

Cuidamos el futuro hoy

Cuidamos el futuro hoy

Reporte de Sostenibilidad **Softys 2022**



01

Somos Softys

Softys en números.
Mensaje de nuestro presidente del Directorio.
Una conversación con nuestro Gerente General.

02

Innovando para tu cuidado

Somos Softys.
Líderes multilatinos.
Nuestra guía de viaje.
Somos nuestros colaboradores.
Business Plan 2020-2023.
Consumer Tissue: en tu vida, en tu hogar.
Personal Care: en tu vida, contigo y con toda tu familia.
Away From Home: en tu vida, en todas partes.
Sostenibilidad financiera.
Valor Económico Generado y Distribuido.
Propiedad y gobierno corporativo.

03

El mejor cuidado para un mejor mañana

Estrategia de Sostenibilidad.
Aporte a los ODS.
No hay cuidado sin comunicación.
Juntos nos cuidamos mejor.
Premios y distinciones que nos enorgullecen.

04

Cuidando de nosotros para cuidar de ti

Nos cuidamos con integridad.
Cuidar y potenciar talentos.
El fundamental equilibrio laboral-personal.
¿Cómo medimos la satisfacción de nuestros colaboradores?
Talento inclusivo y diversidad.
La salud y seguridad como prioridad de cuidado.
Aprendemos a cuidarnos.

05

Contigo en tu día a día y en cada etapa de tu vida

Nuestro valor.
Cómo trabajamos una publicidad ética.
Innovando para tu cuidado.
Calidad y seguridad de productos.
Viviendo hoy el mañana: transformación digital.

06

Impactos positivos en nuestra cadena de valor

La oportunidad de lo sostenible.
Hacer más con menos.
Abastecimiento responsable

07

Aliados en el desarrollo de las comunidades locales

Mano a mano con las comunidades.
Potenciando el desarrollo local.
La fuerza de Softys Contigo.

08

Anexos

Índice de Metodología de este Reporte.
Materialidad.
Índice de Contenidos GRI.
Información adicional.

Contenidos

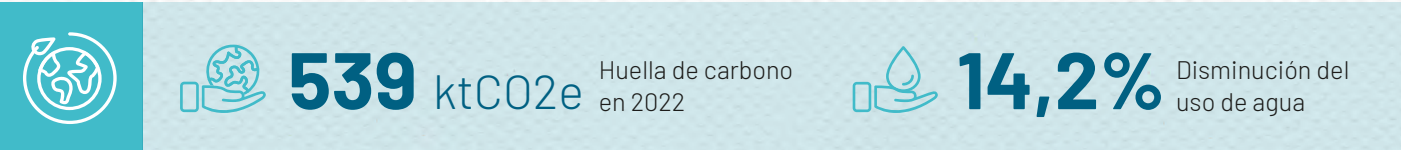
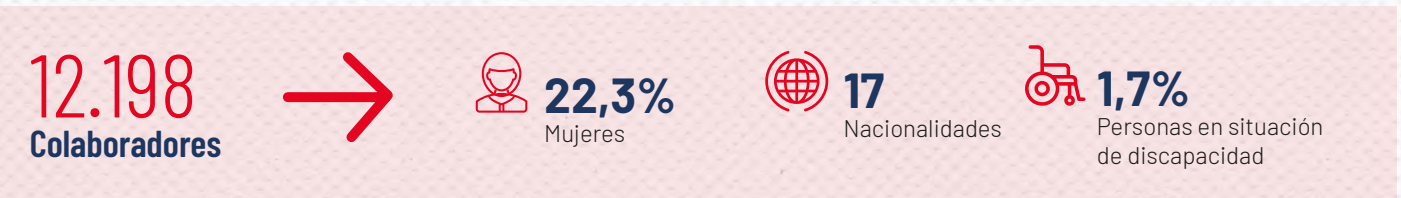


01

Somos Softys



Cuidadores



Florece en la diversidad



Somos multilatinos y orgullosos de serlo. La cultura de los países donde operamos **florece en la diversidad de nuestro equipo.**



Mensaje del presidente del Directorio

“Nos cambió la vida”, me confesó hace algunas semanas, en una mezcla de portugués y su nativo guaraní, una representante de la comunidad originaria de Tekoa Itakupe, ubicada en pleno Sao Paulo. Durante el año pasado, en el marco del programa Softys Contigo que desarrollamos con la ONG TECHO, un grupo de voluntarios de nuestra empresa en Brasil les instaló cinco completas y modernas soluciones sanitarias que incluyen la auto generación de gas mediante el uso de biodigestores de tecnología israelí.

Cambiar, transformar y mejorar la calidad de vida no sólo conecta con nuestro propósito corporativo y con el sentido de fondo de un negocio que se centra en otorgar soluciones de higiene y cuidado personal. A nivel humano, y así me lo han planteado muchos colaboradores que han sido parte de estas iniciativas, son este tipo de momentos los que nos confirman la significancia y el impacto de nuestro diario trabajo.

Porque más allá de los necesarios objetivos de rentabilidad y eficiencia, quienes conformamos Softys somos conscientes del rol que la sociedad espera de las empresas y, en particular, de aquellas que se desempeñan en un rubro de primera necesidad para las personas. Por cierto, no somos organizaciones sin fines de lucro. Nos debemos a nuestros accionistas y sólo podemos sostenernos en el tiempo mediante una operación rentable.

Pero ningún desarrollo puede perdurar al margen de la sociedad en la cual se inserta y eso explica la relevancia que ha adquirido el hacer de la sostenibilidad una parte central de la estrategia de negocios, con foco en la mitigación de los impactos ambientales, la generación de valor social y la implementación de sistemas internos de gobernanza que garanticen el cumplimiento de los más altos estándares en estas materias.

En nuestro caso, ello ha significado la adopción de metas exigentes y exigibles en cuestiones ambientales, sociales y labora-

les, en línea con las directrices corporativas que emanan desde nuestra matriz, Empresas CMPC, al mismo tiempo que contribuyen a enfrentar desafíos de escala global, como ocurre con el ejemplo de Softys Contigo frente a una falta de saneamiento en el mundo que mantiene a 3.600 millones de personas sin acceso a una solución higiénica segura (OMS/Unicef, 2022).

Lanzada en mayo de 2022, la iniciativa Softys Contigo nos ha permitido construir 127 soluciones sanitarias, algunas de ellas de uso colectivo, movilizando a 680 voluntarios y beneficiando a más de 1.400 personas. Al año 2025 la meta es llegar a 2.000 soluciones, en los 8 países en los que opera Softys, beneficiando a más de 30.000 personas.

Este primer año nos deja muy contentos, en especial por la excelente acogida de nuestro equipo que se ha plegado con entusiasmo a la iniciativa, incluso con participación de sus familias. El desempeño de Techo ha sido muy destacado, mostrando la fuerza y compromiso de los cientos de estudiantes universitarios voluntarios de la ONG, que han logrado contagiar su entusiasmo a nuestras personas, logrando una alianza cada vez más sólida.

Nuestra motivación por el cuidado de las personas también debe verificarse a nivel interno, manteniendo e impulsando un ambiente de trabajo grato y seguro para nuestros colaboradores. Si bien nuestros índices de seguridad laboral muestran progresivos niveles de mejora, somos conscientes que debemos redoblar los esfuerzos para establecer un cambio cultural y así consolidar un ambiente permanente de seguridad para cada trabajador.

Otra alianza relevante que rindió sus primeros frutos en 2022 es la desarrollada por nuestra marca Babysec con Vroom, el programa global de “Bezos Family Foundation”, que entrega a padres, madres y cuidadores, consejos simples que ayudan a estimular el desarrollo del cerebro de los niños, desde sus primeros días de vida. Porque gracias a las más de dos décadas de trabajo

que suma Fundación CMPC en educación, sabemos y somos testigos del impacto que significa la estimulación temprana en niños hasta los 5 años.

También Softys y Fundación CMPC mantienen, proyectos de apoyo e intervención de colegios en las comunas de Puente Alto y Talagante, consiguiendo relevantes avances en calidad de la educación para los vecinos de nuestras plantas en Chile.

A nivel operativo, y en línea con nuestros objetivos medio ambientales, destaco las certificaciones de Cero Residuos obtenidas por las plantas de Gachancipá, en Colombia, y Pando, en Uruguay. En este aspecto, nos queda aún por avanzar, especialmente en la gestión de lodos papeleros en la Planta Altamira, en México, que despliega sus esfuerzos y planes concretos para seguir el camino de estas plantas de Softys, que han logrado cumplir nuestra meta de enviar cero residuos a rellenos sanitarios, al año 2025. También avanzamos en el plan de reducción del uso de agua en la fabricación de papel.

Como señalé, ninguno de estos esfuerzos significa relegar los objetivos propios del negocio. Por el contrario, se han conseguido en el marco de un año especialmente activo en materia de crecimiento orgánico e inorgánico. Es así como, durante el año 2022, Softys tomó el control de la Carta Fabril, con operaciones en los Estados de Goiás y Río de Janeiro, en Brasil, consolidando la vocación de liderazgo de Softys en ese importante país. De igual manera, en julio de 2022 se celebró el contrato de adquisición de las operaciones de la empresa Ontex en México que, tras el cumplimiento de las condiciones habituales en este tipo de transacciones, permitió su toma de control hace unas semanas. Lo anterior permite que Softys alcance en México una posición de mercado en torno al 30% en el segmento de pañales.

Aprovecho esta oportunidad, para reiterar una cordial bienvenida a las personas que se han integrado a Softys, invitándolos a vivir el propósito de cuidado de la empresa en toda su dimensión, que podrán recorrer en las páginas de este Reporte y vivir a diario en su trabajo.



Luis Felipe Gazitúa
Presidente del Directorio Softys.



El equipo habla con Gonzalo

1. ¿Cómo ves nuestro avance respecto de las metas de sostenibilidad?

Enrique Abnez Siguas, Perú. 

Hemos avanzado de manera muy relevante en la reducción de uso de agua, manejo de lodos y estamos en los inicios en lo que se refiere a reducción de emisiones. Sin embargo, nos queda mucho camino por recorrer para llegar a nuestras metas. Aquí lo clave es seguir siendo muy consistentes en nuestros planes y para esto el rol de cada líder de la compañía es imprescindible.

Un tema que nos causa profundo dolor es el accidente fatal sufrido por Sebastián Plattner, colaborador de una empresa contratista en Argentina en agosto de 2022. Eso es inaceptable y nos causa profundo dolor. No cesaremos nuestros esfuerzos en reforzar y recapacitar la seguridad en nuestras plantas.

2. En tus varios viajes por los países de Softys, ¿qué es lo que más destacas en materia de sostenibilidad? ¿Cuál es el principal pendiente?

Matías Sainz, Argentina. 

En cada viaje y sesión de trabajo con los equipos de nuestras plantas logro ver una mucho mayor conciencia sobre la importancia de la sostenibilidad en forma integral. Cada día entendemos mejor, aprendemos de cómo gestionar, qué debemos hacer y qué no debemos hacer. Vamos incorporando tecnología, equipos, recursos para poder avanzar en forma consistente y de manera más rápida. Falta mucho, pero siento que ya estamos tomando un ritmo tal que nos permitirá cumplir nuestras metas.

3. ¿Qué es lo que nos aporta la diversidad en Softys? ¿Has vivido en Softys esa experiencia?

Santiago Giardello, Uruguay. 

El habernos definido como meta el ser líderes de Latinoamérica nos obliga a conocer diferentes consumidores, entender culturas distintas, enfrentarnos a diversos mercados; por lo tanto, el tener una mayor diversidad al interior de la compañía solo nos enriquece para lograr ese entendimiento. En el mundo que hoy vivimos la diversidad es absolutamente fundamental y enriquecedora.

Personalmente me toca convivir en nuestras oficinas con Tomás, un abogado que es ciego, y que destaca por su excelente humor y buena disposición. Es inspirador.

4. ¿Qué es la integridad para ti? ¿Nos puedes dar un ejemplo?

Marcos Argandoña, Chile. 

Para mí la forma del actuar cotidiano es absolutamente clave. El comportarnos de forma íntegra en el día a día nos permite tener una sociedad “sana” y por ende todos tenemos un mejor bienestar y desarrollo. Ser íntegro, entre muchas cosas, es ser “de una palabra” y honesto. Si de algo estoy seguro, es que eso solo trae recompensas en la vida.

5. Ahora que eres abuelo, ¿cómo vives la experiencia en ese sentido, trabajando con marcas de cuidado?

Óscar Cantú, México. 

Antes que nada, les puedo comentar que ser abuelo es algo de lo más maravilloso que nos ha pasado a mi y a mi señora Marisol.



Gonzalo Darraidou,
Gerente General Softys.

Es por ello que solo debo agradecer todos los días a la Santa Virgen por el maravilloso regalo que nos dio y espero que nos siga regalando muchos nietos más... (vaya el recado a mis hijos). Debido a esto me doy cuenta con mucha más profundidad de lo importante que es poder dejarle un mejor mundo, una sociedad de mayores valores, un país que le otorgue muchas oportunidades en lo profesional y en lo humano. Un mundo donde se puedan realizar y ser muy felices.

6. Sepac ganó la Copa Softys 2022. ¿Si tuvieras que elegir un aspecto a destacar de ellos en particular, cuál sería?

Martha Socha, Colombia. 

Algunos aspectos que siempre me han sorprendido en Softys Sepac son su disciplina operacional, el hambre que tienen por hacer las cosas de mejor forma, el sentido de ayuda social, el deseo por formar gente joven, la humildad frente a sus éxitos, el deseo de aprender de otros. Cada vez que los visito, además de sentirme muy acogido, siempre aprendo algo nuevo y eso es muy enriquecedor. Estamos muy felices de que se hayan incorporado a nuestro equipo y los sentimos muy parte de él.

7. ¿Qué sueñas de Softys Contigo para el futuro?

Vinicius Pintinha, Brasil. 

Un sueño en dos aspectos, externo: el poder mejorar la calidad de vida de manera relevante a más de 34.000 personas. Y de forma interna: haber podido desarrollar en muchos de nuestros colaboradores un mayor sentido de responsabilidad social.

8. ¿Hay algo que siempre recordarás del año 2022?

Valeria Borges, Sepac. 

Cuando visitamos una comunidad en Sao Paulo y vi una niña de la edad de mi nieta jugando con el barro y agua sucia. ¡Eso no es aceptable! Al llegar a su casa conversé con su padre, quien me comentó que todos los días se levanta a las cuatro de la mañana para caminar 45 minutos hasta el lugar donde debe bombear agua para ver si ese día tendrá algo de agua en su casa. Me impactó muy fuerte. Hoy día les puedo contar que tiene agua potable en su casa gracias a Softys Contigo. Ese es un cambio relevante en la calidad de vida de toda esa familia y me emociona.



02

Innovando para tu cuidado

Somos lo que hacemos. Somos cuidados y somos higiene. Somos tu familia y somos una familia. Somos innovación y somos experiencia. Somos sostenibilidad y somos responsabilidad. Somos parte del día a día de familias y empresas en toda América Latina y tenemos el compromiso de acompañarlos en cada etapa de sus vidas.

Hoy y mañana.



Somos

Softys es líder en América Latina, con alma global. Trabajamos para las personas; buscamos soluciones para su cuidado, innovando con nuestras marcas orientadas a la higiene de toda la familia, la limpieza de sus hogares, y también ser parte de sus trabajos e industrias. Formamos parte de Empresas CMPC, un holding internacional con más de 100 años de experiencia en la elaboración de productos sostenibles, que produce con recursos renovables a través de tres unidades de negocio: CMPC Celulosa, CMPC Biopacking y Softys. (Conoce aquí más información sobre Empresas CMPC).



Líderes Multilatinos

En Softys, elaboramos y comercializamos productos de Consumer Tissue, Personal Care y Away From Home, para dar el mejor cuidado que las personas necesitan en su día a día y en cada etapa de sus vidas. Con este objetivo, **contamos con 22 plantas y 22 oficinas comerciales en 8 países de América y Asia.**

 **500 MILLONES**
de consumidores en la región.

 **1º LUGAR**
de participación de mercado en Consumer Tissue.

 **2º LUGAR**
• de market share en Personal Care (considerando adquisición de Ontex en México).
• Fuera del Hogar (Euromonitor).



Nuestra guía de viaje

Softys se sostiene en **dos pilares fundamentales** para cualquier empresa que trabaja día a día pensando en el futuro: **una estrategia sólida y responsable, y un compromiso permanente con nuestros clientes y colaboradores.**



Rodrigo y Bautista,
Uruguay.

Visión

En Softys buscamos desarrollar el máximo potencial, logrando una rentabilidad benchmark a través de marcas innovadoras y del cuidado de nuestros clientes, consumidores, colaboradores, proveedores y partners estratégicos, las comunidades que nos acogen y nuestro entorno, **generando valor compartido y sostenible.**

Esta visión se materializa en nuestro Propósito Corporativo, el que nos moviliza y orienta nuestras decisiones, acciones y forma de operar, y nos permite **innovar para el cuidado de las personas.**



Leonardo, Perú.



Propósito

Desarrollar marcas que entreguen **el mejor cuidado** que las personas necesitan en su día a día y en cada etapa de sus vidas.

CIMIENTOS SÓLIDOS

Estas directrices nos ayudan a avanzar en nuestros desafíos y articulan el comportamiento de todos los miembros de la organización con el enfoque de sostenibilidad

con que abordamos el trabajo en la cadena de suministro, el relacionamiento con las comunidades y la protección del medio ambiente.



Innovación en calidad

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



Compromiso con la sostenibilidad

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



Accesibilidad y cercanía para las personas

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



María Fernanda e Ilse, México.



Somos nuestros colaboradores

Por lo mismo, buscamos entregarles una experiencia única, bajo nuestra propuesta de valor al colaborador, **“Cuidamos lo que queremos, haciendo lo que nos cuida”**. Fundada en los valores de nuestra cultura, esta declaración define el **CUIDADO** como el principal valor que guía el comportamiento de la compañía en su día a día. Basada en cinco **COMPROMISOS** diferenciadores, esta propuesta identifica nuestra labor en cada una de las geografías y funciones en las que estamos presentes.

Cuidado: Nos guía y nos inspira el cuidado de las personas: nuestros colaboradores, consumidores, clientes y el cuidado de nuestro entorno. Creemos que a través del cuidado se abren nuevas oportunidades que permiten transformar vidas.

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

Trascendencia: Trabajamos para dar valor sostenible al negocio, sabiendo que en cada esfuerzo y acción estamos cuidando el futuro, hoy.

Logro y excelencia: Somos personas de acción en búsqueda de la excelencia, y nos encanta lo que hacemos. Somos valientes para tomar riesgos, siempre desde la agilidad y disciplina, abriendo espacios para la innovación y la creatividad.

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

Business Plan 2020–2023: Hoja de Ruta

Todas estas directrices las tradujimos en 2020 en una hoja de ruta a tres años con la que aspiramos a alcanzar el máximo desempeño, cuidar a nuestros colaboradores, consumidores y

el entorno, y generar valor sostenible para los clientes y accionistas, con una rentabilidad eficiente y alta presencia regional de nuestras marcas.





Cristina, Brasil.



Nuestros negocios

Consumer Tissue: en tu vida, en tu hogar

Estamos en los hogares, en las cocinas, en las mesas y baños de América Latina, todos los días. Nos enorgullece ser parte de la vida diaria de las familias, a través de productos elaborados a partir de papel tissue, material originado en fibras vírgenes y recicladas, que diseñamos y comercializamos para satisfacer las necesidades y cuidado de todos los consumidores.

En este abanico de soluciones destacan el papel higiénico, servilletas, pañuelos, faciales y toallas desechables.

Caracterizados por su alta calidad, suavidad, absorción y gran rendimiento en las tareas de higiene y limpieza, tanto de las familias como del hogar, nuestros productos se ponen a disposición del mercado a través de supermercados, almacenes, ferias, mayoristas y minoristas, farmacias y el canal de e-commerce.

Los productos Consumer Tissue de Softys están presentes en toda Latinoamérica con cuatro marcas de carácter regional:



En algunos mercados específicos, además, se comercializa con marcas locales.

Principales innovaciones en 2022

Producto o proceso	Descripción
Elite	Relanzamiento de la marca en sus distintas categorías en toda la región.
Pañuelos faciales	Eliminación del plástico en las cajas de estos productos.
Gofrado en húmedo para papeles en Perú y Chile	Esta tecnología mejora las características de absorción y espesor de las toallas de papel y el papel higiénico, dándoles una nueva textura y un mejor rendimiento.



María y José Juan (hijos de Lucía)
Uruguay.



Personal Care: en tu vida, contigo y toda tu familia



También nos enorgullece acompañar a las personas desde antes de que den sus primeros pasos hasta los últimos días de una vejez cuidada. Desde el primer momento de la vida hasta la adultez, ponemos a disposición de clientes y consumidores de toda Latinoamérica productos de cuidado infantil, adulto y femenino que garantizan máxima protección en cada etapa de la vida de las personas.

Reconocidos por su excelencia y autonomía, entre estas soluciones se cuentan pañales, toallas femeninas y productos para la incontinencia, todos los cuales se distribuyen en supermercados, mayoristas, minoristas, farmacéuticas y canales e-commerce, entre otras plataformas.

Las marcas de Personal Care de Softys están presente en toda América Latina con tres marcas regionales: Babysec, Ladysoft y Cotidian.

Además, en mercados específicos, contamos con marcas locales. Por ejemplo, Bebox, Brazil Plus y Soft Dreams.



Principales innovaciones en 2022

Producto o Proceso	Descripción
Lanzamiento de pañales de bebé tipo Pants	Brindan más comodidad y ajuste, y ofrecen mayor facilidad para el cambio.



Away From Home: en tu vida, en todas partes



Porque la higiene y el cuidado también se viven fuera de casa, le entregamos bienestar a empresas e instituciones, apoyándolas a cuidar a quienes forman parte de ellas.

Distinguidas por sus atributos de calidad, seguridad, innovación y eficiencia, las soluciones de Away From Home se distribuyen a través de una robusta red logística que garantiza una atención eficiente, confiable, oportuna y conveniente a hospitales, clínicas, hoteles, oficinas, aeropuertos, centros comerciales, restaurantes y establecimientos educacionales, entre otros clientes institucionales, comprendiendo tanto el sector privado como el público.

Entre estos productos se cuentan papel higiénico, toallas de papel, sabanillas médicas, servilletas, jabones, dispensadores, alcohol gel, línea de limpieza y mascarillas. Hoy, más que nunca, el cuidado y la higiene se construyen en conjunto.

Esta unidad de negocio dispone de una marca de carácter regional a través de la cual se comercializa en toda la región, Elite Professional. De igual modo, cuenta con Rendipel, una marca que ofrece rendimiento y economía.

Principales innovaciones en 2022

Producto o Proceso	Descripción
Dispensadores 100% Reciclad.	Lanzamiento regional.
Fortalecer portafolio de productos elaborados con fibras recicladas.	Lanzamiento de la línea Econatural en toda la Región.



Matías,
Argentina.



Nuestras tres áreas de negocio nos permiten materializar el cuidado a las personas en su día a día y en cada etapa de sus vidas. Nos enorgullece y constituye un enorme desafío acceder a la posibilidad de brindar ese cuidado.

Sostenibilidad Financiera

USD
2.775 MM

Ventas
+ 26,3% respecto de 2021

USD
233 MM

EBITDA
+ 20,7% respecto de 2021

USD
1.015 MM

Patrimonio
+ 2,9% respecto de 2021

USD
2.139 MM

Deuda (pasivos)
+ 49,4% respecto de 2021

USD
3.154 MM

Activos
+ 30,4% respecto de 2021



Oficina Caieiras, Brasil.

Valor Económico Generado y Distribuido



MUS\$ 2.774.505

VALOR ECONÓMICO GENERADO
(Ingresos anuales)

Valor Económico Distribuido

Sueldo y beneficios colaboradores	MUS\$ 331.192
Costos de explotación	MUS\$ 1.998.398
Otros gastos de administración	MUS\$ 337.869
Pagos a proveedores de recursos financieros	MUS\$ 118.459
Pagos al Estado (Impuestos)	MUS\$ 11.461
Inversiones en la comunidad	MUS\$ 710

MUS\$ 23.584

VALOR ECONÓMICO RETENIDO



MUS\$ 11.640

ASISTENCIA FINANCIERA RECIBIDA DE ESTADOS

MUS\$ 7.354 corresponden a desgravaciones fiscales y créditos fiscales, y MUS\$ 4.286 a asistencia financiera de las agencias de crédito a la exportación.



Propiedad y Gobierno Corporativo

Softys es una Sociedad Anónima Cerrada perteneciente en un 100% a Empresas CMPC. Su máximo órgano de gobierno corporativo es su Directorio, integrado por siete miembros.



**Luis Felipe
Gazitúa Achondo**
Presidente



**María Laura
Santos Tarnow**
Directora



**Francisco
Ruiz-Tagle Edwards**
Director



**Bernardo
Matte Izquierdo**
Director



**Jorge
Larrain Matte**
Director



**Pablo
Turner González**
Director



**Washington
Williamson Benaprés**
Director





Funcionamiento del Directorio

- Sesiona una vez al mes de manera ordinaria.
- Sesiona de manera extraordinaria cada vez que es requerido.
- Asisten a las sesiones de Directorio el Gerente General, el Gerente de Administración y Finanzas Corporativo, el Gerente Legal, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad y los ejecutivos que presentan los diversos temas a tratar en cada sesión.
- Los miembros del Directorio se reúnen periódicamente con el Gerente General, los Gerentes Generales de cada país y los Gerentes Corporativos.

Comité de Cumplimiento de Libre Competencia

Opera de acuerdo con lo dispuesto en la sentencia N°160/2017 del H. Tribunal de Defensa de la Libre Competencia de Chile. **Su función es velar por el cumplimiento de la libre competencia en la compañía.** Está presidido por el director de Softys Washington Williamson Benaprés y lo integran la directora de CMPC Cecilia Facetti de Savoldi, el Fiscal de CMPC, Rafael Cox, y el Gerente Legal de Softys, Cristóbal Somarriva. Reporta a la instancia la Oficial de Cumplimiento de Softys, Mittsy Valenzuela.

- El 21 de octubre de 2022, los miembros del Directorio de Softys fueron capacitados en “Aspectos novedosos y tendencias del Derecho de la Competencia”, por parte de tres abogados expertos en Libre Competencia: Mario Ybar, director de la Práctica de Libre Competencia en Garrigues Chile; Susana Cabrera, socia de Garrigues España, y Pablo Trevisán, socio del estudio Trevisán Argentina.
- Asimismo, existen Comités conforma-

dos por ejecutivos de Softys, entre los que se encuentran, el Comité de Excelencia, de Sostenibilidad, de Riesgos y de Diversidad e Inclusión.

- Para la gestión de los riesgos corporativos, incluyendo aquellos que se vinculan con materias de Sostenibilidad, Softys opera en el marco del Programa de Gestión de Riesgos de su matriz CMPC. Basado en los estándares ISO 31000 y COSO ERM, así como en las mejores prác-

ticas internacionales, este programa se desarrolla sobre la base de tres pilares fundamentales:



Pilares del Programa de Gestión de Riesgos de CMPC



Principios:

Entregan orientación sobre las características de una gestión de riesgo eficaz y eficiente, comunicando su valor y explicando su intención y propósito.



Gobernanza:

Establece la estructura de gobierno que la compañía dispone para implementar y mantener la gestión de riesgos, incluyendo los roles y responsabilidades.



Metodología:

Corresponde a un conjunto de elementos que se ejecutan para implementar la gestión de riesgos, a través de un ciclo de riesgos ISO 31000 .

En este contexto, **durante 2022, Softys focalizó su trabajo en este ámbito en la construcción y socialización de sus indicadores de riesgo, lo que contribuyó a una mayor concientización por parte de los colaboradores respecto del apetito al riesgo de la compañía y de la necesidad de que cada uno asuma un rol protagónico en la gestión de los riesgos** asociados a sus funciones, siempre en línea con lo establecido por el Directorio.

Con el fin de profundizar el conocimiento y compromiso de los colaboradores en materia de gestión de riesgos, en 2022, Softys lanzó la campaña “Tú tienes el

control”. El objetivo específico de esta acción fue concientizar a los equipos respecto de la importancia tanto de cumplir con los procedimientos vigentes, como el de identificar los riesgos asociados a sus funciones, para así tomar medidas preventivas que permitan evitar que los riesgos se materialicen o mitigar su impacto.

Como parte de esta actividad, se desarrolló –además– el curso de Gestión de Riesgos, cuyo propósito fue capacitar a los colaboradores en las definiciones y aspectos generales de esta labor en Softys.

En 2022, Softys desarrolló la campaña de sensibilización en gestión de riesgos “Tú tienes el control”, que **cubrió a más de 4.000 personas.**



Marieli, México.





03

El mejor cuidado para un mejor mañana

El mañana depende de todos nosotros hoy. Cada día trabajamos pensando en el futuro del planeta y de cada persona. De quienes acompañamos con nuestros productos y de las comunidades donde trabajamos. La sostenibilidad es una construcción colectiva, hecha de estándares de primer nivel, innovación y por sobre todo, de sueños compartidos.





★ **Historia de una foto:**
Ningún niño es un niño cualquiera y este tampoco es el caso. Miguel es hijo de Pintinha, del equipo de Brasil. Ellos fueron parte del video de Babysec que muestra su alianza con Vroom. Creemos que el mundo necesita un cambio y que puede venir de la mano de bebés como Miguel.

Miguel, hijo de Pintinha, Brasil.



Estrategia de Sostenibilidad

Softys cuenta con una Estrategia de Sostenibilidad a través de la cual busca **potenciar el valor que aporta a su entorno y a los grupos de interés.**

Diseñada en el marco de los lineamientos de sostenibilidad de CMPC y con el propósito de materializar la promesa de la compañía de “entregar el mejor cuidado para un mejor mañana”, esta estrategia establece las líneas de trabajo que priorizará Softys para abordar sus temas materiales en los ámbitos ambiental, social y de gobernanza (ASG). Estos ejes son:

Cuidando de nosotros, para cuidar de ti: existimos para las personas, las acompañamos y cuidamos en su día a día, y en cada etapa de su vida, cuidado que comienza por nuestros colaboradores y colaboradoras.

En tu día a día y en cada etapa de tu vida: para entregar el mejor cuidado a nuestros clientes y consumidores, nos basamos en principios éticos y transparentes, que -bajo procedimientos y protocolos concretos de calidad e innovación- proporcionan relaciones duraderas y de confianza.

Impactos positivos en nuestra cadena de valor: somos responsables de la huella que generamos. Por ello, trabajamos con todos los actores de nuestra cadena de suministro para contribuir activamente a la reducción y mitigación de los impactos que causamos al planeta.

Aliados en el desarrollo de las comunidades locales: buscamos generar un relacionamiento proactivo, cercano y de confianzas mutuas. Para esto, potenciamos el desarrollo de nuestras comunidades locales a través de planes y proyectos que les entreguen el mejor cuidado.





Cómo cumplimos nuestra Estrategia de Sostenibilidad

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad está asociada a **dos tipos de indicadores de cumplimiento**:

- Las metas **ASG** de la organización consideradas para cada uno de los pilares de la Estrategia.
- Los **KPI** contemplados para la gestión de los riesgos prioritarios de Empresas CMPC.

El detalle y los avances alcanzados por la empresa en cada uno de estos compromisos se puede revisar en el segundo bloque de este Reporte de Sostenibilidad.

Dichos objetivos, además, se complementan con la mirada de mejora continua que materializa la empresa a sus procesos de reportería, divulgación, posicionamiento y visibilidad en materia de sostenibilidad.

Parte de estos indicadores y metas están integrados en los planes anuales de trabajo de algunos de los ejecutivos principales de la compañía, por lo que su incumplimiento tiene un impacto en la evaluación de desempeño y en la remuneración de dichos gerentes.

Originalmente elaborada para el período 2020-2023, la Estrategia de Sostenibilidad de Softy's será sometida el próximo año a un proceso de actualización. El objetivo de la compañía con esta revisión es alinearla con una actualización del estudio de materialidad desarrollado durante 2022.



Valeria, México.

Resumen de la gestión en sostenibilidad en 2022



En 2022, a los desafíos ambientales con que opera la compañía se sumaron las metas asociadas al programa Softy's Contigo, luego de la aprobación de este proyecto de inversión social, y las de relacionamiento comunitario. Estos indicadores robustecieron y direccionaron de mejor manera el trabajo en el ámbito social contemplado en la estrategia.

A estos avances hay que agregar la mayor especificación introducida a los KPI de cumplimiento para la prevención y mitiga-

ción de los riesgos ASG de la compañía, lo que permitió aportar una mirada de riesgo más robusta a la gestión de sostenibilidad en Softy's.

En este contexto, algunos de los principales avances de la gestión de sostenibilidad de la empresa en 2022, en cada uno de los pilares de la estrategia, fueron los siguientes:





Aporte a los ODS

A través de su Estrategia de Sostenibilidad, Softys también **busca articular y robustecer su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030** de la Organización de Naciones Unidas (ONU). En 2022, respecto de sus desafíos corporativos, la compañía alcanzó los siguientes logros:

AVANCES EN LOS 6 ODS PRINCIPALES

3

SALUD Y BIENESTAR

Meta: Implementar **2.000 soluciones de agua y saneamiento** en Latinoamérica al 2026, en alianza con TECHO

Se construyeron 127 soluciones de agua saneamiento e higiene en cinco países de Latinoamérica: 71 soluciones sanitarias, 17 lavamanos comunitarios y 39 soluciones de agua segura.

Meta: Aumentar la proporción de mujeres en **50% al 2025** e incrementar la proporción de mujeres en posiciones de liderazgo en **50% al 2025**, respecto de 2019.

5

IGUALDAD DE GÉNERO

Al cierre de 2022, Softys contaba con una participación femenina del 22,3%. A la misma fecha, las mujeres ocupaban en la compañía el 32,4% de los puestos de liderazgo.

13

ACCIÓN POR EL CLIMA

Meta: Reducir en **50%** nuestras emisiones de GEI, directas e indirectas, al **2030**.

Registramos 539 ktCO2e de emisiones de GEI, con lo que totalizamos un avance de 32,9% hacia nuestra meta 2030.

6

AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

Meta: Reducir en un **40%** nuestro uso industrial de agua al **2025**.

Registramos un uso de agua industrial de 17,59 m3/t, con lo que totalizamos un avance de 89% hacia la meta 2025.

Meta: Ser una empresa **cero residuos industriales** a vertedero al 2025.

12

PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Generamos 298.767 t de residuos, con lo que totalizamos un avance de 27% hacia nuestra meta.

17

ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Meta: Desarrollar anualmente **alianzas que contribuyan al desarrollo sostenible**, aliadas con nuestro propósito de cuidado.

En 2022, Softys se incorporó al capítulo local de Pacto Global, organización que promueve la incorporación a la gestión de las empresas de 10 principios relacionados con el respeto de los derechos humanos, las buenas prácticas laborales y el cuidado ambiental.

COMPROMISOS QUE APORTAN INDIRECTAMENTE A OTROS 6 ODS

10

REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Alcanzar **2,5% de inclusión de personas con discapacidad** respecto del total de colaboradores al año 2025.

15

VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

Lograr un **100% de certificación FSC** en la Cadena de Custodia al año 2025.

14

VIDA SUBMARINA

Reducir el plástico con el lanzamiento de **Elite Cero** y programa de reciclaje de mascarillas en Chile.

4

EDUCACIÓN DE CALIDAD

Implementación del programa Softys Contigo en todos los países donde operamos.

7

ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

Cambios en los contratos de **energía por ERNC** en Chile y Perú.

8

TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Reducir el Índice de Frecuencia a **3,0 al año 2023** y a **1,6 en 2025** entre trabajadores directos y contratistas, y alcanzar **cero fatalidades** en todas las operaciones.



Tahiase, Brasil.





Historia de una foto: En la inauguración de la pavimentación de la calle Batallón Callao, Lima, Perú, realizada en conjunto con el Municipio de Santa Anita y la comunidad, Andrés y Walter bailaron a lo largo de todo su recorrido junto a mujeres de la comunidad. **Ritmo no nos falta.**

Walter y Andrés, Perú.



No hay cuidado sin comunicación

La gestión de la sostenibilidad en Softys **se desarrolla en el marco de un modelo de comunicación continua y horizontal entre la compañía y sus grupos de interés.** Esto no solo nos posibilita mantener informados a los accionistas sobre la marcha de negocios y programas, sino que también nos permite recibir de todos estos actores la retroalimentación que enriquece nuestro desempeño.

Centrada en los temas de interés común, esta interacción se materializa a través de diversos canales de diálogo, cuyo funcionamiento es tanto de carácter permanente como periódico.

Con la ambición de crecer en este intercambio, en 2022, CMPC desarrolló un Estudio de Materialidad, que involucró la aplica-

ción de una encuesta a clientes, proveedores, comunidades y colaboradores de Softys. Este proceso, que orientará la nueva Estrategia de Sostenibilidad de la matriz, representa uno de los ejercicios de retroalimentación más robustos que haya efectuado nuestra compañía.



Juntos nos cuidamos mejor



Buscamos alianzas en materias clave, que nos permitan un **mejor desarrollo de temas de interés colectivo y social**. Ello, siempre en resguardo de la lealtad al competir.



Softys Contigo, México.



ARGENTINA

- Asociación del Crédito Industrial Argentino (ACIA).
- Asociación de Industrias de Marca (ADIM).
- Asociación de Fabricantes de Celulosa y Papel (AFCP).
- Unión Industrial de Zárate.
- Cámara de Comercio Argentino-Chilena.
- Cámara de Sociedades Anónimas.
- Grupo Acerca RSE.



BRASIL

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



CHILE

- Pacto Global Chile.
- Asociación Gremial de Industrias Proveedoras (AGIP).
- Asociación Nacional de Avisadores de Chile (ANCA).



COLOMBIA

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



MÉXICO

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



PERÚ

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



ECUADOR

- Cámara de Comercio de Guayaquil.
- Fedexpor.
- Pacto Global Ecuador.



URUGUAY

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

Creemos en el poder de las alianzas, que nos hacen **avanzar en objetivos comunes y en el bien de la sociedad**.

Premios y distinciones que nos enorgullecen

Certificación Cero Residuos



Softys Colombia, Uruguay y Ecuador



“Lograr la Certificación de nuestro Sistema de Gestión Basura Cero en Categoría Oro me llenó de orgullo. **Somos la primera empresa uruguaya en alcanzarla, lo cual indica que vamos por el camino correcto** en nuestra labor diaria para lograr la meta de ser ‘0 residuos’ al año 2025.

Es sumamente gratificante trabajar en una empresa con tan fuertes compromisos con la sostenibilidad, sabiendo que estamos generando un cambio positivo a través de nuestras acciones”.

Santiago, Uruguay.



Premio Conecta, de Pacto Global de Naciones Unidas

Softys Contigo, por su aporte a la sostenibilidad y al avance de la Agenda 2030.



“Estos proyectos no solo nos ayudan a crecer como personas, sino que también como **profesionales**. Desarrollan el sentido de pertenencia a la empresa y un pensamiento más colaborativo. Estrechamos lazos, sumamos experiencias y ampliamos nuestro aprendizaje”.

Valeria, Sepac.

Energy Globe Award

Softys Contigo, como uno de los cuatro mejores proyectos de sostenibilidad en Chile, por su aporte a las comunidades y el medio ambiente.



“Le comenté a mi familia que asistí a un programa de voluntariado para la implementación de soluciones sanitarias en una comunidad de García. **Fue una experiencia enriquecedora para mí, ya que tuve la oportunidad de trabajar en equipo con otras áreas y miembros de TECHO.** Además convivimos con la familia a la que estábamos ayudando. Me sentí muy contenta de haber formado parte de ese proyecto; a pesar de que fue un desafío que demandó mucho esfuerzo, el resultado fue muy gratificante.”

Gloria, México.

Premio Employers For Youth (EFY) a las Mejores Empresas para Profesionales Jóvenes en Perú

Softys Perú



“Llegué a Softys en agosto de 2022 y mi experiencia fue mucho más de lo que yo esperaba. **Tuve un equipo unido, en el que mis líderes me enseñaron con mucha paciencia, pese a la velocidad propia del trabajo.** Cuando llegó la oportunidad de ascender como analista, estuve muy agradecida con mi jefa, porque sentí la confianza que me tuvo como una profesional preparada para asumir nuevos retos. Actualmente estoy haciéndolo, crecimos también como área, y seguimos apoyándonos y trabajando por cumplir nuestras metas de 2023”.

Daniella, Perú.



Los reconocimientos que hemos alcanzado son el fruto del trabajo en equipo y de disfrutar los procesos. La experiencia de hacerlo y pasarlo bien es clave en Softys.



04



Cuidamos lo que queremos, haciendo lo que nos cuida

Nuestros colaboradores son el ADN de Softys y su principal fortaleza. La mejor manera de cuidar el futuro es construir un espacio que se vea hoy, como soñamos el mañana:

Inclusivo, flexible, ágil, íntegro y responsable.

Cuidar y potenciar talentos



En Softys sabemos que para lograr nuestro Propósito de Cuidado, **nuestros talentos son lo más valioso que tenemos. Queremos consolidarnos como un gran lugar para trabajar, en el que todas las personas puedan desarrollar y entregar su máximo potencial**, con las herramientas y conocimientos que requieren para lograr la excelencia, en un ambiente colaborativo, con retroalimentación continua y con oportunidades de crecimiento.

Para materializar esta ambición, desarrollamos programas e iniciativas en cada uno de los **puntos que consideramos más relevantes en el ciclo de vida del colaborador.**



Brenda, Brasil.

Durante 2022, entre las iniciativas más relevantes que impulsamos en estas dimensiones destacan:

Atracción de Talento y Selección: Para alcanzar nuestros propósitos corporativos, buscamos talentos alineados con las siete competencias de Softys en un entorno diverso y multilatin. Nuestro objetivo es sumar a la organización personas dinámicas y flexibles, con orientación al cliente, con capacidad de análisis y de adaptación a los cambios, que puedan trabajar en equipo, buscar soluciones innovadoras y plantear con empoderamiento sus puntos de vista de manera estratégica.

Con esta finalidad, hemos potenciado nuestra marca empleadora y la visibilidad de la compañía en distintas instancias de contacto con potenciales postulantes. En Chile, además, mantenemos una estrecha relación con las oficinas de empleo de las municipalidades aledañas a las plantas, para promover la contratación del talento local y mejorar la empleabilidad de dichas comunas.

En 2022, incorporamos a la empresa 1.715 nuevas contrataciones, el 41% de las cuales correspondieron a mujeres. De igual modo, promovimos a otras funciones a 722 colaboradores, en el marco de nuestro interés por estimular el desarrollo interno.

1.715 Nuevas contrataciones en 2022	708 MUJERES
	1.007 HOMBRES



Lucas, Pedro y Marcella.



Ingreso: Todos los nuevos ingresos en Softys deben participar en un proceso de inducción, a través del cual pueden conocer nuestra oferta de valor, los marcos internos, el Business Plan y la Estrategia de Sostenibilidad, entre otros aspectos y lineamientos corporativos. Como parte de este curso, además, tienen un primer contacto con los líderes de sus respectivas operaciones y pueden interiorizarse de la actividad de las plantas.



Desarrollo: Desde nuestro propósito de cuidado, nos enfocamos en que cada quien sea la mejor versión de sí mismo. Sabemos que son las personas las que dan vida a nuestra estrategia, innovan y crean experiencias memorables a nuestros clientes.

En 2002 hemos empezado a gestionar el desarrollo de las personas en Softys de manera holística, adicionando al componente de aprendizaje de capacidades las motivaciones, propósito personal y bienestar.

Me hace recordar de mi inicio aquí en la empresa, de cómo fue desde el proceso de selección, el cuidado y respeto como postulante. Me acuerdo de cómo fue conducida cada parte del proceso y cómo eso hizo la diferencia para aceptar la propuesta de trabajo. Hoy vivo la experiencia del cuidado desde el otro lado, ahora que soy parte de Softys y **siento un orgullo de haber ingresado a una gran empresa. He observado el cuidado que brinda la empresa no solamente a los nuevos colaboradores y con los que llevan años, sino con las comunidades**, como el trabajo de Softys Contigo y eso me gusta mucho. Hoy vivo el sentido de la frase “cuidamos lo que queremos, haciendo lo que nos cuida”.

Marcella, Brasil.



Categoría por cargo	Promedio de horas de formación al año por cargo y género en 2022		Total
	Hombres	Mujeres	
Ejecutivos	6,6	7,7	14,3
Profesionales y técnicos	4,6	6,4	11
Operarios	1,6	2,1	3,7

Categoría por cargo	Número total de horas de formación al año por cargo y género en 2022		Total
	Hombres	Mujeres	
Ejecutivos	3.522,55	2.280,26	5.802,81
Profesionales y técnicos	5.526,23	5.477,66	11.003,89
Operarios	2.370,26	136,60	2.506,86
Sin información de categoría	1.282,66	750,71	2.033,37
TOTAL	12.701,7	8.645,23	21.346,93

Total de personas capacitadas en el año

Género	2021	2022
Hombres	5.049	1.521
Mujeres	1.771	3.998
TOTAL	6.820	5.519

Total anual de inversión en capacitación (en USD)

2021	2022
USD 332.131	USD 513.119

Academia comercial de Softys University

Ítem	2021	2022
Número de cursos realizados en el año	50	193
Número de personas participantes	200	69



“Mis primeros días fueron de gran aprendizaje y experiencias positivas, gracias al recibimiento de personas con muchas ganas de compartir. Haber ingresado con varios colaboradores nuevos me motivó, pues **vi una compañía en un proceso de cambio del que iba a ser parte, orientada a llevar Softys a un siguiente nivel.** Definitivamente, estoy muy contenta de ser parte de Softys”.

Claudia, Perú.



Desempeño: En Softys consideramos la retroalimentación permanente a nuestros equipos como una condición esencial para el modelo de mejora continua que queremos afianzar en la compañía. Promovemos la evaluación constante del desempeño para identificar las necesidades de capacitación de las personas y fortalecer su posición frente a decisiones de promoción, entre otros aspectos.

Para tal efecto, contamos con un Modelo de Evaluación de Desempeño que se ejecuta durante el año en cuatro etapas:

- 1-. Fijación de objetivos
- 2-. Conversación significativa de seguimiento, retroalimentación y ajustes
- 3-. Autoevaluación
- 4-. Evaluación de jefatura, validación del superior y mesas gerenciales de calibración de resultados

Estas evaluaciones se realizan para dar foco, guiar y alinear el desempeño de las personas a los objetivos del Business Plan e involucran decisiones que se estandarizan en la etapa de calibración.



Retención y compromiso: Queremos que los mejores talentos se mantengan en la organización y puedan desplegar su máximo potencial.

Para ello contamos con procesos de gestión de talento con estándares de clase mundial, lo que nos permite garantizar la sostenibilidad del negocio a través de las personas. Esta herramienta la complementamos con nuestro registro de planes de desarrollo, que nos entrega la evolución de cada talento en su proceso de crecimiento.

El perfil de los talentos, además, lo establecemos con el modelo 9box, a través del cual identificamos a los colaboradores en 9 cuadrantes, definidos a partir de su desempeño (el qué) y potencial (el cómo).

Considerando los resultados y la revisión de estos procesos previos, el camino que seguirá cada talento, finalmente, lo deciden las Mesas de Talento, instancias que se encargan de individualizar a quienes pueden ocupar posiciones críticas en plazos determinados.

Nuestro foco está puesto en construir un equipo de líderes fuertes y diversos para asegurar tener a las personas correctas con las capacidades adecuadas en las posiciones requeridas, velando por el desarrollo y continuidad de estos talentos en la organización.

KPI's Gestión de Riesgos	
Top Talent con planes de desarrollo	79,1%
Top Talent en una línea de sucesión	70,9%
Fit to role cargos críticos	86,0%
Rotación por renuncia voluntaria de Top Talent	2,5%



Juan, Carlos, Hugo, Paula y Germán, Argentina.



Historia de una foto: Paula es un buen caso de desarrollo profesional, de Gerente Legal y de P&O en Argentina asumió la Gerencia de Fuera del Hogar en dicho país.

Las organizaciones que buscan trascender necesitan de los mejores talentos para llevar adelante su propósito. En Softys queremos ser una compañía de hoy y de mañana, llena de oportunidades de crecimiento, diversa e inclusiva, donde cada persona pueda ejercer y desarrollar su potencial integralmente. Solo así podemos ser protagonistas del presente y futuro.



Cuidándonos para cuidar mejor a los demás



Nuestro compromiso es el cuidado de las personas, y por lo mismo partimos con nuestros colaboradores. En Softys buscamos entregar las condiciones laborales que requieren para desempeñar sus funciones en pleno equilibrio con sus intereses y necesidades individuales. En esa línea, nos hemos propuesto generar una experiencia laboral distintiva y flexible, que responda a los requerimientos de los diferentes segmentos de colaboradores, permitiendo una cabal sintonía entre las personas, equipos y el propósito de la compañía.

- Para avanzar en este objetivo, abordamos la experiencia laboral a partir de un modelo que distingue tres niveles de gestión:
- **Individual:** experiencia individual, que contempla claridad de las funciones, recursos para realizar el trabajo, tareas desafiantes, autonomía y responsabilidades.
 - **Equipo:** experiencia que tiene el colaborador dentro de su equipo de trabajo, considerando aspectos de liderazgo, colaboración, confianza e integridad, entre otros.
 - **Organización:** experiencia que tiene el colaborador dentro de la organización, considerando aspectos de desarrollo, diversidad e inclusión, integridad e innovación, entre otros.

Como resultado de este modelo de trabajo, diseñamos una oferta de valor que considera ocho beneficios transversales, desarrollados de acuerdo con la realidad y las necesidades locales de cada planta. Este set lo complementamos con programas para promover el cuidado de las personas e instancias de celebración y camaradería, con la convicción de que el bienestar de los colaboradores debe abordarse desde una mirada integral que involucre el equilibrio emocional y el clima interno.

BENEFICIOS DE NUESTRA OFERTA DE VALOR



-  Salud
-  Descuentos en productos
-  Flexibilidad horaria
-  Seguros
-  Transporte
-  Bonos y asignaciones
-  Alimentación
-  Días libres

Dentro de este set de beneficios destacan dos iniciativas: **el Modelo de Trabajo Flexible y el Programa de Asistencia al Empleado.**

- **Modelo de Trabajo Flexible:** este sistema permite a los colaboradores de las áreas administrativas de todos los países desempeñar sus funciones en una modalidad que combina el trabajo presencial con el telemático. A fines de 2022, 1.259 personas operaban bajo este modelo, el 65% de las cuales eran mujeres.

Ítem	Mujeres	Hombres	Total 2022
Número de empleados que trabaja en modalidad híbrida (virtual y presencial)	820	439	1.259

- **Programa de Asistencia al Empleado:** es un servicio de atención telefónica gratuita, orientado al apoyo en salud mental, que la compañía pone a disposición de sus colaboradores y familias. En 2022, este programa entregó asistencia especializada a 50 personas y obtuvo un nivel de satisfacción del 94,6% por parte de los usuarios.
- En Softys buscamos entregar una propuesta de valor atractiva, garantizando las condiciones que requieren nuestros colaboradores para desempeñar sus funciones y que permite a cada persona tener un plan de desarrollo para dar vida a su propósito, habilidades y bienestar.

Permiso parental

Ítem	Mujeres	Hombres	Total 2022
Colaboradores que han tenido derecho al permiso parental, por género.	2.061	6.419	8.480
Colaboradores que se han acogido al permiso parental, por género.	81	227	302
Colaboradores que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental, por género.	149	286	435
Colaboradores que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo, por género.	78	236	314



“El permiso de postnatal parental fue una muy bonita experiencia y **me sirvió mucho para poder conectar con mi hija e ir conociéndola más. Hay muchas cosas que uno se pierde cuando está trabajando** y depende de la mamá para que se cumplan. Afortunadamente, siempre he sentido el apoyo de parte de Softys en esta etapa, lo que es un mensaje clave para ir acortando brechas de género y romper sesgos de que el cuidado y crianza de los hijos depende solo de las madres”.

Felipe y su hija Agustina, Chile. 

Ítem	Mujeres	Hombres
Tasas de regreso al trabajo y de retención de los colaboradores que se acogieron al permiso parental, por género.	Retención: 81,93% Regreso: 92,46%	Retención: 95,80% Regreso: 98,50%

“Yo creo que la clave está en tener tiempo de calidad con nuestros hijos y estar presentes en los momentos que son realmente importantes, como en los controles médicos o en las adaptaciones del jardín. Si bien el trabajo en Softys es muy demandante, **contamos con flexibilidad que nos permite formar parte de esos espacios valiosos con nuestros hijos.** En mi caso, estar en el momento en el que bañamos a Bauti es muy importante, porque jugamos y conversamos mucho, así que siempre estoy en casa para disfrutarlo. Sin duda que la posibilidad de teletrabajo me ha ayudado mucho a estar más presente; es algo que valoro y agradezco”.

Rodrigo y su hijo Bautista, Uruguay. 





Experiencia laboral y balance de vida

Para garantizar el equilibrio entre el desempeño laboral de los colaboradores y sus necesidades familiares y/o intereses individuales, en todas nuestras filiales hemos promovido pautas y normas especialmente orientadas a respetar los horarios de descanso y el tiempo libre de las personas cuando operan en modalidad de teletrabajo, con foco en que las personas puedan explotar todas sus capacidades y talentos, tanto en el ámbito personal como laboral.

“La práctica de deporte me ayuda a desconectar la vida laboral de la personal, **siendo una parte fundamental para recargarme de buenas energías para enfrentar los desafíos laborales** y así poder disfrutar tanto mi vida personal como profesional con la mejor disposición”.

Valentina, Chile. 



Nos reconocemos

La Copa Softys es el máximo reconocimiento organizacional de Softys con el objetivo de distinguir a las filiales que se han destacado durante el último año por la excelencia de su desempeño y un comportamiento y prácticas alineados con el propósito de la empresa, desde el trabajo en equipo y excelencia.

El 26 de enero de 2023 se realizó la 4ª versión de este evento, la instancia de reconocimiento más importante a nivel corporativo. Durante la actividad repasamos los grandes hitos de nuestras filiales a lo largo de 2022, a través de contactos en directo con cada una de ellas, para escuchar lo que se estaba viviendo en todos los lugares.

El momento más importante de la jornada fue la entrega presencial por parte de nuestro gerente general, Gonzalo Darraidou, del premio a la filial ganadora de esta edición de la Copa: **Sepac**. La distinción la recibió con emoción su Director General, Renato Zapszalka, en compañía de su equipo.

“Me siento orgullosa y feliz de formar parte del equipo Softys Sepac, ganador de la Copa Softys. Fue un momento de mucha alegría y agradecimiento por el reconocimiento del grupo en toda Latinoamérica; **¡estamos muy emocionados por este logro!**”.

Cristina, Sepac. 



 **Historia de una foto:** La Copa Softys estuvo cerca de no ser entregada al equipo ganador en 2022. Por algunos minutos estuvo extraviada en un aeropuerto, pero felizmente, apareció y Sepac la pudo alzar...



Historia de una foto: Multilatinos en casa. Jorge y su mujer, Josefina, argentinos, junto a sus hijas Luz, Fátima y Delfina, nacidas en Chile, Colombia y Brasil, respectivamente, a lo largo del trabajo de Jorge en Softys.



¿Cómo medimos la experiencia de los colaboradores?

En Softys queremos asegurar que los colaboradores vivan una gran experiencia en todos los momentos de su ciclo en la organización y que esta represente la propuesta de valor de cuidado que nos inspira a lograr el máximo desempeño.

En 2022 fue la tercera vez que nos escuchamos a través de una encuesta hecha a nuestra medida, y que nos permite conocer la percepción de cómo nos encontramos bajo 3 dimensiones:

1- Compromiso en el trabajo: se refiere a la energía y entusiasmo que sienten las personas al realizar su trabajo, lo que se relaciona directamente con un alto desempeño.

2- Identificación con la empresa: corresponde a la medida en que las personas se sienten parte de la organización.

3- Actitud hacia la compañía: indaga la evaluación que hace el colaborador de su trabajo y lo que significa en su vida.

La ponderación de la puntuación en estos tres ejes da como resultado el nivel de experiencia del colaborador de un trabajador.

El año 2022 el resultado de la encuesta de experiencia fue de 82% igual al del año anterior y superior a una meta de 80%.

Compromiso	2020	2021	2022
Porcentaje de satisfacción de los colaboradores	84%	82%	82%
Meta anual de satisfacción de los colaboradores	80%	80%	80%

Relaciones laborales y negociación colectiva

En Softys promovemos relaciones laborales integrales y sólidas, en un ambiente constructivo con los colaboradores y las organizaciones sindicales que los representan.

En línea con este propósito, mantenemos con los sindicatos líneas permanentes de diálogo y un relacionamiento que se funda en el interés común por el bienestar de los colaboradores, la escucha activa, el respeto, la transparencia y la voluntad de llegar a acuerdos que sean beneficiosos para todos.

Entre estos canales destacan sobre todo las reuniones mensuales y periódicas que sostienen las áreas de relaciones laborales de cada filial con los líderes sindicales, muchas veces en el marco de calendarios anuales preestablecidos.

En estos encuentros, la empresa informa a sus sindicatos sobre la marcha del negocio y las principales estrategias y proyectos corporativos, mientras que las organizaciones plantean propuestas de mejora e inquietudes.

NEGOCIACIONES COLECTIVAS

En el marco de estas relaciones continuas y fluidas, durante 2022 efectuamos los siguientes procesos de negociaciones colectivas:

- Perú: en diciembre comenzó un proceso de negociación con el sindicato SUTRASOFTYS, que derivó en un acuerdo en enero del año 2023.
- Brasil: se realizaron tres negociaciones colectivas con los sindicatos de trabajadores de las plantas Caieiras, Mogi das Cruzes y Vila Olímpia, las que se resolvieron de manera exitosa en reuniones con todas estas organizaciones.



Planta García, México.

- Chile: se realizaron tres negociaciones con los sindicatos 2, 5 y 7, que reúnen un total de 1.196 asociados de un universo de 1.576 trabajadores. Todos estos procesos se resolvieron de forma anticipada.
- Uruguay: se realizó un proceso de negociación del convenio colectivo a nivel tripartito (con participación del Ministerio de Trabajo, la Asociación de Fabricantes de Papel y la Federación de Obreros Papeleros) con el Sindicato SOPIP.
- Argentina: se realizaron dos negociaciones colectivas que se resolvieron con un acuerdo común homologado en el Ministerio de Trabajo.
- Colombia: se desarrolló una negociación con el sindicato OTIP, creado durante el último año, que derivó en un proceso ante el Tribunal de Arbitramento, dentro de lo que dispone el marco legal.

Porcentaje de sindicalización por país

País	Número de sindicatos	Porcentaje de dotación sindicalizada
Argentina	2	74%
Brasil	2	36%
Sepac	1	5%
Chile	5	80%
Colombia	1	12%
México	2	53%
Perú	2	24%
Uruguay	1	67%
Ecuador	No tiene	0%



De generación en generación

Nos enorgullece el hecho de que hijos de nuestros colaboradores postulen a trabajar con nosotros. Es prueba de que sus padres han tenido una buena experiencia personal y desean que ella perdure en generaciones. Nos sentimos parte de la historia familiar y también familia.

“Siento orgullo, admiración y agradecimiento, debido a la labor que cumple mi padre dentro de la empresa, la cual es de suma importancia no solo para la organización, sino también para el medio ambiente que nos rodea. El cuidado por la flora y fauna son valores que mi familia me ha entregado desde pequeño, y veo como día a día mi padre contribuye y demuestra con hechos que todo lo que me enseñó desde pequeño se puede llevar a cabo siendo un aporte para la sociedad”.

Felipe (hijo), Chile.



“Ese día fue muy especial, lo tengo en la retina: fue su primera práctica. Felipe iba muy contento, le brillaban sus ojitos de niño, así y todo estaba tranquilo, con pocas preguntas y seguro a enfrentar su nueva etapa, ya que se sentía en familia. Lo llevé con el Jefe del Taller Eléctrico, en ese tiempo Marcelo Muñoz, quien le dio la bienvenida, quedando a cargo de su primer maestro Antonio Pérez, con quien mantiene una férrea amistad”.

Fidel (padre), Chile.



“Crecí escuchando a mi padre hablar mucho sobre Sepac y siempre estuve muy orgullosa de su trayectoria en la empresa. Participé en muchos eventos y acciones que hizo la empresa cuando era pequeña. Entonces siempre he tenido ese contacto y me gustaría mucho trabajar en **una empresa que siempre se ha destacado en la región**. Me sentí muy feliz cuando tuve la oportunidad de participar en el proceso de selección y más aún cuando pude ser parte de la empresa”.

Crislaine (hija), Sepac.



“Siempre le recomendé esta compañía, porque siempre supe que ella tendría mucho que ofrecer y sería un orgullo que mi hija compartiera mi misma trayectoria”.

Celso (padre), Sepac.





Talento inclusivo y diversidad

En Softys estamos convencidos de que la inclusión y la diversidad no solo son una fuente permanente de innovación, sino que además **representan un valor diferenciador de alto impacto para atraer al mejor talento y generar ambientes laborales marcados por la tolerancia y el compañerismo.**

Desde esta perspectiva, y en nuestra condición de empresa multilatina, declaramos que:

- La diversidad nos hace grandes y nos permite llegar con las mejores soluciones y productos a millones de clientes y consumidores trabajando juntos.
- Valoramos ser abiertos y flexibles a la diversidad de pensamientos, siempre con el respeto en el centro y reconociendo la riqueza que hay en las distintas maneras de ver las cosas.
- Consideramos que la inclusión es parte de nuestra esencia y nos permite construir ambientes en donde todas las personas

se sienten cuidadas, respetadas y escuchadas, lo que inspira su máximo desempeño y les ayuda a desplegar la mejor versión de sí mismas.

En el marco de esta visión, promovemos la inclusión y la diversidad de talentos a través de políticas, programas y acciones centrados en nuestros tres principales grupos de alcance, en dos de los cuales, además, hemos definidos metas concretas de desarrollo al año 2025.

FOCOS DE INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD



Mujeres



Personas con Discapacidad



Cultura Multilatina

METAS DE DESARROLLO AL AÑO 2025



Mujeres

Aumentar en **50%** su **representatividad en la compañía**

Aumentar en **50%** su **representatividad en cargos de liderazgo**



Personas con Discapacidad (PcD)

Aumentar al **2,5%** de la dotación el **número de personas con discapacidad**



Adamaris, Aseret y Rocío, México.





★ **Historia de una foto:**
En la bienvenida a los colaboradores de Planta Puebla, Ericka se lució con la coreografía de la canción de Softys Contigo, “Un nuevo color”. Búscala en Spotify.

Ericka, México.



Mujeres líderes

En 2022, en línea con las metas corporativas que nos planteamos en este ámbito, logramos aumentar al 22,3% la proporción de mujeres en nuestra dotación y al 32,4% su participación en cargos de liderazgo. Estos avances los impulsamos en el contexto de planes de transversales y locales, cuyos principales focos fueron:

- Sensibilización y generación de una cultura de equidad de género.
- Adecuación en infraestructura para contar con sedes inclusivas.
- Ajuste en la Política de Adquisición de Talento con enfoque inclusivo.
- Incremento en la contratación de colaboradoras.
- Programas de desarrollo con enfoque de género y para mujeres.

Entre las iniciativas desplegadas para estos objetivos destacamos:

- Cursos de formación y certificación de mujeres montacarguistas.
- Programa de Mentoring Liderazgo Femenino.
- Reformas en las instalaciones de las plantas de conversión y producción.
- Promoción y contratación de mujeres en cargos masculinizados, como los de operación y liderazgo en la operación.
- Mapeo de mujeres con potencial para ser sucesoras en posiciones de liderazgo y definición de planes de desarrollo interno.

Evolución de mujeres en la dotación en función de la meta corporativa

Ítem	2020	2021	2022
Número de mujeres	1.897	2.164	2.723
Porcentaje de mujeres	18,9%	20,5%	22,3%
META 2025	27,5%	27,5%	27,5%

Evolución de mujeres en puestos de liderazgo en función de la meta corporativa

Ítem	2020	2021	2022
Número de mujeres	148	182	206
Porcentaje de mujeres	27,3%	30,5%	32,4%
Meta 2025	41%	41%	41%

Destaca especialmente el caso de Perú, donde fuimos reconocidos por Employment For Youth (EFY) como **una de las mejores empresas para jóvenes profesionales de ese país.**



Juan Alberto e Ivanna, Perú.



“Creo que ya no deberíamos hablar de aportes de hombres o mujeres. Las mujeres hemos demostrado tener las mismas competencias y capacidades que nuestros pares hombres, las mismas ganas de trabajar, el mismo compromiso y también sentido de pertenencia, por lo que contribuimos en igual medida en nuestros roles de trabajo. Las mujeres hemos demostrado tener un punto de vista más agudo, detallista en determinados contextos asociados a problemas en los procesos o en temas metodológicos (por ejemplo 5S). En mi tiempo en Softys he visto resaltada la habilidad de realizar varias tareas en simultáneo, aportando al equipo un diferencial. Siempre me encantó el trabajo en la planta, con las máquinas. Desde que entré a la compañía me siento muy cómoda, todos los colaboradores son muy respetuosos de mi trabajo. Si bien entiendo que hasta hace poco era menos probable ver una mujer desempeñando mi rol actual, hoy puedo desarrollarme profesionalmente sin sentirme fuera de lugar”.

Victoria, Uruguay. 



“Hace 30 años que tengo contacto directo con el transporte, los camiones y también con Sepac. De niña viajaba y ayudaba a mi padre a descargar papeles, mientras soñaba con algún día ponerme al volante. Nunca tuve ninguna duda de que quería dedicarme a esta profesión que crecí admirando, de la que estoy orgullosa y espero poder ejercer durante muchos años. **Me siento realizada y feliz por ser madre y conductora en este mundo que estamos explorando”.**

Izavel, Sepac. 

Personas en Situación de Discapacidad

En este ámbito, con el fin de cumplir con las metas que nos hemos impuesto de participación en la dotación, cada una de nuestras operaciones promueve e impulsa alianzas con fundaciones, asociaciones y empresas que estimulan y canalizan el empleo de personas en situación de discapacidad. Como parte de estos convenios, durante el último año se desarrollaron iniciativas como:

- Sensibilizaciones a los colaboradores sobre temas de inclusión, contratación de personas con discapacidad y lenguaje de señas.

- Diagnósticos para evaluar las instalaciones en términos de infraestructura y ajustes razonables. Como resultado de estos estudios se ejecutaron adecuaciones de infraestructura, como sistemas de rampas y baños, pasillos y accesos para sillas de ruedas.
- Elaboración de bancos de hojas de vida para tener mayor accesibilidad al talento con discapacidad.

A partir de toda esta labor, durante 2022, elevamos la participación de las personas con discapacidad en la compañía al **1,7%**.

Metas en personas con discapacidad

Ítem	2020	2021	2022
Número de personas con discapacidad	98	157	211
Porcentaje de personas con discapacidad	0,93%	1,5%	1,7%
META 2025	2,5%	2,5%	2,5%



Destaca el caso de Sepac, donde el **5%** de su dotación presenta situación de discapacidad.

“Este poco tiempo que he compartido con cada uno de ellos ha sido de gran agrado. **Con el respeto y la amabilidad por delante, ya que en estos dos principios se basa el mejor ambiente laboral**”.

Brayan, Colombia.



“Aquí en Softys Sepac mi relación con todos los colaboradores de la empresa es excelente. **En mi equipo todos están dispuestos a ayudar** con mis funciones, lo que genera una buena comunicación y la confianza que tenemos entre nosotros, lo que resulta en un ambiente saludable y productivo”.

Rafaela, Sepac.



Orgullosos de nuestra Cultura Multilatina

No caben dudas de que Latinoamérica es terreno fértil, que desborda de naturaleza, creatividad, cultura y que agrupa a millones de personas tan diversas como sus propios paisajes. Nuestra ambición en este pilar de acción es potenciar la diversidad cultural existente en cada una de nuestras operaciones para enriquecer nuestra identidad, que es única y representa una de nuestras principales fortalezas.

Diversidad

Categoría de cargo	Colaboradores por género	Rango de Edad			Nacionalidad		Número de personas con discapacidad
		Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Chilena	Extranjera	
Gerentes y jefaturas	Hombres	13	259	70	89	253	4
	Mujeres	16	148	14	50	128	
Profesionales y técnicos	Hombres	396	1327	45	246	1.720	43
	Mujeres	359	679	5	113	971	
Operarios	Hombres	1.880	4401	797	1.247	5.833	164
	Mujeres	422	922	89	224	1.209	
TOTALES	Hombres	2.289	5.987	1.109	1.582	7.806	211
	Mujeres	797	1.749	149	387	2.308	

DESAFÍOS 2023 EN TALENTO DIVERSO E INCLUSIVO

- Continuar fortaleciendo una cultura organizacional inclusiva.
- Avanzar en el cumplimiento de las metas a 2025, especialmente en materia de personas con discapacidad.
- Acelerar el desarrollo de las colaboradoras identificadas como potenciales sucesoras a posiciones de liderazgo.
- Seguir ajustando la infraestructura para garantizar que el 100% de nuestras instalaciones tenga acceso universal.

“El trabajo diverso es parte de nuestro día a día, y es importante y enriquecedor para mí que así sea. **Valoro que en cada área se puedan ver tanto mujeres como varones, todos diferentes**, y que esto nos permita socializar, compartir nuestros gustos, talentos e incluso culturas”.

Erika, Perú.



“Para mí, el principal valor de un ambiente de trabajo diverso es el respeto con las personas, con sus ideas y diferencias, sea de religión, género, color de piel o cualquiera otra. En el ambiente de trabajo debemos tener como referencia el desempeño profesional, ser evaluados por nuestros resultados, e interés constante de desarrollo, en aprender cada día más. Pienso que eso hace a los equipos más fuertes y motivados por alcanzar resultados. Todo comienza con el respeto por las personas, ese es el valor principal”.

Thiago, Brasil.





La salud y seguridad como prioridad de cuidado

En Softys, la seguridad de nuestros colaboradores es prioridad. Para ello contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo cuyo foco principal está en la gestión de riesgos en la operación de nuestras fábricas. Este sistema está conformado por tres grupos de estándares.

Para avanzar en este objetivo, abordamos la experiencia laboral a partir de un modelo que distingue tres niveles de gestión:

- Estándares Centrales, que abordan temas como liderazgo y compromiso, gestión con empresas contratistas, gestión de peligros y riesgos, planificación y seguimiento, y evaluación del desempeño.
- Estándares de Sistemas de Trabajo Seguro, que contemplan procedimientos para Trabajos en Caliente, Espacios Confinados y Trabajos en Altura, entre otros.
- Estándares de Procesos Críticos, que consideran protocolos para tareas como Manejo de Secador Yankee, Gestión de Tráfico al Interior de Sites, Protección Contra Incendios y Vehículos Pesados.

Este sistema fue elaborado teniendo como referencia las normas ISO 14.000 y 45.000 y recoge las prácticas y estándares de las compañías líderes en el mundo en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.

Este enfoque permite considerar para la ejecución del sistema la realidad y exigencias de cada país, siempre sobre la base del principio de priorizar el requerimiento más exigente al momento de comparar los estándares corporativos con las normativas locales.

Actualmente, las certificaciones vigentes en Softys en Seguridad y Salud Ocupacional son las siguientes:

ISO 45.001

Planta Talagante Chile

Planta Puente Alto Chile

Nuestro Sistema de Gestión y la Estrategia de Softys en Salud y Seguridad

- Para asegurar ambientes de trabajo seguros y saludables, nos centramos en cuatro líneas de acción prioritarias: Detección y Gestión de Riesgos, Procesos, Liderazgo y Comportamientos. En estos últimos dos puntos, el objetivo es fortalecer el impacto positivo que producen los líderes a través de prácticas de liderazgo visible y reforzar el Programa de Cambio Conductual Softys (PCCS) para reducir el número de accidentes recurrentes y lograr una mejor identificación y manejo de personas expuestas a posibles enfermedades laborales.
- El Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo está basado en la Política de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente de la compañía, declaración que expresa nuestro compromiso con la mejora continua, un desempeño de excelencia en materia de seguridad y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables.
- Nuestra Política de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente contempla la participación de nuestros colaboradores a través de instancias de carácter legal, como los Comités Paritarios, y en interacciones operativas, entre las que se encuentran la confección de matrices de identificación de peligros, evaluación de riesgos y definición de controles; análisis seguros de tareas; investigación de accidentes; levantamiento de hallazgos y reuniones diarias de línea y comités de seguridad.

Notificación de peligros por parte de los trabajadores

En Softys, cuando un colaborador o una visita reportan un peligro o una situación de riesgo, lo deben hacer mediante un instrumento denominado **“Tarjeta Verde”**. Esta papeleta incluye la descripción, ubicación y magnitud de la contingencia, y se entrega en la sala de control del proceso, en donde es ingresada al flujo de resolución del hallazgo.

- Cuando la situación notificada es verificada, se integra a la planificación de mantenimiento, con un responsable y recursos asignados.
- Tras ser resuelto el problema, se entrega feedback a la persona que lo reportó y a su equipo durante la reunión diaria de línea (RDL).

El porcentaje de resolución de Tarjetas Verdes es uno de nuestros principales indicadores preventivos y en esa condición lo reportamos a toda la empresa con frecuencia mensual.



En Softys, todos los colaboradores han sido instruidos para informar de manera preventiva cualquier exposición a peligros no controlados. En ese contexto, las personas cuentan con el respaldo y empoderamiento para marginarse de situaciones laborales si estiman que las exponen a un accidente, sin por ello recibir “sanciones” por parte de la empresa.



“Ejercemos el liderazgo, en primer lugar, visibilizando con claridad los roles y responsabilidades de cada miembro del equipo hacia todos los niveles de la empresa. En segundo lugar, empoderando a cada colaborador, pues la seguridad la hacemos todos juntos.

Finalmente, **fomentando una cultura de aprendizaje, con la que podemos aportar mucho a la seguridad”.**

Marvin, Perú. 



Aprendemos a cuidarnos

En el marco de su modelo de aprendizaje, **Softys define la educación y entrenamiento (EE) de sus colaboradores sobre la base de los hallazgos del proceso de detección de necesidades de capacitación y de las matrices de competencias y habilidades para cada puesto de trabajo**, en las que se especifica la profundidad del conocimiento que se requiere en todas las posiciones.

En materia de Salud y Seguridad, las actividades de formación responden a los requisitos normativos vigentes, los temas críticos identificados en las Matrices de IPER y los Estándares del Sistema de Gestión. Estos cursos buscan, además, resolver las brechas de conocimiento detectadas en el período y complementar las campañas orientadas a fortalecer la cultura del cuidado.

Todos estos entrenamientos se dictan en horario laboral y no involucran costos para los trabajadores. Su eficacia, asimismo, se evalúa a través de dos vías:

- Mediante un test que se aplica inmediatamente después de terminada la sesión de entrenamiento.
- A partir de lo observado en los recorridos operacionales y verificaciones que realizan los equipos de SST día a día en terreno.

Entre las iniciativas de capacitación desarrolladas durante 2022 cabe destacar especialmente las siguientes:

- 1) Definición y difusión de las “Reglas para el Cuidado de la Vida”.
- 2) Potenciamiento del programa de seguridad basado en comportamiento “PCCS”.

3) Continuación de los talleres de Liderazgo en Seguridad para los líderes de operación de las plantas.

Capacitaciones en seguridad

Categorías	2022
Número de capacitados	9.560
Porcentaje de la dotación capacitada	63%
Horas promedio de capacitación por persona	5,4
Número de observaciones preventivas	111.426

El cuidado a los demás parte por el cuidado a nosotros mismos. La seguridad en el trabajo debe ser un afán cotidiano y constante, en el que no cesen los esfuerzos. Regresar a nuestros hogares tal como salimos de ellos.



Evolución de indicadores de seguridad de Softys

El seguimiento de nuestro desempeño en Salud y Seguridad lo realizamos a partir de **un conjunto de indicadores preventivos** y de la evolución de tasas relacionadas con el número y gravedad de los accidentes.

En 2022, logramos aumentar el porcentaje de cumplimiento de todos los indicadores preventivos, lo que nos permitió cerrar el año con niveles de cumplimiento en cada una de las plantas.

Durante el mismo período, respecto de los segundos estándares, logramos reducir en 30% el Índice de Frecuencia (IF) en comparación con 2021. De igual modo, bajamos en 25% la cantidad de personas accidentadas.

Nuestro objetivo el próximo año es continuar reduciendo la frecuencia de accidentes con especial énfasis en aquellos con potencial de provocar lesiones graves o fatales, para lo cual resulta clave seguir acompañando y potenciando a los líderes de la operación, con el objetivo de que desarrollen y mantengan un liderazgo visible, cercano y al servicio; y capacitando y reforzando comportamientos seguros, con especial dedicación en los líderes e integrantes de la Comunidad de Safety.

Principales indicadores de seguridad de Softys

Categorías	2020	2021	2022
Fatalidades por accidentes	0	0	0
Número de accidentes de trabajo con tiempo perdido	85	79	64
Dotación promedio	9.218	10.522	10.246
Horas efectivamente trabajadas (HHT)	22.109.452	23.773.562	24.508.005
Días perdidos por accidentes	2.803	2.625	2.298
Promedio de días perdidos por accidente	-	33,23	35,91
Tasa de fatalidad de colaboradores	0	0	0
Tasa de Accidentabilidad	0,92	0,75	0,6
Tasa de Siniestralidad	30,41	24,95	22,4
Índice de Frecuencia	3,8	3,32	2,6
Índice de Gravedad	126,78	110,42	93,7

Indicadores de salud

Enfermedades profesionales	2021	2022
Total de enfermedades profesionales	9	2
Tasa de enfermedades profesionales	0,09	0,001



“Para mí, lo más importante de la seguridad del trabajo es preservar a las personas, por sobre cualquier otro interés. Eso es muy claro para nosotros en Softys. La seguridad siempre va en primer lugar. Ese cuidado no es solo para los colaboradores directos, sino también para terceros. A partir del momento en que una persona desempeña una actividad para Softys, el protocolo de seguridad es aplicado. Nunca debemos perder eso de vista. La seguridad es un valor que no se negocia”.



Roberson, Brasil. 

“**Cuidamos a nuestros compañeros**, en primer lugar teniendo nosotros un conocimiento claro de los procedimientos de seguridad y capacitándonos. Cuando ingresa personal nuevo, sabemos que debemos buscar trasladarles los mismos procedimientos que recibimos nosotros al ingresar, para así colaborar con los demás”.

Ommar, Perú. 





Desempeño en salud y seguridad de los proveedores

Durante el último año, la evolución de los indicadores de seguridad de nuestras empresas proveedoras se vio fuertemente impactada por el lamentable fallecimiento del señor Sebastián Plattner, trabajador de una empresa contratista, ocurrido el día 3 de mayo de 2022 en la planta Zárate de Argentina, hecho que nos produjo un enorme pesar.

Principales indicadores de seguridad de contratistas de Softys

Categorías	2020	2021	2022
Fatalidades por accidentes	0	0	1
Accidentes de trabajo con tiempo perdido	16	23	14
Dotación promedio	1.851	4.799	4.668
Horas efectivamente trabajadas (HHT)	4.490.389	10.086.059	9.309.130
Días perdidos por accidentes	368	624	251 ¹
Promedio de días perdidos por accidente	23	27,13	17,9
Tasa de Fatalidad de Empleados ²	0	0	214,2
Tasa de Accidentabilidad	0,86	0,48	0,3
Tasa de Siniestralidad	19,88	13	26,8
Índice de Frecuencia	3,56	2,28	1,5
Índice de Gravedad	81,95	61,87	671

¹ Para el cálculo de IG se debe considerar 6.251 días perdidos, ya que al ocurrir un accidente fatal se cargan 6.000 días. Para el cálculo de Tasa de Siniestralidad se cargan 1.000 días.
² Fórmula: (Número de Accidentes Fatales / Dotación Promedio) * 1000000

En 2022, trabajamos con las empresas contratistas que prestan servicios o realizan trabajos dentro de nuestras plantas, con el objetivo de que todas ellas cumplieran con el proceso de “precalificación de seguridad” que define el estándar SIGECUS “Gestión de Seguridad para Empresas Contratistas”, en función de la naturaleza y los riesgos de sus actividades. Como resultado de esta gestión, este procedimiento lo realizaron 1.106 empresas.

La precalificación de seguridad permite identificar las empresas contratistas que cumplen con nuestros requisitos de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional para poder desempeñarse en Softys.

1.106 Empresas contratistas realizaron proceso de precalificación de seguridad en 2022

435 Empresas dedicadas a trabajos críticos

671 Empresas que ejecutan trabajos no críticos

Sistema de gestión de salud y seguridad en Softys

Cobertura del sistema de gestión (*)	Número de trabajadores	Porcentaje respecto del total
Colaboradores propios cubiertos por el SG	10.246	100%
Colaboradores de empresas contratistas	4.698	100%

(*) Esta misma cobertura es la que tiene el Sistema de Gestión sujeto a auditoría interna, tanto para trabajadores propios como externos. En Softys no es mandatorio para las plantas someterse a certificaciones de externos.

Lesiones por accidente laboral (trabajadores propios)	2022
Número y tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0
Número y tasa de lesiones por accidente laboral registrables	Índice de Frecuencia: 2,6(*)
Principales tipos de lesiones por accidente laboral	Lesiones en manos y dedos de las manos por atrapamiento con partes móviles
Número de horas trabajadas	24.508.005

(*) Se utiliza por 1.000.000

Lesiones por accidente laboral (trabajadores externos)	2022
Número y tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0,10(*)
Número y tasa de lesiones por accidente laboral registrables	IF de terceros: 1,5(*)
Principales tipos de lesiones por accidente laboral	Caídas y golpes
Número de horas trabajadas	9.309.130

(*) Se utiliza por 1.000.000

Dolencias y enfermedades laborales (trabajadores propios)	2022
Fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral	0
Casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	2(*)
Principales tipos de dolencia y enfermedades laborales	Riesgo Psicosocial

(*) Registrados en enero de 2023

Dolencias y enfermedades laborales (trabajadores externos)	2022
Fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral	0
Casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	0



Nos cuidamos con integridad

En Softys buscamos cuidarnos con integridad, sobre la base de **una cultura de conducta ética, responsable y leal en todo nuestro quehacer**; el cumplimiento estricto de las legislaciones vigentes y con un norte claro: favorecer el crecimiento de nuestra compañía y de la sociedad en su conjunto.

Para materializar esta aspiración, operamos en el marco de un Programa de Integridad y Cumplimiento, cuyo objetivo es sistematizar nuestros esfuerzos en materias de prevención, detección y respuesta ante actos o conductas contrarias a los valores corporativos, nuestras normas internas y las leyes vigentes.

Desarrollamos, además, dos programas específicos sobre libre competencia en Chile y Perú, derivados de los fallos judiciales por los casos de colusión ocurridos en el pasado en dichos países.

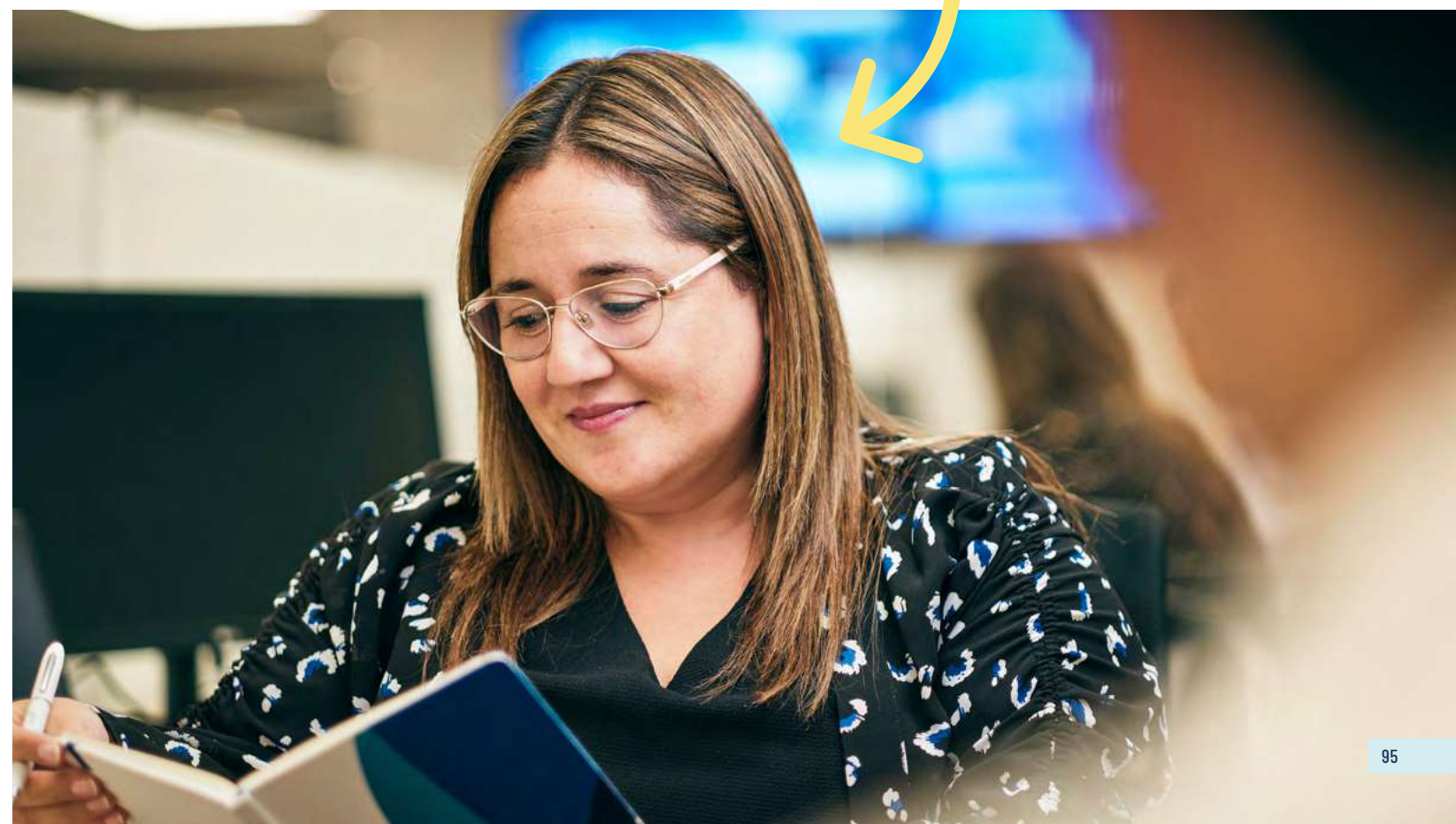
Lo que hicimos en 2022

Durante el último año, nuestra gestión en el ámbito de la ética y la integridad estuvo marcada por la labor que desarrollamos para seguir consolidando nuestra integridad. Como parte de este trabajo, nuestros principales avances fueron los siguientes:

Reforzamos la difusión de nuestra línea de denuncias: en Softys contamos con una línea de denuncia a la que se accede a través de un link en la Intranet y del sitio web de la compañía, y que ponemos a disposición tanto de los colaboradores como de otros grupos externos. En 2022, impulsamos una campaña de divulgación en plantas y oficinas, promovida directamente por el equipo de liderazgo. Gracias a esta iniciativa, entre el primer y el segundo trimestre logramos aumentar en 113% la reportería de hechos. Este crecimiento nos permitió alcanzar un nivel de 3 denuncias por cada 100 colaboradores, lo que está en línea con los estándares internacionales.

“La compañía difunde y promueve el uso de la Línea de Denuncias, ya que de esta manera se fortalece la cultura de integridad de Softys. Además, existe un compromiso de contar con actividades de respuesta claras y concretas frente a los incumplimientos detectados en los procesos de investigaciones internas, lo que se lleva a cabo con la aplicación de medidas correctivas o disciplinarias, **la mejora continua de nuestros procesos y el refuerzo de controles que permiten mitigar riesgos futuros**”.

Mittsy, Chile.





Desarrollamos un Protocolo de Gestión de Denuncias e Investigaciones Internas para estandarizar en todas las filiales no solo la forma de investigar los casos, sino también los procesos de aplicación de medidas disciplinarias y correctivas cuando corresponda.

Fortalecimos nuestra cultura de cuidar-nos con integridad, a través del programa “Reflexiones de Integridad”. Ahí, nos apoyamos en colaboradores voluntarios de diferentes áreas, que asumieron la labor de liderar instancias cotidianas de reflexión en materias de integridad con sus pares. A través de estos 30 líderes cubrimos a más de 1.000 personas, en una campaña inédita que consideramos todo un éxito.

“Recomendaría de todas maneras ser embajadores de las reflexiones de integridad, ya que ha sido muy enriquecedor estar participando de este proyecto en conjunto con el área legal y de compliance.

Soy muy afortunado... cuando me invitaron a participar, acepté de inmediato el desafío de ayudar con esta tarea que ya lleva un año desde el lanzamiento.

Todos te agradecen, es muy contagioso, dicen. **Los nuevos colaboradores que han entrado a la compañía son quienes más han agradecido la instancia del tiempo dedicado a la explicación de estos casos que se nos presentan en el día a día y que ponemos sobre la mesa y más aún, por ayudarlos a estar preparados ante cualquier situación de temas de integridad”.**

Marcos, Chile.



Impulsamos un plan orientado a reducir las denuncias de acoso sexual, acoso laboral y discriminación: este programa contempló dos líneas de trabajo:

- En conjunto con Sofofa, elaboramos en Chile un e-learning so-

bre acoso laboral y acoso sexual en la plataforma de formación general Mi Fibra, que lanzamos a fines de año.

- Efectuamos capacitaciones en plantas.

Denuncias recibidas

Tipos de denuncia	2020	2021	2022
Anónimas	78	86	247
No Anónimas	45	44	46
No admisibles	65	64	132
Adminisbles	-	-	161
En investigación	0	4	6
Resueltas (investigadas)	58	62	82
Abiertas	0	4	6
Cerradas	123	126	287
Total	123	130	293
Sancionadas	30	31	73

Denuncias recibidas por tipo, año 2022

Tipos de denuncia	Total de denuncias	No admisibles	Admisibles no comprobadas	Admisibles resueltas
Acoso sexual	11	0	6	5
Acoso laboral	11	3	4	4
Afectación a vecinos / comunidades	2	0	0	2
Conflictos de interés	12	3	4	4
Corrupción	14	1	7	6
Daño al medio ambiente	3	0	1	2
Discriminación, maltrato, amenazas, violencia o represalias	113	28	34	51
Fraude	17	0	11	6
Lavado de activos, financiamiento del terrorismo y receptación	0	0	0	0
Políticas contrarias a la libre competencia	2	0	2	0
Riesgo para la salud o seguridad	6	0	6	0
Uso indebido información confidencial	1	0	1	0
Otros	85	85	0	0

En estas materias, durante 2022 otro de nuestros focos estuvo en la identificación de oportunidades de mejora en lo que se refiere a cumplimiento de normas anticorrupción, libre competencia y de gestión de proveedores, así como en la actualización de marcos internos para alinearlos a las nuevas leyes vigentes.

Durante 2022 nuestro Modelo de Prevención de Delitos, aplicable en Chile, **fue recertificado por dos años más.**



En el marco de nuestro **Programa de Integridad y Cumplimiento**, durante 2022 continuamos desarrollando cursos y actividades formativas orientadas a promover el conocimiento de las directrices corporativas en ética y cumplimiento legal, y prevenir conductas que transgredan nuestros estándares. Estas acciones se desplegaron en temas de formación general a través de la plataforma Mi Fibra y mediante talleres específicos para contenidos de formación particular.

• **Formación general:** contempla tres cursos e-learning obligatorios para personal de cargos críticos y nuevos ingresos en temas como probidad corporativa, libre competencia y prevención del delito. En 2022, este último lo actualizamos con contenidos referidos a delitos informáticos y lo complementamos con talleres presenciales. Estos cursos contemplan una evaluación que debe aprobarse con un mínimo de 80% de respuestas correctas. Si al tercer intento la persona sigue reprobando, debe participar en un taller de reforzamiento particular.

• **Formación particular:** son talleres presenciales y online dirigidos a colaboradores de áreas de riesgo y que se realizan con modalidad ágil, para promover la participación activa de los asistentes. En 2022, agregamos a los talleres tradicionales otros relacionados con áreas nuevas de riesgo, como los aspectos éticos y de cumplimiento involucrados en las contrataciones

con el Estado. Este curso lo dictamos en formato webinar a todos los colaboradores del negocio institucional y lo extendimos a distribuidores y clientes.

A esta actividad hay que sumar, además, las capacitaciones en libre competencia que efectuamos en los diferentes países, con un enfoque práctico en lealtad al competir. Con esta iniciativa también abordamos a las agencias de reponedores externos y a distribuidores.

“He vivido la integración de Carta Fabril en Softys con mucha gratitud, por haber ingresado a **una empresa seria, que valora la transparencia y la ética**. Desde el inicio del proceso de integración siempre hubo transparencia y claridad sobre cada etapa. Eso nos dio mucha seguridad”.

Francisco, Brasil.



Número de capacitados en el año en los programas de compliance

Programas	2021		2022	
	Formación general	Formación particular	Formación general	Formación particular
Libre Competencia Alcance regional (incluye todas las filiales)	2.203	604	2.772	616
Probidad corporativa Alcance regional (incluye todas las filiales)	1.715	1.032	2.210	1.142
Modelo de Prevención del Delito Alcance regional (incluye colaboradores de Chile y Holding)	584	215	484	268

Número de colaboradores que recibieron formación sobre anticorrupción, desglosados por categoría laboral y región (*)

Categorías	Chile	Brasil	Colombia	Argentina	Perú	Ecuador	México	Uruguay
Ejecutivos	108	58	20	30	32	6	90	10
Profesionales y técnicos	398	168	166	171	300	103	244	86
Operarios	68	36	9	33	37	2	30	5
TOTAL	574	262	195	234	369	111	364	101

(*): Estos datos incluyen información relacionada con Probidad Corporativa en modalidad e-learning (Formación General).

Debida diligencia para clientes y proveedores

Los clientes de Softys son evaluados una vez al año a través de nuestras plataformas de debida diligencia. Este proceso nos permite levantar alertas e identificar riesgos.

Los proveedores, por su parte, son sometidos a una exhaustiva revisión previa de debida diligencia.

Multas totales por año

2020	2021	2022
USD 2.181.099	USD 1.668.688	USD 879.730





05

Contigo en cada etapa de tu vida



¿Cómo logramos la trascendencia?
¿Cómo se proyecta una organización
en el tiempo, en su relación con los
consumidores y clientes de un mañana
cambiante? Trabajando hoy como
soñamos el futuro. Con sostenibilidad e
innovación constante para aportar a un
mundo mejor y a las vidas de nuestros
clientes. Con ética y con transparencia,
buscando informar y aportar a las
personas. Innovando continuamente, en
procesos y productos.

En Softys estamos presentes a lo largo
de toda la vida de nuestros clientes,
acompañándolos desde la cuna hasta la
vejez. En sus hogares y en sus trabajos.
Es nuestro compromiso y nuestra
responsabilidad hacerlo con excelencia.
Un honor en el que buscamos mejorar
constantemente.

Porque importa y nos importa.



Nuestro Valor

Hoy, los consumidores y clientes piensan en el mañana. Y buscan relacionarse con organizaciones que también lo hagan; el futuro se construye juntos. Las buenas prácticas económicas, sociales y ambientales son hoy un imperativo para las empresas que buscan sobrevivir en el tiempo y aportar en su camino.

Por eso, en Softys nos abocamos en 2020 al desafío de elaborar una estrategia que nos permitiera incorporar la sostenibilidad como un atributo clave y diferenciador de nuestras marcas. Porque nos importa, y porque es importante.

En ese contexto, en 2021 lanzamos **Care Brands** o Marcas de Cuidado Softys, una estrategia que busca hacer realidad una de nuestras principales metas: **“construir marcas que generan valor, facilitando así una mejor vida para las personas”**.

PERFIL DEL CONSUMIDOR POST-COVID-19

80% de los consumidores señala realizar **compras más conscientes, especialmente en productos de higiene y cuidado**, y sobre todo después de la pandemia por COVID-19.

59% de los consumidores señala comprar **más productos de origen local**, dada la crisis económica.

Fuente: Accenture / El nuevo consumidor en el contexto post COVID.

Care Brands: marcas que cuidan



Nuestra estrategia nace de nuestro propósito, que es entregar el mejor cuidado en el día a día de las personas y en cada una de sus etapas; desde la suave contención de un bebé hasta el apoyo y seguridad que necesitan los adultos mayores. También se afirma en nuestros pilares, que son Innovación en Calidad, Compromiso con la Sostenibilidad y Accesibilidad y Cercanía con las Personas. Así, diseñamos cuatro objetivos específicos.

C Cuidado

El **100%** de nuestras marcas CARE **serán marcas con propósito, los que se alinearán al propósito de cuidado de Softys y a los ODS priorizados.**

A Acción

El **100%** de nuestras marcas CARE **activarán sus propósitos a través de impactos sociales concretos y medibles.**

R Responsabilidad

El **100%** de nuestras marcas CARE **reducirán su impacto ambiental a través de la innovación.**

E Educación

El **100%** de nuestras marcas CARE **educarán a través de su comunicación en aquellas temáticas afines a su propósito.**

En el marco de estos desafíos, en 2022 alcanzamos **importantes avances en nuestras tres líneas de negocio.**





Consumer Tissue Softys: día a día más sustentable

Como parte de la Estrategia Care Brands, en esta línea de negocio se potenció, **dentro del pilar ambiental, un mayor uso de fibras alternativas** en países como Brasil, en donde se aumentó significativamente el papel reciclado y BCTMP (pulpa termomecánica químicamente blanqueada) para la elaboración de productos.

En educación, además, se relanzó a nivel regional y en sus distintas categorías la marca Elite, en cuyos envases se reforzó el llamado a reciclar y la relevancia de la certificación FSC.

- Otras iniciativas que se desplegaron en el último periodo con el fin de fortalecer el atributo de sostenibilidad fueron:
- La eliminación del plástico de las cajas de pañuelos faciales.
 - El fortalecimiento del apoyo y la divulgación de Softys Contigo en los empaques de Elite.

RESUMEN DE AVANCES DE CONSUMER TISSUE SOFTYS EN CADA PILAR DE LA ESTRATEGIA CARE BRANDS

Compromiso	Elite	Nova	Higienol	Noble
C	Propósito: “Juntos, hagamos del mundo un lugar más suave”.	Propósito: “Que la limpieza sea algo simple”.	Propósito: “Que el bienestar alcance para todos”.	Propósito: “Ver la vida con humor, democratizando el cuidado de higiene y calidad”.
A	Promoción de Softys Contigo en los empaques de PH, TP y servilletas.	No aplica.	No aplica.	No aplica.
R	Empaque de papel en Chile, Perú y Ecuador y migración a cajas faciales sin plástico.	Uso de fibras de papel reciclado.	Uso de fibras de papel reciclado.	Uso de fibras de papel reciclado.
E	Comunicación y educación en reciclaje y FSC en los empaques de PH.	Campaña Chile Nova Go-frado Húmedo: Higiene en el hogar.	Comunicación y educación en reciclaje y FSC en nueva imagen de marca (2023).	Campaña en ferias y almacenes en Perú y Chile. Planes de Trade en COLEC.

Personal Care: en tu vida, en todas tus etapas

Porque nos mueven las acciones, en esta línea de negocios las principales iniciativas estuvieron orientadas a materializar los propósitos con actividades e impactos sociales concretos.

- Destacaron:
- Durante el último año, el programa de fidelización “Juntos en cada etapa”, de Babysec, desarrollado en 2021 en Chile y replicado en 2022 en Perú, complementó sus ofertas y descuentos exclusivos con la entrega a sus clientes de contenido especializado sobre

el embarazo y las distintas etapas de desarrollo de un recién nacido. La iniciativa, para la cual se registraron 43.102 clientes en Chile y 43.218 en Perú, consideró ocho actividades, entre Lives de Instagram y conversatorios.

CUIDARTE Y PROTEGERTE HOY, PARA CREAR JUNTOS UN MEJOR MAÑANA

El propósito de marca de Babysec es un compromiso concreto con los padres, los bebés y sus familias, que va mucho más allá de entregar cuidado a través de nuestros pañales, pants y toallas húmedas.

A menudo creemos que debemos invertir en juguetes u otras herramientas para el desarrollo de nuestros hijos y olvidamos que lo que realmente necesitan es nuestro amor, atención y tiempo. Por eso Babysec te acompaña en este viaje, para a través de nuestros niños, construir juntos un mejor mañana.

Creemos que el mundo necesita un cambio y quizás ese cambio vendrá de la mano de los bebés que están hoy naciendo y serán los adultos del mañana.

Es por eso que creemos que son los niños los que tienen en sus manos la construcción de un mejor mañana y para eso su desarrollo emocional, sobre todo durante sus primeros años de vida, juega un rol fundamental.

Para llevar nuestro propósito de marca a la acción y acompañar a padres, madres y cuidadores de Latinoamérica en el desarrollo de sus bebés, **el año 2022 Babysec se une a Vroom, programa global de “Bezos Family Foundation”**, que entrega a padres, madres y cuidadores consejos simples que ayudan a estimular el desarrollo del cerebro de los niños, desde sus primeros días de vida.

La ciencia ha demostrado que entre los 0 y los 5 años es cuando se genera la mayor cantidad de conexiones neuronales. Vroom entrega consejos simples basados en la ciencia, para que las actividades rutinarias del día a día como la comida, el baño o cambio de pañal, se conviertan en momentos que fortalezcan la construcción del cerebro.

Por primera vez padres, madres y cuidadores de Latinoamérica tienen acceso directo a estos consejos gracias a Babysec, a través de nuestros packaging, redes sociales, el sitio web pañales.com y las activaciones del Programa Softys Contigo junto a Fundación CMPC.



Florencia y sus hijos José Roberto y Jerónimo, Chile.



“Ser mamá es la bendición más grande que me ha sucedido. A diario tengo un aprendizaje nuevo. Es una responsabilidad extraordinaria que desempeño todos los días con amor a pesar del cansancio físico; es difícil pero no imposible encontrar un equilibrio entre el trabajo y la familia. Soy sumamente feliz de ser mamá. **Trabajar para Softys me hace sentir segura de convertir a mi bebé en usuario final de los pañales Babysec, porque sé que se elaboran con los más altos estándares de calidad y cuidado; además, son los únicos pañales recomendados por la Sociedad Mexicana de Pediatría**”.

Jacqueline, México. 

• En 2022, Ladysoft se asoció con **Inspiring Girls**, organización que busca inspirar a las niñas en edad escolar para conectarlas con su ambición profesional. Como parte de esta alianza, colaboradoras de Softys participaron como relatoras en talleres vocacionales orientados a niñas y adolescentes, una labor para la cual fueron previamente capacitadas. Esta actividad se complementó con visitas de las mismas estudiantes a las instalacio-

nes de Softys para conocer el ambiente laboral y la experiencia profesional de este grupo de expositoras.

El objetivo en 2023 es ampliar este programa con acciones como la incorporación al sitio web de la marca de contenido de carácter inspirador para las niñas, en el marco del reforzamiento del programa “Juntas nos inspiramos”.

18
Número de **voluntarias de Softys que dictó charlas** en programa Inspiring Girls.

210
Número de **niñas y adolescentes que asistió a charlas** de programa Inspiring Girls.

37
Número de **niñas y adolescentes que visitó Softys** como parte de Inspiring Girls.

7 talleres y 1 speed dating
Número **talleres realizados** como parte de Inspiring Girls.

“Siento que apporto una ayuda a las personas en su cuidado físico diario. A grandes como a pequeños, tanto en nuestra línea de papel higiénico como en pañales, ofreciendo una buena asesoría. **A manera personal, la diferencia de otros trabajos es que velamos por el bienestar de todos los miembros de la familia y aportamos a su cuidado personal**”.

Ruth, Colombia. 



Jacqueline, México.





“Fue un gusto poder participar como **Programa Criando y Creciendo de Fundación CMPC** en la jornada realizada por Softys Contigo en el Campamento Ribera del Río de Talagante. Aceptamos con gratitud la invitación y **en el camino nos fuimos dando cuenta que junto a Softys y su línea Babysec, teníamos muchos puntos de encuentro en relación a la importancia de los primeros años de vida, queriendo aportar consejos y herramientas a los padres, madres y cuidadores, que iban en la misma línea.** Darnos cuenta de esto fue muy positivo y con más ganas nos unimos para visibilizar Fundación CMPC dentro de la misma empresa.

Estar presencialmente dictando los talleres me gustó mucho. Evidenciando que el entusiasmo, interés y participación de los adultos en las dinámicas y conversaciones generó en pocos minutos un clima de confianza con las familias y con el equipo de Softys Contigo, quienes fueron muy acogedores”.

Daniela, Chile.

- En Ecuador, Ladysoft auspició al equipo de fútbol femenino local Melec. Denominado “Gol para todas”, este programa de apoyo contempló la difusión en las redes sociales de la marca del testimonio de algunas de sus jugadoras, en los que contaron su experiencia y dificultades como deportistas, entre otros temas.
- En Perú, en el marco del lanzamiento a nivel local del propósito de Ladysoft, la marca auspició un programa de emprendimiento femenino, que consideró un concurso y su difusión permanente en redes sociales. La campaña con la que se promovió esta iniciativa, en la que participaron 1.655 emprendimientos, **recibió un premio Effie de eficiencia publicitaria.**
- En conexión con el programa Softys Contigo, en octubre se realizó en Talagante (Chile) una charla sobre educación menstrual dirigida a niñas y mujeres de la comunidad. La actividad

se organizó como un proyecto piloto a partir del cual en 2023 se espera organizar un ciclo más robusto y alineado con los objetivos de Softys Contigo. La charla se efectuó en la Escuela La Tribu y abordó los distintos aspectos y etapas del ciclo menstrual.

En esa oportunidad, la **Fundación CMPC**, a través de su programa Cuidando y Creciendo, promovió el desarrollo del lenguaje socioafectivo de niños y niñas de 0 a 6 años, a través del fortalecimiento de prácticas efectivas de estimulación temprana en las familias y centros educativos.

- Cotidian se hizo presente en el proyecto **Despensa Social** de Puente Alto, iniciativa de la Red de Alimentos, apoyada por nuestra matriz CMPC, que entrega productos de primera necesidad a las personas mayores de la comuna que postularon al beneficio.

RESUMEN DE AVANCES DE PERSONAL CARE SOFTYS EN CADA PILAR DE LA ESTRATEGIA CARE BRANDS

Compromiso			
C	Propósito: “ Cuidarte y protegerte hoy, para crear juntos un mejor mañana ”.	Propósito: “ Hacer del apoyo mutuo nuestra única regla como mujeres, para así hacer un mejor lugar para todas ”.	Propósito (a lanzarse en 2023): “ Inspirar un mundo donde la conexión con otros es clave para vivir sano ”.
A	Alianza regional con Vroom orientada a fortalecer el cerebro de los bebés en las actividades del día a día.	Alianza con Inspirings Girls en Chile y auspicio a equipo de fútbol femenino en Ecuador.	Alianza con la Sociedad de Gerontología del Perú para educar sobre la incontinencia.
R	Reducción de gramajes de insumos y microgramajes de bolsas.	Reducción de gramajes y microgramajes de bolsas.	Reducción de gramajes y microgramajes de bolsas y Proyecto Lisa de reducción logística.
E	Campaña Vroom en la región con tips en RRSS, Programa JECÉ y nuevo packaging. Taller en Talagante con Fundación CMPC como parte de Softys Contigo.	Lanzamiento del propósito en Perú con nueva comunicación y Taller de Salud Menstrual junto a Softys Contigo en Talagante.	Mapeo de potenciales alianzas para concretar en 2023.

Away From Home Softys: cuidado que acompaña

Tuvimos un aumento histórico de clientes en la línea Away From Home en 2022, que al cierre del año superaron los 150 mil. Esto significó un crecimiento de las ventas netas del 33% (en USD) respecto de 2021.

Otro de los hitos del año para este negocio fue el trabajo conjunto que inició con algunos de sus clientes principales que han mostrado interés en las iniciativas de sostenibilidad de nuestra compañía. En ese contexto, en junio, el Vicepresident of Social Impact and Sustainable Development de McDonalds dictó una charla a nuestros equipos internos sobre cómo la estrategia de sostenibilidad de AFH puede ser un factor diferencial en el desempeño de Arcos Dorados (representante de McDonalds a nivel local).

PRINCIPALES LANZAMIENTOS DE AFH EN 2022:

- Relanzamiento de jabones-alcoholes Multiplex (Perú).
- Lanzamiento de servilleta Rendipel 1200 (Perú).
- Lanzamiento de Servilleta de Lujo Hoja Sencilla (Colombia).

RESUMEN DE AVANCES DE AWAY FROM HOME SOFTYS EN CADA PILAR DE LA ESTRATEGIA CARE BRANDS

Compromiso	
C	Propósito: “Hacer del cuidado fuera del hogar un motor de desarrollo y bienestar para las empresas y el hogar”.
A	Logramos activar diversas acciones de marca, lo que permitió alcanzar 150.000 clientes activos en la región.
R	Aumento de la participación de la línea ecológica y relanzamiento de la línea Eco-natural.
E	Más de 700 clientes capacitados en la región en temas de soluciones de higiene y limpieza, hábitos de higiene y venta consultiva.

INNOVACIÓN SOSTENIBLE EN AWAY FROM HOME

En 2022, en el marco del lanzamiento de Softys+, programa cuyo objetivo es acelerar la transformación hacia la agilidad con nuestros equipos en el centro, en AFH se desplegaron 11 células ágiles, con 80 colaboradores, que funcionaron en dos rondas (entre marzo y agosto y de septiembre a diciembre) en las que

se realizaron 45 sprints. Esta nueva forma de trabajar permitió acelerar la tasa de desarrollo de productos, lo que se reflejó en el 35% que representaron de las ventas generales en el año los productos de innovación y design to value.





Cómo trabajamos una publicidad ética

Así como los consumidores hoy prefieren acercarse a marcas que trabajen de manera sostenible y que ofrezcan valores para el mañana, buscan también honestidad. En Softys nos interesa asegurar que toda nuestra publicidad y comunicación en empaques sea veraz y cumpla con los derechos de los consumidores y nuestros principios de ética publicitaria (ver infografía).

En línea con esta declaración, en 2022, el equipo de marketing corporativo inició activamente la estandarización regional de las familias de nuestras marcas, para permitir, entre otros objetivos, que los consumidores puedan diferenciar claramente las características de cada producto.

Otras iniciativas desarrolladas en el año para garantizar el cumplimiento de los estándares corporativos en ética publicitaria fueron las siguientes:

- Las áreas de Marketing y Legal realizaron de manera conjunta el primer seminario “Tendencias gráficas, diseño, packaging y ética publicitaria”. El objetivo de esta actividad fue permitir el intercambio de experiencias entre estos tres actores participantes del proceso de creación de publicidad, de manera de adoptar mejores prácticas en este ámbito, resolver dudas y reforzar conceptos clave.
- El equipo Legal de Softys comenzó a desarrollar en 2022 el proyecto “Ética publicitaria”, bajo la metodología Legal Design Thinking. Durante este primer año de ejecución, la iniciativa cubrió las etapas de “Descubrir”, “Interpretar” y “Co-crear”, con la participación de 70 colaboradores de todas las áreas involucradas y de la totalidad de las filiales, lo que permitió posicionar

este tema en el top of mind de los equipos relacionados con la creación de publicidad. Como conclusión de las fases de “Descubrir” e “Interpretar” se definieron los entregables del proyecto, que serán:

- Manual de Ética
- Flujo de Creación de Publicidad
- Dashboard con información sobre requisitos legales
- Material de capacitación

La etapa de “Co-crear”, por su parte, se efectuó para generar los insumos del Manual y el Flujo. En ella participaron 17 personas de diversas áreas y de toda la región.

De forma paralela, se trabajó en “Prototipar” el Manual de Ética y el Flujo de Creación de Publicidad, con miras a entregar ambos documentos durante el primer semestre de 2023.

- A nivel de canales de información para los clientes, en 2022 se incorporó en el Club Softys Chile una sección denominada “Características del Producto”, en la que se entrega información detallada de los productos para que los consumidores puedan decidir libre e informadamente su compra.

Nos comprometemos a una publicidad sin discriminación

En nuestros principios de ética publicitaria se incluye expresamente la siguiente declaración: “Nos preocupamos de que nuestras campañas no incluyan representaciones de género ni estereotipos”. Tenemos, además, un sistema de control para que esto se cumpla. Buscamos hacer procesos transparentes con licitaciones, y los proveedores de contenido deben firmar la recepción de nuestros principios de ética publicitaria. Además, son capacitados de manera bienal.

NUESTROS PRINCIPIOS DE ÉTICA PUBLICITARIA



Integridad

- Somos personas íntegras
- Vivimos intensamente
- Creemos en nuestros diferenciadores



Cuidado

- Cuidamos a las personas en su intimidad
- Acompañamos a las personas en cada etapa de sus vidas
- Respetamos la propiedad de las personas



Logro y excelencia

- Protegemos lo que es nuestro



Trascendencia

- Buscamos generar un impacto positivo
- Respetamos a nuestros consumidores
- Nos movemos en un mundo conectado



Confianza

- Somos honestos
- Cumplimos lo que prometemos
- Confiamos en nuestra capacidad y productos
- Respetamos nuestras marcas

“Me gusta mucho ir a un supermercado y ver nuestros productos en las góndolas, con nuestras marcas bien a la vista. Eso da mucho orgullo. Cuando pienso en el proceso productivo de los pañales y las toallas femeninas, saber que todo comenzó tras bastidores, que todo comienza hasta que el consumidor lleva los productos en su carro de compras a su casa. Me hace muy feliz ser parte de un equipo que proporciona ese cuidado y que se lo toma muy en serio, con mucha responsabilidad”.

Brenda, Brasil.





Innovando para tu cuidado

Uno de nuestros pilares es la **innovación en procesos y estrategias**, buscando la mejora continua a nivel tecnológico, personal y en torno a las necesidades de los consumidores; es también **una de las bases del modelo de negocio que queremos consolidar para trascender**.

En Softys operamos sobre un modelo de innovación que define cuatro focos prioritarios:

- 

1. Mejora de performance: innovamos para dar mejores soluciones a los consumidores en los principales factores de compra de nuestros productos: suavidad, rendimiento, comodidad, cuidado de la piel, etc.
- 

2. Eficiencia en costo: innovaciones en procesos, tecnologías e insumos que logren mayor eficiencia y ahorro de costos relevantes.
- 

3. Diferenciación/Sostenibilidad: innovaciones en productos y soluciones que generen valor y potencien nuestras marcas, cuidando a las personas y el medio ambiente.
- 

4. Nuevos negocios o categorías: que nos permitan brindar nuevas y mejores soluciones a nuestros clientes y consumidores.

En 2022, la labor de innovación en Softys se orientó principalmente a **mejorar los procesos de elaboración de todos nuestros productos, reducir el uso de agua, disminuir el consumo de plásticos de un solo uso y reutilizar papeles de manera creciente** para reciclar y generar materias primas, todas características cada vez más demandadas y de alto interés para los clientes y consumidores.

Principales innovaciones desarrolladas en el año en cada línea de negocio:

• **Consumer Tissue:** Se lanzó en Perú y Chile la nueva tecnología de **gofrado en húmedo** para papeles, que le otorga a las toallas de papel o papel higiénico una nueva textura y mejor rendimiento, con mayor absorción y espesor, además de un aspecto más renovado a los productos.

• **Personal Care:** Se lanzó una línea de pañales tipo **Pants**, que brindan a los bebés mayor comodidad y ajuste, y a las mamás, papás o cuidadores, más facilidad de cambio.

• **Away From Home:** Se realizaron varios cambios a los productos de esta línea, como ajustes en las materias primas, tamaños y variedades, para contar con una oferta más competitiva y ajustada a las necesidades de los consumidores.

Claves de nuestro ciclo de innovación

• **Champions de la Innovación:** en cada país existe un equipo de profesionales a cargo de la ejecución del modelo de innovación de Softys, nuestros Champions de Innovación. Estos ejecutivos conducen el proceso desde la generación de ideas y la aplicación de filtros por cada etapa hasta su implementación, para lo cual establecen KPI con objetivos comunes que se evalúan a los 6 meses del lanzamiento, para medir el efecto de la innovación sobre el portafolio general de la categoría y hacer las modificaciones que se necesiten.

• **Softys Innovation Challenge:** es un concurso que permite a los trabajadores de todas las filiales plantear ideas de innovación. Aunque se trata de un certamen anual, la entrega de propuestas se puede realizar durante todo el año a través del propio sitio web del programa. En su cuarta versión, el Softys Innovation Challenge de 2022 tuvo como gran novedad la posibilidad de aportar ideas en nuevas categorías.

Los proyectos de innovación que se presenten al concurso deben estar relacionados con los siguientes pilares: “Mejoras en el desempeño de los productos actuales”, “Disminución de costos”, “Mejoras en la sostenibilidad e incorporación de elementos diferenciadores en los productos”, y “Desarrollo de nuevas líneas de negocio”. En 2022, para la totalidad de estas dimensiones recibimos casi 500 proyectos.

Entre estas propuestas podemos destacar la que nos envió un colaborador de Perú para la categoría proceso, que consistió en una modificación simple en una máquina que permitió mejorar su velocidad y eficiencia.

Este proyecto obtuvo un premio especial de US\$20.000 que se entregará a esta filial para su aplicación. El trabajador, además, recibió una invitación para viajar a la Feria de Innovación SXSW.

• **Innovación abierta:** en 2022 se dio inicio a un piloto de innovación abierta que llamamos “Softys de Puertas Abiertas”. En su primera etapa, esta iniciativa contempló la definición de los desafíos que deberán abordar los participantes. Para 2023 está programada la segunda fase del proyecto, que considera el llamado a concurso, la selección de los finalistas y la ejecución de las ideas ganadoras.

• **Testeo con consumidores:** todo nuevo producto en Softys debe involucrar uno o más estudios previos en consumidores, dependiendo de su complejidad. Esta es una condición para que la propuesta pueda seguir avanzando a etapas superiores de desarrollo antes de lograr la aprobación para su lanzamiento.

• **Innovación sostenible:** actualmente, una de las principales fuentes y referencias de la innovación que se realiza en Softys son los desafíos que se ha planteado la compañía en aspectos como la reducción de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), la disminución del consumo de plásticos y la reutilización de materiales e insumos usados en los procesos de fabricación.





“¡Mi familia se emocionó mucho! El reconocimiento del Softys Innovation Challenge que me hicieron superó lo que esperábamos. Toda la empresa estaba pendiente del resultado y me daban ánimos. Realmente **me sentí muy valorado y apoyado** en todo momento y mi familia, que me acompañó siempre, se percató de todo lo que estaba pasando. Están todos felices y agradecidos por la oportunidad y el cariño”.

Jorge, Uruguay.





Calidad y Seguridad de Nuestros Productos

En Softys, no solo nos preocupamos de elaborar productos con los más altos estándares de calidad. Entre nuestras prioridades estratégicas también está **desarrollar y comercializar soluciones que garanticen la seguridad tanto de los consumidores como del entorno.**



Viviana y Santiago, Colombia.



Con estos objetivos, abordamos nuestros procesos productivos con una gestión estandarizada y un enfoque preventivo que considera sistemas de control en cada etapa operativa:

 Materias primas y materiales	Nuestras materias primas deben cumplir con especificaciones de calidad que consideramos críticas, las que se verifican en cada entrega. Para tal efecto, las plantas cuentan con un proceso de recepción técnica para insumos críticos. Además, todo el material es entregado por proveedores aprobados.
 Producto en proceso	Hacemos respetar los estándares corporativos de producción, para asegurar que siempre tengamos productos con características similares, dentro de los límites definidos para sus atributos característicos. Este proceso es auditado por el Departamento de Calidad de cada filial.
 Proceso de producción	En la producción empleamos máquinas especialmente desarrolladas para los productos que fabricamos. El Departamento de Excelencia Operacional ha definido los center lines de cada operación, lo que nos permite avanzar hacia un cero defecto, cero fallas y máxima seguridad en el uso de cada máquina.
 Control de producto terminado	Contamos con programas de control de calidad que verifican que cada pallet producido cumpla con las especificaciones de calidad definidas, para lo cual se compara cada SKU con la información que proporcionan las matrices de atributos y variables. Además, los propios operadores de línea realizan autocontroles de calidad, mientras que el Departamento de Calidad se encarga de efectuar auditorías de producto terminado. Toda “no conformidad” es tratada y el producto fuera de estándar es segregado e identificado, hasta que se determina si avanzarlo, reprocesarlo o descartarlo.
 Control en el punto de venta	Nuestro principal indicador para la calidad de los productos que llegan a nuestros consumidores es la medición de los reclamos recibidos, que siguen disminuyendo de forma sostenida cada año. Adicionalmente, recibimos feedback constante de nuestros equipos comerciales en terreno, lo que nos aporta información sobre potenciales desvíos de calidad en el punto de venta.

- En el marco de estas directrices, en materia de calidad y seguridad de los productos, las prioridades de la gestión durante 2022 fueron las siguientes:

 - Avanzar en la definición e implementación de nuevos procedimientos corporativos para estandarizar los procesos en todas las filiales, incluyendo nuevas matrices de atributos y variables para todos los productos.
- Consolidar el trabajo en equipo de la Comunidad QA y garantizar el despliegue de todos los documentos aprobados hasta el piso de planta.
 - Apoyar a las plantas y auditarlas con mayores brechas y problemas.



Gracias a la labor desarrollada en todas estas líneas de acción, durante el último año logramos mejoras significativas en los Índices de Excelencia (IE) de nuestras tres líneas de negocios.

Línea de negocio	IE 2021	IE 2022
Consumer Tissue	93,7%	95,6%
AFH	95,8%	96,5%
Personal Care	96,2%	97,5%

Otros avances de la estrategia de calidad y seguridad de los productos fueron:

- Reclamos: en 2022 se avanzó en la definición de un nuevo sistema de atención al consumidor regional que permitirá una mejora material en la captura y administración de reclamos de clientes y consumidores. Al respecto, cabe señalar que durante el periodo Softys no recibió ninguna multa significativa (superior a US\$ 10.000) por temas de calidad.
- Auditorías internas: en 2022 se cumplió con el programa de auditorías corporativas de soporte y mejora continua a las plantas de Uruguay, Talagante, Ecuador, Caieiras y Sepac (Brasil), Altamira, Valle de México y García (México), Santa Rosa, Rosales y Cañete (Perú).
- Capacitación: el sistema de mejora continua establecido por Softys (TPM) tiene entre sus pilares el denominado MQ, que permite definir el tipo y profundidad de habilidades y conocimientos que requiere cada miembro de los equipos de trabajo de planta. Además, contamos con herramientas para monitorear el avance de estas capacitaciones.

• Sistema integrado: en Softys nos encontramos trabajando en la definición y consolidación de los estándares corporativos necesarios para elaborar en el futuro un sistema integrado de gestión. Con todo, teniendo en cuenta que la Subgerencia Regional de QA es parte de la Gerencia Corporativa de SHEQ, hasta ahora hemos encontrado múltiples oportunidades de sinergia y gestión integrada.

Certificaciones

Como buena práctica incluimos las siguientes certificaciones en nuestras plantas, que nos permiten mantener el foco en lo que más nos importa: nuestros consumidores.

Convenciones

Certificado de calidad ISO 9001

Sistema de Gestión Medio Ambiente - ISO 14000

Sistema de Gestión Salud y Seguridad - OHSAS 18000

Sistema de Gestión Salud y Seguridad - ISO 45000

Sistema de Gestión Energía - ISO 50001

Cadena de Custodia - FSC

Bioseguridad Bureau Veritas

Basura Cero

En trámite

Argentina

NasChel

Zárate

Brasil

Caieiras

Mogi

Recife

Mallet

Chile

Talagante

Puente Alto

Colombia

Gachancipá

Santander de Quilichao

Ecuador

Guayaquil

México

Altamira

García

Valle de México

Perú

Cañete

Santa Anita

Arequipa

Uruguay

Pando

Santiago, Luis y Jesús, Uruguay.

120

121



Viviendo hoy el mañana: Transformación Digital

La Gerencia de Transformación Digital fue creada en el año 2021 con el propósito de capturar y potenciar los esfuerzos de las distintas áreas de la compañía en materia tecnológica para así **llevar a Softys a un mayor nivel de desarrollo, en armonía con el entorno, el medio ambiente, las comunidades, los colaboradores y las empresas proveedoras.**

En 2022, esta unidad trabajó en la generación de una agenda digital basada en dos ejes principales:

- Definir su misión, visión y valores.
- Establecer los dos pilares sobre los que se desarrollarán las iniciativas de transformación digital:

a) Pilar outbound, que comprende iniciativas de transformación digital orientadas a nuestro go to market, con importante impacto en la venta, y

b) Pilar inbound, que enmarca las iniciativas que impactan las operaciones con efecto en nuestros costos y eficiencias. En ese contexto, entre los avances más relevantes del área durante el último año destaca el comienzo de iniciativas de manufactura digital dentro de pilar inbound y de venta digital en el pilar outbound.

OTROS ASPECTOS DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN SOFTYS:

- **Desafíos en actualización de tecnologías y digitalización de procesos internos:** la tecnología como habilitador relevante se convierte en realidad solo en la medida que la organización está madura para adoptarla, tiene la expertise para operarla y existen los procesos donde anclarla. En ese contexto, nuestro desafío inicial en el ámbito de la tecnología tiene que ver principalmente con la habilitación de la organización.
- **Nuevas oportunidades de negocio a partir de la Transformación Digital:** las iniciativas de venta digital en cartera para el año 2023 (en el pilar outbound) tienen un importante potencial

de escala, que de ser real y tangible, puede significar un nuevo espacio de relacionamiento con nuestro route to market a través de la digitalización.

- **Transformación Digital con mirada sostenible:** en nuestro pilar inbound, con las iniciativas de manufactura digital generaremos impactos reales en la disminución de insumos como la energía.
- **Objetivo para 2023:** lograr vivir la digitalización como parte integral de nuestros procesos y no como iniciativas aisladas.

Nuestro e-commerce



En el marco de nuestra transformación digital, durante los últimos dos años hemos robustecido y optimizado nuestros canales de venta online, con el objetivo de seguir mejorando la experiencia de nuestros clientes y consumidores, y ampliando las oportunidades que nos abre el comercio electrónico. Gracias a estos esfuerzos, en 2022, nuestras ventas crecieron de manera significativa tanto en el negocio B2C, orientado al consumidor, como en el modelo B2B, de atención a empresas.

Las principales innovaciones que aplicamos a estos sistemas se pueden agrupar en las siguientes tres verticales:

- En el mundo B2C se implementó en cinco de los ocho países una herramienta de Inteligencia Artificial que monitorea la exhibición de los productos en las plataformas. Este sistema se asegura de

- que la información incluya el contenido, el nombre, la foto y la disponibilidad del producto, así como su precio correcto.
- También en el ámbito B2C, en Argentina logramos llegar al consumidor masivo con el lanzamiento en ese país del Club Softys. Creada en 2018 inicialmente para colaboradores de CMPC y Softys, y luego abierta a todo usuario, esta plataforma operará a partir de 2023 en seis de nuestras ocho filiales.
 - Se actualizó la plataforma e-commerce B2B. A partir del uso de herramientas como IA, machine learning y módulos de personalización, este cambio permite a los clientes hacer sus pedidos con una mejor experiencia usuaria.

Ítem	2021	2022
Indicadores B2C		
Porcentaje de los ingresos generados online	2,9%	3,1%
Porcentaje de ventas a través del modelo de suscripción	9,0%	22%
Crecimiento de las ventas digitales	68%	B2C: 28% / D2C: 92%

OTROS AVANCES EN B2C

- El modelo de suscripción para venta programada, que permite realizar pedidos cada 15, 30 o 60 días, creció durante el año hasta alcanzar el 22% de las ventas. En Mi Tienda Cotidian, en Chile, por su parte, este sistema ya representa el 50% de los pedidos. Estos logros son el resultado de una serie de mejoras aplicadas para facilitar las ventas.
- Durante 2022, el negocio D2C creció a una tasa del 92%. Eso se debió principalmente al fuerte despegue que tuvo el e-commerce en Brasil y al crecimiento significativo que registró en Perú, en donde la facturación se acercó a la de Chile.

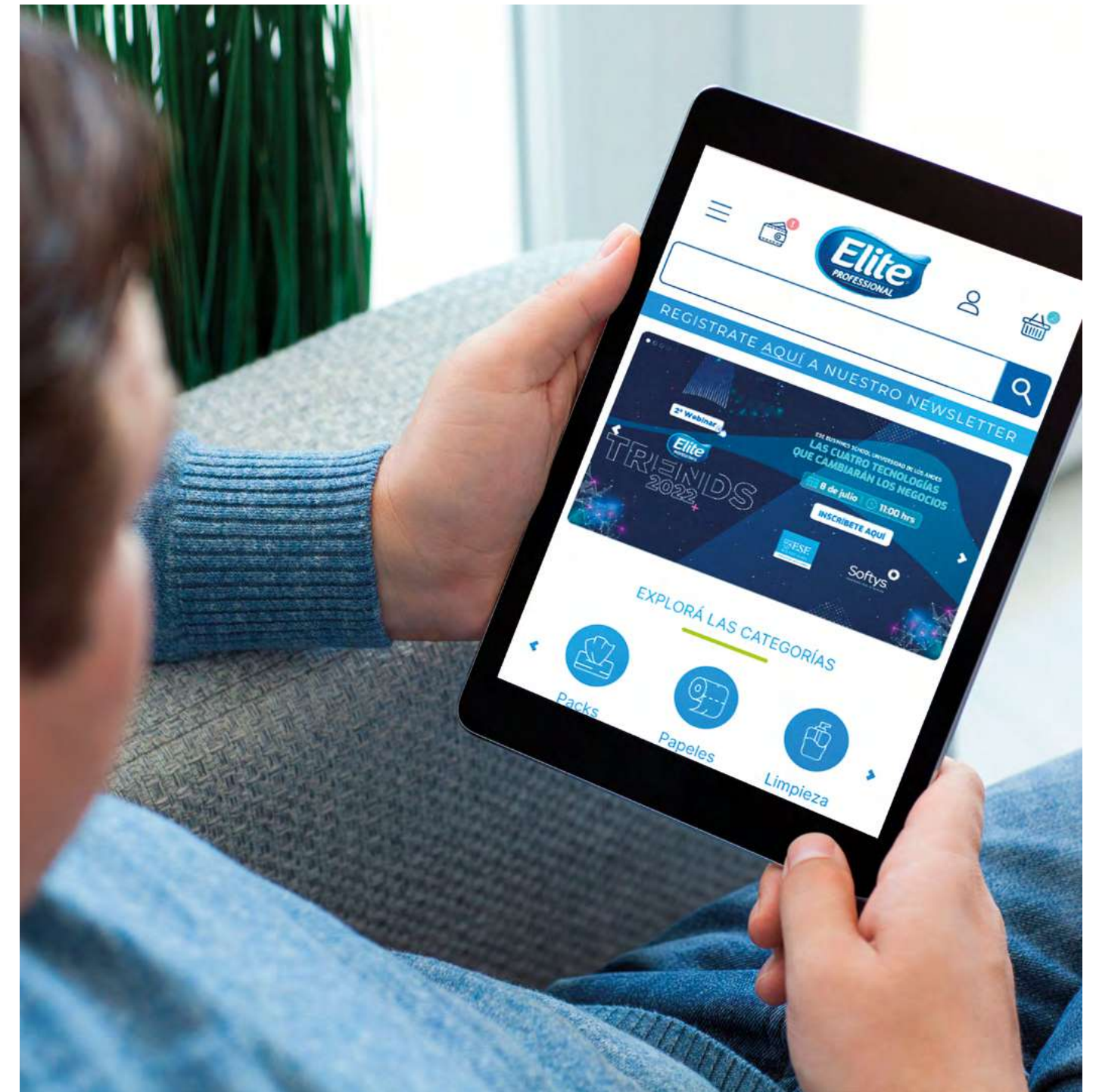
DESEMPEÑO B2B

Ítem	2021	2022
Porcentaje de los ingresos generados en línea	65,2%	68%
Crecimiento de las ventas digitales	103%	41%

Al cierre de 2022, cerca del 75% de las ventas de la línea Away From Home se estaba haciendo a través de e-commerce. Esta cifra representa un crecimiento del 50% en las transacciones de este negocio mediante comercio electrónico.

OTROS AVANCES EN E-COMMERCE

- Capacitación de e-trade. A través de una consultora, en 2022 se capacitó a los equipos comerciales en lo que se refiere a capacidades digitales. Esta actividad se efectuó en Argentina, Perú, México, Chile y Uruguay.
- Se creó el data lake (o repositorio centralizado) de e-commerce. Permitirá hacer analítica avanzada en el modelo B2C para ofrecer recomendaciones personalizadas.





06

Impactos positivos en la cadena de valor

Reutilizar. Hacer más con menos. De nuestro abastecimiento a los residuos que generamos, estamos trabajando por avanzar en la sostenibilidad, cada día. No hay mejor manera de cuidar y de cuidarnos que proteger el planeta. Y como una organización que busca ser un aporte a la sociedad, nuestra gestión ambiental se ha vuelto uno de los corazones del negocio.

Por un futuro sostenible y lleno de cuidados.

Innovación sostenible, abastecimiento responsable y talento diverso

Cada una de nuestras acciones, como personas o como organizaciones, tiene un impacto, deja una huella. Efectos reales y potenciales. **Desde un enfoque proactivo, esto también significa una oportunidad para impulsar impactos positivos relevantes y generar vínculos de mutuo beneficio con los distintos actores involucrados.**

Esa es precisamente la mirada con la que Softys ha decidido abordar su gestión con los stakeholders que se ubican “aguas arriba” de sus procesos (es decir, los proveedores y empresas externas) y en todo lo que se refiere al manejo de las externalidades ambientales de sus operaciones.

Para abordar en el marco de su Estrategia de Sostenibilidad toda esta cadena de valor, la empresa definió en 2021 los focos en los que concentrará su labor de fortalecimiento y desarrollo en los próximos años:

- **Más con menos:** buscamos hacer más con menos, donde personas, activos y la tecnología trabajan bajo un marco de excelencia operacional e innovación sostenible, sinergias que nos permiten facilitar una mejor vida para todos/as.

- **Abastecimiento responsable:** entendemos que nuestra responsabilidad va más allá de aquello que podemos ver en nuestra operación directa, por lo que trabajamos codo a codo con nuestros proveedores, desde una lógica de mejora continua en materias ASG.

- **Talento diverso:** somos multilatinos, diversidad que nos hace grandes, y nuestra cadena de suministro debe ser un reflejo de esta diversidad, la que activa la innovación y nos permite llegar con las mejores marcas y productos a más de 500 millones de consumidores alrededor del mundo.





Más con menos

Queremos construir el mañana, cuidando el hoy. Buscamos reducir sistemáticamente el impacto de nuestras operaciones en el entorno, a través de innovación continua con enfoque de sostenibilidad, la eficiencia de los procesos y en el uso de recursos como el agua y la energía, la disminución de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero y la consolidación y promoción de una cultura interna de respeto con el ecosistema.

Contamos con un marco interno que considera políticas, procedimientos y un sistema de gestión integrado (TPM), y operamos sobre la base de metas cuantificables en los tres aspectos prioritarios de nuestra gestión ambiental:

Agua

Disminuiremos en **40%** el uso industrial de agua por tonelada de producto al 2025
Línea Base 2018: 27,3 m³/t.
Meta 2025: 16,4 m³/t.

17,59 m³ /t
Desempeño 2022

-9,71 m³ /t
Reducción respecto de línea base 2018

89%
Avance hacia la meta 2025

Residuos

Seremos una empresa **Cero Residuos** industriales a relleno sanitario al año 2025
Línea Base 2018: 396.758 t.
Meta 2025: 0 t.

298.767 t
Desempeño 2022

-97.991 t
Reducción respecto de línea base 2018

27%
Avance hacia la meta 2030

Emisiones

Disminuiremos en nuestras emisiones absolutas de GEI (alcance 1 y 2) al 2030
Línea Base 2018: 645 ktCO₂e.
Meta 2030: 323 ktCO₂e.

539 ktCO₂e
Desempeño 2022

-106 ktCO₂e
Reducción respecto de línea base 2018

32,9%
Avance hacia la meta 2030

Cómo fue nuestra gestión ambiental 2022

Tenemos un mapa y tenemos metas. Para cumplir y hacer seguimiento de sus compromisos, cada país dispone de un roadmap de sostenibilidad 2021-2030, con los proyectos concretos que estamos desarrollando. Además, Softys cuenta con un dashboard regional en el que se van actualizando los indicadores asociados a estas iniciativas, lo que facilita una mejor toma de decisiones.

La gestión corporativa en el ámbito ambiental durante 2022 estuvo centrada principalmente en la ejecución de las auditorías internas asociadas al sistema de gestión SIGECUS en el 60% de las plantas productivas. En la misma línea, también se asignó alta prioridad al cumplimiento de metas ambientales entre las que destacan, sobre todo de las relacionadas con:

- El uso de agua industrial en la planta Zárate, de Argentina.
- La gestión de lodos a relleno sanitario en las plantas de Altamira (México) y Santa Anita (Perú).

Durante 2022, además, las áreas de gestión ambiental y Procurement trabajaron en conjunto para incorporar en SAP Ariba un cuestionario con el objetivo de mapear la información de desempeño ambiental de los proveedores. Esta medida apunta a generar a mediano plazo requisitos de cumplimiento ambiental de carácter vinculante en los procesos de licitación.

Principales desafíos de la gestión ambiental de Softys

1. Que las plantas identifiquen e incorporen todos aquellos controles preventivos en sus operaciones que les permitan mitigar aquellas contingencias que potencialmente podrían convertirse en desviaciones de carácter legal.
2. Incorporar el análisis ambiental en el flujo de revisión de todos los proyectos que impliquen modificaciones en las plantas, de manera de identificar las variaciones en los impactos ambientales ya evaluados o nuevos impactos.
3. Identificar los riesgos asociados a los cambios regulatorios en el corto y mediano plazo en todas las plantas y con visibilidad a nivel regional.
4. Incluir el análisis ambiental en la incorporación de nuevos proveedores, como requisitos vinculantes en los procesos de licitación/compra, y las evaluaciones de sus desempeños, durante el período de prestación de sus servicios.



Patricio, Diego y Santiago, Uruguay.





Sin agua, no hay mañana

Softys se ha propuesto avanzar en su compromiso de hacer más eficiente el uso de agua en las operaciones a través de:

- Eficiencias operacionales como el cierre de circuitos internos de las máquinas papeleras y recirculaciones de aguas.
- Proyectos que requieren inversión, como la implementación de sistemas de recuperación de agua.

En estas líneas, una de las plantas que mayores avances alcanzó en 2022 fue Talagante, que redujo en un 22% su uso de agua industrial respecto de 2021. Considerando estos buenos resultados, la compañía buscará extender las medidas ejecutadas en esta operación al resto de sus plantas durante 2023.

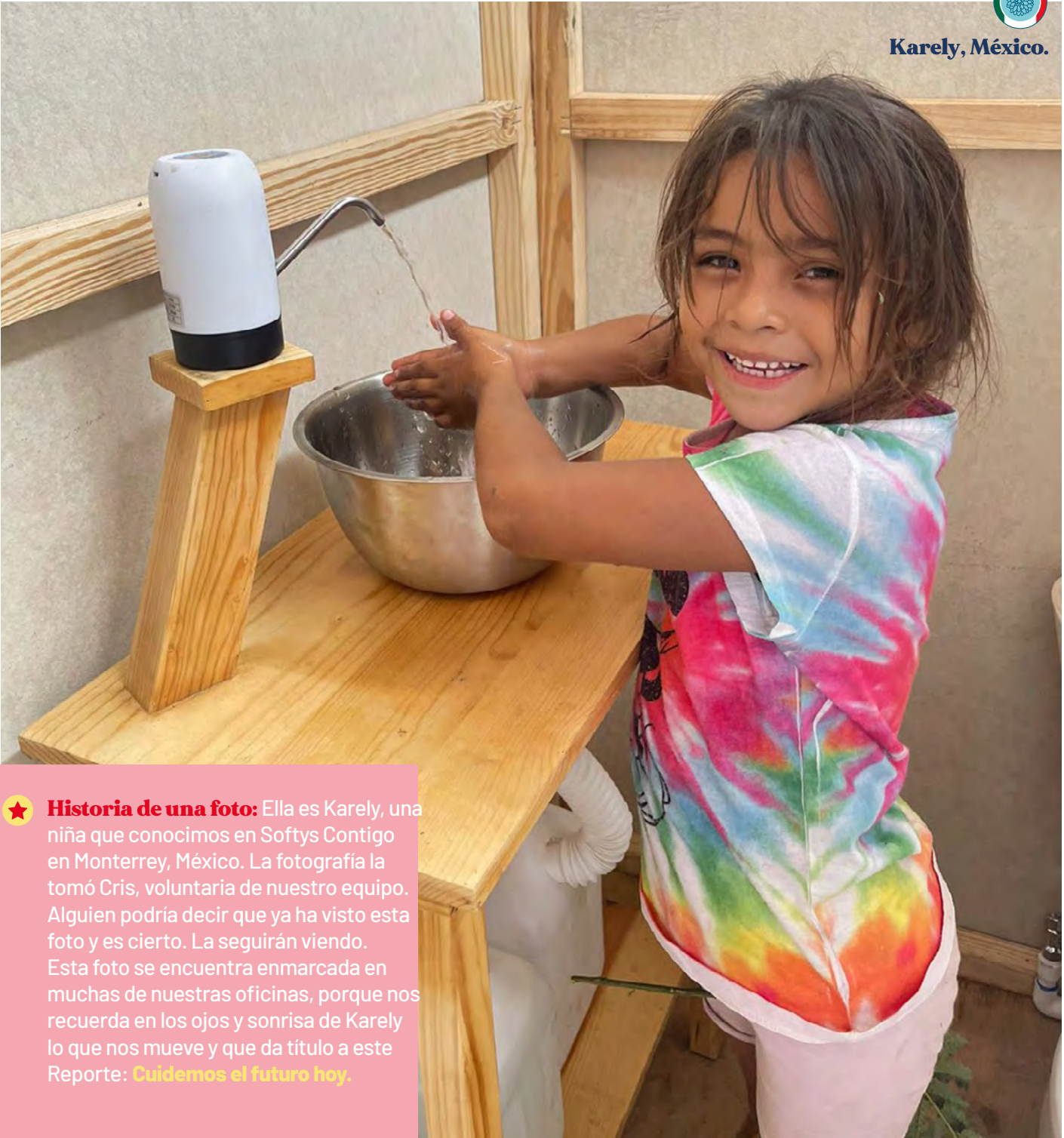
- **Captación:** En 2022, la captación total de agua de la compañía llegó a 15.770.336 m³. Esta cifra es menor que la observada en 2021, cuando este indicador se elevó a 16.170.107 m³. Por su parte, la extracción total de agua en zonas declaradas en estrés hídrico fue de 3.803.434 m³. Contempla las plantas de: Talagante, Puente Alto, Santa Rosa y Arequipa.
- **Uso de agua:** Softys realiza un uso no consuntivo de agua. Esto significa que sus productos no contienen agua más allá de la humedad natural de sus insumos, de lo que se infiere que su pérdida se produce en la evaporación y por lo que queda en menor medida en los residuos de lodos, manteniéndose en ambos casos disponible en el ecosistema.

En 2022, el uso total de agua de la compañía fue de 3.031.910 m³, **un nivel 14,2% menor al registrado en 2021**. Por su parte, el agua utilizada por tonelada de producción alcanzó los 17,59 m³/ton, una reducción de 7,9% respecto del año anterior.

Agua utilizada por tonelada de producción (m³/ton)	2020	2021	2022	
	20,9	19,1	17,59	
Uso de agua (m³/t) por país				
Países	2021	2022		
Argentina		17,5	23,0	
Brasil		23,4	19,3	
Sepac		20,3	18,3	
Chile		20	16,5	
Colombia		14,7	11,6	
México		18,1	16,7	
Perú		13,8	13,0	
Uruguay		19,6	16,2	
Uso de agua (m³)				
2018	2019	2020	2021	2022
2.252.178	3.463.437	3.479.180	3.535.544	3.031.910

- **Calidad del agua:** Respecto de los parámetros de sus efluentes, la empresa opera siguiendo las disposiciones y normativas vigentes en cada país. Durante el año registramos dos incidentes ambientales relacionados con la superación de los límites máximos de descarga:
 - el primero tuvo lugar en la planta Zárate al superarse los lími-

tes máximos de DBO y DQO en la descarga de la planta de efluentes hacia el río.
- el segundo ocurrió en la planta Talagante, por la superación del límite de nitrógeno total Kjeldhal en la descarga de la planta de tratamiento de aguas domésticas hacia el río.



Historia de una foto: Ella es Karely, una niña que conocimos en Softys Contigo en Monterrey, México. La fotografía la tomó Cris, voluntaria de nuestro equipo. Alguien podría decir que ya ha visto esta foto y es cierto. La seguirán viendo. Esta foto se encuentra enmarcada en muchas de nuestras oficinas, porque nos recuerda en los ojos y sonrisa de Karely lo que nos mueve y que da título a este Reporte: **Cuidemos el futuro hoy.**



Karely, México.

Innovando frente a los residuos

Las operaciones de Softys generan tres tipos de residuos principales:

- 1- Lodos papeleros provenientes de las plantas de tratamiento de efluentes, generados en los procesos productivos de fabricación de papel tissue.
- 2- Residuos de rechazo de pulper, como residual de la selección de materia prima reciclada, generado en los procesos productivos de fabricación de papel tissue.
- 3- Scrap de pañales de adulto y bebé, y de toallas femeninas, generado en los procesos productivos de fabricación de productos de cuidado personal.

El objetivo de la compañía es valorizar la mayor cantidad posible de estos materiales y disminuir su generación mediante procesos más eficientes en todas las operaciones y plantas, de manera de avanzar en el cumplimiento de las metas planteadas en estas materias.

Durante 2022, los países que más se destacaron por los esfuerzos impulsados en estas direcciones fueron los siguientes:

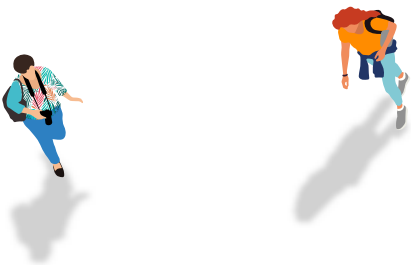
- Brasil (Caieiras): mientras que en 2021 alcanzó un 34% de valorización energética de lodos, en 2022 logró un 80% en promedio.
- Brasil (Sepac): en 2022 redujo en un 64% el envío de lodos a relleno sanitario en comparación con 2021, como resultado de las mejoras aplicadas en el sistema de deshidratado de lodos y la reforma al quemador de lodos. Esta planta es la segunda, después de Colombia, en encontrar una solución de valorización a este residuo. Durante 2022 alcanzó un 68% de valorización mediante el reciclaje de este residuo para la elaboración de maderas plásticas, a través de la empresa InBrasil.
- Perú (Santa Anita): logró encontrar una alternativa de valorización de lodos, mediante el reciclaje de estos residuos para la elaboración de un "topsoil", material utilizado en la construcción. Esto le permitió a Santa Anita valorizar en promedio alrededor del 47% de los lodos papeleros generados.

Generación de residuos según tipo (toneladas)

Categoría	2020	2021	2022
No peligroso	477.017	461.945	485.256
Peligroso	1.008	1.481	1.127
Total	478.025	463.426	486.383

Residuos no peligrosos según método de tratamiento (toneladas)

Categoría	2020	2021	2022
Valorización	19%	24%	38%
Disposición final	81%	76%	62%

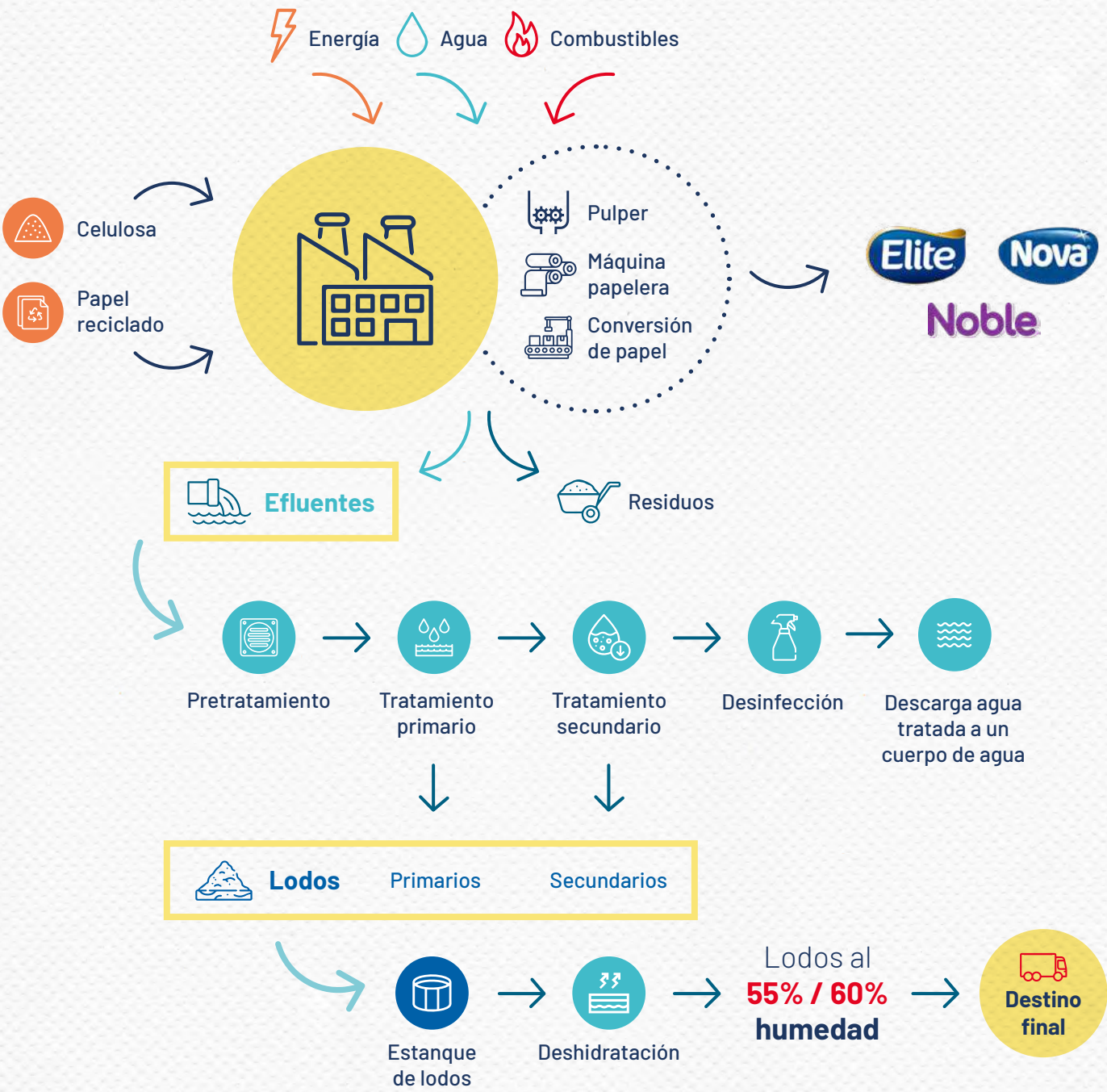


Fábrica de ladrillos hechos de lodos papeleros.





La ruta del lodo papelerero



Te lo explicamos...

Los principales insumos requeridos para la fabricación de papel tissue son las fibras recicladas y/o celulósicas (materia prima) y agua. Durante este proceso, se generan residuos líquidos que posteriormente son conducidos a una Planta de Tratamiento de Efluentes, cuyo objetivo es descontaminar las aguas y retornarlas limpias a los distintos cursos de agua (ríos, mares y arroyos). A esto lo llamamos "línea de agua", mientras que al residuo semisólido resultante de este proceso le llamamos "lodo papelerero".

El lodo papelerero se obtiene de dos etapas principales: (1) el tratamiento primario, que es la separación física del lodo con el agua y (2) el tratamiento secundario, que es la degradación biológica que realizan las bacterias

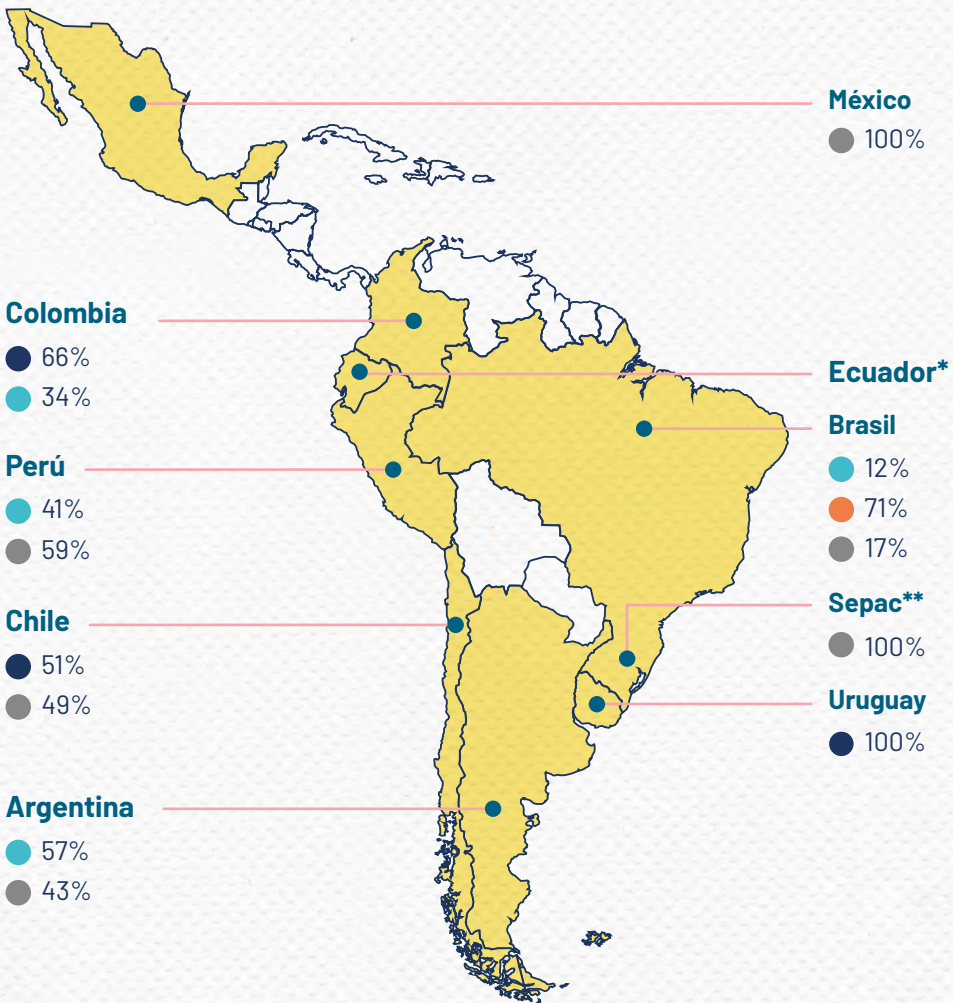
para remover la materia orgánica contenida en el agua. Ambos lodos son conducidos a un proceso de deshidratación, para remover parte de su humedad, y así poder trasladarlos a los distintos destinos.

Sabías que...

El principal residuo de nuestras operaciones corresponde al lodo papelerero. Sólo durante 2022 se generaron 402.481 toneladas, es decir, un 83% del total de todos los residuos generados en todos los países. De ese total, un 64% tuvo como destino relleno sanitario, mientras que el 36% restante se valorizó como compostaje, reciclaje y/o valorización energética, aprovechando al máximo sus propiedades, evitando que se conviertan en un desperdicio. Si lo comparamos con el desempeño 2021, tuvimos una mejora en valorización de 15 puntos porcentuales.

Tipos de tratamiento de lodos (Ref.2022)

- Compostaje
- Reciclaje
- Valoración energética
- Relleno sanitario



* Por el tipo de proceso productivo que tiene Ecuador no genera lodos papeleros.
** Si bien Sepac envió el 100% de sus lodos a relleno sanitario, durante 2022, debido a las reformas realizadas en el proceso de deshidratación de lodos, como también, al sistema de secado y quemado, generó 9.310 toneladas de lodos, lo cual significó una disminución de 15.942 toneladas (63%) respecto al año anterior.



Cuidando la energía

Si bien en materia energética Softys no ha declarado una meta específica, el objetivo general de la compañía en este ámbito es **continuar reduciendo el consumo energético de todas sus plantas y operaciones**.

Durante 2022, el consumo de energía de la compañía llegó a 3.665 GWh, un nivel que representa un aumento del 9% respecto del registrado el año anterior.

Consumo de energía (GWh)	2020	2021	2022
Gas natural	2.043	1.972	2.116
Electricidad (comprada)	847	908	241
Electricidad no certificada	-	-	808
Biomasa	431,3	465	25
Biomasa no certificada	-	-	439
Gas Licuado de Petróleo (GLP)	3,7	9	31
Diésel	1,4	2	4
Petróleo 6	0,2	0,3	-
Total	3.423,4	3.356,3	3.665

Después de un año enfocado en auditorías a nuestros procesos de gestión ambiental y fijar nuevas metas, podemos seguir avanzando en nuestro roadmap al 2030. Nuestro uso de agua, **la disminución de emisiones y el compromiso de convertirnos una organización cero residuos son el corazón de la ruta que trazamos para contribuir a un futuro mejor.**

Repensando nuestros materiales y embalajes

En 2022, Softys empleó para la elaboración y empaque de sus productos un total de 1.555.222 toneladas de materiales. El mayor volumen de estos insumos correspondió a materiales renovables, los que representaron el 89,5% del total utilizado.

Materiales utilizados (toneladas)

Categoría	2020	2021	2022
No Renovable	144.445	159.315	163.734
Reciclado	92	102	125
Virgen	144.353	159.213	163.609
Renovable	1.161.315	1.108.467	1.391.488
Reciclado	3.767	6.094	5.425
Recuperado	341.704	408.229	452.650
Virgen	815.844	694.144	933.412
Total general	1.305.760	1.267.782	1.555.222



Despensa Social , Chile.





Trabajando la Huella de carbono

Para la disminución de nuestra Huella de Carbono, en Softys **nos estamos apoyando principalmente en la implementación del Sistema de Gestión de Energía (SGEn)** instalado en la mayoría de las plantas y en la identificación y análisis de aquellos puntos en donde se concentran las mayores emisiones, para definir qué alternativas o sistemas de mitigación se pueden habilitar.

Cabe consignar que en las operaciones de la compañía la mayoría de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero, asociadas a nuestra meta 2030, provienen del consumo de combustibles fósiles dentro de las mismas plantas (Alcance 1). Por lo mismo, nuestro mayor desafío en este ámbito de gestión es buscar opciones que nos permitan dejar de depender de estos combustibles contaminantes, pero que a su vez sean técnica y económicamente factibles de incorporar.

Al respecto, se puede mencionar que en 2022 se inició un proyecto piloto que busca reemplazar el uso del gas natural por energía eléctrica en nuestras máquinas papeleras.

Esta iniciativa se ejecutará formalmente durante 2023 en la planta de Santa Anita, en Perú, y a partir de sus resultados evaluaremos si es posible replicarla en el resto de las plantas como principal herramienta para alcanzar la meta de reducción del 50% de emisiones de GEI al año 2030.

Emisiones de gases de efecto invernadero	2020	2021	2022
Alcance 1 (emisiones directas) en ktCO ₂ e	396	383	393
Alcance 2 (emisiones indirectas) en ktCO ₂ e	160	131	146
Alcance 3 (emisiones indirectas asociadas con la cadena de suministro) en ktCO ₂ e	2.053	2.195	2.329
Total Huella de Carbono (ton CO ₂ e)	2.608	2.709	2.868
Intensidad de las emisiones de GEI (alcances 1 y 2) kgCO ₂ e/ton	481	449	458

Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire

Tipos de emisiones	2020	2021	2022
Emisiones NO _x (ton/año)	539	187	565
Emisiones SO _x (ton/año)	13,7	1,6	20
Material particulado (MP) / (ton/año)	384	189	194

Le damos al agua el respeto y cuidado que merece, como el corazón del mañana. Ponemos nuestra creatividad y talento al servicio de la sostenibilidad, buscando nuevas maneras de reutilizar nuestros residuos. Avanzamos con la responsabilidad de minimizar nuestra huella, con paso fuerte hacia un porvenir que sea el mejor para nuestros colaboradores y clientes, nuestra empresa y nuestro planeta.

Abastecimiento Responsable

En Softys impulsamos con nuestras empresas proveedoras **una relación duradera y de mutuo beneficio, basada en el diálogo continuo, el cumplimiento de los compromisos y el interés por avanzar de manera conjunta hacia un modelo sostenible de operaciones**, que nos permita potenciar nuestros impactos positivos en el entorno y mitigar posibles externalidades no deseadas.

Ponemos especial énfasis en el desarrollo de las empresas de menor tamaño, motor de las economías locales y grandes generadoras de empleo, y en el alineamiento de nuestras empresas proveedoras críticas con los estándares económicos, sociales y ambientales que nos distinguen como organización.

Perfil de los proveedores de Softys

Categoría	2020	2021	2022
Número total de proveedores	6.907	7.428	6.888
Número de proveedores PYME	3.105	2.376	2.242
Número de proveedores locales	-	6.881	6.538
Días promedio de pago a proveedores	50	49	40
Días promedio de pago a PYMES	31	24	31

Nota 1: Los proveedores locales corresponden a los que están dentro del mismo país de operación.
Nota 2: Los proveedores pymes son aquellos de menor tamaño que responden a las definiciones regulatorias locales vigentes en cada país de operación.
Nota 3: En Chile, el promedio de pago de pymes no supera los 7 días.

Proveedores por origen	2020	2021	2022
Porcentaje de proveedores de SOFTYS que son empresas locales (originarias de los países en donde opera)	94%	93%	95%
Porcentaje proveedores de SOFTYS que son empresas extranjeras (no originarias de los países donde opera)	6%	7%	5%



★ **Historia de una foto:** el Hotel Dorizzon destaca por su fuente de agua sulfurosa, que es una de las muchas que se encuentran en Mallet, a las que se asignan propiedades curativas.

“Para nosotros en Hotel Dorizzon, Softys Sepac es nuestro mayor y principal cliente, tanto en términos de ingresos como de tiempo de asociación. Hace 19 años que nos atendemos recíprocamente, abasteciendo de alimentos a sus colaboradores, y Softys Sepac es proveedor de papel higiénico, servilletas y toallas de papel. A lo largo de todos estos años **hemos acompañado la evolución de esta empresa en la aplicación de recursos encaminados al bienestar de sus colaboradores y sus familias, incentivando así cada vez más a nuestra empresa y también a las de nuestro municipio a invertir en calidad de vida**”.

Luis Cezar, Brasil.





Nuestra Política de Abastecimiento Responsable

Desarrollada en 2021, nuestra política de Abastecimiento Responsable define las directrices que deben cumplir todos nuestros procesos de compra, de manera de **garantizar que cada una de sus etapas sean trazables, auditable y transparentes**, y asegurar las mejores condiciones de competitividad, con **acuerdos éticos, honestos y justos, que generen valor recíproco para ambas partes**.

En materia de integridad, entre otras disposiciones, este documento establece que todo proveedor nuevo y los de carácter crítico o estratégico deben firmar cada tres años una declaración en la que afirmen conocer y aplicar nuestros lineamientos éticos, ambientales y normativos.

Para cada proceso de licitación estratégica, además, señala que el proveedor deberá firmar una declaración en la que indica conocer las directrices corporativas en materias como prevención del delito, anticorrupción o conflicto de intereses.

Para difundir esta Política, tanto a nivel interno como externo, en 2022 se elaboró material gráfico con algunos de sus principales aspectos. Durante el último año, además, como parte de la actualización de este documento, publicamos la versión 2.0 del Procedimiento de Compras, en el que incorporamos temas relacionados con la experiencia de operación y las observaciones de auditoría interna.

Instancias de diálogo con los proveedores

En 2022, organizamos la segunda versión del Softys Business Partner Awards, una instancia de encuentro con los proveedores en la que contemplamos un espacio denominado “Call To Action”, en el cual buscamos recoger -mediante un formulario dispuesto en el Portal de Proveedores- propuestas de mejora e innovación de parte de nuestras empresas externas. Realizada de manera telemática y presencial, en esta segunda edición del evento participaron 898 proveedores (885 de los cuales se conectó vía streaming) y recibimos un total de 29 proyectos.

Este espacio de diálogo se suma al Portal de Proveedores, plataforma a la que las empresas pueden ingresar desde el sitio web de Softys (<https://www.softys.com/es/>) o accediendo directamente a la dirección <https://www.portalproveedorsoftys.com/es/>.



Nuestras metas al 2025 y evaluación ASG

En línea con esta mirada, y para que la relación con los proveedores se convierta en un aporte real al desarrollo sostenible de los países en los que operamos, en el ámbito del abastecimiento responsable nos planteamos como compañía dos metas al año 2025:

- Lograr que el **100%** de los proveedores críticos transparenten su gestión ASG en nuestras plataformas de gestión de proveedores.
- Lograr el **100%** de certificación en la cadena de custodia.

Para avanzar en el primero de estos compromisos, desde 2021 realizamos evaluaciones de sostenibilidad a nuestros proveedores críticos para conocer su nivel de desarrollo en los ámbitos ambiental, social y de gobernanza, y generar a partir de estos diagnósticos planes de acción correctivos cuando se identifican cumplimientos bajo los estándares esperados.

Con el apoyo de la consultora Ecovadis, en 2022 evaluamos a 23 proveedores críticos, todos los cuales obtuvieron puntajes

superiores al mínimo establecido. Estos proveedores se suman a los 33 que en 2021 pasaron por estos controles.

Además, todos los proveedores nuevos de la compañía, al momento de establecer una relación comercial con Softys, son chequeados y evaluados en Gesintel y/o con los criterios del Down Jones, para verificar su nivel de compliance y prevenir de esta manera el riesgo de delitos.

“Buscamos en primer lugar **reconocer y agradecer la contribución de nuestros proveedores en el logro de nuestro propósito en el cuidado de nuestros consumidores**, haciendo llegar a millones de personas productos de primera necesidad a través de nuestras marcas. Estamos convencidos del gran beneficio de trabajar en estrecha colaboración con nuestros proveedores para el logro de nuestro propósito”.

Mónica, Corporativo.





CÓMO CONTROLA SOFTYS EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO DE SUS PROVEEDORES

- **Cumplimiento de la normativa laboral:**
 - Dependiendo del país, existe un área de control contratista o una consultora externa que asegura mensualmente el cumplimiento por parte del contratista de las leyes laborales correspondientes.
 - En general, cuando un proveedor incumple, se le notifica, para que solucione el problema, con un enfoque de mejora continua.

- **Cumplimiento de la normativa ambiental:**
 - En este ámbito, se monitorea a los proveedores críticos o estratégicos de Insumos a través de Ecovadis. La periodicidad de estos controles puede ir de 1 a 5 años, dependiendo del puntaje obtenido por cada empresa.
 - La Política de Abastecimiento Responsable define que para incumplimientos reiterados se podrá terminar la relación contractual.



Karen y Deyanira, México.



Aliados en el desarrollo de las comunidades

Somos parte de las comunidades que nos acogen en los ocho países de Latinoamérica donde estamos presentes. Nos reciben generosamente, y buscamos ofrecerles a cambio mejoras en su calidad de vida. Juntos, colaboradores y vecinos, vamos creando un futuro mejor para todos; uno más verde, uno más igualitario, uno donde el desarrollo global crece mano a mano con el local. Queremos ser buenos vecinos, y buscamos potenciar cada localidad, con sus maravillosas y múltiples particularidades.

Juntos, mano a mano.



★ **Historia de una foto:** Sebastián y el equipo se encargaron de cocinar tallarines para más de 100 voluntarios y vecinos en Softys Contigo Talagante. Del resultado no hablaremos, pero el empeño fue notable.

Sebastián, Rubén, Miguel y Néstor, Chile.



Mano a mano con las comunidades

Nos importan las personas, y queremos proveer cuidado en todas las instancias en las que nos relacionamos. En Softys **estamos convencidos de que el futuro de la empresa está profundamente vinculado con el éxito y el desarrollo de las comunidades con las que nos relacionamos.**

Nuestro propósito es aportar al crecimiento de las zonas en las que operamos entregando conocimientos, herramientas y recursos que garanticen su bienestar y contribuyan a generar valor de largo plazo, para de esa manera también asegurar la proyección de nuestro negocio.

Nuestra compañía opera en ocho países de Latinoamérica y se relaciona con más de 20 comunidades en distintos territorios, cada una de las cuales tiene sus propias características, necesidades, aspiraciones y sueños.

Para construir con todas ellas una relación sólida y de mutuo beneficio, que reconozca las particularidades de cada contexto, pero que a su vez responda a lineamientos corporativos estandarizados, disponemos de una Política de Relacionamento Comunitario, marco que define tanto la oferta de valor que presentamos a los territorios y zonas de influencia, como los sistemas de seguimiento y gobernanza que requiere la gestión en estas materias.



Ejes de nuestra acción comunitaria



Nuestra Política de Relacionamento Comunitario se estructura sobre cinco focos prioritarios de trabajo, cuyo nivel de profundidad se determina en cada planta en función de la realidad y las condiciones propias de la zona. Estas líneas son:



Comprensión territorial

Conocer el contexto y desde ahí plantear la mejor estrategia de relacionamiento y contribución al desarrollo local.



Vinculación comunitaria

Acciones y programas que nos permitirán generar cercanía, confianza y un diálogo sistemático, permanente, trazable y transparente con los actores sociales.



Gestión ambiental

Abordar temas materiales ambientales, con especial énfasis en agua, residuos y emisiones, dado los compromisos de desarrollo sostenible de Empresas CMPC al 2025 y 2030, a los cuales adherimos desde Softys.



Buen vecino

Robustecer el sistema de gestión oportuna y preventiva de contingencias socio-comunitarias y socio-ambientales, para así avanzar hacia una lógica de cero impactos en las comunidades donde operamos.



Desarrollo local

Estructurar nuestra oferta de valor al territorio, relevando así nuestro rol como actores clave en el desarrollo local de las comunidades donde operamos, donde el programa Softys Contigo nos permite generar impactos reales, acercando el cuidado y la higiene a las personas.

Involucrarse, hacerse cargo, transformar, trascender, contribuir con nuestra gota de agua al desarrollo de las comunidades que nos acogen, desde aquello que nos moviliza: **el cuidado.**

Metas en Relacionamento Comunitario

Para avanzar de manera concreta en nuestro objetivo de aportar valor a las comunidades, en Softys establecimos dos metas a alcanzar al año 2025, compromisos en los que durante 2022 logramos importantes avances:

Meta 1: Lanzar y socializar la Política de Relacionamento Comunitario de Softys, nuestro estándar regional en la materia.

AVANCES:

- Organizamos un Ciclo de Formación en Relacionamento Comunitario con la Pontificia Universidad Católica de Chile. La actividad se efectuó con alcance regional y en ella participaron en promedio 170 personas.
- Diseñamos un Procedimiento de Atenciones a la Comunidad, cuyo objetivo es apoyar a Softys y sus filiales en la recepción, gestión y cierre de comunicaciones con nuestros actores de interés comunitarios.
- Codiseñamos el Procedimiento de Mapeo de Actores Territoriales, que nos permitirá establecer un estándar regional para estos procesos.
- En el marco de la elaboración de la nueva Política Regional de Donaciones de Softys, efectuamos un diagnóstico de estos procedimientos a nivel regional.

Meta 2: Contar con planes de relacionamiento comunitario activos y actualizados en plantas críticas al 2025.

AVANCES:

- Inauguramos el proyecto comunitario Batallón Callao, en la Planta Santa Anita (Lima, Perú). Esta iniciativa fue desarrollada gracias al trabajo colaborativo entre Softys, la comunidad y autoridades locales, y considera obras de asfaltado de vía, la colocación de postes de iluminación y la construcción de veredas en el Pasaje Batallón Callao. El proyecto tuvo un costo de US\$185.000, fue financiado integralmente por la empresa y su ejecución estuvo a cargo de la Municipalidad de Santa Anita. Con la recuperación de una zona con problemas de inseguridad ciudadana e insalubridad, esta obra beneficiará a más de 6 mil personas.

Ladysoft con nuestros vecinos

A lo largo del año, Ladysoft realizó una serie de campañas y actividades en terreno con las mujeres de las comunidades vecinas, educando sobre la importancia de la higiene menstrual.



Ángela y Daniela, Ecuador.



**Con todos los
acentos, los sones,
los colores y aromas
de nuestra región
latinoamericana,
materializamos el
propósito de cuida-
do de nuestras
marcas, actuando
juntos, hoy, para
el mañana.**



Potenciando el desarrollo local

El desarrollo local es uno de los cinco ejes del trabajo que impulsa Softys en el ámbito de las relaciones comunitarias. Se despliega a través de tres líneas de acción que buscan representar un canal de aporte directo a la comunidad:



Contratación local

Uno de los principales aportes que hacemos al desarrollo local se relaciona con el empleo directo e indirecto que entregamos en las distintas zonas donde operamos.



Proveedores locales

Las compras a proveedores locales nos permiten ser un aporte al fomento productivo en los territorios donde estamos presentes, generando así lógicas de encadenamiento productivo.



Softys Contigo: Más cuidado para todos

Programa regional de inversión, que hace del cuidado y la higiene nuestro propósito social.

La experiencia compartida entre las comunidades, voluntarios de Softys y Techo **es el alma de Softys Contigo**, lo que nos diferencia y nos hace ir más allá.

La potencia de Softys Contigo: materializa nuestro propósito de cuidado

Alineada con los ODS 6 (Agua Limpia y Saneamiento) y 17 (Alianzas para Lograr los Objetivos), esta iniciativa surge como prolongación del programa Softys Water Challenge (SWC) que Softys desarrolla desde 2020 en alianza con la fundación Amulen y el Centro de Innovación UC, y cuyo objetivo es apoyar emprendimientos dedicados a la innovación hídrica que mejoren el acceso a este recurso en las comunidades más deficitarias de América Latina.

En ese contexto, en 2021 nace Softys Contigo como el primer programa de inversión social de la compañía con carácter regional y con un alcance que, además de la dimensión de acceso al agua del SWC, incorpora los objetivos de saneamiento, educación en higiene y ayuda oportuna.

Agua y saneamiento



Tenemos claro que el agua es un elemento fundamental para la higiene y que en Latinoamérica existe una importante problemática en relación con el saneamiento.

Según datos del Banco Interamericano de Desarrollo, casi un 30% de la población latinoamericana no dispone de agua potable gestionada de manera segura y un 30% no tiene acceso a saneamiento.

Educación en higiene



Sabemos que, para desarrollar una experiencia realmente exitosa y perdurable, se deben dejar capacidades instaladas en los territorios, las comunidades y sus habitantes.

En este sentido, uno de nuestros focos es la educación en higiene, donde justamente nuestras marcas tienen un importante rol que desempeñar.

Ayuda oportuna



Queremos estar siempre presentes, especialmente en los momentos más complejos de crisis o emergencia.

Bajo este eje, se llevan a cabo todas las acciones sociales de donación, aportes y ayuda en productos destinada a los 8 países donde tenemos presencia operacional.

Cañete, Perú.





Inspirado en nuestro propósito de cuidado a las personas y las comunidades, Softys Contigo es un programa diseñado a cinco años y que contempla como una de sus principales metas en **el pilar Agua y Saneamiento la habilitación al 2026 de 2.000 soluciones en estas materias.**



MEDIDAS EN AGUA Y SANEAMIENTO

En mayo del año pasado, en Caieiras, Brasil, Softys anunció como primera medida para avanzar en estos compromisos una inversión de US\$ 6 millones orientada a dar acceso a agua y saneamiento a los habitantes de campamentos y asentamientos populares de ocho países de América Latina, un proyecto que beneficiará directa e indirectamente a cerca de 45 mil personas.

En la misma ocasión, la compañía anunció que dicha iniciativa la realizará en alianza con la Fundación TECHO, en un acuerdo que contempla la implementación de:

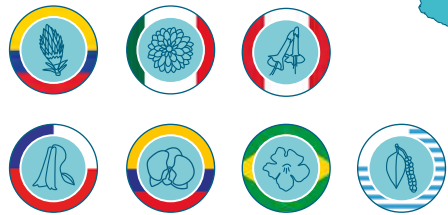
1.250
unidades
sanitarias

591
soluciones de
agua potable

34
sistemas de
captación de
aguas lluvias
para consumo
humano

119
lavamanos
comunitarios

Estas instalaciones serán construidas en comunidades en **Chile, Brasil, México, Perú, Colombia, Argentina, Ecuador y Uruguay**, todos ellos países donde Softys y TECHO están presentes.



PASOS DEL AÑO 2022

Se construyeron **127 soluciones de agua saneamiento e higiene** en cinco países de Latinoamérica:

71 soluciones sanitarias

17 lavamanos comunitarios

39 soluciones de agua segura

Se desarrolló un programa de voluntariado corporativo a nivel regional, a través del cual se movilizaron **680 voluntarios de Softys.**

Las iniciativas impulsadas **beneficiaron a 18 comunidades** en Brasil, Chile, Ecuador, México y Perú.

2.400 personas impactadas directamente

1.600 personas impactadas indirectamente

CASOS DESTACADOS DE COMUNIDADES BENEFICIADAS

- **Ribera del Río (Talagante, Chile):** en esta comunidad se realizaron 3 jornadas de voluntariado corporativo, en las que participaron 145 voluntarios de Softys y 68 voluntarios de la comunidad y TECHO. Su trabajo permitió habilitar 22 soluciones sanitarias, lo que benefició directamente a 100 personas e indirectamente a 77.
- **Tekoa Itakupe (Río de Janeiro, Brasil):** se construyeron 5 soluciones sanitarias con la tecnología israelí Home Biogás. Este sistema convierte los residuos sólidos en biogás que entrega energía para cocinar y calefaccionarse. Además, transforma los líquidos en fertilizante líquido, altamente valorado para los cultivos de las comunidades. Esta iniciativa involucró la movilización de más de 30 voluntarios de Softys y benefició directamente a cerca de 180 personas e indirectamente a 360.
- **Fincas Delias (Durán, Ecuador):** con el apoyo de más de 130 voluntarios de Softys, en esta comunidad se implementaron 15 soluciones sanitarias y 7 torres de agua. Estas obras favorecieron a más de 100 personas de manera directa y a 64 de forma indirecta.



Anita, Chile.



EDUCACIÓN EN HIGIENE Y AYUDA OPORTUNA

- En Brasil se desarrollaron 14 jornadas de educación en higiene para niños y niñas, en las que participaron unas 200 personas. Estas jornadas fueron ejecutadas por voluntarios de Softys y consideraron actividades artísticas y diálogos relacionados con la higiene personal.
- Adicionalmente, se realizaron durante el año 6 jornadas de educación en higiene como activación de las marcas de Softys:
 - Con Ladysoft se efectuaron 4 jornadas de educación en higiene femenina en Chile, Ecuador y Brasil, en las que participaron cerca de 60 mujeres y adolescentes.
 - Con Babysec se desarrolló una jornada de educación en higiene en Chile, durante la cual, con apoyo de la Fundación CMPC,

se entregaron consejos de estimulación temprana y de crianza respetuosa para padres, madres y cuidadores. La actividad se realizó en el Campamento Ribera del Río, en Talagante.

- Con Ladysoft, Nova, Elite y Babyec se efectuó en Perú una jornada de educación en higiene en la que participaron unas 200 personas de la comunidad de Arena Baja en Cañete.

- En el marco del pilar de Ayuda Oportuna, mediante donaciones, entregamos apoyo a comunidades en situación de carencia ante catástrofes y emergencias. Además, aportamos más de US\$300.000 en productos para comunidades en situación de vulnerabilidad en toda la región.



Gonzalo, Luis Felipe y Washington,
junto al Alcalde de Caieiras,
Gilmar Soares Vicente, Brasil.

Uno de nuestros ejes es el poder de las alianzas. Quizás solos podríamos intentar hacer algunas cosas más rápido, pero estamos seguros de que **juntos, llegamos más lejos.**



★ **Historia de una foto:** Durante el año 2022 realizamos actividades de educación en higiene en la comunidad indígena Tekoa Itakupé que, sorprendentemente, se ubica en medio de la metrópolis de Sao Paulo. Por la calidez y cariño de las familias, fue una de las actividades que más recordamos del año y seguro repetiremos.

Eli, Tekoa Itakupé, Brasil.





Alcance y metodología





Sobre este Reporte

Este informe fue elaborado conforme a los Estándares GRI. Representa, además, la comunicación de los progresos de Softys para el cumplimiento de los compromisos del Pacto Global, organización de la que forma parte desde el año 2021.

El alcance de la información que se entrega a través de este Reporte comprende a todas las sociedades que integran Softys en los ocho países de América Latina en donde la organización cuenta con operaciones.

Las cifras de desempeño que se incluyen en este documento, por su parte:

- Fueron inicialmente entregadas por las áreas responsables de la empresa y posteriormente validadas por las respectivas gerencias. Teniendo en consideración esta aprobación, no fue necesario desarrollar un proceso de verificación de este informe por parte de un tercero.

Materialidad

Este reporte se desarrolló considerando los principios generales y de contenido que establecen los Estándares GRI.

Principios generales

Precisión
Equilibrio
Claridad
Comparabilidad
Fiabilidad
Puntualidad

Principios de contenido

Contexto de sostenibilidad
Exhaustividad
Inclusión de los grupos de interés
Materialidad



- Se complementan en algunas secciones con datos de años anteriores para evidenciar la evolución favorable que registran los principales programas de gestión e indicadores estratégicos de la compañía.

Para enviar preguntas, sugerencias y comentarios respecto de los contenidos de este Reporte, pueden contactarse con el gerente Legal, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad Corporativo de Softys, Cristóbal Somarriva, a través del correo csomarriva@softys.com.

Más información sobre la empresa y sus planes de sostenibilidad se puede encontrar en el sitio web www.softys.com

A partir de estos lineamientos, la empresa desarrolló un proceso de materialidad para identificar los temas más relevantes que debía incluir en este documento. Con el objetivo de alinear los contenidos del Reporte a las expectativas de información de los grupos de interés de Softys, este ejercicio contempló las siguientes etapas y acciones asociadas:

• Etapa 1: Comprensión del contexto y la actividad de la organización

Con el fin de entender las particularidades del negocio y la compañía, se revisaron políticas, estrategias y procedimientos internos, resultados corporativos, marcos normativos, encuestas a grupos de interés, contexto de sostenibilidad, entorno económico, marco cultural interno, presencia de la industria en la prensa y reportes de entidades similares. En esa fase también se analizó en profundidad el estudio de materialidad efectuado por CMPC en el año 2022. Con el objetivo de servir de base de la nueva Estrategia de Sostenibilidad que se encuentra elaborando la matriz, este análisis involucró la revisión de las prioridades de los principales calificadores internacionales en materias ASG, un benchmark entre empresas de referencia de las industrias de celulosa, packaging, envases y embalajes, además de entrevistas a 12 gerentes, 3.358 colaboradores y 1.129 represen-

tantes de stakeholders externos, como clientes, proveedores, medios de comunicación, inversionistas y bancos.

• Etapa 2: Identificación de impactos

A partir de esta revisión documental, se elaboró un listado inicial de 90 impactos potenciales y reales (52 negativos y 38 positivos), que la organización, por las características de su actividad, puede provocar.

• Etapa 3: Evaluación de impactos

Este listado inicial fue evaluado a partir de los criterios definidos por GRI para cada tipo de impacto. Los resultados de este proceso permitieron establecer un umbral de publicación sobre la base del cual se redujo a 52 el número de impactos (32 negativos y 20 positivos).

• Etapa 4: Priorización de impactos más significativos

Esta nueva lista se priorizó internamente y luego se cruzó con los indicadores temáticos GRI, lo que permitió establecer de manera definitiva los temas materiales a reportar. Para finalizar, este listado de temas materiales fue validado por el gerente Legal, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad Corporativo de Softys.

LISTA DE TEMAS MATERIALES

E-commerce y Transformación Digital	Capacitación y Desarrollo de las Personas	Beneficios y Conciliación Laboral
Abastecimiento Responsable	Sindicalización y Negociación colectiva	Inclusión y Diversidad
Valor de marca	Salud y Seguridad	Ética Publicitaria
Innovación de Productos	Ética e Integridad	Experiencia Clientes y Consumidores
Uso eficiente del agua	Gestión de residuos	Huella de Carbono
Talento	Relacionamiento Comunitario	Desarrollo Local
Impactos Económicos	Libre Competencia	Fiscalidad



Índice de contenidos GRI

Declaración de uso	GRI 1 usado	Estándares Sectoriales GRI aplicables
Softys ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de diciembre del mismo año.	GRI 1: Fundamentos 2021	No existen Estándares Sectoriales Aplicables

Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión	Nº Ref. del Estándar Sectorial Gri
Contenidos generales				
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	8,16, 18-19		
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	166		
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	166		
	2-4 Actualización de la información	166		
	2-5 Verificación externa	166		
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	26, 102, 142, 118	Información no disponible	
	2-7 Empleados	54-82, Información adicional		
	2-8 Trabajadores que no son empleados			
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	32		
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	32, Información adicional		
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	32		
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Información adicional		
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	40, Información adicional		
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	El Directorio revisa y valida los Reportes de Sostenibilidad de Softys		
	2-15 Conflictos de interés	Información adicional		

Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión	Nº Ref. del Estándar Sectorial GRI
Contenidos generales				
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Información adicional		
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	35, Información adicional		
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno			
	2-19 Políticas de remuneración			
	2-20 Proceso para determinar la remuneración			
	2-21 Ratio de compensación total anual		Información no disponible	
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	38	Información no disponible	
	2-23 Compromisos y políticas	38-43	Información no disponible	
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	94, 102, 114, 118, 128	Información no disponible	
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	128, 150	Información no disponible	
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Información adicional		
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	94		
	2-28 Afiliación a asociaciones	46		
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	45, 70, 120		
	2-30 Convenios de negociación colectiva	70-71, Información adicional		

Temas materiales				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	166		
	3-2 Lista de los temas materiales	167		





Temas materiales

Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	Gestión
Desempeño económico			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		
GRI 201: Desempeño Económico	201-1 Valor Económico Directo Generado y Distribuido	31	
	201-2 Implicaciones Financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio Climático	130, 140, 132	
	201-4 Asistencia financiera recibida del Gobierno	31	
Presencia en el mercado			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		
GRI 202: Presencia en el Mercado	202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo legal	Información adicional	
Salud y seguridad en el trabajo			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		
GRI 403: Salud y seguridad en el Trabajo	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	84-93	
	403-9 Lesiones por accidente laboral	84-93	
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	84-93	
Anticorrupción			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		
GRI 205: Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	94-99	
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	94-99	
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas		En 2022, Softys no registró ningún incidente de corrupción confirmado
Competencia desleal			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		
GRI 206: Competencia desleal	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	34, 98	En 2022, Softys no registró ninguna denuncia acreditada por prácticas contra la libre competencia

Empleo			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		
GRI 401: Empleo	406-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación del personal	55	
	406-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial	63	
	406-3 Permiso parental	63	
Relación trabajador empresa			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa	402-1 Plazos de aviso mínimo sobre cambios operacionales	71	
Formación y educación			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		
GRI 404: Formación y educación	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	58	
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	54-60	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluación periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Información adicional	
Diversidad e igualdad de oportunidades			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Información adicional	
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y hombres	Información adicional	
No discriminación			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		
GRI 406: No discriminación	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	94-99	
Fiscalidad			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		
GRI 207: Fiscalidad	207-1 Enfoque fiscal	Información adicional	
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Información adicional	
	207-3 Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en amtería fiscal	Información adicional	
	207-4 Presentación de informes país por país	Información adicional	

Comunidades locales			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		
GRI 413: Comunidades locales	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	150, Información adicional	
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales	150, Información adicional	
Emisiones			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		
GRI 305: Emisiones	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	130, 140	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	130, 140	
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	130, 140	
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	130, 140	
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	130, 140	
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NO _x), óxidos de azufre (SO _x) y otras emisiones significativas al aire	130, 140	
Agua y efluentes			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		
GRI 303: Agua y efluentes	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	130-132	
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	130-132	
	303-3 Extracción de agua	130-132	
	303-4 Vertido de agua	130-132	
	303-5 Consumo de agua	130-132	
Residuos			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		
GRI 306: Residuos	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	130, 134-137	
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	130, 134-137	
	306-3 Residuos generados	130, 134-137	
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	130, 134-137	
	306-5 Residuos destinados a eliminación	130, 134-137	





Información Adicional

PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO (GRI 2-12, 2-13, 2-14, 2-16 Y 2-19)

- **Criterios de selección de directores:** su elección responde a la determinación de la Junta de Accionistas. Se trata de personas con reconocido prestigio y experiencia en mercados de consumo masivo.
- **Conflictos de interés:** los conflictos de interés de los directores se gestionan de acuerdo con lo establecido en el Compendio de Políticas y Procedimientos de Gobierno Corporativo de CMPC, matriz de Softys, el que se encuentra disponible en www.cmpc.com. Respecto de este punto, dicho documento señala que los directores, gerentes y ejecutivos principales están obligados a declarar los conflictos de interés que los afecten a través del sistema que ha dispuesto la compañía. Esa obligación debe cumplirse anualmente o bien apenas se tenga conocimiento del mismo, y en ningún caso en un plazo superior a 3 días hábiles contados desde que tuvo conocimiento del conflicto. Salvo autorización expresa, previa y escrita de parte del Comité de Ética y Compliance, la persona que está afectada por el conflicto de interés no podrá continuar participando en la operación que se trate.
- **Capacitación del Directorio:** de acuerdo con lo que señala el Compendio de Políticas y Procedimientos de Gobierno Corporativo de CMPC, una vez al año, el Directorio dispondrá que se efectúe una presentación sobre las mejores prácticas de gobierno corporativo adoptadas por sociedades de similar naturaleza, así como de avances que hayan podido producirse en temas de sostenibilidad y de gestión de riesgos. Durante esta actividad, el Fiscal Corporativo o quien el Directorio disponga informará al Directorio sobre fallos y sanciones o pronunciamientos más relevantes asociados al cumplimiento de los deberes legales de los directores, así como de situaciones que puedan configurar conflictos de interés, con el propósito de analizar posibles soluciones a dichos casos.
- **Supervisión de los impactos sociales, económicos, ambientales y de derechos humanos:** dentro de sus funciones y en el marco de sus sesiones ordinarias, el Directorio de Softys anali-

- za de manera habitual los impactos ambientales y de derechos humanos de la operación de la compañía, entre otras materias relativas a la sostenibilidad del negocio. Adicionalmente, a nivel ejecutivo existe un Comité de Sostenibilidad, presidido por el Gerente General de la empresa, que es el organismo encargado de:
- Velar por el cumplimiento de las metas corporativas de sostenibilidad.
 - Analizar los riesgos vinculados a estas materias.
 - Hacer seguimiento de la estrategia de sostenibilidad de la compañía y en especial del plan integral Softys Contigo, que abarca dimensiones de acceso al agua y saneamiento, educación en higiene y ayuda oportuna.
- **Canales para recibir inquietudes críticas de manera directa de los grupos de interés:** mensualmente, los miembros del Directorio realizan reuniones de trabajo en plantas, oficinas y mercados en los que opera la compañía, en distintos países, con el objetivo de imponerse de forma directa de los diversos aspectos involucrados en la marcha del negocio.
- **Programas reforzar conocimientos en materia de desarrollo sostenible:** los miembros del Directorio son capacitados una vez al año en materias de Libre Competencia, ocasión en la que se les presentan, además, las actividades de Compliance desarrolladas al interior de la compañía. Del mismo modo, en las sesiones de trabajo que realizan en las operaciones de los diferentes países, de manera frecuente, los directores realizan encuentros con personas de reconocida trayectoria y preparación, en los que se imponen de las tendencias globales que en la actualidad resultan críticas para desarrollar los negocios de la empresa de manera sostenible y considerando las distintas variables que priman en cada país.
- **Códigos de buen gobierno corporativo:** Softys adhiere al Compendio de Políticas y Procedimientos de Gobierno Corporativo de su matriz CMPC, que se rige por buenas prácticas globales en la materia, así como a un modelo de estricto cumplimiento legal.

• **Política de remuneraciones del Directorio:** es establecida por la compañía en su condición de sociedad anónima cerrada. En lo que se refiere a la política de compensaciones, indemnizaciones e incentivos a gerentes y ejecutivos principales, el Compendio de Políticas y Procedimientos de Gobierno Corporativo de su matriz CMPC señala, por su parte, que “la renta del gerente general y los ejecutivos principales debe regirse en lo fundamental

por criterios de mercado” y que podrán tener “un componente fijo y otro variable”, además de “procurar incentivar a los ejecutivos a obtener logros relevantes, que satisfagan las expectativas del Directorio”, por lo que deben estar “alineadas con el interés social, asociadas a criterios de sostenibilidad y orientadas al cumplimiento de objetivos estratégicos de largo plazo”.

ENFOQUE TRIBUTARIO (GRI 207 FISCALIDAD / 207-1, 207-2, 207-3 Y 207-4)

Softys se rige por los Principios Generales de Gestión Tributaria de CMPC, un procedimiento que cubre todos los impuestos, recaudaciones tributarias, importes, cargas, pagos y retenciones aplicables al holding y sus filiales. Este marco considera los siguientes elementos:

- Un compromiso con el cumplimiento del espíritu y la letra de las leyes y regulaciones tributarias en los países en los que opera la empresa.
- Un compromiso de no transferir el valor creado a jurisdicciones de impuestos bajos.
- Un compromiso de no utilizar estructuras fiscales sin sustento comercial.
- Un compromiso para realizar precios de transferencia utilizando el principio de libre competencia.

En este contexto, cualquier análisis tributario que desarrolle Softys deberá ser evaluado y aprobado por el Departamento de Impuestos de CMPC antes de su implementación y, dependiendo de su materialidad, también requerirá de la aprobación del Director de Administración.

Algunos de los aspectos que caracterizan la gestión tributaria en la compañía son los siguientes:

- Los pagos de impuestos se calculan con precisión, de acuerdo con la normativa local aplicable y sin exceder los plazos establecidos.
- Para sustentar las decisiones en materia tributaria se aplican criterios de diligencia profesional y buen juicio.

- Los hechos y circunstancias se documentan detalladamente y se mantiene un registro de las conclusiones y riesgos asociados al momento de la transacción.
- Las transacciones entre las filiales de CMPC deben cumplir en todo momento con las normas de precios de transferencia, las normas de la OCDE y los procedimientos de aplicación general desarrollados por Empresas CMPC para este tipo de operaciones. Este principio busca asegurar que los precios determinados remuneren de manera justa la participación de cada subsidiaria en la cadena de valor.
- Cada transacción intercompañía debe estar respaldada por un antecedente económico. En este sentido, no son admisibles las operaciones realizadas con filiales ubicadas en jurisdicciones de baja alícuota, cuyo único o principal objetivo sea la reducción de la carga fiscal.
- Las decisiones tributarias que impliquen un cambio de juicio, el uso de nuevas exenciones tributarias, la definición de la estrategia de defensa fiscal ante auditorías y, en general, todas aquellas actividades que representen un cambio en la forma de operar de la filial, deberán ser aprobadas por el Gerente de Impuestos de CMPC y por el Director de Administración.

Ver más en <http://www.cmpc.com>

Pago de impuestos por país (cifras en miles de USD)

País	2020	2021	2022
Argentina	17	464	2
Brasil	1.483	447	8.871
Chile	12.913	3.532	8.390
Colombia	3.576	4.220	-
Ecuador	-	-	60
México	2.885	2.544	82
Perú	6.139	5.637	3.911
Uruguay	378	208	37
Total			21.353



COMUNIDADES LOCALES (GRI 413-1, 413-2)

Evaluaciones de impacto social	A partir de 2023 comenzarán a realizarse mediciones de impacto asociadas a nuestro proyecto de inversión social regional Softys Contigo.
Evaluaciones del impacto ambiental y sistemas de monitoreo	Softys realiza evaluaciones de impacto ambiental en sus operaciones que consideran la medición de la huella de carbono y la huella hídrica, entre otros aspectos.
Divulgación de resultados	Los resultados de estas evauaciones se divulgan a través del Reporte de Sostenibilidad de Softys y del Reporte Integrado de Sostenibilidad de Empresas CMPC.
Diagnósticos de necesidades de la comunidad local	El programa de inversión social regional Softys Contigo se desarrolla sobre 3 pilares: Agua y Saneamiento, Educación en Higiene y Ayuda Oportuna. Las acciones asociadas a estos pilares se definen a partir de la evaluación de las necesidades que plantea la comunidad. En el caso de las iniciativas en Agua y Saneamiento, por ejemplo, son las mismas comunidades las que priorizan las soluciones de acceso a agua y saneamiento seguro, en un proceso en el que también participan TECHO y las familias beneficiadas.
Comités de trabajo y procesos de consulta	En nuestras plantas propiciamos un diálogo permanente con las comunidades aledañas. Con ese objetivo contamos con canales que permiten una comunicación diaria con los representantes de las localidades del entorno. Bajo el pilar Agua y Saneamiento del programa Softys Contigo, por ejemplo, en alianza con TECHO, se realiza un trabajo de consulta y participación activa con las comunidades que permite priorizar los proyectos en función de las necesidades detectadas.
Involucramiento de los trabajadores	A través del programa de voluntariado corporativo, los trabajadores participan activamente en nuestro proyecto de inversión social regional Softys Contigo. Esta iniciativa les permite vivir en primera persona nuestro propósito de cuidado y los convierte en aliados del desarrollo de las comunidades locales, eje de nuestra Estrategia de Sostenibilidad.
Procesos de queja y reclamación	En Softys contamos con una Línea de Denuncias abierta a todos nuestros grupos de interés. Además, disponemos de canales de comunicación permanentes con las comunidades y de encargados de relacionamiento comunitario en cada una de nuestras plantas críticas, lo que permite el diálogo continuo con los vecinos.
Operaciones con impactos reales y potenciales en las comunidades	Nuestra compañía cuenta con 22 plantas productivas en 8 países de América Latina. En todas estas operaciones realizamos una labor de relacionamiento comunitario para identificar, prevenir y mitigar eventuales impactos en la comunidad.
Impactos negativos significativos asociados a estas operaciones.	En cada una de nuestras plantas críticas contamos con planes para mitigar potenciales impactos negativos asociados a sus operaciones. Estas externalidades están relacionadas con emisiones, generación de residuos, uso de agua y relacionamiento con la compañía.

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES (GRI 405)

Diversidad en el Directorio y la Alta Dirección						
Diversidad en el Directorio	Rango de Edad			Nacionalidad		Número de personas con discapacidad
	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Chilena	Extranjera	
Hombres	0	2	4	6	0	0
Mujeres	0	0	1	0	1	0
Total	0	2	5	6	1	0
Diversidad en la alta dirección	Rango de Edad			Nacionalidad		Número de personas con discapacidad
	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Chilena	Extranjera	
Hombres	0	33	29	17	45	0
Mujeres	0	21	2	2	21	0
Total	0	54	31	19	66	0

FORMACIÓN Y EDUCACIÓN (GRI 404)

Evaluación del desempeño			
Categoría de cargo	Porcentaje de colaboradores que recibieron una evaluación periódica de su desempeño y del desarrollo de su carrera		Total
	Hombres	Mujeres	
Ejecutivos	95%	91%	93%
Profesionales y técnicos	90%	88%	89%
Operarios	19%	14%	18%
Total	37%	51%	40%

*En Softys, todos los colaboradores de las categorías de cargo “Ejecutivos” y “Profesionales y técnicos” deben ser evaluados en su desempeño. De esta política solo quedan exentos los colaboradores con licencia médica prolongada y aquellos que cumplan con el requisito mínimo de antigüedad para el proceso (ingreso máximo el 31 de septiembre del periodo a evaluar).
** Para el segmento “Operarios”, en 2022 se comenzó a implementar en Chile, Perú y Colombia la evaluación del segmento operativo, con el objetivo de fortalecer nuestra cultura de transformación y agilidad, y apalancar el compromiso de los trabajadores. De esta manera, al sumarlos al modelo, se busca otorgar la claridad del qué y del cómo queremos lograr las cosas, propiciando conductas y resultados apropiados, y apalancando la meritocracia y la conexión con los resultados de negocio.
En resumen, a través de la gestión de desempeño, se cubre al 100% de los colaboradores en segmentos ejecutivos, profesionales y técnicos de toda la región, y al 100% de los colaboradores de los segmentos operativos de Chile, Colombia y Perú.



Enrique, Perú





CONVENIOS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA (GRI 2-30)

Ítem	2022
Porcentaje total de empleados cubiertos por los convenios de negociación colectiva	Chile: 76,05% Nivel Regional: 67,33%

EMPLEADOS (GRI 2-7)

Colaboradores de Softys Chile por región y tipo de contrato						
	Empleados fijos		Empleados temporales		Total colaboradores por región	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Región de Tarapacá	3				3	
Región de Antofagasta	1				1	
Región de Coquimbo	2	1			2	1
Región de Valparaíso	9	2			9	2
Región Metropolitana	1.536	372	127	53	1.663	425
Región de O'higgins	8	3			8	3
Región del Maule	1				1	
Región del Biobío	5	3			5	3
Región de la Araucanía	1				1	
Región de los Ríos	1				1	
Región de los Lagos	3			1	3	1
Región de Magallanes	1	1			1	1
Total	1.571	372	127	54	1.698	436

RATIO DE COMPENSACIÓN TOTAL ANUAL (GRI 2-21)

Ítem	2022
Ratio de compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización con respecto a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada)	Información Estratégica

Ítem	2022
Ratio del porcentaje de incremento de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización con respecto a la mediana del porcentaje de incremento de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada).	150%

PRESENCIA EN EL MERCADO (GRI 202) / RATIOS ENTRE SALARIO INICIAL ESTÁNDAR POR GÉNERO Y SALARIO MÍNIMO LOCAL (GRI 202-1)

Empleados				
Salario inicial estándar		Salario mínimo vigente al cierre de 2022	Ratio	
Hombres	Mujeres	\$381.97	Hombres	Mujeres
465,34	450,82		121,83%	118,03%

Trabajadores (excluidos los empleados)				
Salario inicial estándar		Salario mínimo vigente al cierre de 2022	Ratio	
Hombres	Mujeres	Información no disponible (IND)	Hombres	Mujeres
IND	IND		IND	IND

DIVERSIDAD (GRI 405) / RATIO ENTRE EL SALARIO BÁSICO EN LA EMPRESA Y LAS REMUNERACIONES DE HOMBRES Y MUJERES (GRI 405-2)

Categoría de cargo	Ratio entre el salario básico en la empresa y la remuneración de mujeres y de hombres para cada categoría laboral	
Alta Gerencia y Gerentes	Hombres	453,0%
	Mujeres	286,1%
Jefaturas	Hombres	391,7%
	Mujeres	409,8%
Profesionales y técnicos	Hombres	317,6%
	Mujeres	364,1%
Operarios	Hombres	249,4%
	Mujeres	130,2%
Auxiliar	Hombres	162,7%
	Mujeres	140,8%
Totales	Hombres	438,2%
	Mujeres	427,4%



Iris, México.



Este Reporte es fruto del trabajo en equipo. Agradecemos a todos quienes aparecen en fotografías, aportaron con ideas, revisaron textos y dieron su apoyo. Esperamos que sus páginas reflejen el cariño de este proceso.

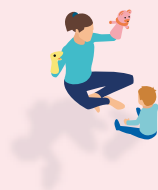
Gracias.



www.softys.com



Consultora de edición y corrección: **Isabel Plant**
Desarrollo de contenidos y asesoría en Contenidos GRI: **Plus Comunica**
Diseño: **Mandarina**



**El futuro de
los niños es
siempre hoy.
Mañana
será tarde.**

Gabriela Mistral.



Reporte de Sostenibilidad
2022

Una empresa **cmpec**.