

MEMORIA ANUAL DE SUPERMERCADOS DE CHILE A.G.
Octubre 2011 - Noviembre de 2012

ÍNDICE

- I. DIRECTORIO Y COMITÉS DE TRABAJO**
- II. TEMAS LABORALES**
 - Empaquetadores
 - Mesa del Comercio
 - Feriados irrenunciables
 - Competencias Laborales
 - Estudio Laboral
 - Seminarios Sindicales
- III. TEMAS DE SALUD E INOCUIDAD ALIMENTARIA**
 - Fiscalizaciones
 - Sodio en el pan
 - Control de plagas
 - ANIC
- IV. PROYECTO DE LEY DE VENTA REMEDIOS OTC EN EL COMERCIO**
- V. TEMAS DE ENERGÍA**
 - Mesa Eficiencia Energética y Sustentabilidad - MEES
- VI. TEMAS DE PROVEEDORES**
- VII. LIBRE COMPETENCIA**
 - Allanamiento a Supermercados
 - Seminario Interno de Prevención de Infracciones a la Libre Competencia en la Industria de los Supermercados
- VIII. TEMAS DE SEGURIDAD Y DELINCUENCIA**
- IX. TEMAS SOCIALES**
 - Canasta básica - Ministerio De Desarrollo Social
 - Reclutamiento estratégico Tercera Edad - Alianza con Cajas de Compensación
- X. VARIOS**
- XI. COMUNICACIONES**

El presente documento tiene como propósito dar cuenta de manera escrita de la gestión realizada por Supermercados de Chile A.G., desde octubre de 2011 hasta noviembre de 2012.

I. DIRECTORIO Y COMITÉS DE TRABAJO

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

Presidenta	Susana Carey
Vicepresidente	Juan Rendic - Supermercados Unimarc
Secretario	Claudio Hohmann/Gonzalo Valenzuela - Walmart Chile
Tesorero	Ricardo Yunge - Cencosud Supermercados
Directores	Carlos Abogabir - Supermercados Unimarc Andrés Bada/Rosendo Fuentes - Supermercados Montserrat José Antonio Fernández - Walmart Chile Renato Fernández - Cencosud Supermercados Cristobal Irarrazabal - Supermercados Tottus Enrique Kuncar - Supermercados Único

Durante este período, se trabajó en diversos comités integrados por ejecutivos de las distintas cadenas de supermercados:

- Comité Laboral (con énfasis en análisis legal y legislativo).
- Comité Estratégico de Personas.
- 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)
- Comité de Salud y Reglamentación.
- Comité de Seguridad Privada.
- Comité de Encuentro Anual 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 Ulmann, Pablo Hernández, Nelson Rodríguez, Andrés Soto, Jaime Calderón, Priscilla Salinas, Jorge Eva, María Paz Larraín (Unimarc). Jorge Alvarez, Ricardo González, Emilio Carstens (Cencosud). **Karina Awad** (Presidenta del comité), Juan Pablo Galdames, Valentín Pimentel (Walmart). Wilson Zuñiga, Juan Gillmore, Sebastian Garrido (Tottus). Bernardita Tafall, Shigeru Otsu (Montserrat).

- **Comité Estratégico de Personas**
 Jorge Álvarez (Cencosud), Karina Awad (Walmart), Shigeru Otsu (Montserrat), Carlos Uhlmann (Unimarc), Wilson Zuñiga (Tottus).
- **Comité de Certificación de Competencias Laborales, Perfiles de Cargos y Organismo Sectorial de Competencias Laborales - OSCL**
 Pablo Hernández, Catalina Rivera, Santiago Martínez (Unimarc). Loreto Cornejo, Juan Moreno (Walmart). Natalia Rivera, José Manuel Martínez, Claudio Cavieres (Cencosud). Shigeru Otsu, Juan Carlos Olivares (Montserrat). Maricruz Gredilla, Luis Daniel Navarro (Tottus).
- **Comité Adulto Mayor**
 José Manuel Martínez, Edda Bartlet, Mónica Pérez (Cencosud). Maricruz Gredilla, Melissa Gajardo, Natalia García (Tottus) Marina Montes, Paola Palma, Ramiro Meyer (Walmart) Shigeru Otsu (Montserrat) **Pablo Hernández** (Presidente del Comité), Paula Caro, Trinidad Bannen (Unimarc).
- **Mesa Eficiencia Energética y Sustentabilidad (MEESR)**
Andrés González (presidente de la MEESR), Robert Sprätz (Cencosud). Eduardo Arias, Hipólito Galarce, José Luis Martínez (Unimarc). Gonzalo Abascal, Geraint Lacey, Andrés Ramírez, Daniel Muñoz, Marina Hermosilla (Walmart). Guillermo Sanguinetti, Rodrigo Otárola (Tottus). Sebastián Bahamondes (Montserrat).
- **Comité Salud y Reglamentación**
 Marcela Riveiro, Isabel Flores (Cencosud). Patricia Navarrete, Elizabeth Palma (Santa Isabel) Carmen Molina (Jumbo). **Gricelda Cavieres** (presidenta del Comité), Carolina Ruiz, Dinelly Valdivia, María Esther Jirón (Walmart). Ximena Salazar (Tottus). Andrea Garrido, Carolina Lagunas, Cinthia Corbalán, Karen Gonzalez (Montserrat). Karina Calderón, Marcela Marquez, Patricia Mancilla, Paula Alfaro, Silvana Díaz (Unimarc).
- **Comité de Seguridad Privada**
Jorge Lee (presidente del comité) CNC. Ricardo Kaiser (Cencosud). Ciro Casanueva, Juan Alberto Pooley (Jumbo). Gustavo Reuse, Carlos Urbina (Tottus). Rodolfo Burgos (Walmart). Patricio Vildósola (Unimarc).
- **Comité de Encuentro Anual de Supermercados**
 Claudio Hohmann, Gonzalo Valenzuela (Walmart). Renato Fernández (Cencosud).

II. TEMAS LABORALES



➤ **Empaquetadores:**

Con respecto al proyecto de ley sobre empaquetadores, Supermercados de Chile A.G. fue citado a fines de 2011 a comentar las indicaciones que se le realizaron a la iniciativa presentada por el senador Carlos Bianchi. También se efectuaron reuniones para tratar el tema con los diputados Carolina Goic, Gabriel Silber y Carlos Montes. Adicionalmente, se buscaron las opiniones de expertos de la OIT, Kirsten Schapira, y de su director en Chile, Guillermo Miranda.

El 23 de noviembre de 2011, Supermercados de Chile A.G. presentó sus comentarios - favorables, en general- a las indicaciones presentadas al proyecto de ley en la Comisión de Trabajo del Senado. El senador Pedro Muñoz manifestó sus dudas, en el sentido que esta figura constituía un contrato de trabajo, por lo que se acordó en una futura sesión invitar a especialistas laborales.

Mientras no se legisle sobre el tema, la comisión del Senado solicitó a los supermercados que no se les cobre a los empaquetadores por turno o por uniforme; es decir, privilegiar a los intermediarios que NO cobren o la auto-organización de los jóvenes. Asimismo, solicitaron que se les diera acceso a servicios higiénicos.

Supermercados de Chile A.G. señaló que para poder cumplir con lo solicitado se requeriría una mayor coordinación con los jóvenes, por lo que era necesario pedirle una aclaración a la Dirección del Trabajo.

Posteriormente, el gremio tuvo conversaciones con los abogados laboristas Héctor Humeres y Eduardo Caamaño para presentar su postura. Ellos fueron invitados a participar en la Comisión de Trabajo del Senado, pero no pudieron asistir. En estas sesiones del Senado, presentó el abogado José Luis Ugarte, postulando que no existía vacío legal y que la figura del empaquetador era un contrato de trabajo. Esta presentación, más otras dudas que tuvieron los parlamentarios por la situación de los intermediarios, llevaron al Senador Bianchi a retirar su proyecto.

Ante esta situación, la Ministra del Trabajo, Evelyn Matthei, comprometió sus esfuerzos por presentar una alternativa para hacer frente a esta situación. Se realizaron gestiones y esfuerzos por retomar proyecto original; entre ellos, una reunión con Luis Felipe San Martín, Director del Instituto Nacional de la Juventud.

Luego, se exploraron diversas alternativas para poder avanzar en el tratamiento de la situación de los empaquetadores, como una propuesta de dictamen de la Dirección del Trabajo, mientras se avanza en algún proyecto de ley.

En una reunión con la Ministra del Trabajo, Evelyn Matthei; la Directora del Trabajo, Cecilia Sánchez, la Presidenta del Comité Laboral, Karina Awad y Andrés Soto (de Walmart), se acordó avanzar con la implementación de una “guía de buenas prácticas” que luego sería revisada y consultada con la Dirección del Trabajo.

Luego de analizados estos principios, se mantuvo la duda sobre cómo poder asegurar el cumplimiento del no cobro a los jóvenes, cuando éste -de hacerse- no es realizado por los supermercados, sino que por terceros. También se mencionó que esta actividad no es esencial a las funciones del supermercado, pero que existe conciencia del impacto que genera esta oportunidad en miles de jóvenes.

Se elaboró una Guía de Principios de Buenas Prácticas propuesta por el comité laboral del gremio, que recomendaba a los supermercados lo siguiente:

✓ Principios de buenas prácticas sugeridas para empaquetadores

Supermercados de Chile A.G. en el permanente interés por mejorar las condiciones en que sus miembros y quienes desempeñan actividades conexas realizan sus funciones, convoca a sus asociados, a adoptar los siguientes Principios de Buenas Prácticas. Lo anterior en relación a las personas que acudan voluntariamente a supermercados -sin mediar vínculo de subordinación y dependencia- a empacar para los clientes los productos que éstos adquieren en las salas de ventas, a cambio de una propina voluntaria.

Los siguientes principios de buenas prácticas recogen y difunden experiencias que sirven de modelo a las entidades del gremio. En este sentido, pretende divulgar aplicaciones posibles del marco dentro del cual pueden desarrollar su actividad de empaquetadores.

1. Los supermercados no podrán cobrar y privilegiarán la auto-organización de los empaquetadores o a organizaciones que no efectúen cobros de ningún tipo a los empaquetadores (como por concepto de turnos, uniformes, credenciales, etc.). De tal forma que la actividad que los empaquetadores desarrollan sea eminentemente voluntaria.
2. Los empaquetadores se relacionarán directamente con los clientes (a petición de éstos) y no podrán realizar ningún servicio o función adicionales, que son propias de los supermercados (acarrear carros, ver precios, aseo, buscar productos, etc.).

3. La actividad deberá continuar desarrollándose de forma independiente de los supermercados, en términos que su personal no podrá impartir órdenes ni instrucciones de trabajo a los empaquetadores. Sólo podrán comunicarse y coordinarse para el buen desempeño de su actividad.
4. Los supermercados cuentan con una póliza de seguros de accidentes que actualmente protege a los clientes y a terceros que se encuentran en el local y que es aplicable a los empaquetadores.
5. Los supermercados permitirán a los empaquetadores - en los mismos términos que un tercero - el uso de instalaciones tales como baños, asientos, casilleros, etc.

En mayo de 2012, y luego de aprobados estos principios, comenzó su difusión, implementación, transición y puesta en marcha, así como el manejo de impactos en intermediarios, la comunicación con parlamentarios y, en lo posible, la reactivación del proyecto de ley.

Luego se sostuvo una reunión con el senador Carlos Bianchi, quien tuvo una buena acogida a los cambios realizados, pero no se mostró dispuesto a reponer el proyecto de ley que removió.

Asimismo, se sostuvo una reunión con los diputados René Saffirio (DC), Osvaldo Andrade (PS), Mario Bertolino (RN), y Felipe Salaberry (UDI y presidente de la Comisión de Trabajo); además de Francisco del Río (asesor del Ministerio del Trabajo).

➤ **Mesas del Comercio:**



✓ **Proyecto de ley de domingos y feriados**

Con respecto a los temas de jornada y trabajo dominical que se analizaron en la Mesa Tripartita del Comercio, en octubre de 2011 se observó un avance legislativo (en la Cámara de Diputados) de la propuesta del tercer domingo irrenunciable con pago de un recargo de 50% en el domingo trabajado en el mes.

Se analizó que esta propuesta es muy negativa para el sector por el impacto en la calidad de servicio y la imposibilidad práctica de reemplazar al 75% de la fuerza laboral indefinida durante los domingos.

A raíz de esta iniciativa, se activó una mesa de conversación bipartita con representantes de la CChCC, CNC, CCS, Confecove y Conatracoops. También se

sostuvieron conversaciones con parlamentarios (Cristián Monckeberg y Felipe Salaberry, entre otros) y asesores Ministerio del Trabajo.

✓ **Mesa bipartita**

Se realizaron reuniones con Consfecove, Conatracoops, CNC, CCS y CChCC con el objetivo inicial de abordar las jornadas y el proyecto del tercer domingo. Sin embargo, surgieron otros temas relevantes, especialmente relativos a la seguridad y accidentes. Se analizó la alta tasa de accidentabilidad de supermercados y del comercio, que sería más alta que la de otros sectores considerados de mayor riesgo natural.

➤ **Feriatos irrenunciables**

A fines del año pasado, se presentó en la Cámara de Diputados un proyecto de ley con apoyo político transversal (PS, PRI, PRSD, PPD, UDI, PPD, RN, DC, PC e independientes) para declarar como feriatos irrenunciables los días 17 y 19 de septiembre 2012, adicionales al día 18 de septiembre; es decir 3 días de cierre del comercio.

La Ministra del Trabajo, Evelyn Matthei, planteó que su objetivo es lograr un acuerdo amplio y transversal con los parlamentarios que defina como feriado irrenunciable para siempre (todos los años) el 19 de septiembre. A cambio, esperaba lograr que a futuro no se legislen más feriatos irrenunciables.

Algunas otras propuestas consideradas en la discusión incluyeron: permitir apertura del comercio en zonas turísticas (aeropuertos, playas, lagos, etc.); poder abrir mediodía el 17 de septiembre, etc.

Se observó que los argumentos de impacto en los consumidores no hicieron eco en los parlamentarios y en la opinión pública, ya que no consideran que entre el 60% y el 70% de las compras de alimentos se realiza en supermercados.

Como argumentación del gremio, se indicó que este proyecto de ley se traduciría en menos ubicaciones y menos variedad de productos para los clientes, ante lo que deberían trasladarse a otros puntos de venta con mayores precios y menos alternativas, ya que no todos los consumidores están en condiciones de adelantar sus compras.

Al respecto, se hizo presente que la postura de Supermercados de Chile A.G. en relación al tema de los feriatos irrenunciables fue la siguiente:

- En principio oponerse a los feriatos irrenunciables adicionales; pero al mismo tiempo, entendiendo lo poco probable que resulta esta postura dado el clima político.
- Por otro lado, es importante poder tener certeza de los feriatos irrenunciables y que esta forma de legislar a última hora no permite realizar una planificación adecuada, tanto a los consumidores como a las empresas y sus trabajadores. A la

fecha, la mayoría de las cadenas ya había informado/coordinado los turnos de septiembre, las campañas comerciales y la logística con los proveedores.

- En caso de agregar feriados irrenunciables en septiembre 2012 o a futuro, solicitar que el día anterior se permitiera atender en horario normal (sin el límite de las 21:00).
- Proponer un cierre del comercio es una discriminación negativa a la industria frente a otros que sí pueden abrir (transporte, restorán y entretención).
- Por tanto se sugiere mucha precaución al momento de acordar que el día 19 de septiembre pase a ser irrenunciable para siempre, ojalá a cambio de no más irrenunciables de último minuto, porque es altamente probable que continúen las propuestas de irrenunciables (por ejemplo el viernes 20 de septiembre de 2013 seguramente será propuesto como irrenunciable). Si se puede realmente garantizar que sólo es el 19 para siempre y nada más, sí se valora la predictibilidad a efectos que los distintos actores del mercado puedan estar preparados para ello.
- Proponer que cuando existan dos feriados irrenunciables seguidos el horario de cierre del día anterior sea el habitual.
- También se solicita modificar la ley que regula los horarios de cierre los días antes de Navidad. El espíritu de la ley estaba enfocado a que el comercio no extendiera el horario de cierre hasta muy tarde. La forma en que quedó redactada afectó que los supermercados han debido cerrar antes de su horario habitual (20:00 o 21:00 v/s 22:00 o 23:00). Esto ha causado gran cantidad de reclamos de los clientes en esas fechas donde requieren de mayor horario de atención para hacer sus compras navideñas.

Posteriormente, se informa que se aprobó el día 19 de septiembre como feriado irrenunciable, pero el resto de los temas no se lograron poner en la agenda política.

➤ Competencias Laborales



El gremio continuó desarrollando su proyecto de **certificación de competencias laborales** de cajeros/as, reponedores/as, jefes de sección y preparador/a de platos preparados. Se visitaron algunos locales para verificar en terreno el trabajo realizado por la consultora a cargo (People On). También se revisaron aleatoriamente carpetas de trabajadores evaluados, donde se pudo comprobar lo importante y gratificante del

trabajo realizado, especialmente por la satisfacción que mostraron los colaboradores evaluados, quienes ven reconocidos sus años de experiencia y desempeño.

La Ceremonia de Certificación de Competencias Laborales se celebró el 20 de abril de 2012 en el Castillo Hidalgo. Fue una ceremonia muy exitosa, que contó con la presencia -entre otros- del subsecretario del Trabajo, Bruno Baranda, y asistieron más de 800 trabajadores y ejecutivos de todas las cadenas. El cierre técnico y financiero del proceso de certificación de competencias laborales 2011 fue confirmado por el SENCE.

En la postulación 2012 para evaluación y certificación de competencias laborales, SENCE asignaron 600 cupos (de 1800 solicitados). La distribución de estos cupos se efectuó siguiendo los criterios fijados en directorio durante 2011 (de acuerdo a la dotación de cada asociado, a los cupos solicitados, y considerando un quórum mínimo por región/comuna). Este proceso también fue asignado a la consultora People On.

Se decidió continuar con el sistema de competencias, con el **levantamiento de nuevos perfiles de cargo**. En conjunto con ChileValora, se licitó la consultoría en ChileCompra y se adjudicó a la consultora Centro de Desarrollo Empresarial S.A., PENSUM. Se acordó levantar 15 nuevos perfiles laborales (adicionales a los 4 ya existentes):

Bodeguero(a)	Administrador(a)	Operador(a) de venta asistida electrónica
Recepcionista	Atención de clientes	Operador(a) venta asistida de perecibles
Subadministrador(a)	Control de pérdidas	Operador(a) carnicería
Primer(a) ayudante	Supervisor(a) de cajas	Maestro(a) pastelero
Ayudante pastelero	Maestro(a) panadero	Ayudante panadero

Con fecha 21 de marzo, se celebró la Conformación del **Organismo Sectorial de Competencias Laborales (OSCL)**, del Sector Comercio-Subsector Supermercados, con representantes del Ministerio de Economía, Representantes de los trabajadores (FETRASHOF de Tottus) y representantes de las cadenas de supermercados (Walmart, Tottus, Censosud, SMU y Montserrat) y el gremio.

El 4 de octubre se realizó una actividad final de difusión de los perfiles laborales levantados y del estudio laboral de supermercados, instancia a la que asistieron a dirigentes sindicales, trabajadores y ejecutivos de recursos humanos, con una amplia convocatoria.

✓ El estudio laboral



En julio de 2012, se dieron a conocer por primera vez las conclusiones del estudio laboral en una entrevista conjunta, con diario El Mercurio, de la presidenta del gremio y la economista Andrea Tokman. Da cuenta de un sector que opera como “puerta de entrada” al mundo del trabajo, incrementando el empleo nacional, al dar oportunidades concretas a chilenos que dada su baja calificación y menor experiencia, no encontraría empleo estable en otras industrias. El sector, en el que a la fecha del estudio está compuesto por casi 150.000 personas, ofrece relativamente mejores rentas que otras industrias que requieren similar perfil de trabajadores. 58% de la fuerza laboral es mujer.

El mes siguiente, en el marco del Encuentro Anual de Supermercados, el tema fue analizado por panelistas invitados, durante el segmento dedicado al ámbito del trabajo.

➤ Seminarios sindicales

En octubre de 2011 se informó sobre diversos seminarios sindicales a los que asistió la presidenta del gremio para presentar el trabajo y postura de Supermercados de Chile A.G. en relación a diversos temas laborales: Conatracoops (Viña), Consfecove y Escuela de Liderazgo Sindical Manuel Bustos.

III. TEMAS DE SALUD E INOCUIDAD ALIMENTARIA

➤ Fiscalizaciones

En mayo de este año, y a raíz de las recientes fiscalizaciones por plagas de ratones de la Seremi de Salud de la Región Metropolitana, con cierres de locales y hechas con gran difusión mediática, se propuso la siguiente postura del gremio:

- Los supermercados -cada cadena en particular-, poseen estrictos procedimientos para asegurar la inocuidad al interior sus salas, respecto de cada producto que ofrecen.
- Como industria, existe un sólido compromiso en el cumplimiento de cada uno de los procedimientos sanitarios necesarios para sostener un estándar de la calidad y

nivel que exige una industria tan sensible para la población como la actividad supermercadista.

- No obstante, nuestros asociados han instruido a todos sus locales, reforzar aún más el control, para evitar la aparición de nuevos focos. Ahora bien, cuando existen plagas de diferente tipo en las ciudades y localidades -como es de conocimiento público que ocurre en el país- naturalmente pueden excederse las capacidades de resguardo y control, como ocurre en instalaciones de cualquier otra industria o rubro, incluidas otras áreas sensibles para la población, como los hospitales.
- En tal sentido, resulta necesario generar políticas a nivel país para controlar y erradicar este tipo de fenómenos, desde la raíz, que se ocasionan en el caso de roedores, por ejemplo, con el proceso de demolición de viviendas.
- Existe una profunda preocupación por la manera en que se está llevando a cabo este tipo de fiscalizaciones por parte de la autoridad sanitaria, acompañadas de gran aparataje comunicacional. Se le está haciendo ver a dicha autoridad la preocupación por las formas utilizadas.
- Resulta inquietante que se ponga la mirada únicamente en la industria supermercadista, generando además una alarma innecesaria en los consumidores.
- Por lo demás, según el mismo ministerio de Salud, las enfermedades transmitidas por alimentos (ETA), no tienen su origen en supermercados; es más, la propia entidad recomienda a la ciudadanía comprar en “lugares autorizados”, como son los supermercados.

Se manifiesta que la fiscalización es algo positivo, pero que debe ser llevada a cabo de tal forma que no provoquen alarma o desconfianza innecesaria en la población.

El cierre de local no sólo tiene un alto impacto económico; también afecta a las personas y su abastecimiento. Por esto, se propone contactar a las autoridades para poder trabajar en el marco de la colaboración mutua a fin de mejorar las condiciones y entender los criterios aplicados.

Las fiscalizaciones a supermercados con cierres de locales y gran cobertura mediática continuaron durante el año. Se contactaron a diversas autoridades de Gobierno para mostrar el punto de vista del gremio con respecto a las fiscalizaciones.

➤ **Sodio en el pan**



El 21 de junio, en un seminario de la Seremi de Salud de la Región Metropolitana, se presentó el status y los avances de los supermercados en los compromisos asumidos para reducir el sodio en el pan, los que fueron muy bien evaluados.

Se acordó realizar un punto de prensa con la Seremi de Salud RM, Fechipan y Supermercados de Chile A.G. Este evento fue suspendido por la autoridad, y cambiado para la semana siguiente, pero la Seremi no invitó a Supermercados de Chile.

➤ **Control de plagas**

En el Comité de Salud e Inocuidad se organizó una mesa de control de plagas para poder elaborar un diagnóstico de puntos críticos en la Región Metropolitana junto a asesores técnicos. El propósito es poder enfrentar en forma conjunta esta problemática, como por ejemplo enviando cartas conjuntas a Seremis, Municipios o Cámara Chilena Construcción para el control de puntos críticos como acequias, canales y demoliciones, entre otros.

Se elaboró un diagnóstico de supermercados, zonas y comunas especialmente sensibles a las plagas, de manera de identificar la ubicación exacta del foco de origen y así iniciar una propuesta de trabajo.

➤ **ANIC**



En el Comité de Salud se acogió una solicitud de Asociación Nacional de Industrias de Cecinas (ANIC) para revisar la cadena de frío. Se pidió realizar una medición de frío de los distintos productos y hacer un trabajo conjunto de diagnóstico y mejoras.

Las gerentes de calidad de varias cadenas asociadas realizaron un estudio interno de locales para analizar el status de la cadena de frío. El resultado del estudio detectó varias oportunidades de mejora:

- Regular el límite de llenado en la carga de naves.
- Definir la carga de naves para mantener temperatura correcta.
- Fluctuaciones en muebles de frío.
- Algunos reponedores externos que no asisten diariamente a locales saturan las naves provocando sobrecarga.
- Reponedor externo pierde cadena de frío al mantener los productos por tiempo prolongado en pasillo.
- Se detectan excesivas aperturas y cierres de puertas de las cámaras.

De esta manera, se corrigieron algunas falencias, al tiempo que se acordaron oportunidades de mejoras conjuntas, especialmente en reforzamiento de capacitación y prácticas de reponedores y la mantención de equipos de frío de propiedad de proveedores.

La ANIC hizo una nueva medición y se lograron grandes mejoras en el cumplimiento de la cadena de frío. Las principales conclusiones de esta iniciativa son que se generó una gran mejora en el cumplimiento de cadena de frío a través de un trabajo proactivo de cada una de las cadenas, con acciones correctivas inmediatas; se validó un método de trabajo colaborativo y efectivo; se evitó escalar a denuncias sanitarias; y se mejoró la relación con los proveedores y el gremio.

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

Respecto del impulso de la iniciativa de Gobierno, tendiente a ampliar la venta de aquellos medicamentos que no requieren receta médica en el comercio. Durante el año se contó 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 Laboratorios Chile.

Finalmente se le puso urgencia al proyecto de ley, pero el gobierno consideró que no tenía los votos suficientes para su aprobación en la Cámara de Diputados y retiró el proyecto. Hoy día el proyecto continúa en la Comisión de Salud de la cámara, con algunas propuestas de indicaciones por analizar.

V. TEMAS DE ENERGÍA

➤ Mesa Eficiencia Energética y Sustentabilidad - MEES



En la Mesa de Eficiencia Energética y Sustentabilidad del Retail - MEESR (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) durante el año 2011 se encargó un **Estudio sobre Iluminación** a la Universidad Católica de Valparaíso (PUCV) destinado a cotejar los estándares mínimos existentes en esta materia dentro de la industria de los supermercados y de los centros comerciales. La Agencia Chilena de Eficiencia Energética (ACHEE) consiguió fondos para desarrollar este estudio, el cual incluyó una **capacitación técnica-práctica** para los participantes de la MEESR. Los cursos de iluminación se desarrollaron durante noviembre y diciembre de 2011. El estudio se considera de gran utilidad para mejorar los estándares de operaciones en los locales, ahorrando energía y mejorando sus bases de licitación o de interlocución con los proveedores para hacer más eficiente el uso de la energía. Se envió la versión final del Estudio de Iluminación Eficiente, el cual fue muy apreciado por los asociados.

El 5 de junio de 2012 se realizó la ceremonia de lanzamiento del estudio de iluminación, se entregaron los diplomas a los participantes -trabajadores de los comercios del sector- del curso de Iluminación y se firmó el un Protocolo de Acuerdo para el Desarrollo y Promoción de la Eficiencia Energética en Supermercados y Centros Comerciales, con el Ministerio de Energía y la Agencia Chilena de Eficiencia Energética. Asistieron a la ceremonia el Director Ejecutivo de AChEE, William Phillips, y el subsecretario de Energía, Sergio del Campo.

Con respecto a los desafíos futuros, se decidió seguir adelante con la propuesta de elaboración de **indicadores de eficiencia energética y sustentabilidad**, siendo la consultoría más adecuada la presentada por Fundación Chile.

Sobre el Acuerdo de Producción Limpia (APL), se acordó incorporar el concepto no sólo en los procesos productivos propios, si no que también incluir la perspectiva del impacto que se provoca en los clientes con los productos que se venden (Responsabilidad Extendida del Productor-REP).

Dado que el proyecto de Reforma Tributaria presentado por el gobierno incluyó inicialmente un impuesto verde, se decidió postergar ambas iniciativas (APL y REP). Estos proyectos serán retomados durante el año 2013.

VI. TEMAS DE PROVEEDORES



Se propuso la creación de un Comité de Proveedores que sesionará ocasionalmente para analizar las buenas prácticas en relación a proveedores, en especial con las empresas PYMES. Dentro de los temas a analizar está la Mesa de Buenas Prácticas convocada por el Ministerio de Economía, junto a la Asociación Gremial de Industria Provedora (AGIP); también, el programa Vínculos liderado por ChileCalidad, usando metodología internacional para desarrollar y dar asesoría técnica a proveedores de menor tamaño.

Se informó sobre el Sello Pyme que está desarrollando el Ministerio de Economía para asegurar el pago a proveedores Pymes en menos de 30 días. Se informó a los asociados sobre la invitación a suscribir esta iniciativa y se analizaron las ventajas y dificultades que presenta esta iniciativa.

El Comité de Proveedores tuvo una sola reunión donde se definió el objetivo de desarrollar y potenciar a proveedores de la industria de supermercados y resguardar las buenas prácticas y relaciones. Se definió que en toda comunicación y conversación de este comité se resguardará la libre competencia y no se podrán abordar temas comerciales, de precios o de costos. Se siguieron los lineamientos de las Guías para la Acción de Asociaciones Gremiales elaboradas por la Fiscalía Nacional Económica (FNE).

Se pudo apreciar que cada asociado ya tiene en marcha diversas iniciativas para desarrollar, apoyar y potenciar a proveedores, especialmente PYMES. Cada supermercado busca desarrollar a proveedores nuevos o buscar más proveedores por categoría de producto. Se valora, así, el desarrollo de nuevos proveedores, especialmente en categorías donde existe una alta concentración de un solo proveedor (muchos grandes proveedores tienen una participación de mercado sobre 70%).

El 18 de noviembre se realizó la primera reunión de la Mesa de Trabajo de Buenas Prácticas entre Supermercados y Proveedores propuesta por el Ministerio de Economía. Frente a esta primera reunión, se analizaron distintos escenarios y sus consecuencias.

Con respecto a la Mesa de Trabajo de Buenas Prácticas entre Supermercados y Proveedores, se envió la carta manifestando la disposición de participación y

colaboración por parte de Supermercados de Chile y, se está a la espera de los próximos pasos a ser fijados por el Ministerio.

VII. TEMAS DE LIBRE COMPETENCIA

➤ Allanamiento a Supermercados

El 14 de diciembre de 2011 la Fiscalía Nacional Económica (FNE), junto a la PDI (Policía de Investigaciones), allanaron a cuatro cadenas de supermercados (Walmart, Cencosud, SMU, Tottus), llevándose los computadores de compradores de carnes blancas y detergentes, y los equipos de sus respectivos supervisores. El allanamiento se llevó adelante con una intensa cobertura de prensa y se publicó en extenso en todo tipo de medios y redes sociales.

La postura del gremio y sus asociados fue de plena cooperación con la investigación; sin embargo, se cuestionó la exposición con la que se desarrolló el procedimiento, puesto que ello ha implicado una condena pública “a priori”, que daña la reputación de las cadenas de supermercados y empaña la labor preventiva-educativa que tanto la asociación como los supermercados desarrollan en materia de libre competencia y buenas prácticas comerciales.

Se enfatizó el rol que cumple la asociación gremial (en el que por principio no se tratan temas comerciales), cómo se han aplicado los lineamientos de la Guía para Asociaciones Gremiales de la FNE y las acciones realizadas en resguardo y promoción de la libre competencia.

El 4 de enero, Supermercados de Chile A.G. fue invitado a exponer sobre la situación a la comisión investigadora que creó la Cámara de Diputados, instancia donde se enfatizó el rol del gremio, lo realizado en pos de la libre competencia y el cumplimiento con los lineamientos definidos en la Guía de Asociaciones Gremiales de la FNE. La presentación fue recibida con atención por los parlamentarios, sin mayores cuestionamientos.

Al cierre de este balance, la FNE no se ha pronunciado oficialmente con respecto a la materia investigada; sólo se ha planteado trascendido que se trataría de una posible colusión.

➤ Seminario Interno

Se informa del “Seminario Interno de Prevención de Infracciones a la libre Competencia en la Industria de los Supermercados”. El seminario se realizó con fecha 3 de octubre del presente año, y los panelistas fueron Javier Velozo y Aldo González. Se refuerza el compromiso de cumplir con los lineamientos de la Guía de Asociaciones Gremiales de la Fiscalía Nacional Económica, cuestión que se está aplicando desde su publicación

VIII. TEMAS DE SEGURIDAD Y DELINCUENCIA



El Comité de Seguridad de Supermercados de Chile A.G., se reunió con dos asesores de la Subsecretaría de Prevención del Delito. La propuesta realizada por el subsecretario de Prevención del Delito, Cristóbal Lira, relacionada a ofrecer un canje de productos de supermercados a cambio de entrega de armas no prosperó.

Se realizó una reunión de coordinación de los líderes del Comité de Seguridad de Supermercados de Chile A.G. en coordinación con la CNC y la Cámara Chilena de Centros Comerciales (CChCC), en la que se concluyó que una posible área de cooperación es la capacitación de los guardias de seguridad (realizado exitosamente por la CChCC) y se explorará la posibilidad de levantar perfiles de guardias de seguridad en conjunto.

Se sostuvo una reunión con el equipo de la Subsecretaría de Prevención Delito, de coordinación público-privada. Se propusieron ciertas áreas de foco y acción tales como:

- Hurtos, robo de autos y pertenencias, delincuencia y asaltos en aumento: futuras coordinaciones según foco.
- Estacionamiento especial para carabineros para poder llegar en forma expedita.
- Posibilidad de garita.
- Coordinación previa a movilizaciones o fechas especiales: recorridos o puntos críticos para estar preparados, fono saqueo.
- Comercio ambulante: coordinación PDI, municipio, juzgados.

En septiembre 2012, se informó que existen conversaciones con la Subsecretaría de Prevención del Delito, a fin de desarrollar un programa piloto que busca focalizar los recursos para la prevención de los delitos con el objetivo de poder evitarlos. Al respecto se necesita unificar información. El piloto comenzaría con una cadena de supermercados y luego se replicaría en el resto.

La presidenta informó sobre una reunión con el Ministro de Justicia, debido a que se han presentado casos en que delincuentes de supermercados son personas que cumplen penas privativas de libertad pero con beneficios de salida dominical, oportunidad que utilizan para hurtar en los supermercados. La solución sería identificarlos y quitarles el beneficio.

IX. TEMAS SOCIALES

➤ Canasta básica - Ministerio De Desarrollo Social

El Ministerio de Desarrollo Social, cuya meta es eliminar la pobreza extrema (aproximadamente un 3.8% de la población), propuso desarrollar una canasta familiar mensual de productos no perecibles al costo, con aportes de margen por parte de proveedores y supermercados. Las familias designadas tendrían el descuento especial a través de una tarjeta de descuento. Se estima que el programa tendría una duración de dos años.

Se revisó la alternativa de participar en esta iniciativa cuyas fortalezas consideran poder colaborar en eliminar la extrema pobreza y una oportunidad de colaboración de supermercados con sus proveedores. Asimismo, se observó que entre los riesgos está la desconfianza en el sector empresarial y la dificultad de poder justificarlo comunicacionalmente; representa un riesgo reputacional y de imagen, especialmente el impacto futuro al terminar este beneficio.

Sobretudo, se discutió lo complejo de implementar esta iniciativa operativamente, pues no tiene los incentivos para ser sostenible en el tiempo. Adicionalmente, algunos asociados tienen lineamientos corporativos internacionales que no permiten este tipo de iniciativas.

Se concluye responder al Ministro que la propuesta planteada no es factible de implementar, pero que existe la disposición a explorar alternativas más exitosas y sustentables en el tiempo.

➤ Reclutamiento Estratégico Tercera Edad - Alianza con Cajas de Compensación



La Asociación Gremial de Cajas de Compensación de Chile se acercó al gremio con un proyecto y propuesta de alianza para el reclutamiento y la capacitación a adultos mayores interesados en continuar trabajando aun cuando ya hayan jubilado.

Los objetivos de la alianza son insertar laboralmente a adultos mayores, en igualdad de condiciones que cualquier otro trabajador, generándoles ingresos adicionales a su pensión; brindar una excelente experiencia de compra a los clientes; apoyar el desarrollo de las comunidades vecinas, y disminuir rotación en los locales, entre otros.

Como beneficios se espera entregar a los jubilados opciones reales de trabajo adaptadas a sus necesidades, justamente remunerados y con interés en jornadas parciales y contar con colaboradores de tercera edad que han dado excelentes resultados, destacándose por ser comprometidos y responsables.

El directorio aprobó seguir adelante con esta propuesta de alianza y aclarando que solo se trata de un canal de intermediación laboral.

En agosto, en el marco del Encuentro Anual de Supermercados de Chile, se dio inicio formal a la alianza, en la firma de un compromiso al que adhirieron la presidenta del gremio, Susana Carey, la ministra del Trabajo y Previsión Social, Evelyn Matthei; el ministro de Desarrollo Social, Joaquín Lavín, y representantes de Cajas de Chile.

Se estima que la incorporación de adultos mayores al sector supermercados podría rondar las 1.500 personas, en esta primera etapa.

X. VARIOS

- Se informó que Supermercados de Chile A.G. participará en un proyecto INTA “Valoración Nutricional y Comercial de las Hortalizas a través del establecimiento de su riqueza Antioxidante: una estrategia para promover su consumo y sustentar su exportación” (Corfo Innova).
- La Asociación de Productores y Distribuidores de Bebidas Espirituosas Pro Consumo Responsable A.G. (Aprocor) propuso al gremio incorporar “collarines” informativos en botellas de bebidas alcohólicas en locales seleccionados de principales cadenas. Fue implementado en las principales salas a lo largo del país durante las fiestas patrias de este año.
- La Sociedad Chilena de Derechos de Autor (SCD) se contactó con Supermercados de Chile A.G. para implementar el cobro de derechos conexos (productores fonográficos y de los artistas intérpretes de estos fonogramas) que hasta la fecha no han sido cobrados. Se acordó que cada asociado vería en forma particular este tema y no se abordó a nivel gremial.
- Se revisó el acuerdo alcanzado por el Ministerio de Economía y la Cámara Chilena de Centros Comerciales sobre el cobro de estacionamientos. Por lo general, los supermercados no cobran estacionamientos y en aquellos en que se hace, generalmente se exime del pago a quienes han realizado compras en el local.
- Se informó de una propuesta del Servicio de Impuestos Internos para que supermercados adopten la factura electrónica y la puedan promover entre sus proveedores como una iniciativa de responsabilidad social tributaria.

XI. COMUNICACIONES

Durante fines de enero 2012, se realizó el balance anual de la actividad de la industria en conjunto con Nielsen, información que se publicó en exclusiva con el diario El Mercurio, obteniendo buena cobertura sobretodo en lo relacionado a OTC.

➤ XII Encuentro Supermercados de Chile A.G.



La organización y planificación del encuentro anual se inició con la revisión de distintas alternativas de temas, así como de oradores. En atención al foco de trabajo que ha tenido el gremio, se definió abordar el tema laboral de la industria, relevando un aspecto propio de su naturaleza, como es la meritocracia.

En conjunto con los asesores de Extend, se define que el nombre del encuentro 2012 será “Supermotivados: Personas que trabajan por crecer y desarrollarse”.

Asimismo, se acordó realizar el evento nuevamente en alianza con el Diario Financiero, quien propuso como orador principal a consultor motivacional Joaquim de Posada.

Se revisaron los criterios para elegir a los colaboradores destacados por cadena y se definió que el énfasis de este año para la entrega de los premios “Héroes del Servicio” es la meritocracia o movilidad social: quien ha logrado llegar al cargo ejecutivo más alto, desde el cargo más bajo.

La jornada, que se llevó a cabo el 7 de agosto, contó con la presencia de dos ministros de Estado: Evelyn Matthei (trabajo) y Joaquín Lavín (Desarrollo Social). Tuvo una excelente cobertura de prensa (40 publicaciones) y muy buena convocatoria, considerando que el tema fue menos atractivo que en 2011 (a niveles del año pasado, 700 a 800 asistentes).

Respecto a los resultados financieros del encuentro, se estimaron en \$25 millones como ingreso neto para el gremio. Para 2013, se evaluó que el tema central puede ser la innovación.

➤ **Posicionamiento**

De acuerdo al plan de comunicaciones propuesto para 2012, los principales lineamientos para este año estuvieron enfocados a posicionar la industria de supermercados como un sector altamente competitivo, con una oferta amplia y variada en todo Chile. Asimismo, se planteó el objetivo de instalar la idea de una industria intensiva en la generación de empleo, que reconoce la meritocracia y que apoya permanentemente la formación de sus trabajadores.

Así, se propuso llevar adelante un plan de acción con énfasis en el relacionamiento público, de aporte al mundo laboral y de comunicación económica del sector. En este contexto, se planteó continuar con un trabajo proactivo y de gestión pública-privada, a través de mesas de trabajo y comisiones para tratar temas específicos relativos a la industria.

➤ **Contactos con medios de comunicación**

La mayor parte de los temas que se desarrollaron durante el último año se comunicaron a los medios, destacando especialmente la cobertura que tuvo el Encuentro Anual del gremio, obteniendo más de 40 publicaciones en la mayoría de los diarios y canales de televisión del país.

Así, también se hizo un intenso trabajo de difusión sobre la certificación de competencias laborales. Se informó a la prensa sobre todos los nuevos perfiles que se han incorporado, de manera de dar cuenta de este proyecto de manera masiva. En la misma línea, se aprovechó de enfatizar en múltiples artículos de prensa la dimensión laboral del sector y su aporte.

Respecto de los feriados irrenunciables, el gremio respondió reactivamente dando a conocer su postura, y enfatizando siempre la importancia de legislar con tiempo, de manera que los trabajadores puedan organizarse con los turnos.

En temas de salud, y específicamente respecto de los OTC, Supermercados de Chile aprovechó las oportunidades de prensa para entregar los argumentos del gremio respecto de los beneficios para comunidad acerca de esta iniciativa.

Sobre el programa de Eficiencia Energética, se difundió la firma del protocolo con las principales cadenas de retail en todos los medios, obteniendo publicaciones en El Mercurio, Estrategia, La Segunda y los principales portales. Sobre este tema, el gremio también participó en un reportaje sobre energía de revista Capital.

La presidenta del gremio también respondió cuestionarios a La Segunda, sobre las últimas tendencias en formatos de supermercados; a La Crónica de Chillán y a El Sur de Concepción, sobre el comportamiento de la industria en la Región del BíoBío; al Diario Financiero, sobre el estudio laboral; a la revista Ercilla, sobre la gestión actual del gremio; y al Sernac, sobre la relación con los consumidores.

Asimismo, se despacharon, entre otras, notas de prensa sobre:

- Resultados económicos 2011 y perspectivas.
- Feriados irrenunciables (anticipación en cierre de salas y funcionamiento).
- Certificación de competencias laborales.
- Creación del Organismo Sectorial de Competencias Laborales.
- Alianza con Cajas de Chile, para crear un canal formal de contratación a adultos mayores que quieran trabajar luego de estar jubilados.
- Política de donación a instituciones benéficas en supermercados.
- Trabajo conjunto entre Supermercados de Chile y la Seremi de Salud RM.
- Campaña conjunta con Aprocor para incentivar un consumo responsable de alcohol.
- Cumplimiento de meta de reducción de sodio en el pan.

Adicionalmente, Susana Carey avanzó en su ronda de relacionamiento institucional, reuniéndose con parlamentarios, presidentes de otros gremios y líderes clave para la industria.

➤ **Gestión y manejo de crisis**

Este año se abordó especialmente la crisis sobre la aparición de roedores en salas, la que se trató oportunamente y tuvo apariciones en prensa durante un tiempo acotado. Para ello, fue necesario realizar un monitoreo permanente con los asociados, de manera de identificar amenazas y diseñar un discurso acorde.

Asimismo, se preparó una comunicación reactiva en caso de que la Fiscalía Nacional Económica se pronuncie sobre la investigación que está realizando sobre eventuales prácticas anticompetitivas entre supermercados. En este sentido, se acordó instalar el rechazo del gremio a conductas que atenten contra la libre competencia, reforzando la reputación de la industria en la materia y el rol de la entidad.