributos más importantes a la hora de decidir por una u otra opción son el horario y la modalidad de sueldo. Se obtuvo también que en general no es evidente que la existencia de un contrato entre supermercado / intermediario y empaquetador mejore o empeore la situación de los trabajadores respecto de la situación actual sin contrato; el sueldo fijo más propina es significativamente preferido por sobre ganar sólo propina y el deber declarar ingresos para postular a becas y/o créditos es significativamente menos preferido que el no tener que hacerlo.

Finalmente, el análisis de diferentes escenarios arrojó que hay variaciones importantes en la disposición a trabajar de los jóvenes dependiendo de las condiciones laborales impuestas, siendo el contrato estándar con el supermercado (sueldo fijo, full time con turnos elegidos por el supermercado, con seguro contra accidentes, donde los ingresos deben ser declarados al postular a becas) el que determina la caída más drástica, mientras que la alternativa de contrato tipo práctica profesional especial (sólo propinas, part time con posibilidad de elegir turnos, con seguro contra accidentes, donde los ingresos pueden no ser declarados al postular a becas) muestra la menor baja.

Competencias Laborales

Las certificaciones de competencias laborales continuaron desarrollándose exitosamente. Este 2013, 1.097 trabajadores participaron del proceso obteniendo su diploma. Los perfiles ocupacionales certificados fueron los de Cajero, Jefe de Sección, Operador de Platos Preparados y Reponedor de Abarrotes.

En total se hicieron más de dos mil visitas a terreno y se organizaron más de 400 reuniones informativas para acreditar la experiencia y las habilidades de los postulantes.

1° Ceremonia: Se realizó el 14 de marzo en un local de la cadena Cencosud en Concepción. 77 colaboradores certificaron sus competencias laborales.

2° Ceremonia: Se realizó el 22 de marzo en el Centro de Extensión de la Universidad Católica de Santiago. Hasta allí llegaron 600 trabajadores desde las regiones de Valparaíso, O'Higgins, Maule, BíoBío y Metropolitana. Todos ellos de las cadenas Walmart, Cencosud, SMU, Tottus, Único, Montserrat y Comercial Castro. Asistieron a la ceremonia el presidente de la Comisión de Trabajo y Seguridad Social, Felipe Salaberry; el director nacional del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (Sence), Juan Bennet y el director de ChileValora, Víctor Ulloa.

Durante el segundo semestre, se trabajó con la nueva institucionalidad de Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales. Se estableció una alianza con el Centro Bureau Veritas, para realizar los procesos de verificación de desempeño en el trabajo.

3° Ceremonia: Se realizó el 9 de septiembre en el Salón Constitución del Hotel Crowne Plaza en Santiago. 420 trabajadores de las regiones de Valparaíso, O'Higgins, Maule y Metropolitana certificaron sus competencias laborales. Todos ellos de las cadenas Walmart, Cencosud y SMU. Asistieron al evento el Subsecretario del Trabajo, Fernando Arab; la Secretaria Ejecutiva de ChileValora, Ximena Concha y la Gerente General de Bureau Veritas Certification, Cecilia Simón.

La evaluación de las competencias puso atención en los aspectos previos y en la experiencia, haciendo una recopilación de evidencias que avalaran la labor de las personas. Éstas se realizaron, como siempre, en el lugar de trabajo, detectando concretamente la competencia de los aspirantes. Además, no se compararon individuos, sino que se cotejó el desempeño de cada uno de los evaluados con un estándar fijado por la propia industria.

Levantamiento de Nuevos Perfiles Laborales:

Durante este periodo, además, se levantaron 15 nuevos perfiles laborales, que abarcan casi la totalidad de las competencias que se aplican en el sector supermercados. Con esto, existen al día de hoy un total de 19 perfiles laborales:

Cajero
Reponedor de Abarrotes
Jefe de Sección
Operador de Platos Preparados
Primer Ayudante
Atención a Clientes
Supervisor de Cajas
Operador de Venta Asistida Perecibles
Operador de Venta Asistida Electrónica
Control de Pérdidas
Operador de Carnicería
Bodeguero
Sub Administrador
Administrador
Maestro Panadero Supermercado
Ayudante Panadero Supermercado
Maestro Pastelero Supermercado
Ayudante Pastelero Supermercado
Recepcionista de Supermercado

Módulos de Capacitación Integrados

En conjunto con ChileValora y el SENCE contrató a la consultora MR Consultores para desarrollar los módulos de capacitación e instrumentos de evaluación de cinco perfiles laborales: cajero, maestro panadero, maestro pastelero, carnicero y reponedor de abarrotes.

También se postulará a desarrollar estos módulos de capacitación para la totalidad de los perfiles laborales.

Estas mallas curriculares estarán disponibles públicamente para ser aplicadas por cualquier OTEC en todo el país en procesos de capacitación a empresas o trabajadores.

Otros temas laborales

- Reunión con Presidenta de la CUT, Bárbara Figueroa, para exponer las iniciativas laborales del gremio.
- Análisis del riesgo de aplicación del artículo 22 del Código Laboral sobre liberación de horarios y pago de horas extras.
- Se revisaron las estadísticas de multas de la Dirección del Trabajo y se acuerda trabajar prioritariamente en temas de “higiene” y “seguridad”, para esto se crea el Comité de Prevención de Riesgos.

Prevención de Riesgo

Uno de los primeros frutos de la creación del Comité de Prevención de Riesgo fue la incorporación de la competencia de seguridad laboral en forma transversal en la actualización de los perfiles laborales. A partir del análisis de la Tasa de accidentabilidad y las multas cursadas por la Dirección del Trabajo, se ha generado información para sensibilizar sobre la importancia de la prevención y los costos que significan. Por ejemplo, los accidentes y licencias acumuladas de la industria equivalen a que una cadena no operara durante un año.

Se capacitó a colaboradores de la industria ante la entrada en vigencia del “Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales” en el lugar de trabajo. Esta herramienta fue creada en concordancia con los objetivos que se planteó el Ministerio de Salud para el año 2020: disminuir la incidencia de enfermedades profesionales y, entre ellas, los factores psicosociales que las provocan. Éstos últimos, relacionados con características inherentes al trabajo y que afectan en forma positiva o negativa el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador.

III. TEMAS DE SALUD E INOCUIDAD ALIMENTARIA

Crisis de inocuidad

Durante este año se presentaron tres brotes de listeria. Tras la primera y a través del Comité de Crisis, Supermercados de Chile A.G., elaboró un procedimiento interno para hacer frente a una crisis como ésta.

¿Qué hacer frente a una posible crisis de inocuidad?

1. Si al gremio llega un llamado o un correo electrónico de alerta desde el Ministerio de Salud o desde la Seremi de Salud Regional se debe actuar de la siguiente manera:

A. Reenviar correo electrónico del Ministerio de Salud o Seremi de Salud Regional al Comité de Crisis.
B. Reenviar el correo a los asociados.
C. Informar vía WhatsApp al Comité de Crisis.

2. Si llega un llamado o un correo electrónico de alerta desde una cadena a Supermercados de Chile A.G. se debe hacer lo siguiente:

A. Reenviar correo electrónico de la cadena a la Seremi de Salud Regional y al Comité de Crisis.
B. Reenviar correo a los asociados.
C. Informar vía WhatsApp al Comité de Crisis.

En ambos casos, las alertas deben entregarse por escrito y deben contar con la siguiente información:

- Marca del Producto
- Formato del producto
- Proveedor
- Especificar si la fabricación es nacional o el producto es importado
- Número de lote
- Fecha de elaboración y/o vencimiento
- Lugar / Planta de producción

Se efectuará la "Retención" o "Recall" del producto en cuestión, según los procedimientos o protocolos internos de cada cadena, siempre previa notificación del Ministerio de Salud.

Capacitación: Taller "Reglamento Sanitario y Salud Ocupacional"

El taller se organizó con el objetivo de conocer y entender los criterios, normas y procedimientos de fiscalización que se aplican en los locales de supermercados, con el fin de que todos los colaboradores de la industria estén al día en la normativa vigente y puedan aplicarla en los más de 1350 locales que hoy existen a lo largo del país.
En el encuentro expusieron Rosa Oyarce, en ese entonces, Seremi Metropolitana de Salud; Óscar Ibáñez, encargado de la Unidad de Supermercados de la Seremi de Salud y Eduardo Rojas, Gerente Comercial de Bestway, empresa especialista en el manejo de plagas. Además, participaron expertos en salud ocupacional de la Asociación Chilena de Seguridad, Leonardo Silva, experto del sector retail y Paulina Rodini, enfermera jefe zonal preventiva.

ACHIPIA

El Ministerio de Agricultura a través de la Agencia Chilena para la Calidad e Inocuidad Alimentaria (Achipia), creó la Red de Información y Alertas Alimentarias (RIAL), plataforma que constituye un sistema rápido de información entre servicios públicos en caso de emergencias.

Entre sus principales objetivos está el dar una oportuna y adecuada respuesta a notificaciones de peligro o contaminación de alimentos, provenientes desde cualquier parte del mundo. Además, gestionar las posibles crisis dando a conocer el evento, retirar los productos de circulación si es necesario y garantizar la salud de los consumidores. El gremio ha participado activamente en las capacitaciones y coordinación de esta iniciativa.

ANIC: cadena de frío de cecinas

Durante este periodo, conjuntamente con la Asociación Nacional de Industrias Cecineras, se ha trabajado en la elaboración de un documento que permita estructurar las visitas de inspección de control de temperaturas de la cadena de frío de las cecinas, dentro los locales de las

cadenas asociadas a Supermercados de Chile A.G.

Se decidió que se medirá la temperatura de los productos y de las góndolas. Si se detectaran desviaciones, éstas se informarán al tecnólogo o a la persona que acompañe en la visita, quien deberá tomar las medidas o acciones correctivas inmediatas y dejar registro en la planilla.

Se firmará un protocolo por los representantes de ambas asociaciones gremiales: Asociación Nacional de Industrias de Cecinas y Supermercados de Chile A.G.

Ley 20.606 (Ley Súper 8)

Supermercados de Chile A.G. presentó comentarios para modificar algunos artículos del Reglamento Sanitario de los Alimentos. El objetivo es entregar información más clara y comprensible al consumidor sobre el contenido de los nutrientes críticos de los alimentos, otorgando mayor orientación en la elección de compra. Además de regular la publicidad y la venta de estos alimentos cuando están destinados a menos de 14 años.

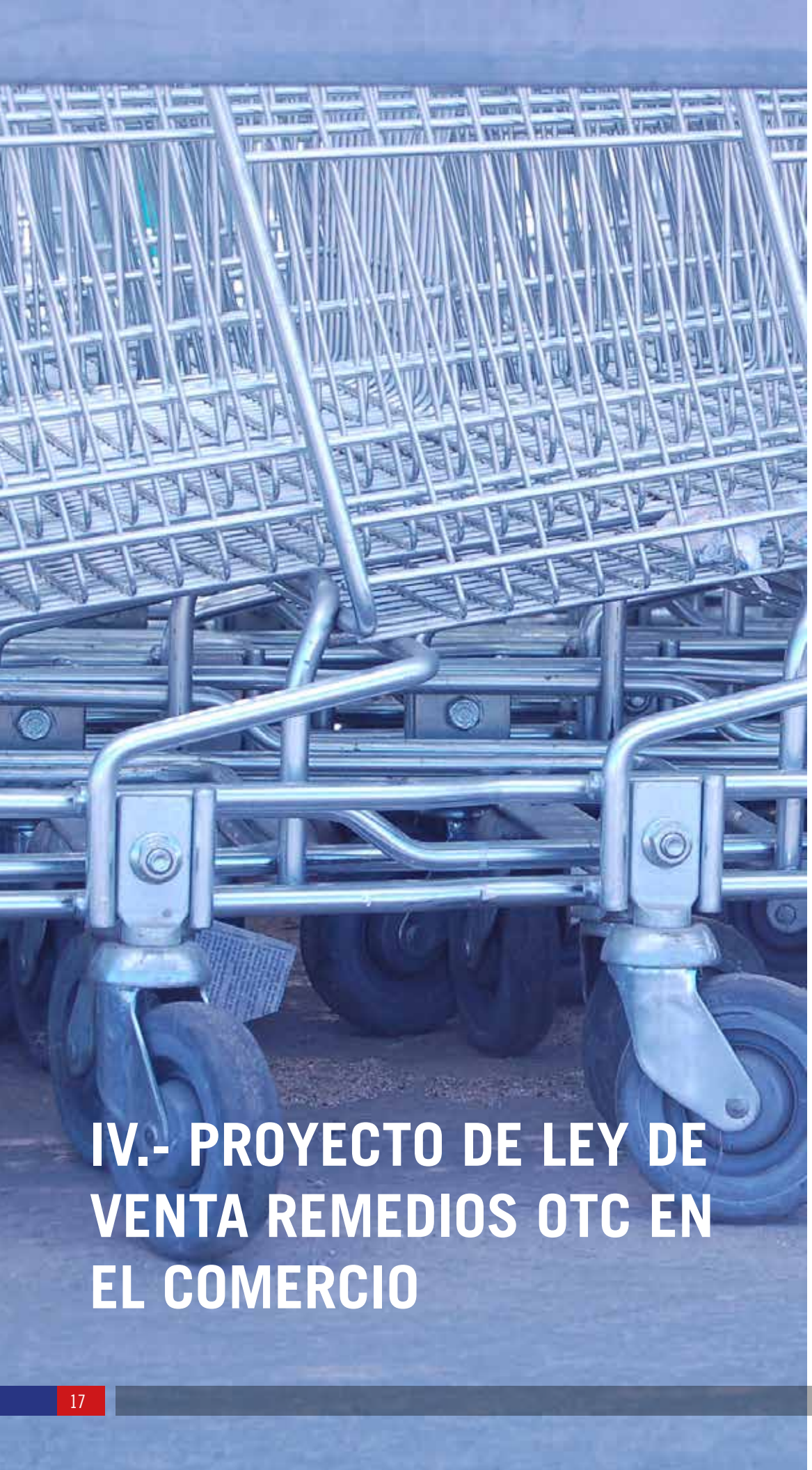
Seremi de Salud / Comité Operativo de Emergencia

Luego de varios intentos, se logró establecer una relación de trabajo fluida con el equipo de la Seremi de Salud de la Región Metropolitana. El objetivo es establecer un canal de comunicación para avisar cambios de criterio y focos prioritarios a tratar. También se estableció un sistema de alerta y coordinación ante casos de emergencias y crisis de inocuidad.

Una de las iniciativas que tomó el Comité de Crisis fue establecer, implementar y mantener los lineamientos de los planes de respuesta, ante situaciones de emergencia y/o incidentes de inocuidad alimentaria potenciales y reales que afecten el buen funcionamiento, mediante acciones que permitan prevenir, mitigar y proteger la salud de nuestros clientes y trabajadores.

El primer paso fue presentarle a la Seremi dos borradores referentes a los cortes de agua y las alertas de inocuidad alimentaria. Ambos fueron entregados al Centro de Operaciones de Emergencia.

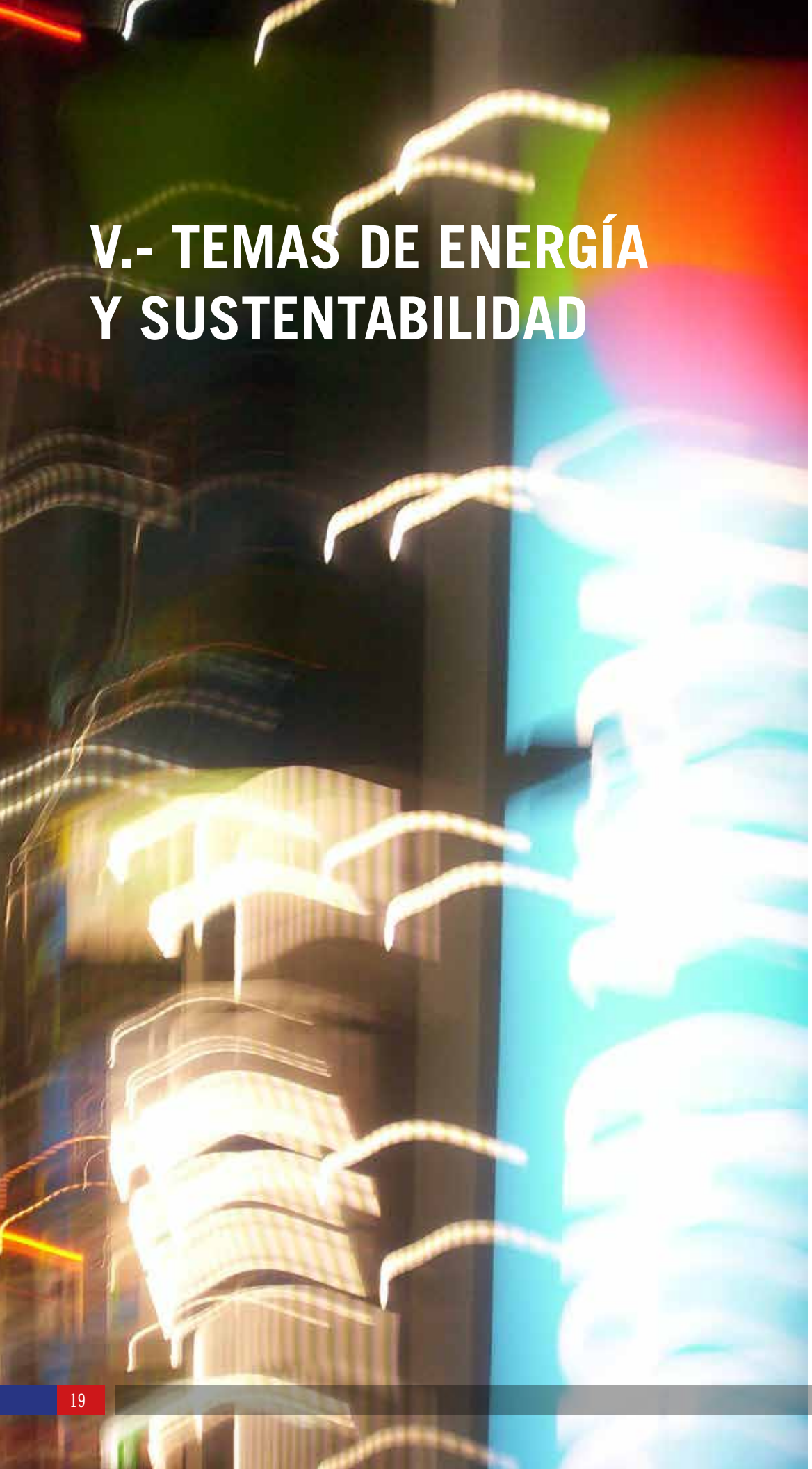
También se informó a la autoridad los avances de la mesa de Control de Plagas y se solicitó apoyo en coordinar reuniones con las Asociaciones de Municipalidades.



IV.- PROYECTO DE LEY DE VENTA REMEDIOS OTC EN EL COMERCIO

De gran relevancia para Supermercados de Chile A.G, ha sido el proyecto de ley de venta de remedios que no requieren receta médica (OTC) en el comercio. La defensa ha sido en términos de principios en los cuales creemos fuertemente como son la libertad de elección de las personas y fomentar la competencia en beneficio de los chilenos. Lamentablemente en el debate han primado posturas ideológicas que privilegian proteccionismos y restricciones a la libertad de los individuos. El Ejecutivo, impulsor de esta medida, ha hecho todo lo posible, tanto el Ministro Pablo Longuiera, en Economía, como Jaime Mañalich, en Salud, por contar con los consensos necesarios para ampliar la venta de aquellos medicamentos que no requieren receta médica en el comercio. Durante este año contamos con la asesoría técnica del Dr. Pablo Rodríguez –ex presidente del Colegio Médico. También se tuvo reuniones con otros actores que consideran este proyecto como beneficioso para el país, tales como ASILFA, CAMEVED y Organizaciones de consumidores.

En la extensa discusión parlamentaria, Supermercados de Chile A.G. fue invitado a exponer el 7 de mayo de 2013, a la Comisión de Hacienda de la Cámara de Diputados, donde se votó favorablemente el artículo 129 C que permite la venta de medicamentos en el comercio. Posteriormente, en la Sala de la Cámara del Senado, se rechazó esta iniciativa, y por las divergencias producidas se conformó una Comisión Mixta, que componen Senadores y Diputados, que definirán esta importante materia de dar mayor poder de elección a los consumidores chilenos.



V.- TEMAS DE ENERGÍA Y SUSTENTABILIDAD

Mesa Eficiencia Energética y Sustentabilidad del Retail (MEESR)

La iniciativa conjunta de Supermercados de Chile, la Cámara Chilena de Centros Comerciales, la Agencia Chilena de Eficiencia Energética y los Ministerios de Energía y Medio Ambiente, recibió el premio "Eficiencia Energética 2013". El trabajo de la Mesa se centró, principalmente, en el levantamiento de Indicadores de Eficiencia Energética y Sustentabilidad para los sectores de "Centros Comerciales" y "Supermercados". Éstos serán implementados durante el último trimestre de 2013.

Acuerdo de Producción Limpia

Se firmó un protocolo de interés para el desarrollo de un Acuerdo de Producción Limpia (APL) en el sector "Supermercados" y "Centros Comerciales". El APL se encuadra en el proceso iniciado el 2012 por la Mesa de Trabajo del Retail con la confección de un "Indicador Ambiental del Retail" que comprende cuatro dimensiones: energía, agua, emisiones y residuos, que servirá 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 retail sean más sustentables.

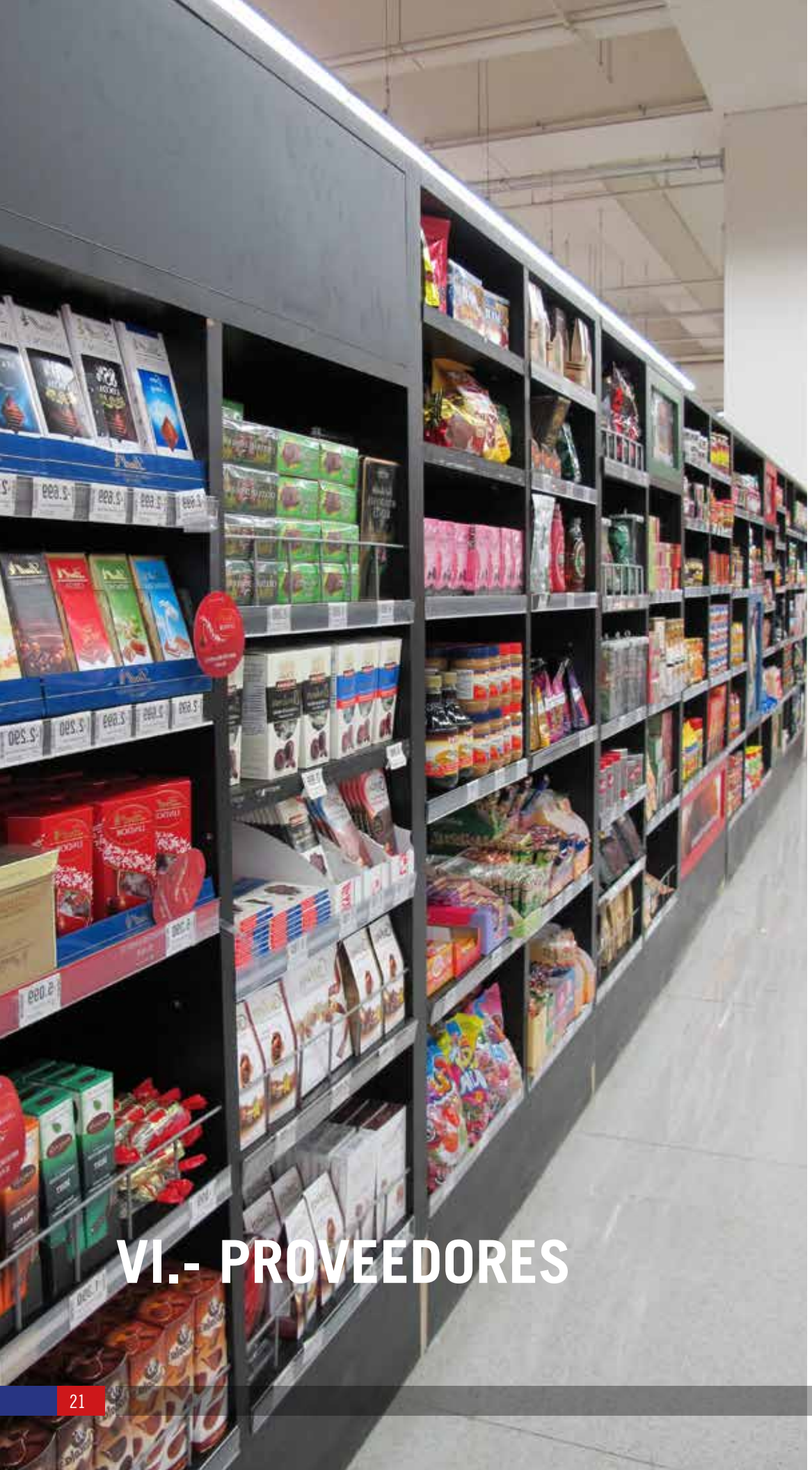
El retail consume aproximadamente 100 mil MWH/mes y con este APL se espera obtener una importante disminución en el uso de energía y así contribuir a la meta de reducción que Chile busca alcanzar el 2020.

Responsabilidad Extendida del Productor

El gremio de los supermercados del país, se incorporó al Comité Pro Reciclaje del Empresariado, donde también participan otros asociaciones: Anber (Asociación Nacional de Bebidas Refrescantes, Acechi (Asociación de Productores de Cerveza de Chile), Asipla (Asociación Gremial de Industriales del Plástico), Agip (Asociación Gremial de Industrias Proveedoras), Cinc (Cámara de la Indústria del Neumático de Chile A.G.), Alpiba (Asociacion Latinoamericana de Pilas y Baterías), Asociación De Fabricantes De Vidrios, Cerámicas y Refractarios, Sofofa (Sociedad de Fomento Fabril) y Vinos de Chile A.G.

El objetivo de este grupo ha sido apoyar 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.



VI.- PROVEEDORES

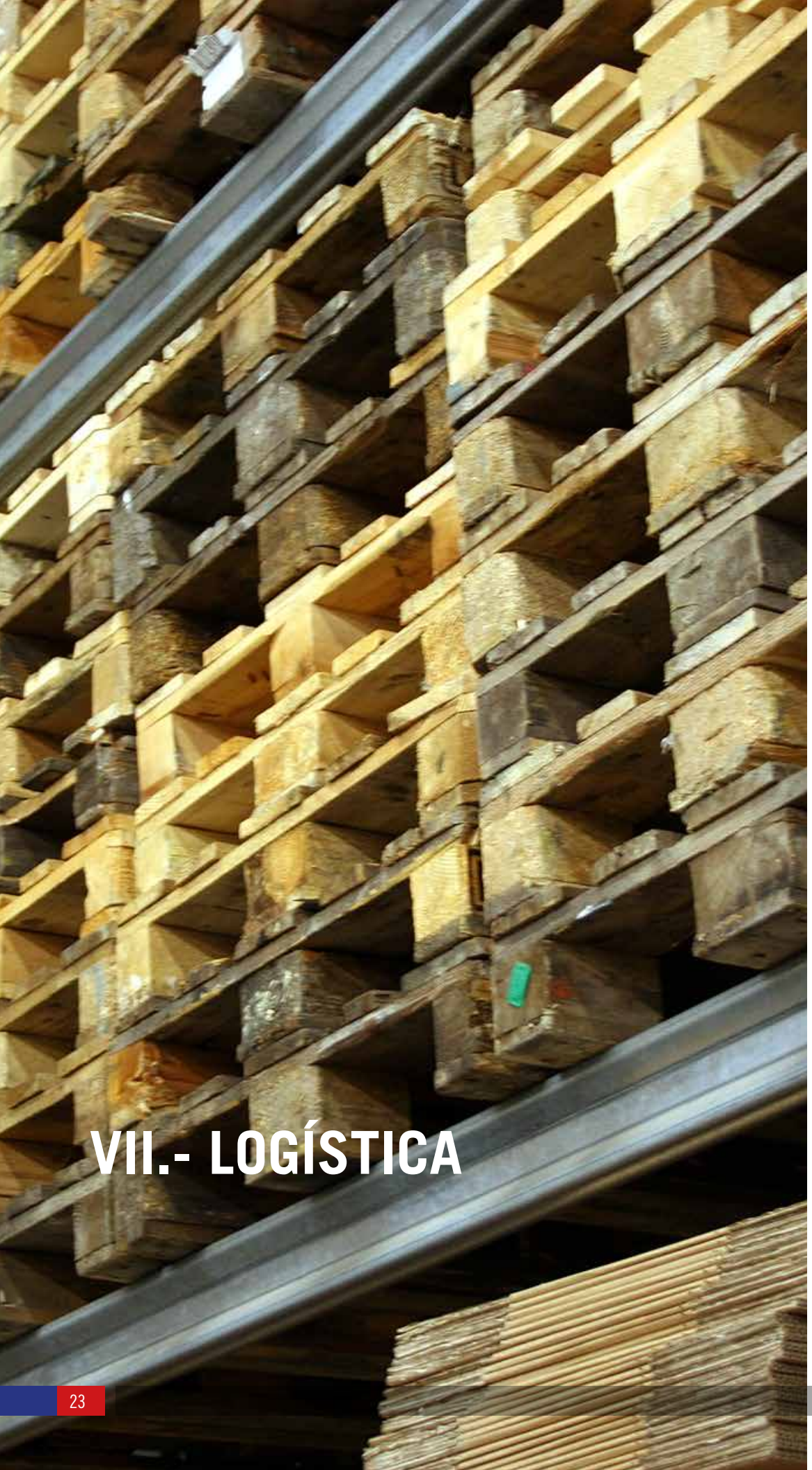
Mesa Supermercados - Proveedores - Ministerio de Economía

Tras la convocatoria, por parte del Ministerio de Economía, a conformar la Mesa de de trabajo para la redacción de un Código de Buenas Prácticas entre la industria de supermercados, las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas proveedoras del sector, la Asociación de Supermercados A.G. manifestó su interés en la búsqueda de oportunidades de mejoras y productividad mutuas. Es así como comunicó al Ministro Pablo Longueira, su más completa disposición a abordar aspectos que llevaran a perfeccionar la productividad, logística, eficiencia, seguridad, y otros donde existan oportunidades reales de mejoras mutuas que contribuyen a perfeccionar las condiciones para los consumidores finales, que son a los que todos queremos servir. Con la misma claridad comunicó a la autoridad el no estar disponible, como Asociación, a discutir temas comerciales, como lo son plazos de pago y condiciones comerciales. Dichos temas, se le esgrimió al Ministro, no se discuten entre gremios ni en mesas de trabajo. También se le señaló que las grandes cadenas tienen códigos/marco de regulacón validados y fiscalizados por la Fiscalía Nacional Económica y Corte Suprema, que velan por los más de 5000 proveedores de supermercados y también por los consumidores.

Tras presentar sus propuestas a la Mesa, la Asociación de Supermercados y la AGIP, en la reunión efectuada el 7 de marzo de 2013, la CONAPYME anuncia su retiro de la mesa dejando a esta en una posición debilitada. A esto último se agregó la salida de Pablo Longueira como Ministro de Economía pasa asumir la candidatura presidencial de la UDI. Finalmente, tras la llegada de Felix de Vicente como nuevo Ministro, la mesa no ha sido convocada a nuevas reuniones.

CONAPYME

Algunas cadenas de supermercados establecieron una alianza de apoyo a Pymes para darles un mejor acceso a financiamiento y establecer mecanismos de resolución de problemas. Estas alianzas fueron realizadas con el gremio de la Conapyme.



VII.- LOGÍSTICA

En conjunto con ANBER (Asociación Nacional de Bebidas Refrescantes), con Gerentes de Transporte de CCU y Andina (ambos de AGIP), se creó el Comité de Logística para buscar mejoras y eficiencias en logística e inventarios.

Se propuso trabajar en torno a mejoras en sistemas, procesos y parámetros de la Preparación y Despacho de Mercadería para disminuir los tiempos de recepción y revisión de los pallets (por ejemplo, parametrizar los sistemas para pedidos por capas o pallets, armar los pedidos desde el proveedor, uso de pallets de doble entrada, proceso de recepción de pedidos en sala).

Se comenzó con un programa piloto en la zona oriente de la Región Metropolitana, con 1-2 locales por cadena de supermercados para trabajar en conjunto con los proveedores de bebidas (CCU, Andina).

VIII- SEGURIDAD Y DELINCUENCIA

Se trabajó en conjunto con la Subsecretaría de Prevención del Delito y carabineros, estableciendo un trabajo de inteligencia y mapeo de los principales incidentes delictuales por cadena de supermercado. En conjunto se definieron las prioridades para poder intensificar el trabajo de coordinación de prevención de los delitos y también mejorar la persecución de estos mismos.

Junto a abogados de diversas cadenas de supermercados se tuvo una reunión con el Director de la Unidad Especializada de Delitos Violentos del Ministerio Público, Felix Inostroza, para establecer nexos en casos de ser víctimas de actos delictuales que afecten tanto a trabajadores como a clientes.

Ante el reforzamiento de las condiciones de seguridad de los cajeros automáticos, el delito se desplazó al Transporte de Valores. Para mejorar las coordinaciones y prevenir, se participó en reuniones con la Subsecretaría de Prevención Delito, la Fiscalía, la Cámara Chilena de Centros Comerciales y empresas de transporte de valores.

IX.- PROGRAMA DE CONTRATACIÓN DE ADULTOS MAYORES

Tras la alianza generada el 2012 con 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, se protocolizó la entrega de información de las distintas cadenas asociadas, respecto de puestos disponibles para la contratación de colaboradores senior.

La iniciativa fue un éxito. Entre agosto de 2012 y mayo de 2013, se contrataron 1.100 adultos mayores, pasando de 1.500 a 2.600 personas de la tercera edad en todos los supermercados del país. Todos ellos se insertaron laboralmente en igualdad de condiciones respecto de sus pares más jóvenes.

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.

El programa “Contratación de Adultos Mayores” ganó el Premio Plenus 2013, organizado por la Asociación de AFP de Chile y el diario “El Mercurio”, en la categoría “Ámbito Laboral”. Ésta es la primera iniciativa en Chile que -por tercer año consecutivo- reconoce a empresas y organizaciones que demuestran una preocupación especial por los adultos mayores mediante iniciativas concretas y sostenidas en el tiempo.

X.- VARIOS

• Este año, la Corporación 5 al Día (de la que formamos parte) se sumó a la campaña mundial del consumo de frutas y verduras, que se realizó entre el 14 y el 18 de octubre. En un punto de prensa con cobertura televisiva, se contó con la presencia del Ministro de Agricultura, Luis Mayol; la Secretaria Ejecutiva del programa Elige Vivir Sano, Pauline Kantor y el representante de la FAO en Chile. En esta actividad se regalaron frutas y verduras en 12 puntos estratégicos de Santiago, dando inicio a la "Ruta de la Fruta".

• La Asociación de Productores y Distribuidores de Bebidas Espirituosas Pro Consumo Responsable A.G. (APROCOR) propuso al gremio -por segundo año consecutivo en Fiestas Patrias y Navidad- incorporar "collarines" informativos en las botellas de bebidas alcohólicas en diferentes locales de las principales cadenas del país. Además, Supermercados de Chile, les propuso realizar una campaña dirigida a los jóvenes a través de las redes sociales. Se decidió encargar un video humorístico a la productora WokiToki, llamado "Las 42 frases de las Fiestas Patrias", para ser viralizado en internet. Casi dos millones de visitas reflejaron el éxito de la campaña.

• Mesa Agrícola: El gremio participa en las mesas del Ministerio de Agricultura junto con representantes de Lo Valledor, La Vega, Ferias Libres, Seremi de Agricultura RM, Indap, Odepa, etc. Este año se recibió la visita del Ministro de Agricultura en el gremio, donde se pudieron abordar diversos temas de interés para los supermercados, entre otros, las barreras que enfrentaba la importación de paltas peruanas.

• Participación en el Consejo Consultivo del Sernac.

• Participación en el Estudio de Antioxidantes en frutas y hortalizas (INTA)

• Participación en Comité de Usuarios de GS1

SOFOFA

CNC
Cámara Nacional de Comercio,
Servicios y Turismo de Chile

SUPERMERCADOS
DE CHILE A.G.

XI.- ACTIVIDAD GREMIAL

Sociedad de Fomento Fabril

Supermercados de Chile participa en el Consejo de la Sofofa y a través de su presidenta también participa en el Comité Ejecutivo. Durante el año 2013, se eligió a la nueva mesa directiva compuesta por:

Presidente: Hermann Von Mühlenbrock
Primer Vicepresidente: Claudio Muñoz
Segundo Vicepresidente: Alfonso Swett
Secretario General: Cristóbal Philippi

Cámara Nacional de Comercio

El gremio participó en la votación de la nueva directiva de la CNC, donde resultó electa la siguiente directiva:

Presidente: Ricardo Mewes
Vicepresidente: Carlos Dumay
Tesorero: Pedro Corona

La presidenta del gremio también participa en el Tribunal Supremo de la CNC.

ECONOMÍA Y NEGOCIOS

ermercados elevan cobertura en
nearios y aumentan ventas *online*

1.000% | 20% | Cuarta Región | Dos

economía y empresas

ERÉS DE CLIENTES
ermercados
rsifican
ferta con
os formatos

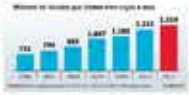
150

Durante este ejercicio se inaugurarán entre 90 y 100 salas:

Ventas de supermercados crecerán en torno a 7% este año e industria duplicaría locales en siete años

Según Nielsen y Supermercados de Chile AG, el sector continuará con el mismo dinamismo exhibido en 2012.

Una sala cada 11.894 habitantes



Supermercados y Sence certifican a 600 empleados

La presidenta de Supermercados de Chile A.G., Susana Carey, y el director nacional del Sence, Juan Bennet, certificaron ayer diferentes competencias laborales de 600 trabajadores del rubro supermercadistas.
Los perfiles certificados fueron los de cajero y jefe de sección, entre otros.
En total, se hicieron más de 1.200 visitas a terreno para acreditar la experiencia y habilidades de los postulantes. Hoy, casi el 85% de los que se desempeñan en salas no tiene formación académica superior, aseguraron desde la asociación gremial.

XII.- COMUNICACIONES

ta de remedios fuera de farmacias

tradicionales, tiendas de conveniencia, supermercados y cualquier comercio que cumpla las condiciones que indicaría la autoridad sanitaria. También están aquellas personas que requieren encontrar un alivio sintomático para alguna dolencia propia o de sus hijos pequeños en la madrugada y que no encuentran ningún lugar abierto a esas horas. Para solucionar este problema, la aprobación de la ley permitiría a las estaciones de servicio vender medicamentos, lo que sin duda mejoraría enormemente la disponibilidad. Estos ofrecen extendidamente o las 24 horas del día, situación que tendría a poner punto final al dilema de la búsqueda de la farmacia de turno, cuando el apuro es encontrar una tableta para atenuar un simple dolor de cabeza.

El mes pasado, los diputados pusieron en tela de juicio la capacidad de decisión de quienes precisamente los eligieron para estar sentados en el Congreso: los ciudadanos de este país. Al rechazar la posibilidad [illegible] estos remedios serán comer-

Senado resuelve aprobar la nueva Ley de Fármacos, se contribuirá al aumento de la competencia. Se podrán comparar productos en góndolas y, si el consumidor lo cree pertinente, elegirá el mejor precio.

calizados fuera de las farmacias, argumentaron que los consumidores no están preparados para comprar un simple analgésico sin la intermediación de un químico farmacéutico. Así, no queda más que preguntarse si acaso será que nuestros legisladores ven que nuestro discernimiento es menor que el de un ciudadano de un país desarrollado como Estados Unidos, Suecia y Holanda. La modernización de las leyes a nivel mundial apunta al empoderamiento y la responsabilidad del ciudadano y como chilenos también merecemos tener el derecho de informarnos libremente.

Si el Senado resuelve aprobar la nueva Ley de Fármacos, se contribuirá al aumento de la competencia. Se podrán comparar productos en góndolas y, si el consumidor lo cree pertinente, elegirá el mejor precio, lo que definitivamente terminará bajando los costos de estos.

En consecuencia, la venta de remedios -que no necesitan de una receta médica- fuera de farmacias, beneficiaría tremendamente a la población habría más acceso, disponibilidad, mayor conocimiento al momento de tomar la decisión de compra -al no existir una influencia excesiva de parte de los dependientes de las diversas entidades que hoy pueden vender medicamentos-. En pocas palabras, esta ley le entrega facilidades

PRIMERA HORA.CL VIERNES 13 DE SEPTIEMBRE DE 2013

El efecto positivo de la Tolerancia o

LA CAMPAÑA, ABARCARÁ A TODOS LOS GRANDES SUPERMERCADOS DEL PAÍS

Etiquetan alcoholes para evitar excesos en el "18"

0,80
gramos de alcohol

A partir de 2013 se hizo un cambio de la empresa de comunicaciones, buscando los servicios de Planificación estratégica, Posicionamiento de la industria, Gestión de Medios, seguimiento legislativo y Relaciones públicas/legislativas.

A partir de enero de 2013, se contrató a la empresa de comunicaciones Vanguardia.

Posicionamiento

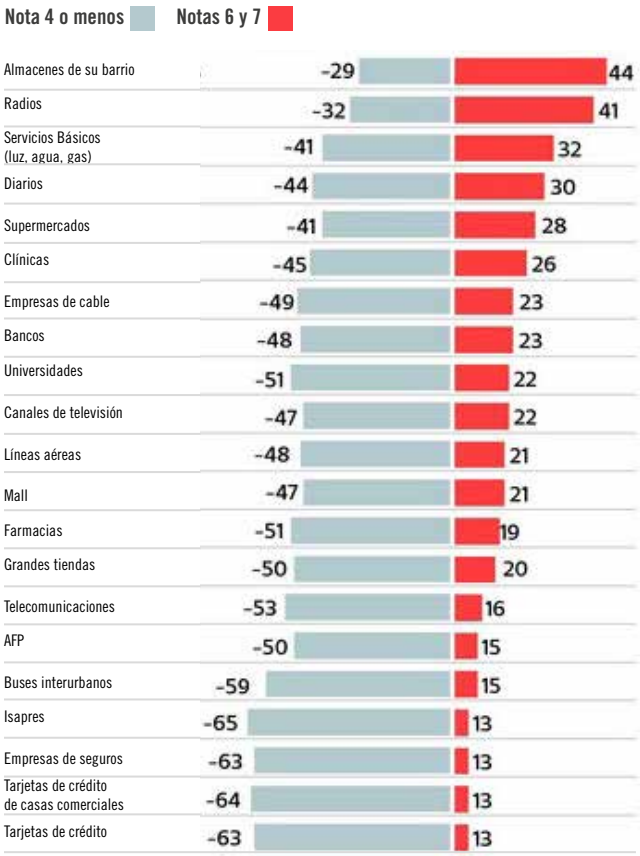
El plan de comunicaciones 2013 se enfocó en posicionar a los supermercados como una industria competitiva y empeñada en acercarse a sus consumidores a través de diferentes formatos y apuestas, incluso en localidades donde nunca antes hubo presencia. Asimismo, se puso énfasis en que ésta es una industria que satisface múltiples necesidades a sus clientes y que está en condiciones de asumir nuevas responsabilidades en su mix de productos, como es la incorporación de remedios OTC a sus góndolas, lo que traería como consecuencia una mejora en el acceso que tiene la población.

Además, 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 el trabajo se desarrolló dando a conocer las preocupaciones y los objetivos del sector a las autoridades del país.

El manejo comunicacional y el bajo número de crisis, han potenciado la imagen de la industria, según concluye el estudio realizado por Alejandro Pinto, director ejecutivo de Fases, en conjunto con Icare, sobre qué industrias del sector privado son miradas como confiables por los consumidores. Dentro de los mejores calificados y en quinto lugar se encuentran los supermercados con un 28%.(Ver gráfico)

Considerando la siguiente escala de 1 a 7, donde 1 significa "Para nada confiable" y 7 "totalmente confiable". ¿Cuál diría que es su nivel de confianza con... nota 6 y 7 (%)



Contacto con medios de comunicación

El gremio es considerado como una fuente obligatoria para temas relacionados con la industria. Así, la vocería de Supermercados de Chile fue consultada para una gran variedad artículos.

Se trabajó de manera reactiva y proactiva. No sólo se esperaron los requerimientos de la prensa, sino que se ofrecieron diferentes temáticas importantes para los supermercados.

Análisis de la industria

La presidenta del gremio compartió con los medios de comunicación distintas observaciones respecto de cómo ve el futuro en términos de crecimiento económico y expansión de los supermercados, tanto a nivel regional, metro-

politano y nacional. Esto en diferentes medios como: "Canal 13", "El Mercurio", "Diario Financiero", "Estrategia", "La Segunda", "La Tercera", "Mercurio de Valparaíso", "El Diario de Concepción", "El Diario de Aysén".

Remedios OTC

Además de contestar las preguntas de la prensa, se escribieron columnas de opinión y cartas al director en distintos medios como "La Tercera" y el "Diario Financiero", buscando más espacio para aportar con argumentos a la discusión de la venta de remedios OTC fuera de las farmacias.

Se puso acento en que el proyecto de ley que permite la venta de medicamentos que no requieren receta médica, no va en beneficio de los supermercados, puesto que el cambio propuesto por el Ministerio de Salud al Código Sanitario permite el expendio en almacenes, tiendas de conveniencia y estaciones de servicio.

Competencias Laborales

Se difundieron los esfuerzos de la industria por certificar a sus trabajadores, a través de las distintas ceremonias celebradas en este periodo. Se lograron publicaciones en "El Mercurio", "Diario Financiero", "Portafolio Retail" y medios regionales, donde Susana Carey, presidenta de Supermercados de Chile A.G., tuvo espacios para comentar la importancia de este programa.

Premio Plenus 2013

Se buscó potenciar la imagen de los supermercados como una industria inclusiva. El éxito del programa de contratación de adultos mayores fue difundido a través de la cobertura de la premiación, tanto por "El Mercurio" como por el diario "La Segunda". Además, se realizó una entrevista en "Radio Cooperativa" y "Radio Agricultura".

Feriados irrenunciables

Proactivamente, el gremio comunicó a la ciudadanía a través de los medios de comunicación, la importancia de programar las compras con tiempo, de manera de evitar aglomeraciones ante el cierre anticipado de los supermercados. Esta noticia tuvo repercusiones en distintos medios regionales.

Consumo de alcohol responsable en Fiestas Patrias

Se logró cobertura en todos los noticiarios de los canales nacionales y en los siguientes portales de internet: "Emol", "La Tercera Internet" y "Cooperativa".

Tecnomercado

El medio de comunicación especializado en cubrir las novedades del sector Retail y las marcas de consumo, durante este 2013, ha trabajado en darnos destacada difusión en su portal y newsletter mensual con diversas noticias y las actividades desarrolladas en este periodo.

Gestión y manejo de crisis

Durante este periodo, tuvimos dos crisis con alcances mediáticos para la industria.

1. Mesa de Supermercados-Proveedores
Se definió que la vocería la tendría el subsecretario de Economía, Tomás Flores, y de esta manera se evitó entrar en discusiones a través de la prensa.

2. Listeria
La vocería del gremio estuvo abierta a los requerimientos de la prensa para informar y tranquilizar a la ciudadanía, tras la rápida acción de las cadenas asociadas al sacar de las góndolas los quesos contaminados.

Jornada de Supermercados 2013

Se analizaron diversas temáticas para la jornada del año 2013, entre ellas, la innovación y el capitalismo consciente (se invitaría a John Mackey, dueño de WholeFoods). Finalmente, se decidió no realizar el evento por ser un año electoral y que, además, representaba un riesgo de exposición innecesaria.