



Softys

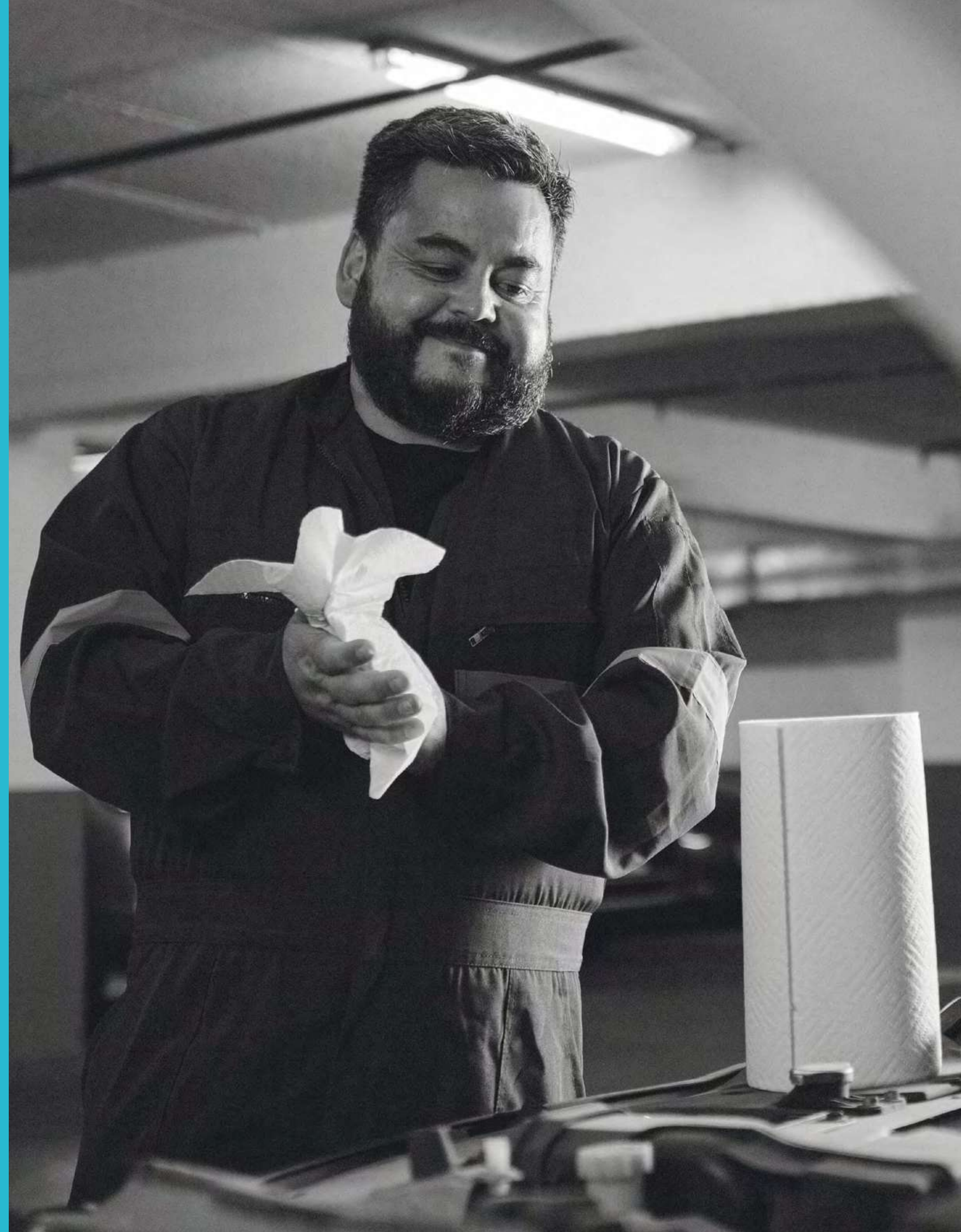


en
tus
manos

Una empresa **cmpe**



CUIDAMOS EL FUTURO HOY



Índice

01

Soy Softys

Mensaje del Presidente del Directorio
Con las personas al centro, cuidamos el futuro hoy
Historia de un logo
Q&A con Gonzalo Darraidou
Preparados para el futuro
Cuidadores

02

Innovamos para tu cuidado

Manos de todo un continente
Breve diccionario Softys
Hola Puebla
Lo que nos inspira
Lo que hacemos por tí
Sostenibilidad financiera
Valor económico generado y distribuido
Nuestro Directorio
Estrategia de Sostenibilidad
Alianzas y membresías
Premios y reconocimientos

03

Somos mejores juntos

Soy Softys
Primeros pasos
Aprendizaje constante
Un mundo laboral de calidad
La armonía del trabajo y las pasiones personales
La mejor experiencia, para la mejor labor
Inclusión y diversidad
Mujeres abriéndose paso
Mentoring
El orgullo de aportar como uno más
El aporte afrodescendiente
De Venezuela a Pando
Integridad como guía
Salud y seguridad

04

Apoyar a las comunidades locales y su desarrollo

Mano a mano con las comunidades
Desarrollo local
Softys Contigo
Pinceladas de Cuidado

05

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

Care Brands
Consumer Tissue
Arriba los Teros
Personal Care
Professional
Repotenciando dispensadores
Crear el futuro
Transformación digital
Cuidamos los datos personales
La calidad como compromiso
Compromiso ético

06

Responsables de principio a fin

La conciencia de nuestra huella. Más con menos
Los niños preguntan
Nuestro año en gestión ambiental
Una mujer en la primera línea del reciclaje
El agua como tesoro
Reducción de uso de agua en Colombia
Foco en emisiones
Uso eficiente de la energía
Materiales renovables
Menos residuos más futuro
En la búsqueda de Basura Cero
Abastecimiento responsable

07

Anexos e Índice de Contenidos GRI

Sobre este reporte
Metodología
Índice de contenidos GRI
Información adicional
Agradecimientos

01

soy Softys

Maria Magdalena Palma, Gabriela García y María Carolina González

Mensaje del Presidente del Directorio

Las personas al centro. Esta es la mejor manera de resumir el cambio en la imagen corporativa de Softys llevada a cabo durante el año 2023. Este cambio enfatiza nuestro propósito de desarrollar marcas que entreguen el mejor cuidado que las personas necesitan en su día a día y en cada etapa de sus vidas.

Tuve la oportunidad de compartir con ejecutivos de Softys, de cada uno de los países en los que operamos, en el lanzamiento de esta nueva imagen y presentación del Business Plan 2024-2028. La ocasión sirvió para alinear los objetivos de la compañía para este período y poder dimensionar su importante crecimiento en los últimos años.

Softys ha crecido, se ha consolidado y ha alcanzado una posición de liderazgo a nivel regional en los negocios en los que opera. Todo esto le permitió en el año 2023 obtener un EBITDA récord, de 500 millones de dólares y ubicarse en el 1er lugar en el mercado de productos Tissue, tanto en el segmento de consumo masivo como institucional (*"professional"*). A su vez, en Cuidado Personal, alcanzamos el 2° lugar en el mercado Latinoamericano.

Esta posición a nivel regional que nos enorgullece, significa también un importante desafío que no podemos soslayar: debemos estar a la altura de lo que la sociedad espera de nosotros, que no es solo otorgar soluciones de higiene y cuidado personal, que son bienes de primera necesidad, sino ser un aporte a la sociedad

y factores de desarrollo en especial, para nuestras comunidades vecinas.

En esa línea, la valiosa iniciativa Softys Contigo ha sido un pilar importante dentro de nuestra Estrategia de Sostenibilidad. Durante el año 2023 tuve la oportunidad de estar junto a un equipo de voluntarios de la compañía en el campamento Jerusalén, en Lampa, Santiago de Chile. La situación de necesidad en la que viven miles de personas en Latinoamérica requiere de acciones urgentes. Somos conscientes de la falta de acceso a agua y saneamiento en muchos lugares de Latinoamérica, y que nuestro aporte es limitado, sin embargo el concurso de distintas personas y entidades, de los sectores público y privado, permitirán generar mejores condiciones de vida para muchas personas.

Durante el año 2023, Softys Contigo en conjunto con nuestro aliado en esta tarea, Techo, instalamos 317 soluciones sanitarias en los 8 países en los que operamos, beneficiando a aproximadamente 7.000 personas. No tengo dudas, que los principales beneficiados en ser parte de esta iniciativa, somos nosotros, que podemos aportar a la sociedad y materializar nuestro propósito de cuidado, en primera persona.

En Softys, así como en todo el grupo CMPC, nos hemos impuesto exigentes metas de Sostenibilidad, en materias ambientales, sociales y laborales. Estas, nos permiten poner la atención en temas tan importantes como es el uso de agua, la valorización de residuos y la reducción de

emisión de gases de efecto invernadero, para contribuir desde nuestra actividad al combate contra el cambio climático.

Hemos logrado avances relevantes pero somos conscientes de que aún queda por avanzar. Estos logros se deben convertir en hábitos de comportamiento de nuestros equipos, de manera que permanezcan en el tiempo y se transformen en la manera de hacer las cosas.

Durante el año 2023 recibimos importantes reconocimientos en materia de Sostenibilidad. La Cámara Británica de Comercio de Chile premió a Softys Contigo, como el mejor proyecto de gestión social, también Vol en Brasil que premia el trabajo de voluntariado, reconoció a Softys Contigo, Indeci en Perú nos premió por iniciativas de ayuda oportuna y Deres en Uruguay, reconoció nuestro trabajo en economía circular. Asimismo, nuestras operaciones de Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, Perú y Uruguay, obtuvieron certificación "Basura Cero". Esperamos pronto la certificación de los restantes países. Felicito a todos quienes fueron parte de esas iniciativas, que son fruto de la dedicación, compromiso y trabajo en equipo.

Sin duda un hito muy relevante del año 2023 fue la toma de control de las operaciones de Ontex en México (PI Mabe), incorporando una planta de productos de cuidado personal ubicada en el Estado de Puebla, con una dotación cercana a 1.000 colaboradores y reconocidas marcas, en ese mercado. La incorporación de este

negocio y equipo especializado en soluciones de Cuidado Personal tiene una importancia estratégica fundamental para Softys, y nos ha permitido un crecimiento importante en un segmento que representa enormes oportunidades y en el que nos hemos afianzado en posiciones de liderazgo a nivel regional.

Quisiera expresar mi reconocimiento a todos los colaboradores de nuestra compañía por el gran trabajo desplegado durante 2023. Todos los logros, de este año, son el fruto de un trabajo bien planificado por los líderes de cada país y de la tarea bien hecha, comprometida y dedicada de todos los equipos. Las empresas las hacemos las personas que las conformamos

Finalmente aprovecho de reiterar una cordial bienvenida a quienes se han integrado a Softys durante este último año, en especial al equipo de la Planta ubicada en Puebla, extendiendo a ellos y a todos los colaboradores de la compañía, **una invitación a seguir viviendo el propósito de cuidado en toda su dimensión, para llevar a las personas el mejor cuidado, en su día a día, y en cada etapa de sus vidas.** El desafío es grande, pero el logro en el mismo será aún más gratificante.

Afectuosamente,

Luis Felipe Gazitúa
Presidente del Directorio

Para fortalecer nuestro propósito, de desarrollar marcas que entreguen el mejor cuidado que las personas necesitan en su día a día y en cada etapa de sus vidas, actualizamos nuestra identidad corporativa.

Con las personas al centro, cuidamos el futuro hoy.



Preparados para el futuro

Sé hacia dónde voy.

Camino a paso firme, con el norte claro.

La ruta está llena de aprendizajes, también de crecimiento. Está llena también del disfrute de hacer lo que me gusta y de hacerlo entre todos.

De la satisfacción que entrega el ser parte de algo más grande que yo.

De la motivación que da el querer trascender.

De habitar una cultura que me identifica, que reafirma constantemente que somos cuidado y que nos movemos por las personas y para las personas. Y que somos parte de una comunidad comprometida y amable.

Traigo al frente lo mejor de mí. Busco desarrollar todo mi potencial.

Para mejorar el mañana, para vivir mejor el hoy, para cuidar.

Soy parte de una organización ágil, lista para los desafíos.

Soy parte de una labor humana, empática y alegre.

Soy parte del impacto positivo en mi entorno y en el planeta.

Soy Softys.

Cristián Sandoval y Alejandra Gómez

Historia de un logo

Cinco años de vida son siempre motivo para celebrar. En el caso de Softys festejamos muchas cosas: hemos vivido una gran transformación en este tiempo, desde el mismo negocio, a la cultura donde existimos o a la rápida revolución digital que nos ha marcado. Nos hemos sabido adaptar a un mundo en constante cambio y con desafíos históricos. Y, más importante, hemos podido crecer, gracias al aprendizaje del pasado y nuestra visión de futuro. El crecimiento para Softys no se refleja sólo en números, aunque estos nos llenan de orgullo, como reflejo del trabajo de excelencia que hacemos entre todos. Creemos que el crecimiento es también fruto de una organización en movimiento, impulsada por la fuerza y compromiso de cada uno de sus colaboradores. Festejamos hoy nuestro mayor orgullo y motor: el tener un propósito que nos identifica y nos guía.

No da lo mismo lo que hacemos ni cómo lo hacemos. Por lo mismo, porque nuestro propósito de cuidado le da sentido a nuestra organización y a nuestro trabajo en ella, es que queremos seguir creciendo.

Tras este despegue, llega el momento de mirar hacia el futuro nuevamente y decidir cómo queremos seguir innovando y generando el impacto positivo que nos caracteriza. ¿Cuál es nuestro rol? Softys es cada una de las personas que compone a la organización, que quieren ser dueños y creadores de este futuro compartido.

Nuestros principales desafíos hacia delante incluyen reforzar el rol de nuestros líderes, que muevan la organización; ser

una empresa de futuro, conectada con nuestros consumidores y con los tiempos; debemos fortalecer el valor de nuestra marca Softys, seguir construyendo y vinculando nuestro propósito con nuestros productos; profundizar nuestro valor central de cuidado, en sus múltiples significados; y por último, estamos desafiados a innovar, siempre con el impacto humano de cuidado al medioambiente.

Hoy tenemos la oportunidad de hacer más tangible nuestro propósito, a través de nuestra identidad de marca. Presentarnos ante el mundo con nuestro mensaje de cuidado, fuerte y claro.

Además, queremos que sea un orgullo para todos quienes hacemos Softys y refuerce nuestro sentido de pertenencia a la organización.

Dimos un paso más allá y presentamos el nuevo logo de nuestra identidad. Este se conecta con nuestra promesa de cuidado y la visibiliza aún más. Nos trae más cerca de las personas y de cada familia, cuidándolas en cada etapa de sus vidas, todos los días. Un Softys más cerca de los mercados, que muestra nuestro territorio de manera más amable. Una marca viva, dinámica y que se adapta. Una marca humana, y una marca memorable, para dar inicio a una nueva era en Softys.



Softys
Innovando para tu cuidado

Un Propósito Que Cobra Vida



Hoy nuestra identidad visual nos permite comunicar nuestra marca de diversas maneras, para que esté presente en los diferentes espacios de interacción y experiencia con nuestros consumidores y otros stakeholders.

Nuestro isotipo se hace cargo de mostrar nuestro vínculo más directo con los consumidores.



Seguimos manteniendo nuestro círculo, el que representa nuestro rol protector y el compromiso de Softys por acompañar y cuidar a las personas en todas las etapas de su vida.

Esto es visible si miramos las figuras del isotipo en el sentido de las agujas del reloj, donde veremos desde los primeros años de vida, con el bebé, hasta la etapa más adulta, con el hombre mayor hacia arriba.



Softys
Innovando para tu cuidado

Y, esta versión vertical, vivirá en nuestros empaques, aumentando la visibilidad de Softys como marca corporativa y de respaldo para nuestras marcas de producto.

Y finalmente, la nueva identidad adquiere vida a través de nuestros personajes animados, aportando movimiento y mayor emoción a la marca. Con este desarrollo nuestra identidad podrá vivir en espacios de interacción y comunicación visual interna y externa.



Gonzalo Darraidou

nos cuenta acerca de nuestra nueva imagen corporativa

Gonzalo Darraidou, CEO de Softys, responde algunas preguntas acerca de la nueva imagen corporativa de la compañía.

¿Por qué actualizar el logo de Softys, por qué ahora?

En el consumo masivo los logos de las empresas significan mucho. Seguro todos conocemos y reconocemos de inmediato varios logos de compañías cuyos productos nos atraen o gustan. Los logos de compañías de marcas, como lo es Softys, deben abarcarlas y comprenderlas de manera integral. Llevando algunos años ya con nuestra identidad única de Softys, quisimos hacer una variación que hiciera nuestro logo más humano, con las personas al centro. Entonces el ajuste del logo no es solo algo formal o estético, es un reforzamiento de lo que nos mueve como compañía.

¿Qué significan las imágenes de las personas que aparecen en nuestro nuevo logo?

Representan nuestro propósito como compañía, de entregar el mejor cuidado que las personas necesitan, en su día a día y en cada etapa de la vida. Somos afortunados de poder acompañar a las personas y familias en todas sus etapas, y desde aspectos muy íntimos. Eso sin duda representa también una enorme responsabilidad, y la única manera de abordarla bien es desde el punto de vista de una operación sostenible, que sea capaz de perdurar en el tiempo.

¿Qué queremos transmitir con los colores?

Los colores que nos representan reflejan limpieza y transparencia, aspectos vitales en la industria de la higiene y del cuidado, en los que tenemos el desafío de ser expertos. Ese cuidado también representa para nosotros en Softys el significado de la alerta. El cuidado de no repetir los errores del pasado, de aprender de ellos, de ser honestos y transparentes. Lo anterior también es, sin duda, parte fundamental de la sostenibilidad.

¿Cómo fue el lanzamiento de esta nueva imagen?

Existió un despliegue en cada uno de los 8 países en los que operamos, bajo el lema "Preparados para el Futuro", reunimos a todos los equipos en persona para alinearnos en lo que significa "Ser Softys", alineados en ser más humanos, más ágiles, para generar más impacto. Por primera vez, todos los equipos de liderazgo, de cada uno de los países, se reunieron para alinearse bajo ese objetivo. Nos sirvió también para dimensionar nuestro crecimiento durante estos últimos años y asumir con toda responsabilidad el liderazgo regional que hemos construido. Además lo pasamos muy bien, da alegría ver a un equipo altamente comprometido y que disfruta lo que hace.

El año 2023 la Copa Softys la ganó Uruguay. ¿Qué destacas de su gestión?

La Copa Softys representa mucho para nosotros. No es un simple concurso, ni menos una condecoración a la operación más rentable. Se trata de un reconocimiento integral y por ello, aun cuando hay operaciones que han destacado mucho desde el punto de vista económico en algún año, no la han recibido si, por ejemplo, no han tenido un buen desempeño en la seguridad en el trabajo o en materia de cuidado del entorno. La Copa Softys es, en gran medida, un reconocimiento a la sostenibilidad del negocio. Y Uruguay lo encarnó bien en el año 2023, con mucho esfuerzo tuvo muy buenos resultados económicos, que sustentan su operación, pero también un desempeño destacado en temas de seguridad en el trabajo, cuidado del medio ambiente y experiencia laboral. Ahí también se refleja el círculo de nuestro logo, que representa una mirada integral, completa, ya que es la única manera de ser realmente exitosos. Reitero mis felicitaciones al equipo uruguayo, por su excelente gestión.

Cuidadores

 **24** Plantas productivas

 13.863 Total de colaboradores	 23,5% Mujeres	 18 Nacionalidades	 1,8% Personas en situación de discapacidad
--	--	--	---

 2.851 Ton Co ₂ e Huella de carbono	 16,5 m ³ /ton Agua utilizada por tonelada de producción
--	---

22 días Promedio de pago a los proveedores mipymes	Softys Contigo	 5.014 Personas impactadas directamente con el programa	 +2.000 Colaboradores voluntarios	 443 Soluciones sanitarias construidas
---	-----------------------	---	---	--

Perfil etario de los colaboradores	 24,1% Menores de 30 años de edad	 39,6% Entre 30 y 40 años de edad	 24,9% Entre 41 y 50 años de edad	 11,2% Más de 50 años de edad
---	---	---	--	---

 96,6% Índice de Excelencia en Consumer Tissue	 98,0% Índice de Excelencia en Personal Care	 97,3% Índice de Excelencia en Away From Home
--	--	---



Leandra Valverde



innovamos

para tu cuidado

02

Manos de todo un continente

En hogares, en lugares de trabajo, en tu familia; Softys es una empresa que se dedica al cuidado. Queremos estar desde la cuna hasta la edad avanzada, acompañando a las familias de América Latina. Elaboramos y comercializamos productos que las ayudan a criar y crecer, a limpiar e higienizar, a vivir, trabajar y aprender de la mejor manera. Todos los días, en todas las etapas de sus vidas.

Somos orgullosamente multilatinos, sumando talentos, diversidad y el alma de cada uno de los países donde estamos presentes.

Somos parte del grupo de Empresas CMPC, lo que nos entrega tradición y experiencia, además de calidad, gracias a más de un siglo en el desarrollo de soluciones sostenibles.



Con subtítulos: Breve diccionario Softys Multilatino

Tú, vos, usted, voce. Che, cachai, pe o cuate. La cultura multilatina que nos une es rica y diversa, y eso se refleja tanto en nuestras comidas, costumbres y, por supuesto, en nuestro lenguaje. En Softys nos sabemos entender bien gracias a la universalidad de nuestra misión y pilares, pero, por si alguien no entendió alguna palabra o expresión durante la última reunión de equipo, acá va una breve guía de qué significa cada cosa en cada uno de los países donde estamos presentes.

- Si estás en **Chile** y necesitas algo muy rápido, lo necesitas **ALTIRO**. En **México** **DE VOLADA**.
- En **México**, **ÓRALE** tiene varios usos, para apremiar alguna acción, demostrar sorpresa o expresar acuerdo.
- Todo lo que digas en **Chile** termina en **¿CA-CHAI?**, o ¿me entiendes? Ahora, si estás en **Uruguay**, ¿me entiendes? Se dice **TA**. Aunque **TA** también puede ser suficiente.
- Algo muy bueno o excelente es **BACÁN** en **Chile**, **SHOW DE BOLA** en **Brasil**, **SÚPER CHÉVERE** en **Colombia** y **CHÉVERE** o **BACÁN** en **Ecuador**.
- En **Uruguay** lo bueno es **DE MÁS**, en **México** **PADRÍSIMO** y en **Perú**, **BUENAZO**.
- Si estás en **Ecuador**, **PLENA** es verdad. Pero si estás en **Argentina**, es **POSTA**.
- Si quieres revisar algo en **México**, di “**deja lo checo**”.
- Si quieres conversar en **Brasil**, quieres **TROCAR UMA IDEA**.
- Si te haces un amigo en **Perú**, es tu **PATA**.
- Si estás en **Colombia** y te dicen **LISTO**, es que está bien, claro.
- En **Argentina** escucharás **CHE** para empezar y terminar frases. En **Uruguay**, será **BO**.
- En **Uruguay** algo que es mucho es **ZARPADO**, las tonterías son **PAVADAS** y los chicos son **CHIQUILINES O GURISES**.
- En **Argentina** los líos son **QUILOMBOS** y el **TRABAJO** es el **LABURO**, en **México** y **Perú** es **CHAMBA** y en **Chile** es **PEGA**.
- En **Chile** muchas frases terminan en **PO**, mientras que en **Perú** terminan en **PE**.
- En **México**, **AHORITA**, debiera ser ahora, pero en realidad es más tarde.



Y una cosa es segura en cada reunión a lo largo de América Latina: la comida es fundamental para fomentar ideas y celebrar el encuentro. **Estos son los sabores multilatinos que encontramos en cada momento.**

	Brasil	Pan de queso	Un clásico de Brasil, son pequeñas bolitas de yuca rellenas de queso. Mejor aún si es reunión de desayuno.
	Chile	Galletas y sopaipillas	Por lo general en las reuniones se comparten galletas, fundamentales para acompañar un café o té. Quizás, si llueve, alguien llega con otra preparación típica: sopaipillas, una preparación frita de harina. Debatible si son con o sin zapallo.
	Ecuador	Tortilla de verde o yuca con queso y café	El bolón de verde con queso y chicharrón, y café pasado nunca falta en los hogares ecuatorianos. Con el plátano verde y maduro se crean deliciosos platos típicos.
	Colombia	Pandebono, pastel de pollo y café	El pandebono es un amasijo característico del departamento del Valle del Cauca y que también se prepara en toda Colombia. El pastel de pollo es muy típico en la zona centro del país. Por supuesto, no puede faltar el famoso café colombiano.
	Uruguay	Sándwiches de miga, tortas fritas, café y mate	Por lo general en las reuniones se ofrecen sándwiches de jamón y queso. Cuando llueve en Uruguay se hacen tortas fritas, es como una galleta grande preparada con harina, que se fríe. El mate calentito, que trae cada uno, no puede faltar.
	Argentina	Medialunas, sándwiches de miga, galletitas, mate/café	Dulce y salado, en las reuniones por lo general se ofrecen medialunas y sándwiches de miga. Y cómo no, los colaboradores traen su propio mate y bombilla.
	Perú	Sandwiches	En realidad, da lo mismo qué te den de comer en Perú, siempre es buenazo, como dicen por allá.
	México	Taquitos y garnachas	El maíz es la base de la alimentación. Y sus diversas combinaciones con frijoles, salsas y verduras hacen que elementos sencillos resulten en bocaditos para todos los gustos y momentos. Sabemos que en México todo lleva picante. Y si te dicen que algo pica expresamente, ¡no te vayas a hacer el valiente!



Pan de queso y café.

¡Hola Puebla!

Encantados de conocernos

La apertura de la planta Softys en Puebla, México, **representó un hito importante tanto para la empresa como para la comunidad.** No sólo significó una gran inversión en la economía local, sino que también la creación de nuevos empleos y oportunidades para los habitantes de la región. Además de comenzar a ser parte de una ciudad rica en historia.

Son dos las leyendas que se citan habitualmente al hablar del origen del mole poblano. En una, una monja del Convento de Santa Rosa mezcló diferentes aderezos, chiles e ingredientes por inspiración divina, y el resultado fue tan sabroso que hizo que se rompiera el voto de silencio entre las presentes para celebrarlo. La otra leyenda habla de una cena en honor al obispo, donde un cocinero habría mezclado por accidente los componentes que dieron inicio a uno de los sabores más famosos del país entero.

De una manera u otra, el mole poblano es un platillo celebrado en todo México hace siglos y es parte de la identidad de Puebla, el estado ubicado a dos horas de la capital de México. El quinto lugar a nivel nacional en número de habitantes, es también uno de los destinos turísticos más visitados, gracias a su rica historia, edificios patrimoniales y celebraciones tan características como El Huey de Atlixcayotl, con bailes, música y danza para agradecer las cosechas, y la Semana Santa, donde la procesión del viernes es la más convocante de América Latina completa.

Puebla es también tierra de industria, con crecimiento constante desde su fundación hace casi 500 años. A esa rica historia se unió Softys en 2023 con su aterrizaje en Puebla, tras la adquisición de la empresa mexicana Grupo P.I. Mabe (operaciones en México de la empresa Ontex), que incluye una planta en la ciudad con cerca de 900 colaboradores, dedicada en su totalidad a la fabricación de productos de cuidado personal, que se comercializan bajo marcas muy reconocidas, no solo en México, sino también Centro América y el Caribe, como lo son BBtips, Chicolastic, Biobaby, Affective, entre otras.

Todos los viernes se realiza “Desayunemos juntos”, una instancia comunitaria donde participan personas de distintas áreas en un desayuno, lo que les ha permitido crear lazos entre los colaboradores, conocer a las nuevas personas que se integran a la empresa, darle seguimiento a algunas labores del día a día e incluso aclarar dudas. “Considero que el impacto es positivo hacia los colaboradores porque te hace parte de los resultados de la empresa, conocer los avances de otras áreas y sirve como espacio para hacer preguntas”, dice Roberto.

Además, Softys ha empezado a convertirse en un participante relevante para la comunidad. Rápidamente se implementó el programa Softys Contigo; junto a TECHO, se construyeron en septiembre de 2023 soluciones de agua en la localidad de San Juan de Tepulco, además de la remodelación de un jardín de niños, donde participaron 30 colaboradores de la organización.

Así, Softys se integra rápidamente a este nuevo hogar mexicano. Sólo falta aprender la mejor receta de Mole.



Roberto Velázquez Demetrio, parte del equipo de Softys en Puebla cuenta que desde que escuchó hablar de la llegada de Softys, se interesó por las oportunidades que brindaba: “Me di cuenta de que esto era algo grande y que sería un reto trabajar acá”, dice, y destaca lo que ha significado ser parte de una organización que tiene propósitos de cuidado, colaboración y trascendencia. **“La verdad es que yo no había tenido ambiente de equipo en otros lugares. Me ha tocado conocer otras empresas, y es bien distinto. En Softys me llamó mucho la atención la importancia de sensibilizar al colaborador a que sean más que números y números”**.



Lo que nos inspira

Nuestro motor es el cuidado. En Softys trabajamos inspirados en las personas y su día a día, acompañándolos en cada etapa de su vida.

Nuestro desafío es avanzar de manera sostenible. Para esto, operamos bajo una estrategia sólida y responsable, que nos indica cómo seguir hacia nuestros objetivos, y un compromiso profundo y permanente con los clientes y colaboradores.



Nuestro Propósito

“Desarrollas marcas que entreguen el mejor cuidado que las personas necesitan en su día a día y en cada etapa de sus vidas”

Nuestra Visión

Ser los mejores en entregar cuidado e higiene a las personas en Latinoamérica, ganando la preferencia diaria por nuestras marcas, creciendo con rentabilidad superior y cuidando el futuro hoy”

Toda empresa con visión de futuro necesita fuertes cimientos en el presente, y para nosotros esos son tres pilares. Desde ellos construimos nuestro plan de negocios, orientamos nuestra gestión, vivimos el relacionamiento con las comunidades que nos acogen y buscamos 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, de gobernanza y económico.



Accesibilidad y cercanía con 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.

Nuestras manos

Nuestro compromiso de cuidado parte desde el origen: los colaboradores que permiten que nuestro propósito se haga realidad. Por lo mismo, el compromiso de la compañía es ofrecer una experiencia laboral única. Creemos que, al priorizar a las personas, logramos una cultura de alto desempeño y resultados extraordinarios. Queremos que se sientan valorados y que valoren lo que hacen. Son nuestras manos y trabajamos para ellas con un

mismo objetivo en los diferentes países: “Cuidamos lo que queremos, haciendo lo que nos cuida”.

Nuestros compromisos diferenciadores determinan nuestra identidad. Son creencias y valores que enfocan nuestras decisiones y acciones. Tomamos cinco compromisos para nuestros colaboradores.



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.



Lo que hacemos para ti

Consumer Tissue

Queremos estar en tu vida y en tu hogar con nuestros productos, pero no da lo mismo hacerlo de cualquier forma. Nuestros productos comienzan con el cuidado al planeta, con material originado de fibras vírgenes y recicladas. Con esa materia prima se genera nuestro papel tissue, con el que te ofrecemos papel higiénico, servilletas, pañuelos, faciales y toallas desechables.

Así, estamos todos los días en cocinas, mesas y baños, con suavidad, absorción y siempre gran rendimiento.

Los productos Consumer Tissue de Softys se venden bajo cuatro marcas de carácter regional:



También se pueden encontrar en algunos mercados específicos bajo las siguientes marcas locales:



Principales innovaciones y soluciones lanzadas en 2023 por Consumer Tissue

- Higiénicos y toallas de cocina con tecnología gofrado en húmedo.
- Toallas formato Jumbo (gigantes).



Personal Care

Acompañar en el día a día, en todas las etapas, es una gran responsabilidad. Es también un privilegio, y por lo mismo en Softys nos enorgullece ayudar a cuidar. Desde pañales para los que recién vienen al mundo, a soluciones y protección para adultos y cuidado femenino, trabajamos la calidad y la suavidad de nuestros productos.

Presentes en toda América Latina, las marcas regionales con las que se comercializan las soluciones de Personal Care son Babysec, Ladysoft y Cotidian. En mercados específicos, asimismo, esta línea dispone de marcas locales, como Bebex, Brazil Plus y Soft Dreams.



Principales innovaciones y soluciones lanzadas en 2023 por Professional Care

- Copa Menstrual.
- Toalla Powerflex.
- Toalla Húmeda 99% agua (cero alcohol).





Le damos una orgullosa bienvenida a Biobaby

Dentro de las marcas que Softys adquirió de Ontex en México, destaca por su rol sostenible la reconocida marca de pañales Bio Baby, que es el primer pañal con desempeño premium y un enfoque ecológico en nuestra región. El 25% de los insumos de los pañales Biobaby incluyen elementos de origen natural. Además, contienen un aditivo orgánico, desarrollado por la empresa EcoLogic (EE.UU.), que favorece el proceso de biodegradación de materiales fabricados en base a resinas plásticas sintéticas.

Nicole Sansone, Directora Corporativa de Unidad de Negocios Personal Care, nos comenta: **“Bio Baby es nuestra marca de pañales de bebé que lidera el desarrollo de productos eco- amigables,** su desarrollo ha sido un trabajo de varios años a través de alianzas estratégicas con proveedores y será clave para incorporarlo luego en el resto de nuestras líneas de producto de personal care. El plan es seguir creciendo con Biobaby en toda la región, cumpliendo así con nuestro compromiso de cuidado.”

Softys Professional

Porque el día a día lo vivimos también fuera del hogar, nuestra línea de negocios Softys Professional busca entregar soluciones especialmente diseñadas para cubrir las necesidades de higiene y protección de las personas en empresas e instituciones.



Reconocida por su calidad, seguridad, innovación y eficiencia, la oferta de Softys Professional incluye productos como papel higiénico, toallas de papel, sabanillas médicas, servilletas, jabones, dispensadores, alcohol gel, línea de limpieza y mascarillas. Desde hospitales, aeropuertos a escuelas; ahí estamos presentes con nuestro cuidado.

Principales innovaciones y soluciones lanzadas en 2023 por Softys Professional

- Nuevos jabones líquidos y en barra.



Sostenibilidad financiera

En 2023, los resultados de Softys tuvieron en general un desempeño positivo en gran parte de los aspectos del negocio. Este último período fue un año de ajustes tras un 2022 afectado por inflaciones poco antes vistas en la región, consumidores empobrecidos, materias primas en peaks históricos, cadenas logísticas interrumpidas y monedas con altos niveles de devaluación. No obstante, la mayoría de estos aspectos se corrigieron de forma relevante. Esto le dio un respiro a los costos, que -acompañados por la captura del plan de revenue management ejecutado durante el ciclo de alta inflación- se

tradujeron en un aumento en los márgenes del negocio.

La venta de Softys consolidada mostró un crecimiento anual en dólares del 31% comparada con la de 2022, con un monto que ascendió a MMUS\$ 3.634 de dólares a diciembre de 2023.

El EBITDA acumulado, por su parte, llegó a MM USD 506 millones, lo que equivale a un crecimiento anual de 117%.

En general, las metas de crecimiento se cumplieron. Esto se explica principalmen-

te por la captura de sinergias de las adquisiciones de Carta Fabril, en Brasil, a mediados de 2022 y la adquisición de PI Mabe, en México, durante el segundo trimestre de 2023, así como por distintos planes de eficiencia de costos y *Revenue Growth Management* por el lado de la venta.

En términos de volumen, Softys logró posicionarse a nivel regional consolidándose como la compañía líder de consumo masivo en Latinoamérica a través de sus 3 unidades de negocio.

MM USD 3.634 Ventas + 31% respecto de 2022	MM USD 506 EBITDA + 117% respecto de 2022	MM USD 1.102 Patrimonio + 8,5% respecto de 2022
MM USD 2.628 Deuda + 22,8% respecto de 2022	MM USD 3.730 Activos + 18,2% respecto de 2022	



Valor económico generado y distribuido

Valores en MUS\$	2022	2023
 Valor Económico Generado (Ingresos anuales)	2.774.505	3.634.091

Valor Económico Distribuido

A	Sueldos y beneficios sociales para los empleados	MUS\$ 331.192	MUS\$ 459.384
B	Costos de explotación	MUS\$ 1.998.398	MUS\$ 2.349.069
C	Otros gastos de administración	MUS\$ 337.869	MUS\$ 411.387
D	Pago a proveedores de recursos financieros	MUS\$ 118.459	MUS\$ 54.520
E	Pago de impuestos	MUS\$ 11.461	MUS\$ 28.270
F	Inversiones en la comunidad	MUS\$ 710	MUS\$ 2.057



Yanina Lucero

Debutando en el Investor day



Felipe Arancibia

El día 11 de octubre de 2023 se llevó a cabo el Investor Day de CMPC, que tuvo por primera vez dentro de su agenda una jornada íntegramente dedicada a Softys, la que se desarrolló en la Planta

Talagante, Chile. En la oportunidad, un grupo de inversionistas recibieron una presentación del negocio de Softys desarrollada por Felipe Arancibia, nuestro Director Corporativo de Finanzas y Administración, y recorrieron todos los procesos productivos de la planta, recibiendo

en cada uno de ellos la explicación de las personas a cargo del proceso. Lo anterior significa un hito muy relevante para Softys, dado que permite acercar a los inversionistas al negocio que desarrolla la compañía y a sus operaciones, con una mirada en detalle.

Alejandro Herane, Gerente de Finanzas Corporativas, indica que "tomando en cuenta las mismas opiniones que recibimos de los inversionistas, lo más relevante fue la posibilidad de acercarlos al mundo del consumo masivo y las marcas de Softys. Haber entrado en el mundo de Softys acercó a los inversionistas a un producto de valor agregado donde los protagonistas son las marcas, la innovación de los productos y la gran relevancia que los consumidores tienen para Softys. En particular, lo que más destacaron fue la

visita a planta, donde pudieron conocer in situ los procesos de producción de nuestros productos, conocer nuestras marcas y finalmente cuantificar la magnitud que tiene Softys en Latinoamérica. Por último, la innovación y las metas de sostenibilidad e involucramiento activo que Softys tiene con las comunidades también tuvieron una acogida positiva por parte de los inversionistas y fue destacado en sus reportes publicados en el mercado posterior a la visita, lo que nos llena de orgullo.



Nicole Sansone y Barbara Angerstein

Nuestro Directorio

Softys es una Sociedad Anónima Cerrada que pertenece en un 100% a Empresas CMPC.

Integrado por siete miembros, su Directorio es el máximo órgano de gobierno corporativo de la compañía.



Comité de Cumplimiento de Libre Competencia

Este órgano 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 Director Corporativo Legal, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad de Softys, Cristóbal Somarriva. Reporta a la instancia la Gerente regional de Integridad y Cumplimiento de Softys, Mittsy Valenzuela.



Luis Felipe
Gazitúa Achondo
Presidente



María Laura
Santos Tarnow
Directora



Francisco
Ruiz-Tagle Edwards
Director



Bernardo
Matte Izquierdo
Director



Jorge
Larraín Matte
Director



Pablo
Turner González
Director



Washington
Williamson Benaprés
Director

Prácticas del Directorio

Revisión de los temas de sostenibilidad:

Al inicio de cada una de sus sesiones, los directores reciben un informe sobre la marcha de los negocios. Esta es una presentación que incluye, de forma permanente, un resumen por cada país de los indicadores o hechos relevantes en materia de sostenibilidad, especialmente en lo que se refiere a riesgos y avances en aspectos sociales, de seguridad y medioambientales. En estos espacios, los directores pueden conocer, por ejemplo, las principales actividades desarrolladas en el marco del programa Softys Contigo y los reportes sobre incidentes ambientales ocurridos o con potencial de producirse.

Capacitación de los directores:

En la sesión extraordinaria que realizó el Directorio de Softys el 20 de octubre de 2023 para abordar aspectos relacionados con el cumplimiento normativo, sus miembros fueron capacitados en libre competencia y sobre los contenidos de la nueva Ley de Delitos Económicos, que entrará en vigor en Chile en septiembre de 2024.

Esta capacitación estuvo a cargo de dos abogados especialistas, Alfredo Bullard, de Perú, y Pedro Rencoret, de Chile, quienes expusieron casos prácticos de sus respectivas jurisdicciones al Directorio.

Estos mismos contenidos fueron entregados previamente a los integrantes del Comité de Cumplimiento.

ciberseguridad, seguridad de las personas, medioambiente, sostenibilidad, compliance y protección de datos.

- Establecer y fortalecer la red de contactos, intraequipo y con otras áreas.
- Inspirar y motivar a partir de la participación de speakers destacados.
- Promover y dar visibilidad al ambiente de control, generando conciencia a nivel compañía.

tado de dicha revisión, el número de macroriesgos aumentó de 23 a 30, con mayor foco en clientes y en la calidad de nuestros productos.

Respecto de los principales avances del año 2023, Marina Matos, Subgerente Regional de Riesgos, señala que se centraron en el uso efectivo de indicadores de riesgo clave y en la formación de un equipo regional sólido y comprometido, con una meta común clara y desafiante: cuidar el ambiente de control de Softys.

• **Revisamos el inventario de riesgos priorizados tomando como benchmark empresas de consumo masivo.** Como resul-

Gestión de riesgos eficaz y eficiente

Softys gestiona sus riesgos corporativos, incluyendo aquellos derivados de sus impactos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), en el marco del Programa de Gestión de Riesgos de CMPC.

Este programa de la Matriz fue elaborado sobre la base de los estándares ISO 31000 y COSO ERM, así como de las mejores prácticas internacionales, y se ejecuta a partir de tres elementos claves:



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.

Durante 2023, en el contexto de este modelo, la gestión de riesgos de Softys estuvo marcada por los siguientes hitos y avances:

• **Se actualizó el Procedimiento de Gestión de Riesgos de CMPC.** Los principales cambios aplicados a este documento radican en la incorporación del concepto de verificación de controles críticos y en la Tabla de Severidad y Mapa de Calor. Dichos ajustes fueron informados al equipo de riesgos regional en coordinación con CMPC.

• **Realizamos el primer Summit Regional de Riesgos y Control Interno con los líderes de riesgos de las filiales.** A este evento asistieron 16 participantes y su consigna fue “Juntos construimos nuestro ambiente de control”. Los objetivos de esta reunión fueron:

• Capacitar al Equipo Regional de Riesgos y Control Interno, promoviendo el intercambio de conocimientos, experiencias y mejores prácticas. Estas capacitaciones se centraron en temas como



Estudio de materialidad ASG Softys:

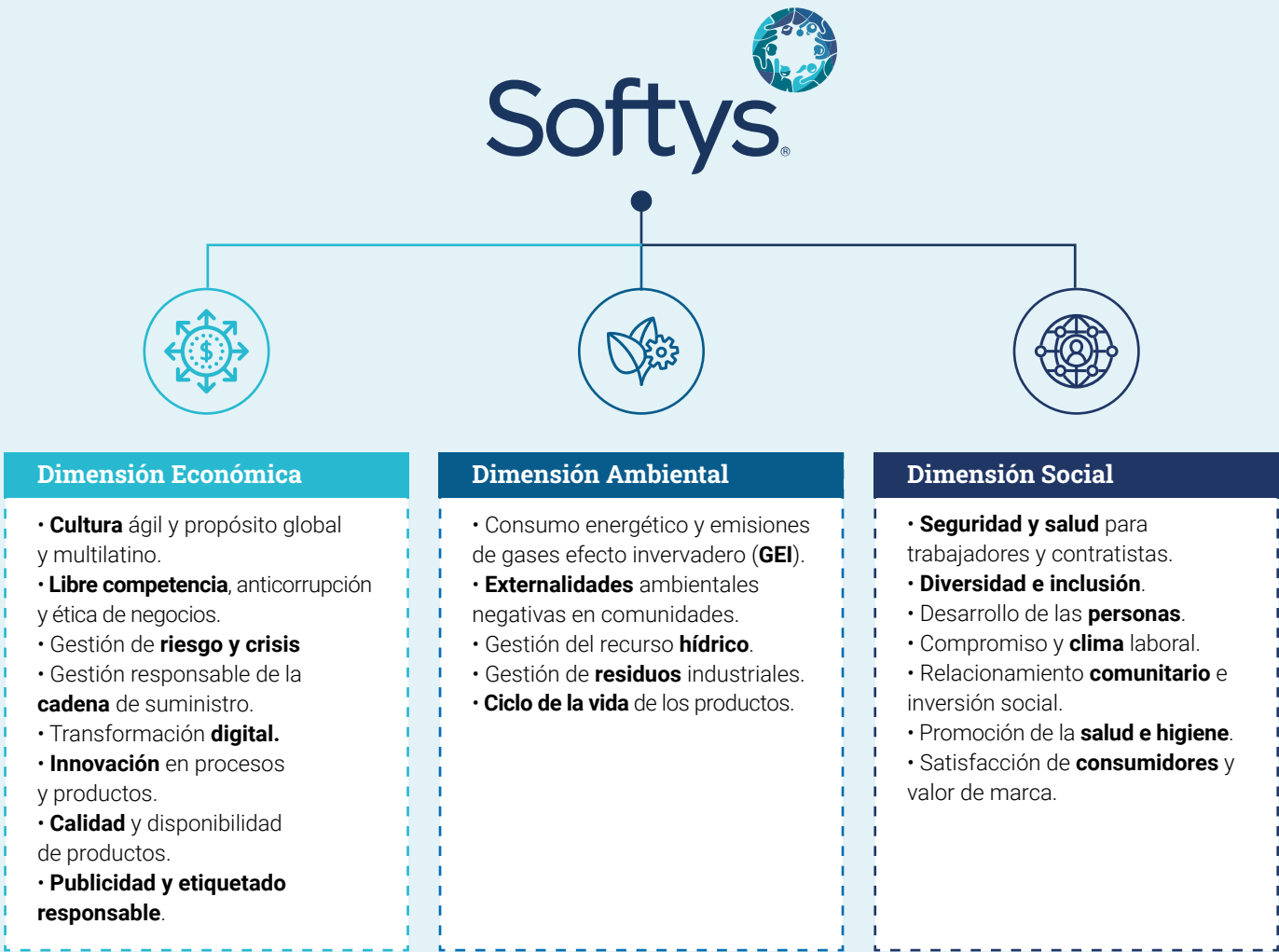
Durante el año 2023 realizamos un nuevo análisis para identificar los temas materiales más importantes de la empresa en materia de gestión social, ambiental y de gobernanza (ASG), de la mano de la consultora Corporate Citizenship.

En esta oportunidad realizamos un estudio de doble materialidad, es decir se consideró el impacto que los temas materiales pueden tener en el desempeño financiero del negocio y el impacto que la empresa puede tener en cada tema material en la sociedad y el planeta.

Esto nos permite identificar los temas de sostenibilidad de importancia crítica para nuestros grupos de interés, tanto internos como externos, y el éxito comercial a largo plazo y así enfocar

correctamente nuestros esfuerzos en materia de desempeño y reportabilidad ESG y, aún más importante, fue la base para nuestra actualización de la Estrategia de Sostenibilidad, para los años 2024-2028.

“Con el estudio de materialidad sentamos las bases de la nueva Estrategia de Sostenibilidad 2024-2028, por eso fue un proceso tan relevante. Además, fue clave para poder percibir y gestionar nuevos temas que van adquiriendo protagonismo, como el ciclo de vida de los productos o el posicionamiento de una cultura ágil en la compañía, que responden también a un contexto de mayor madurez organizacional. Un primer paso, para un gran proyecto que seguimos en Softys”, sintetiza María Belén Rodríguez, Subgerente Regional de Sostenibilidad de Softys.



Temas económicos

Tema Material	Tipo de Impacto interno	Descripción del impacto en el Negocio (interno)	¿Dónde se origina el impacto externo?	¿A quién afecta?	Descripción del Impacto en la sociedad y planeta (externo)
1. Cultura ágil y propósito global y multilatinio	Ingresos Costos	Generación de eficiencias y productividad, así como fomentar la atracción de talento y mejorar la reputación de la empresa dado su mayor alcance regional.	Operaciones	Clientes Colaboradores Sociedad	La agilidad permite otorgar un mejor servicio a nuestros clientes. Los colaboradores están más capacitados y empleables al trabajar en una compañía ágil y de mayor alcance. La sociedad cuenta con una empresa que contribuye con ingresos externos al desarrollo del país.
2. Libre competencia, anticorrupción y ética de negocios	Riesgos Ingresos	Pleno cumplimiento de las regulaciones y normas internas garantizando las buenas prácticas comerciales, de manera de fortalecer la reputación como proveedor, evitar multas, compensaciones o condenas.	Operaciones (Área Comercial)	Consumidores Clientes	Precios y condiciones competitivas para acceder a productos de consumo básico.
3. Gestión de riesgo y crisis	Riesgos Costos Ingresos	Gestión y gobernanza de riesgo y crisis de manera de asegurar la continuidad operacional, y evitar eventos que dañen la reputación, costos de reparación e incumplimientos regulatorios / legales.	Operaciones	Consumidores Clientes Sociedad Ambiente	Impactos de distinta índole dependiendo del tipo de riesgo
4. Gestión responsable de la cadena de suministro	Riesgos Costos	Disminución de riesgos en la cadena de manera de asegurar la continuidad operacional y acceder a condiciones comerciales competitivas a través de un trabajo colaborativo con los proveedores, fomentando prácticas sostenibles.	Cadena suministroo	Proveedores Contratistas	Mejores prácticas en la cadena de suministro, adecuadas condiciones de trabajo para contratistas, así como generación de ingresos para empresas proveedoras.
5. Transformación digital	Ingresos Costos	Nuevos y mejores canales de venta. Permite optimizar operaciones, y tener una mayor eficiencia de costos.	Operaciones	Clientes Ambiente	Digitalización permite otorgar un mejor servicio a nuestros clientes, además con un menor impacto ambiental.
6. Innovación en procesos y productos	Ingresos Costos	Generación de ahorros y eficiencias mediante innovaciones en procesos de producción, venta y desarrollo de productos, manteniendo lealtad de clientes y consumidores.	Productos	Consumidores Clientes	Mejoras de ventas y productividad en clientes. Acceso a nuevos y mejores productos que mejoren la calidad de vida de los consumidores.
7. Calidad y disponibilidad de productos	Ingresos Riesgo	Mantenión de la lealtad y preferencia de los consumidores, lo que finalmente se traduce en mayores ingresos por ventas y fortalece las marcas.	Productos Operaciones	Consumidores Clientes	Potenciales beneficios/daños en la salud de las personas, debido a mejoras/fallas de calidad de los productos, o afectación debido a quiebres de stock.
8. Publicidad y etiquetado responsable	Riesgos Ingresos	Fortalecimiento de la reputación y atributo de transparencia frente a los consumidores, además de evitar multas y sanciones.	Productos	Consumidores Ambiente	Facilitar la toma de decisiones de consumo informadas, transparentes y responsables con el ambiente y la sociedad. Reducción de residuos por más información de reutilización.

Temas Ambientales

Tema Material	Tipo de Impacto interno	Descripción del impacto en el Negocio (interno)	¿Dónde se origina el impacto externo?	¿A quién afecta?	Descripción del Impacto en la sociedad y planeta (externo)
9. Consumo energético y emisiones de gases efecto invernadero (GEI)	Costos Riesgos	Reducción de costos operativos. Menor exposición a impuestos u otros costos ambientales y a la volatilidad del precio de la energía y su disponibilidad	Operaciones	Ambiente	Aportar a la reducción de emisiones para mitigar el cambio climático.
10. Externalidades ambientales negativas en comunidades	Riesgos Costos	Gestión de emisiones de ruido, impactos viales, emisión de material particulado entre otros que pueden generar conflictos con las comunidades, ya sean consecuencia directa/indirecta de las operaciones de la empresa. Además, generar multas o procesos sancionatorios asociados al incumplimiento de la normativa.	Operaciones	Ambiente Comunidades Colaboradores	Minimizar contaminación atmosférica en nuestras zonas de influencia. Evitar deteriorar la salud de las personas debido a estas emisiones. Impactos viales por tránsito de camiones u otros vehículos en zonas urbanas. Ruido que puede afectar la salud de los trabajadores que se encuentran en las fábricas.
11. Gestión del agua	Riesgos	Aseguramiento de la continuidad operacional al evitar conflictos con usuarios de la cuenca aguas abajo, además de cumplir las normas relativas al uso y descarga de agua. Evitar interrupciones en nuestra cadena de suministro por escasez de agua para el proceso productivo. Minimizar exposición a posibles límites futuros respecto al uso industrial del agua.	Operaciones	Ambiente Comunidades	La extracción de agua y la posterior descarga de aguas tratadas puede eventualmente afectar la salud, medio de subsistencia y calidad de vida de los usuarios aguas abajo de las cuencas.
12. Gestión de residuos industriales	Riesgos	Evitar conflictos con comunidades, o sanciones de la autoridad, respecto de la disposición de residuos peligrosos y no peligrosos, incluyendo los lodos papeleros. Minimiza la exposición a posibles límites futuros respecto a la disposición de residuos.	Operaciones	Ambiente Comunidades	La disposición de residuos puede conllevar conflictos con autoridades y comunidades, producto de las características y efectos de estos residuos.
13. Ciclo de vida de los productos	Riesgos	Gestión responsable de todo el ciclo de vida de los productos y empaques, desde el diseño y las materias primas hasta su uso y disposición final, reduce la exposición de la empresa a multas y/o cuestionamientos de autoridades, organizaciones de la sociedad civil, etc.	Productos	Ambiente	Minimizar los impactos ambientales durante el proceso productivo y el posconsumo de los productos, y también asegurar que las materias primas son gestionadas con el menor impacto ambiental posible.

Temas Sociales

Tema Material	Tipo de Impacto interno	Descripción del impacto en el Negocio (interno)	¿Dónde se origina el impacto externo?	¿A quién afecta?	Descripción del Impacto en la sociedad y planeta (externo)
14. Seguridad y salud para trabajadores y contratistas	Riesgos Costos Ingresos	Gestión y sistemas de salud y seguridad ocupacional que mejoran las tasas de accidentabilidad, ausentismo y fatalidades lo que mejora la productividad de los trabajadores y evita costos monetarios (multas, sanciones) y no monetarios (clima laboral, reputación) asociados a accidentes laborales.	Operaciones Cadena de Suministro	Colaboradores Contratistas	Puede afectar la autonomía y medios de subsistencia de colaboradores y contratistas, extendiéndose los impactos negativos/positivos a sus familias y entorno.
15. Diversidad e inclusión	Costos Ingresos	Ampliación del universo de talentos disponibles, a través de la diversidad e inclusión, impactando positivamente la atracción y retención, mejorando el clima laboral y fomentando el compromiso de los colaboradores.	Operaciones	Colaboradores Contratistas Sociedad	Más oportunidades de trabajo para personas de diferentes orígenes y experiencias. Inclusión más amplia de perspectivas. Riqueza en la diversidad de pensamiento.
16. Desarrollo de las personas	Ingresos Costos	Capacitación a colaboradores para que sean más eficientes, productivos y capaces de implementar mejoras en procesos asociados a la innovación. Además, se fortalece el crecimiento profesional y el liderazgo sin requerir talento externo. Todo lo anterior, mejora las posibilidades de lograr las metas de crecimiento y ventas.	Operaciones	Colaboradores	Entrega de herramientas laborales a miembros de la sociedad. Contribución al desarrollo del país a través de sus trabajadores. Mejora de empleabilidad de los colaboradores.
17. Compromiso y clima laboral	Ingresos	Retención de talentos clave, mejores relaciones laborales y menores costos por rotación. Todo lo anterior, mejora las posibilidades de lograr las metas de crecimiento y ventas.	Operaciones	Colaboradores	Aumenta la felicidad, mejora la salud mental de los colaboradores y sus familias. Mejora la productividad.
18. Relacionamento Comunitario e Inversión social	Riesgos	Estrategia de ciudadanía corporativa que aporte al desarrollo local, evite conflictos y mejore las relaciones con las comunidades, la imagen y reputación de la empresa en la sociedad.	Operaciones Cadena Suministro	Comunidades Sociedad	Mejoras en las condiciones de vida de comunidades aledañas a través de programas de higiene y sanidad. Mayor desarrollo a través del empleo local.
19. Promoción de la salud e higiene	Ingresos	Aumento de demanda por productos debido a una mayor conciencia en la población de un adecuado cuidado de su salud e higiene.	Productos	Consumidores Sociedad	Mejor calidad de vida de las personas, disminución de problemas de salud, menores costos sanitarios a nivel de país.
20. Satisfacción de consumidores y valor de marca	Ingresos	Generación de mayor lealtad de consumidores, mejor reputación de la empresa y mayor cobertura en la distribución de los productos, traducándose en mayores ventas, disminución de reclamos y costos de devolución o gestión de quejas.	Productos	Consumidores	Acceso a productos competitivos y de calidad que pueden mejorar la calidad de vida de las personas.

Matriz de impacto

La matriz de materialidad resultante de este proceso permite calibrar los temas materiales según las asignaciones otorgadas a cada tema por los múltiples stakeholders de Softys.

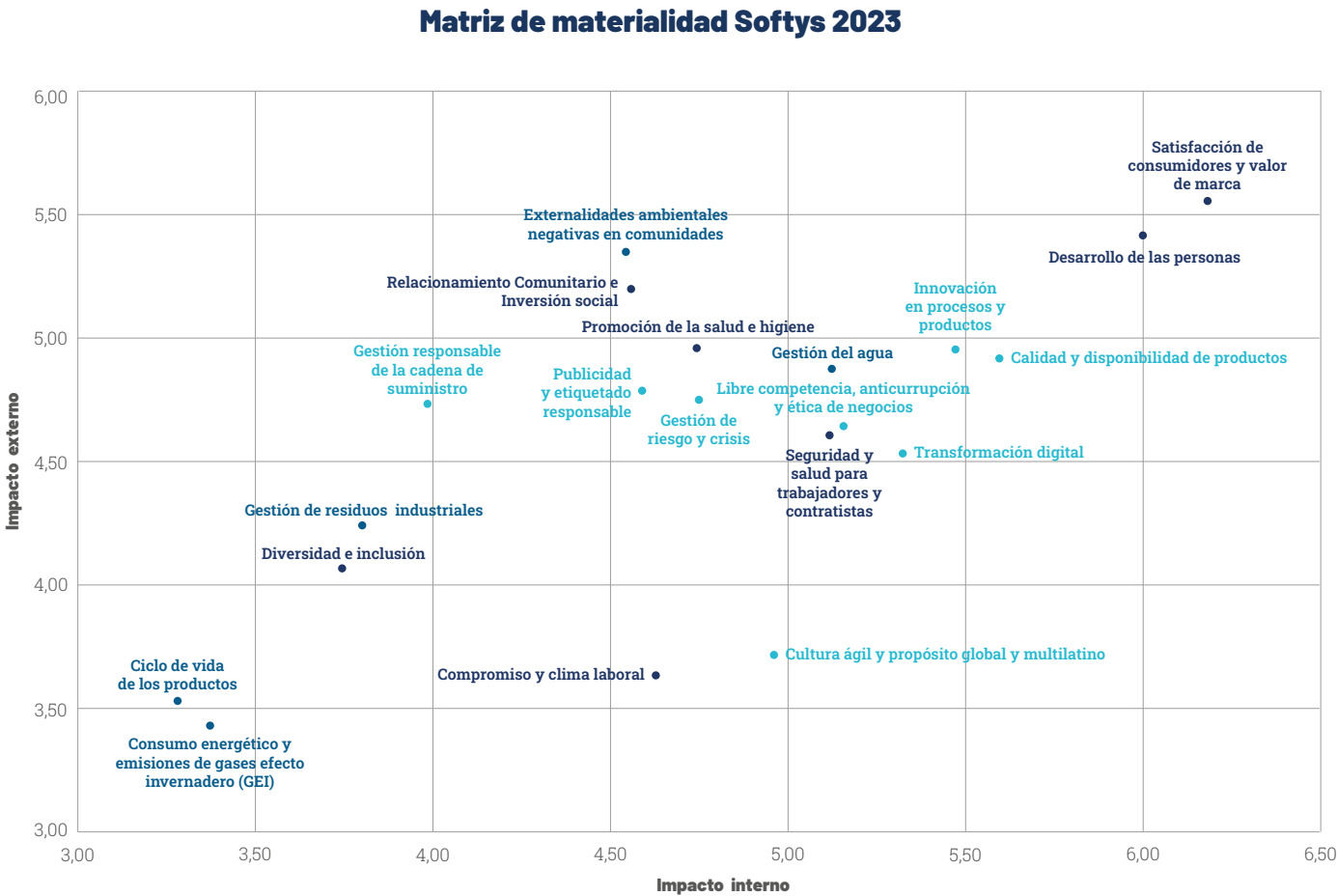
A diferencia de la materialidad “simple”, en que el eje X representaba la visión del público interno, y el eje Y la del externo, en el caso de una materialidad doble, los ejes combinan la visión de todos los públicos, tanto internos como externos.

Es así como en este caso se representa en el eje X el impacto financiero de cada tema en la compañía, es decir su posible efecto en los ingresos, costos, activos y/o reputación de Softys. Por

otro lado, en el eje Y se representa el impacto social y ambiental de las actividades de Softys en el entorno según cada tema, teniendo en cuenta el efecto en la sociedad, las comunidades o el medio ambiente, donde opera la empresa.

Si bien el análisis permite representar la importancia relativa de los temas identificados, se puede observar que todos ellos obtienen una puntuación que se sitúa mayoritariamente en el rango medio (entre 3 y 7). Esto indica que todos los temas son relevantes para Softys.

La matriz resultante del proceso fue la siguiente:



Nuestra Estrategia de Sostenibilidad 2024-2028

Durante el último año, Softys continuó desarrollando su labor en los ámbitos ambiental, social y de gobernanza (ASG) en el marco de la Estrategia de Sostenibilidad diseñada por la compañía para el período 2020-2023.

Con el objetivo de materializar el compromiso de la empresa de “entregar el mejor cuidado para un mejor mañana”, esta estrategia identifica como prioritarias, en el ámbito de la gestión responsable, las siguientes líneas de trabajo

- 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.
- 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- permiten la creación de 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 confianza mutua. Para esto, potenciamos el desarrollo de nuestras comunidades locales a través de planes y proyectos que les entreguen el mejor cuidado.



Nueva hoja de ruta 2024-2028

Durante el segundo semestre de 2023, bajo la consigna “Cuidamos el Futuro Hoy”, Softys diseñó una nueva Estrategia de Sostenibilidad, esta vez para el ciclo 2024-2028. Este conjunto de lineamientos está basado en cuatro pilares de acción, cada uno de los cuales busca desarrollarse en línea con su respectivo compromiso inspirador y focos estratégicos.



Focos, objetivos y metas claras, nos dan la guía a seguir

La nueva Estrategia de Sostenibilidad, al igual que la anterior, identifica para cada uno de los cuatro focos estratégicos una serie de objetivos específicos y metas cuantificables. Además, señala los Objetivos de Desarrollo Sostenible que se verán impactados con el cumplimiento de estos propósitos, tanto directa como indirectamente.



Pilar 1

Ser responsables de principio a fin

Compromiso

“Hacer más con menos, haciéndonos responsables de nuestro impacto ambiental y abastecimiento de principio a fin”

Foco estratégico	Objetivo	Meta	ODS directos
Gestión responsable de la cadena de suministro	Hacer de la sostenibilidad un elemento estratégico en la vinculación con proveedores.	1. El 100% de nuestros proveedores críticos informarán su gestión ASG a través de plataformas de sostenibilidad al 2025. 2. Softys contará con un programa ASG para proveedores, al cual se incorporarán los proveedores críticos en 2028 y su totalidad, en 2030.	ODS: 12
	Fomentar el desarrollo y conexión con las comunidades a través de la contratación de proveedores locales.	1. Softys tendrá un programa de fomento a la contratación de proveedores locales al 2025, el cual será implementado en la totalidad de sus áreas de influencia al 2028.	ODS: 12
Gestión sostenible de recursos ambientales de principio a fin	Reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones.	1. Reducir en un 50% el uso de agua al 2025, y en un 60% el uso de agua al 2028.	ODS: 6, 12 y 13
		2. Ser una empresa cero residuos industriales a relleno sanitario al 2025.	
		3. 100% de nuestras operaciones tendrán certificación del Sistema de Gestión Basura Cero al 2028 u otras afines.	
		4. Reducir en un 50% nuestras emisiones de GEI, alcances 1 y 2, al 2030.	
		5. Reducir en un 22% nuestras emisiones GEI alcance 3 al 2035.	



Pilar 2

Ser mejores juntos

Compromiso

“Íntegros en nuestras decisiones, considerando siempre a las personas al centro”

Foco estratégico	Objetivo	Meta	ODS directos
Colaboradores al centro	Promover la inclusión y diversidad como parte de nuestra cultura.	1. Aumentar en un 50% la proporción de mujeres en la dotación al 2025 y lograr al menos un 20% de participación de mujeres en operaciones al 2028. 2. Aumentar en un 50% la proporción de mujeres en posiciones de liderazgo al 2025 y alcanzar al menos un 30% de representatividad de mujeres en sucesión de cargos senior executive y senior management al 2028. 3. Alcanzar un 2,5% de personas con discapacidad dentro de la operación al año 2025.	ODS: 5
	Desarrollar el talento y máximo potencial de nuestros equipos.	1. Promover y dar acceso a programas de formación <i>upskilling</i> y <i>reskilling</i> para colaboradores, logrando un mínimo de 30 horas anuales y una participación de un 60% de colaboradores al 2028.	ODS: 5
	Hacer de Softys un lugar de trabajo donde se viva el mejor cuidado.	1. Implementar un Índice de bienestar de colaboradores al 2025 y mejorar sus resultados anualmente.	ODS: 3
	Resguardar la equidad en nuestras estructuras de compensación.	1. Lograr una variación de hasta +/- 5 puntos % comparable entre hombres y mujeres de cada segmento a 2028.	ODS: 5
Salud y seguridad ocupacional	Vivir una cultura de salud y seguridad.	1. Cero fatalidades en nuestras operaciones. 2. Umbral máximo tolerado de Índice de Frecuencia de accidentes igual a 1,0. 3. Cero incendios en nuestras operaciones.	ODS: 3
Integridad y cumplimiento	Vivir una cultura de integridad.	1. El 100% de colaboradores adherirán formalmente al Código de Ética de Softys al 2024. 2. Softys contará con un análisis de debida diligencia en DD. HH. al 2028. 3. Anualmente, el 100% de la dotación administrativa será capacitada en integridad y cumplimiento. 4. Cada año, el 100% de las personas líderes de operaciones serán capacitadas en integridad y cumplimiento.	ODS: 17



Pilar 3

Apoyar a las comunidades y su desarrollo

Compromiso

“Generar valor compartido, fortaleciendo las comunidades y mitigando nuestras externalidades negativas”

Foco estratégico	Objetivo	Meta	ODS directos
Generar valor compartido y sinergias locales	Brindar acceso a agua y saneamiento a comunidades locales que carezcan de estos recursos.	1. Implementar 2 mil soluciones de salud e higiene al 2026, y que el 80% sea en áreas de influencia.	ODS: 3, 6 y 17 3 SALUD Y BIENESTAR 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
	Vincularnos con las comunidades locales a través del propósito de nuestras marcas.	1. Cada una de las implementaciones de Softys Contigo considerará una activación de Care Brands.	ODS: 17 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
	Promover alianzas estratégicas con terceros para potenciar el desarrollo de las comunidades.	1. Establecer alianzas con al menos un tercero estratégico al año en materias de cuidado e higiene.	ODS: 17 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
Buena vecindad y mitigación de externalidades negativas	Reducir externalidades negativas	1. Desarrollar una estrategia de reducción de externalidades negativas en ruidos, olores y afectación vial al 2025.	ODS: 6, 12 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
	Ser una empresa de puertas abiertas	1. Implementar el programa de puertas abiertas de nuestras operaciones al 2024.	ODS: 12 y 17 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Pilar 4

Cuidar a nuestros consumidores

Compromiso

“Entregar una propuesta de valor sostenible a la vida de nuestros clientes y consumidores, a través de la responsabilidad, cercanía e innovación”

Foco estratégico	Objetivo	Meta	ODS directos
CARE BRANDS: Hacer de la sostenibilidad un valor de nuestras marcas. CARE es el acrónimo de Cuidado, Acción, Responsabilidad y Educación.	Cuidado: todas nuestras marcas son marcas de cuidado.	1. La totalidad de nuestras marcas tendrán propósitos de cuidado declarados, alineados al propósito de cuidado de Softys y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) priorizados al 2025.	ODS: 12 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
	Acción: cuidar a los consumidores a través de nuestras marcas.	1. El 100% de nuestras marcas en todos los países al 2025 activarán sus propósitos mediante impactos sociales concretos y medibles, a través de causas y alianzas sociales relevantes.	ODS: 12 y 17 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
	Responsabilidad: entregar productos con la mejor calidad y siempre innovando para generar el menor impacto ambiental.	1. Evaluar el 100% de las innovaciones incorporando criterios ASG. 2. Reducir en un 50% el uso de plástico virgen de origen fósil en empaques al 2030. 3. El 100% de nuestros empaques serán reciclables, reusables o compostables al 2030. 4. Lograr un 100% de Certificación FSC en Cadena de Custodia al 2025. 5. Asegurar que el 100% de nuestras plantas y terceros cumplan el estándar de calidad Softys al 2028. 6. El 100% de nuestros equipos de Marketing serán capacitados anualmente en materia de ética publicitaria.	ODS: 3, 12 y 17 3 SALUD Y BIENESTAR 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
Educación: Impulsar la educación en el cuidado a través de nuestras marcas.	Educación: Impulsar la educación en el cuidado a través de nuestras marcas.	1. El 100% de nuestras marcas educarán a través de su publicidad y empaques en aquellas temáticas afines a su propósito al 2025.	ODS: 12 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

El poder de las alianzas

Tal como lo señala Naciones Unidas, los Objetivos de Desarrollo Sostenible nunca se podrán conseguir si sus esfuerzos y programas asociados no se impulsan en el marco de asociaciones sólidas e inclusivas, y bajo un modelo de cooperación, que ponga en el centro de las decisiones a las personas y el planeta.

Por eso nos interesa generar alianzas en todos los países en que operamos, para así poder generar impacto económico, social y ambiental.



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 AcercaRSE



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 (ANDA)



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 Mitras, A.C.
- Cámara de la Industria de Transformación (CAINTRA)
- Cámara Mexicana Chilena de Comercio e Inversión, A.C.
- ComMéxico



Perú

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



Ecuador

- Cámara de Comercio de Guayaquil
- La Federación Ecuatoriana de Exportadores (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)

Premios y reconocimientos



Mariano Paz, Gerente General de Softys Uruguay nos comenta acerca del reconocimiento de DERES: “El reconocimiento de DERES nos llena de orgullo, y valida el esfuerzo conjunto de todo el equipo de Softys Uruguay y los voluntarios de Softys

Contigo, quienes, a través de alianzas estratégicas como la que tenemos con TECHO Uruguay, materializan nuestra visión de un futuro más sostenible e inclusivo. Creemos en el poder de las alianzas y en llevar nuestro propósito a la acción.

Softys Contigo es más que un programa, es un ejemplo inspirador de cómo las empresas pueden contribuir de manera significativa al bienestar de las comunidades más vulnerables, impactando positivamente la calidad de vida de quienes más lo necesitan”.



03

somos
mejores
juntos

Nuestra cultura, nuestros talentos, nuestro potencial: Soy Softys

Las principales herramientas de desarrollo con las que cuentan hoy las organizaciones son el talento, la creatividad y la capacidad de adaptación de sus colaboradores. Estos atributos son el punto de partida de nuestro trabajo, y sus aportes, lo que nos distingue y diferencia.

Sobre la base de esta convicción, en Softys trabajamos para construir un entorno laboral colaborativo, en el que las personas puedan acceder a los conocimientos y oportunidades que requieren para desplegar su máximo potencial, siempre a partir de combinar los dos focos prioritarios de movilización: personas y desempeño.

Maye Alessandri, Directora Corporativa de Personas y Organización nos comenta: Hace 5 años se instaló con un sello de poner a **NUESTRAS PERSONAS SIEMPRE AL CENTRO**, y cada vez más se hace patente que ese foco debe tomar a las personas mucho más allá del momento en que vienen a trabajar; como humanos, como familia, con sus aspiraciones, hobbies y sueños.

Es por eso que hemos retomado una visión de **LOS COLABORADORES COMO PERSONAS INTEGRALES** y nos enfocamos en su desarrollo holístico, a través de nuestra Ruta de Desarrollo. Y para vivenciar y representar esos valores se tangibilizaron las **EXPERIENCIAS QUE DEBE VIVIR EN CADA MOMENTO DE SU CICLO DE VIDA DENTRO DE LA EMPRESA, EN LOS DIFERENTES MOMENTOS DE VIDA QUE TIENE**.

Esto es lo que queremos que nuestros colaboradores experimenten: Nos Cuidamos, Cuidamos a los demás, Somos un equipo, Crecemos, Lo hacemos bien y lo disfrutamos.

Para ello, promovemos acciones en cada una de las fases del ciclo de vida del colaborador que nos permiten mantener en la organización a las personas con desempeño de excelencia y atraer desde el mercado a los profesionales más destacados.

“Impulsando nuestro desempeño y propósito Softys hacia una organización más humana, ágil y con más impacto”.

Nuestra cultura, inspirados por las personas e impulsados al desempeño, nos moviliza constantemente a lograr los mejores resultados, asegurando una experiencia irresistible para nuestros colaboradores. Estamos convencidos de que el logro del propósito de Softys solo será alcanzado si conectamos con el propósito de nuestros colaboradores, permitiendo que lo vivan con convicción todos los días que trabajen con nosotros y entregándoles las herramientas necesarias para que se fortalezcan y crezcan con nosotros.

Para vivir nuestra cultura día a día, nos preocupamos de crear una experiencia de máximo cuidado para las personas, la que sostenemos por medio de nuestro modelo operativo ágil de personas que acompaña el logro de los objetivos Softys e individuales y nos brinda las herramientas, procesos y formas de trabajo para ello. Dicho modelo operativo contiene palancas de estrategia, estructura, formas de trabajo, procesos, sistemas y personas e involucra a toda la organización.

Conectando las palancas de estrategia, procesos y personas se encuentra nuestro ciclo de gestión de desempeño, siendo continuo durante todo el año, en donde conectamos la estrategia corporativa con el día a día de nuestra gente por medio de objetivos anuales y competencias que nos guían en nuestro actuar. En el año 2023 todos los roles no operativos, que hubieren ingresado previo a octubre de 2023 y que contaban con contrato indefinido al momento de la evaluación, participaron del proceso de gestión del desempeño, llegando a 3.450 colaboradores en los diferentes países de la región. Adicio-

nalmente, se abarcó a 880 colaboradores del segmento operativo distribuidos en Chile, Colombia y Perú.

Operacionalizando nuestro proceso, realizamos un ejercicio de priorización anual y luego trimestral, que nos permite identificar aquellas iniciativas que agregan mayor valor al negocio, ya sea por medio del abordaje de iniciativas de crecimiento y transformación; otorgando sentido de dirección a nuestros colaboradores.

La priorización anual inicia con el entendimiento del Business Plan de cara al 2028 y luego su bajada al año en curso, que permite el establecimiento de focos y objetivos para todo 2024 a nivel organizacional, cubriendo a todo el universo administrativo de Softys. La priorización trimestral es llevada a cabo por los comités ejecutivos de los países y por gerentes corporativos con el propósito de otorgar velocidad al logro del objetivo anual por medio del establecimiento de OKRs (Objectives and Key Results) que permite el seguimiento constante y la posibilidad de recalibrar nuestros esfuerzos con el propósito de lograr los mejores resultados a un nivel individual y colectivo. En 2023 se llevó a cabo la priorización trimestral con el Comité Ejecutivo de México y con el equipo Corporativo de Personas & Organización, para avanzar en esta práctica en el resto de los países durante 2024.

La priorización es el primer paso que nos permite marcar focos, dirección y claridad al negocio y a los colaboradores, des-priorizando lo que agrega menos valor y asegurando que nuestros objetivos estén alineados, sean desafiantes y realistas, conectando con el propósito de cada uno de nosotros y siendo una acción movilizadora. Así las cosas, arrancamos un proceso de gestión del desempeño anual y continuo, conectando la estrategia con el propósito individual, repriorizando focos en cada trimestre, asegurando la dirección correcta y considerando el cómo realizamos el trabajo por medio de nuestras competencias corporativas.

Durante el año, la gestión del desempeño se hace presente en la cotidianidad de los líderes y aseguramos hitos de revisión



trimestral para conectar con el avance de los objetivos y prioridades identificadas. Estos hitos formales son: dos Pit Stop que los vivimos al cierre del Trimestre uno y Trimestre tres, además de una conversación de medio año finalizado el Trimestre 2; para finalmente, cerrar el año con un proceso de evaluación global, que incluye etapas autoevaluación, evaluación de líderes matriciales (en caso de aplicar) y una etapa de calibración para incorporar la visión organizacional del desempeño del colaborador, asegurando en mayor medida la disminución de posibles sesgos del evaluador, asegurando la estandarización de criterios a lo largo de la organización y propiciando la entrega de mensajes claros al colaborador sobre su desempeño en la etapa final de conversaciones de desempeño. En Softys, la participación en estas instancias refleja el compromiso organizacional de líderes y colaboradores con el proceso y su propósito de otorgar sentido de dirección, propósito y reconocimiento a la gente. En la etapa de evaluación, las participaciones fueron: Autoevaluación (98%), Evaluación

del líder (100%), Confirmación de conversaciones de desempeño (92%); de esta última etapa el 99,5% declaró que la conversación de feedback fue valiosa para su desarrollo en Softys.

Así las cosas, el proceso de evaluación propicia el desarrollo individual, identificando fortalezas para seguir potenciando y la detección de brechas que permitan generar planes para disminuirlas. Asimismo, el output generado en las evaluaciones de desempeño son uno de los elementos claves a considerar en las opciones de movilidad interna, promociones y ajustes salariales. El resultado de la evaluación de desempeño anual es incorporado al análisis de cada caso de manera obligatoria, impactando directamente en la toma de decisiones en los procesos de Personas y Organización.

Volviendo al hito de planificación y priorización, las iniciativas de mayor impacto y transversalidad identificadas en estos procesos serán priorizadas con base en el valor a generar y tomadas desde el pro-

grama Softys+ como un vehículo de aceleración, con equipos multidisciplinarios y con metodologías ágiles, en un ways of working Softys.

Los colaboradores que conforman estos equipos multidisciplinarios son seleccionados con base en sus habilidades, entrenados en la metodología Agile de Softys y luego acompañados durante el proyecto por un agile coach de efectividad organizacional y People Partners locales, propiciando el éxito del objetivo propuesto y experiencia colaborador.

Desde la Gerencia de Personas y Organización, nos embarcamos apasionadamente en un viaje hacia la transformación, para forjar un futuro donde prima la efectividad, guiados siempre por un propósito significativo, inspirados en las personas e impulsando al desempeño. Nuestro compromiso es evolucionar hacia una organización más humana, más ágil y con impacto.

Ciclo de vida del colaborador en Softys



Atracción y selección

Atracción y selección:

En Softys queremos proveer un espacio para aprender y crecer, y así poder atraer a los mejores talentos, con la meta de potenciarlos. En 2023, a nivel de filiales, en estos ámbitos desarrollamos las siguientes iniciativas:

- **Softys Youth Experience, en Ecuador:** más de 30 estudiantes universitarios formaron parte de este programa de prácticas preprofesionales.
- **Programa de Trainees, en México:** 16 alumnos ingresaron a nuestra compañía rotando en diversas áreas para lograr un entendimiento del negocio.
- **Programa Practicantes, en Brasil:** continuamos desarrollando el programa de practicantes y el de jóvenes aprendices. Este último contó con 117 participantes.
- **Programa de integración, en Brasil:** iniciamos un piloto orientado a la integración de nuevos empleados a nivel operativo de Pirai. Este programa contempla la participación de padrinos, la integración al rol durante un año, con formación específica, y un reconocimiento por la realización de los cursos.
- **Iniciativas en Chile:** el equipo de Atracción de Talento (ADT) realizó cursos de entrevistas por competencias. Además, como parte de la estrategia de marca empleadora, dimos a conocer la compañía en ferias laborales y desarrollamos un programa de prácticas. El desarrollo interno, por su parte, lo potenciamos a través de movi- lidades internas, que en 2023 involucraron la promoción de 195 personas.
- **Programa Semilleros, Perú:** programa de atracción a los talentos jóvenes profesionales, con estudios en curso o recién graduados con alto potencial en Perú, en el que, luego de un proceso especializado de selección, pasan por una inmersión en Softys y seis meses por área, con una duración total de un año. Durante este proceso, deberán liderar un proyecto de impacto en el negocio dentro de las áreas de Marketing, Ventas, Operaciones, Supply y Softys Professional, de la mano mentores internos, para posteriormente tener exposición con Comité Ejecutivo y tener oportunidades de movilidad y desarrollo en la compañía.

Proceso de onboarding:

En 2023 se comenzó a diseñar un proceso de onboarding estandarizado que asegurará una experiencia Softys única y diferenciadora. Dentro de los elementos a incorporar se consideran más actividades experienciales, elementos de desarrollo personal, acompañamiento más cercano, entre otros. En 2023, además, se realizó una bajada regional de la nueva estrategia, identidad de marca y evolución cultural, en un evento que vivieron el mismo día todos los colaboradores de la compañía en los distintos países.

Ruta del desarrollo:

Durante 2023 quisimos darle un foco evolucionado al desarrollo de personas que ya habíamos comenzado años anteriores, acompañándolas en un camino y construcción de un plan de desarrollo más profundo que les permita reflexionar sobre sus fortalezas, motivadores y detectar oportunidades de aprender nuevas habilidades de forma integral y ya no solo desde la perspectiva laboral. Para esto, el modelo contempla tres dimensiones: corazón, bienestar y mente. Más de 400 profesionales pudieron iniciar esta ruta en 2023. En su ejecución contempla las siguientes instancias:

- a) El "corazón" se trabaja en un taller donde el colaborador comienza el camino para descubrir su propósito y conectar con el de Softys.
- b) En un siguiente taller, denominado Future Fit Plan, se trabaja en cómo llevar el propósito a la acción, cómo identificar acciones de bienestar que los energicen y cómo reconocer las propias habilidades.

Formalidad laboral

Categorías	2023			
	Hombres	Mujeres	Total	Porcentaje
Contrato a término indefinido	9.959	2.952	12.911	93,10%
Contrato a plazo fijo	636	316	952	6,90%
Total	10.595	3.268	13.863	100,00%

Adaptabilidad laboral

Categorías	2023			
	Hombres	Mujeres	Total	Porcentaje
Jornada media	16	36	52	0,38%
Jornada completa	10.579	3.232	13.811	99,62%
Total	10.595	3.268	13.863	100,00%
Acogidos a adaptabilidad laboral	1.115	240	1.355	9,77%
Acogidos a teletrabajo	428	461	889	6,41%
Sin adaptabilidad	9.052	2.567	11.619	83,81%
Total	10.595	3.268	13.863	100,00%



César Cabañas

Primeros pasos: el aprendizaje de los practicantes

Si pensamos en atraer nuevos talentos, qué mejor que partir desde el inicio de la vida laboral. Ofrecer trabajo, pero además crecimiento personal. Con eso en mente, nace el Programa de Prácticas en Softys Chile, donde participan jóvenes como Renata y María Jesús, cuyo camino recién comienza.

Renata y Jesús, pasantes



Equipo Pasantes Softys Chile

Recién llevaba dos semanas como practicante, cuando la periodista chilena se enfrentó a un buen primer gran desafío: ir a una implementación de agua y saneamiento de Softys Contigo, junto con la Fundación TECHO, y hablar con los diferentes gerentes de la compañía para obtener sus impresiones. “No conocía muy bien las caras y nombres, ni tampoco había hablado con ellos antes”, cuenta. Aunque comenzó con nervios, no hubo problemas y todo fluyó perfectamente. Otro momento importante incluyó escribir el guion para la Ceremonia de la Trayectoria,

donde se reconocen los años de servicio de colaboradores, y aprender cómo era el evento y su propósito para transmitirlo de la mejor manera.

Renata es egresada de Periodismo de la Universidad del Desarrollo y llegó como practicante a Softys Chile después de enterarse de que había una vacante en el área de Comunicaciones Internas. Durante su experiencia aprendió a solucionar situaciones complejas, desarrollar nuevas herramientas y potenciar el traba-

jo en equipo. Tras cuatro meses y un buen desempeño, a Renata la contrataron como analista de Comunicaciones Internas de la empresa, y hoy es oficialmente parte de Softys. “En estos meses he aprendido a resolver situaciones, desarrollar nuevas herramientas, tener más confianza en mí misma y, lo más importante, potenciar el trabajo en equipo, porque estar apoyándonos unos con otros hace que todo funcione mejor”, dice.

Su experiencia es reflejo de la convicción en Softys de que cada individuo que se une a la organización tiene el poder de generar un impacto positivo en la vida de los demás. Las prácticas profesionales no son simplemente una experiencia laboral, sino una invitación a formar parte de algo más grande, donde la colaboración y la innovación se entrelazan en la creación de un entorno propicio para el crecimiento profesional.

Algo similar vivió Jesús Ospina. Él es un estudiante de Técnico Medio en Electrónica, violinista en la orquesta de su colegio y parte de la Orquesta Sinfónica Juvenil de la comuna de San Miguel en Chile, quien encontró en Softys una plataforma para fusionar sus habilidades técnicas con las artísticas. Para él, sumergirse en un entorno laboral que fomenta la innovación y la excelencia técnica no solo enriqueció su perfil profesional, sino además le brindó una perspectiva valiosa. “En esta experiencia me he enfrentado a desafíos notables”, cuenta, “como cuando tuvimos que armar el freno de un motor. Superar este y otros obstáculos no solo fortaleció mis habilidades técnicas, sino que también me enseñó la importancia de la colaboración y la perseverancia en el entorno laboral”.

Como practicante en el área de Mantenimiento, sus principales responsabilidades se centraron en la detección y atención de fallas eventuales en las máquinas de conversión de rollos, llevar a cabo análisis de mantenimiento preventivo y responder de manera rápida y efectiva a cualquier inconveniente operativo. “Cada día logré crecer un poco más como profesional y lo sigo haciendo”, reflexiona Jesús. “Describiría mi experiencia como enriquecedora y formativa. La combinación de responsabilidades prácticas en mantenimiento y la resolución de desafíos específicos ha mejorado mi comprensión técnica y mi capacidad para abordar problemas de manera eficiente. Además, la interacción constante con profesionales experimentados ha sido crucial para mi crecimiento profesional, brindándome una visión más completa de la industria y fortaleciendo mi red de contactos en el campo de la maquinaria industrial”.

Cada país donde Softys está presente cuenta con su propio programa de prácticas. En Brasil, por ejemplo, Sheila Cirqueira fue

aprendiz del equipo de P&O en la planta Caieiras, y cuenta: “Aquí soy parte de un equipo humano ágil, que causa impacto positivo, que ‘piensa fuera de la caja’ y que pone manos a la obra. He trabajado en proyectos que desarrollaron mis habilidades”. Todas las prácticas de Softys se unen bajo el concepto “Softys Youth Experience”, donde también se reúnen de manera virtual una vez al año los alumnos en práctica del periodo a compartir experiencias entre países y así vivir nuestra cultura multilatina, además de que pueden conocer otros mercados. Cada colaborador en Softys es parte del motor que le da vida a la organización completa. Incluso, los que recién comienzan.

Como es el caso de María Jesús Riveros, quien tiene 25 años, fue practicante a principios de 2024 en el departamento de Desarrollo Sostenible de la Planta Talagante, en Chile, y ha sido vecina de Softys desde los tres años. Ella estudió en el Colegio Instituto Talagante, contiguo a la planta, y su casa está en El Monte, a 25 o 30 minutos de distancia. En pocas palabras, su vida ha transcurrido al lado de la empresa y en sus instalaciones.

De su niñez, además de recordar que los vecinos de sus clases eran los que hacían el Papel Confort, que su hermana menor también estudió en la institución y que su mamá ha trabajado en el colegio desde antes de que ella naciera, como profesora de Educación Física y ahora como inspectora general, se le vienen a la memoria los contenedores que llevaba Softys para explicar cómo reciclar y su importancia para el medioambiente.

Según ella, “el relacionamiento de Softys con la comunidad y los vecinos siempre ha sido muy bueno. Yo encuentro que el recibimiento de las comunidades es muy agradable. Sí, a la gente le gusta que la empresa esté presente”.

Mientras hacía su carrera de Ingeniería Civil en Química en la Universidad de Santiago de Chile, ella decidió postularse para hacer su práctica en la empresa: “yo lo que hice fue como entrar a la página y vi prácticas, ahí me postulé y esperar. Me llamaron al tiro y tuve mi entrevista y me fue súper bien”.

Al preguntarle por los meses de práctica, María Jesús comenta: **“He avanzado demasiado, porque igual hay mucha gente que te ayuda, y si uno pide ayuda, obviamente todos están disponibles para ayudarte. Son súper amables, cualquier cosa que yo necesite, lo hacen al tiro. Yo destaco el apoyo y el buen ambiente laboral que tiene Softys”.**

Aprendizaje constante

Hoy, el cambio es parte de nuestro día a día y el aprendizaje constante se vuelve una necesidad adaptativa para todas las organizaciones. Es por esto que Softys cuenta con una estrategia de aprendizaje basada en 4 grandes focos, en los que se apalancan los distintos programas que se desarrollan en la región. Estos son:

01

Softys University:

En este foco, centramos todas las iniciativas que nos permiten desarrollar técnicamente a nuestros equipos y que puedan aprender “cómo hacemos las cosas en Softys”. A través de distintas herramientas de aprendizaje, como plataformas, programas on the job training, mentorías y pasantías, logramos entregarles los conocimientos necesarios para que puedan desenvolverse en su puesto de trabajo desde el primer día.

• **Academias técnicas**

Actualmente contamos con 3 academias en Softys University: de Manufactura, Comercial y Procurement, las que nos permiten preparar técnicamente a las personas desde su ingreso a la organización. En nuestra plataforma MI FIBRA contamos con más de 21.500 módulos formativos a disposición de nuestros colaboradores.

• **Programa “x 100”**

En nuestro ecosistema de aprendizaje, también consideramos un programa de pasantía intercompany en plantas que son referentes en la región, que aborda temas de liderazgo, metodología y especialidad técnica. En estas actividades, los colaboradores durante una semana conocen de primera fuente las buenas prácticas de Softys Sepac, en la planta Mallet, con el objetivo de que incorporen estos conocimientos en sus plantas a través de planes de implementación y comunidades de práctica.

Gabriela Cartagena, people partner Corporativo para Operaciones, cuenta los resultados de la iniciativa: “Este programa comenzó con un sueño que nos permitiría lograr, mediante un programa vivencial, conectar a nuestros líderes de la región con la planta de Softys Sepac, en Mallet, y que ellos retornaran ese aprendizaje a sus propias operaciones. Fue tan exitoso que logramos ampliar el alcance y se generaron otros programas vivenciales con foco en gestión de fibras, de mantenimiento, medio ambiente, seguridad y más”.

En 2023, participaron en “x 100” 126 colaboradores de ocho filiales; se impartieron diez programas y se realizaron más de 390 horas de aprendizaje en terreno.

• **Manejo Seguro de Montacargas**

En línea con nuestra cultura de cuidado y para fortalecer las habilidades de nuestro equipo de montacarguistas, en este programa se actualizan las medidas de seguridad para el manejo de estos equipos y se robustecen las capacidades.

• **Convención de Ventas**

En los distintos países se desarrollan convenciones de ventas, con el objetivo de alinear a los equipos comerciales en los mensajes claves. Son instancias de mucha convivencia en las que el equipo sale energizado y muy motivado.

• **Programa Seguridad (en Chile)**

En 2023, organizamos en este país capacitaciones para conducción segura de grúa horquilla, programas de ergonomía y programas de seguridad eléctrica, entre otras actividades.

02

Aprendizaje para el desarrollo:

Para que las personas puedan crecer en Softys y entregar su máximo potencial, impulsamos programas que promueven el autodesarrollo y la movilización de los talentos.

• **Programa Catálogo de Aprendizaje**

En 2023, lanzamos más de 20 cursos online que las personas podían seleccionar según su interés y necesidad de aprendizaje. Esta iniciativa convocó a 84 colaboradores y nos permitió entregar 6.859 horas de formación.

• **Programa de Becas**

Queremos que nuestras personas puedan seguir desarrollando sus habilidades y creciendo en nuestra compañía. Por esta razón en Softys hemos entregado más de 94 becas de estudio para financiamiento de estudios de pregrado y posgrado en Corporativo y Chile durante el último año, con una inversión de USD \$235.000. Consuelo Rodríguez, People Partner de Softys en Chile quien ha liderado este proyecto, explica: “En Softys creemos que el desarrollo personal y profesional es esencial para generar compromiso y retención en nuestros talentos, así como para que también puedan alcanzar su máximo potencial. Con mucho orgullo podemos decir que en 2023 entregamos por cuarto año consecutivo las Becas de Formación Softys”.

• **Talleres de propósito**

En 2023, desarrollamos el taller “Descubriendo mi propósito”, al que asistieron presencialmente **415 talentos** y cuyo objetivo fue ofrecer un espacio seguro para que los participantes se conectaran con el propósito de la compañía. Con posterioridad, efectuamos un segundo taller, en el que los asistentes pudieron diseñar su propio plan de desarrollo a partir de una mirada integral de ellos como personas, el cual contempló las dimensiones “Corazón, bienestar y mente”. En esta última actividad participaron **367 personas** de todos los países en que operamos.



Maye Alessandrini

03

Preparándonos para el futuro:

Para hacer frente a los desafíos que nos plantea el futuro, a través de la incorporación de las habilidades que necesitamos para el desarrollo del negocio, en 2023 desarrollamos una serie de programas orientados a instalar capacidades diferenciadoras en nuestros equipos.

• Future Fit Capabilities Comerciales

Como parte de este programa, se habilitaron 51 cursos en la Plataforma Mi Fibra para la formación de nuevos ingresos en los negocios de Consumer Tissue y Softys Professional a nivel regional.

• Udemmy One Data

A través de la habilitación de cursos de la plataforma Udemmy para el equipo de Data & Analytics regional, pudimos reforzar conocimientos transversales de analítica, data y sistemas, a través de una malla de cursos que se marcó en la estrategia digital de Softys.



Parte del equipo liderazgo Softys Brasil

04

Liderazgo Softys:

Nuestros líderes son una pieza clave para alcanzar los desafíos que nos hemos propuesto como organización. Por lo mismo, ponemos una especial atención en traspasar a nuestros líderes las herramientas que requieren para que puedan alcanzar el máximo desempeño de los equipos y garantizar siempre el cuidado de las personas.

• Programa Operador de Elite (en Chile)

En 2023, nos centramos en el desarrollo del liderazgo en cargos operativos, para lo cual creamos el programa Operador Elite. A través de esta iniciativa, que consideró 16 horas de aprendizaje, capacitamos a más de 60 personas en la planta Puente Alto.

• Cursos de liderazgo (en Ecuador)

Durante el último año, estos cursos se orientaron a operadores líderes de producción y tuvieron como objetivo desarrollar habilidades de liderazgo y comunicativas.

• Liderazgo en operaciones (en México)

Para instalar las nuevas “soft skills” de liderazgo que demanda la estrategia del negocio, se realizó un programa en el que participaron 89 colaboradores del área de operaciones.

• Programa Liderazgo Comercial (en Brasil)

Esta iniciativa tuvo como objetivo fortalecer el equipo de ventas en aspectos técnicos y de comportamiento, para aumentar la productividad y el rendimiento de ventas.

• Conexão Softys (en Brasil)

Como parte de esta iniciativa, el Directorio General y otros Directorios se reúnen trimestralmente con todos los líderes para presentar resultados, estrategias y asuntos de alta relevancia. Después de esta agenda, los líderes son responsables de transmitir en cascada toda la información proporcionada (Programa Lado a Lado).

• Softys Lead Team Development (en Brasil)

Este programa está enfocado en directores e incluye un taller sobre diagnóstico, metodologías de resolución de problemas y definición de estrategias.

• Liderazgo (en Chile)

En 2023, reforzamos las habilidades de retroalimentación efectiva, a través de talleres de feedback para el equipo de liderazgo. Asimismo, efectuamos talleres de liderazgo femenino, para favorecer el empoderamiento de nuestras líderes de la mano de “Genias”.

Número de empleados capacitados, desglosado por tipo de empleo, género y edad

Categorías		2023
Número de capacitados por género	Mujeres	2.606
	Hombres	8.580
	Total	11.186
Total de horas de capacitación por género	Mujeres	74.837
	Hombres	222.081
	Total	296.918
Número de capacitados por estamento	Ejecutivos	706
	Profesionales y técnicos	2.093
	Operarios	8.387
	Total	11.186
Total de horas de capacitación por estamento	Ejecutivos	25.453
	Profesionales y técnicos	61.941
	Operarios	209.524
	Total	296.918

Indicador	2023
Monto total destinado a capacitación de colaboradores (USD)	496.216
Porcentaje que representa del ingreso anual total	0,01%



Un mundo laboral de calidad

Las personas pueden alcanzar su máximo potencial si las organizaciones encuentran maneras de proyectarlas y hacerlas crecer. Este es un desafío en el que estamos constantemente buscando maneras de aportar, desde lo individual a lo colectivo. Así, esperamos contribuir a una labor que les llene de orgullo y por la que sientan gran compromiso. Con estos propósitos, queremos construir para cada colaborador una experiencia laboral que sea distintiva en tres dimensiones:



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.

A partir de estos lineamientos, hemos generado una oferta de valor con beneficios en ocho ámbitos y que se ajusta a la realidad de cada planta.

Ámbitos que abordan nuestros beneficios

**Salud**

**Descuentos en productos**

**Flexibilidad horaria**

**Seguros**

**Transporte**

**Bonos y asignaciones**

**Alimentación**

**Días libres**

Esta parrilla de beneficios la complementamos con programas que buscan promover la conciliación laboral-personal y convenios que se hacen cargo de intereses o demandas específicas de las personas. Entre estas iniciativas destacan:

Línea de apoyo telefónico:

Entre los principales beneficios que ofrece la empresa a los equipos de todas sus filiales destaca el Programa de Asistencia al Empleado. Esta es una línea telefónica de atención gratuita que presta orientación en materia de salud mental. En 2023, esta iniciativa mantuvo sus servicios y coberturas para todos los colaboradores y sus familias. En total, durante este año, 1.234 personas se beneficiaron con este programa.

Flexibilidad laboral:

Contamos con un Modelo de Trabajo Flexible, que permite a los colaboradores de las áreas administrativas de todos los países cumplir con sus funciones bajo un sistema híbrido, que combina el trabajo presencial con el telemático. Al cierre de 2023, 889 personas operaban en esta modalidad, el 51,8% de las cuales eran mujeres.

Permiso postnatal

Indicador		2023
Empleados que siguen siendo empleados tras 12 meses del permiso	Hombres	168
	Mujeres	117
	Total	285
Tasa de retención	Hombres	80,77%
	Mujeres	91,41%
	Total	84,82%
Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental	Hombres	208
	Mujeres	128
	Total	336
Tasa de Regreso al Trabajo	Hombres	92,86%
	Mujeres	92,09%
	Total	92,56%



La armonía del trabajo y las pasiones personales

La cruzada atlética de Poulette Cardoch

Poly, como le dicen en su equipo, es Key Account Manager en Softys Chile, una de las jóvenes colaboradoras que trabajan en las oficinas de Lo Echevers. Es simpática e interactúa afablemente con todos. Pero como muchos, Poulette desarrolla fuera de las oficinas de Softys una pasión que la ha hecho destacar con luces propias. Es seleccionada nacional de atletismo y participó en los recientes Juegos Panamericanos que se realizaron en Chile durante el año 2023. “Era un sueño para mí competir ahí”, dice Poulette sobre el torneo. “Quizás algunos compañeros de trabajo se sorprendieron. Es entretenido, me preguntan mis competencias, y para mí es importante motivar, que vean que es posible hacer las dos cosas, el deporte y el trabajo. Sumar pasiones”.

Poulette es de Rengo, una ciudad a cien kilómetros de Santiago, y comenzó en el mundo del atletismo a los 12 años, motivada por sus padres y un entrenador del colegio. “El atletismo es fundamental en mi vida. Me abrió muchas puertas, como ingresar a la universidad con una beca, viajar por muchos países y conocer a muchas personas”, cuenta. “Entreno de lunes a sábado. He tenido una vida algo

diferente a otros jóvenes, en cuanto a horarios de salidas, fiestas y todo eso. Hay varias cosas que he dejado de lado, pero he podido vivir muchas otras experiencias increíbles. Al ingresar al mundo laboral, claramente el poder seguir desarrollando mi pasión por el atletismo en el alto rendimiento era una prioridad y puedo decir que la he cumplido. Mi aspiración no es otra que superar mis marcas, esta carrera es contra mí misma y es lo que me motiva. Me siento apoyada por Softys y mis compañeros de trabajo”.

Dentro de Softys, Poulette ha participado de instancias como los talleres de liderazgo femenino, dictados por Genias. Valora la instancia, que le permitió compartir y aprender de otras colaboradoras y de sus metas. “Siempre es bueno conocer la historia de las demás mujeres, pensar juntas qué herramientas necesitamos para ser líderes dentro de lo que hacemos; cada una tiene su fuerte, pero es clave fomentarlo en todo ámbito”. El liderazgo es uno de los muchos aspectos donde el deporte y el mundo del trabajo se mezclan para Poulette.



“El deporte te enseña a ser perseverante, ser resiliente, a ser organizado. Eso es clave para poder cumplir en ambas cosas, poder sobrellevar el trabajo y ser una atleta semi profesional. Mi deporte es muy individual, yo entreno para mejorar mis marcas, y en el trabajo igual: mejorar mi desempeño. El deporte te da derrotas y victorias, y uno siempre tiene que seguir trabajando”.

Las intrigas y el suspenso literario de Eliane Quintella

Más de uno del equipo de Brasil se ha sorprendido cuando algún familiar o amigo le dice que ha leído y es fanático de los libros de la Directora Legal de Softys Brasil, Eliane Quintella. Su pasión por la escritura partió como una casualidad. Luego de un accidente deportivo en que se fracturó una de sus manos, durante el período de reposo, comenzó a escribir un libro de ficción. Y no ha parado desde entonces. Eliane ya ha publicado varios libros, dentro del género de intriga y policial, donde seguro su formación profesional de abogada también es un aporte. Destaca la trilogía Pacto Secreto, en que las intrigas y suspenso son envolventes.

“Trato de estar siempre escribiendo, porque es lo que amo. En las horas libres, el almuerzo, de noche, fines de semana, y por eso como madre, agradezco mucho a mi familia, que me acompaña”, nos dice Eliane.



Lara Ludeña, sobrina de Ana Marano

Creciendo en beneficios

Para mantener la competitividad de nuestros beneficios, todos los años monitoreamos el mercado, de modo de ir introduciendo modificaciones y actualizaciones en la oferta que entregamos en las distintas filiales. En ese marco, durante 2023:

- En Chile, se incorporó el aguinaldo de Navidad.
- En Ecuador, el seguro médico.
- En Brasil, se implementó la Tarjeta Flexible de Alimentación y Total Pass para gimnasio.
- En Argentina, se han ido actualizando

los montos de beneficios para ajustarlos a los cambios del mercado.

- En todos los países, se continúa fomentando el Flex entre los colaboradores que pueden hacer trabajo híbrido.
- En el Corporativo se implementó un seguro de vida para todos los colaboradores.

En lo que respecta a remuneraciones, durante 2023, seguimos fortaleciendo nuestra Política de Compensaciones, un marco interno que elaboramos sobre la

base del mérito de los colaboradores y los movimientos del mercado. Como parte de esta labor, continuamos monitoreando anualmente las acciones que impulsan empresas multilatinas, como la nuestra a través de la TRS de Mercer (Total Reward Survey), de modo de mantener a nuestros talentos en una posición de pago competitiva. En Argentina, definimos para este seguimiento un carácter mensual, con la finalidad de garantizar la equidad y competitividad de nuestras compensaciones.

La mejor experiencia para la mejor labor

Queremos forjar equipos sólidos y entusiastas, que existan en un clima de respeto y buen trato. Buscamos generar espacios para el desarrollo pleno de las personas, y eso significa tomar en cuenta lo que ocurre dentro y fuera de las plantas y oficinas.

Con esta finalidad, desarrollamos actividades y programas como los siguientes:

- **Horarios de teletrabajo:** en todas nuestras filiales, contamos con pautas y normas que buscan asegurar el respeto de los horarios de descanso y tiempo libre de quienes trabajan en modalidad de teletrabajo.
- **“Un café con”:** es un espacio mensual de conversación y acercamiento entre los colaboradores y miembros del equipo ejecutivo.
- **Reunión de comunicaciones:** es una instancia mensual que reúne a todos los equipos por área, en la que se entrega información financiera, se abordan temas de interés sobre los procesos operativos y el negocio, se comparten noticias destacadas y se saluda a los nuevos colaboradores y quienes han estado de cumpleaños.
- **Actividades de celebración:** son instancias presenciales de camaradería y celebraciones, como “Un solo Softys”, “Fiestas Patrias”, “Día del Niño”, “Vacaciones de Invierno”, “Día del Padre y de la Madre”, etc.
- **Celebración de fines de año:** es un espacio para celebrar nuestros logros y premiar el trabajo bien hecho.
- **Navidad:** para esta celebración, se invita a los hijos de los colaboradores, con el propósito de vincular la familia con la compañía.



Lucía Estrada e hijos de colaboradores Softys Uruguay



Yun Mey Chong Wong

Medición de la experiencia de los colaboradores

La medición de experiencia es la principal estrategia de escucha a nivel regional, de la cual son parte todos los colaboradores de Softys, tanto para la encuesta anual como para la bajada de los resultados y la gestión de estos, a través de planes de gestión por equipo.

Hemos pasado por diferentes modelos de escucha, y en 2023 evolucionamos a uno de los más respaldados y sólidos del mercado, la encuesta de compromiso de Gallup, lo que nos hizo dar un gran salto a un entendimiento más enfocado de las variables que pueden afectar la experiencia y rendimiento de las personas en la organización.

Los tres años anteriores hizo sentido tener una herramienta propia, porque estábamos construyendo nuestra identidad. Tenía que ser aplicable a nuestra realidad y necesidades. Ahora quisimos dar el salto y mirar hacia afuera, en la búsqueda de ser el mejor lugar para trabajar en el mercado y, a la vez, poder contar con

más herramientas validadas para apoyar a nuestros líderes a gestionar las mejoras directamente y acompañarnos en la transformación que requerimos para el desempeño buscado y la sostenibilidad del negocio.

Seguimos midiendo satisfacción, compromiso e identidad. Sin embargo, se redujo el número de preguntas, haciendo la medición más ágil y dinámica de responder, sobre todo en operaciones. Por otro lado, los resultados se pueden conocer a través de un tablero dinámico en línea, al cual todos los líderes tienen acceso y en el que pueden generar directamente su plan de acción con recursos especializados de acuerdo con la dimensión que se busque trabajar.

Esta nueva medición tiene un enfoque amplio de benchmark, investigación y análisis, que nos permite impactar directamente en el rendimiento y retención. Otro elemento importante es que no sea solamente una evaluación de una vez al

año, sino que nos impulse a un trabajo continuo, que nos permita dar seguimiento a los planes e ir construyendo juntos una mejor experiencia día a día.

En 2023, logramos una tasa de respuesta histórica de 92% y alcanzamos 3.86 puntos (de escala de 5), logrando ubicarnos en el percentil 59% dentro de empresas que aplican esta encuesta en Latinoamérica y 32% a nivel total mundial. De acuerdo con un benchmark de evolución en esta materia, este punto de partida es una buena señal y nos posiciona como una organización donde se nota preocupación y acciones ya existentes por el bienestar y compromiso de los colaboradores. De todas formas, lo más importante es que nos deja un punto de base, con segmentaciones por área, por nivel, por país, por pregunta y por diversas características organizacionales, para enfocar planes dirigidos y dedicados a mantener las fortalezas y trabajar las oportunidades con acciones específicas.

Relaciones transparentes

Como compañía, reconocemos el aporte y la relevancia que tienen las organizaciones sindicales en el logro de nuestros objetivos corporativos. En ese marco, mantenemos con los sindicatos que operan en Softys una relación transparente, continua y colaborativa, cuyo eje central es asegurar de manera permanente el cuidado y bienestar de todos nuestros colaboradores.

Para avanzar en este objetivo, realizamos reuniones presenciales de carácter periódico con los sindicatos de cada filial en función de las contingencias, así como un contacto sostenido a través de correos electrónicos.

Durante el último año, efectuamos con los sindicatos los siguientes procesos de negociación:

- **Chile:** dos procesos de negociación colectiva cerradas en los plazos legales con los sindicatos N.1 y N.6 de Talagante.
- **Brasil:** un proceso de negociación colectiva cerrada en los plazos legales y negociación por ramal (rubro).
- **SEPAC:** un proceso de negociación colectiva cerrada en los plazos legales y negociación por ramal (rubro).
- **Colombia:** Se encuentran dos procesos en curso, en distintas fases administrativas.
- **México:** tres procesos de negociación colectiva: FASIM Altamira y García (marzo), COCEM VDM (junio) y CTM Puebla (mayo).



Rodrigo Santos y William Jesús

Sindicalización

Indicador de negociación colectiva	2023
Nº de trabajadores sindicalizados	5.880
Porcentaje de sindicalización	42,4%
Nº de trabajadores cubiertos por sindicato	10.181
Porcentaje total de colaboradores cubiertos por negociación colectiva	73,4%
Número de sindicatos	20

Número de sindicatos por país

	2023
Argentina	2
Brasil	4
Chile	5
Colombia	2
Ecuador	-
México	4
Perú	2
Uruguay	1
Total	20



Más ágiles, más humanos, **más impacto.**



Inclusión y diversidad: la riqueza de nuestras diferencias

En la diversidad vemos enriquecimiento. Softys es una empresa multilatina, se compone de países diversos, idiomas distintos, miradas múltiples que se transforman en un tejido rico para la solución de problemas y la creatividad. Promovemos esta diversidad, así como también la tolerancia y buen trato que requiere. Además, buscamos la inclusión, para que esta multiplicidad de talentos se aproveche y se viva de manera tangible en la organización.

Este desafío de construir una empresa cada vez más inclusiva y diversa lo articulamos a través de marcos internos que revisamos periódicamente, lo centramos en nuestros tres principales grupos de alcance (Mujeres, Personas con Discapacidad y Cultu-

ra Multilatina) y lo abordamos con metas concretas al año 2025, que en nuestra nueva Estrategia de Sostenibilidad profundizaremos al año 2028. Estas son:

Metas contempladas en la nueva Estrategia de Sostenibilidad al año 2025 y 2028

Mujeres	Personas con Discapacidad
- Aumentar en 50% su representatividad en la compañía al año 2025, logrando al menos un 20% de participación en operaciones al 2028. - Aumentar en un 50% la proporción de mujeres en posiciones de liderazgo al 2025 y alcanzar al menos un 30% de representatividad de mujeres en sucesión de cargos senior executive y senior management al 2028.	Aumentar al 2,5% de la dotación el número de personas con discapacidad al año 2025.

Estas metas, sin embargo, las adaptamos a la realidad de cada país, lo que significa que dichos porcentajes de cumplimiento pueden ir variando según los progresos y brechas detectados en las plantas. En términos generales, en todo caso, en estos tres objetivos hemos alcanzado importantes adelantos, aun cuando seguimos registrando ciertos gaps en el asociado a personas con discapacidad (PcD).

Nuestra diversidad en cifras

Dotación del personal por sexo y categoría de cargo

Cargo	Hombre	Mujer	Total	% Hombre	% Mujer
Alta gerencia	57	21	78	73%	26,9%
Gerencia	159	54	213	75%	25,4%
Jefatura	326	173	499	65%	34,7%
Administrativo	745	615	1.360	55%	45,2%
Fuerza de venta	459	273	732	63%	37,3%
Otros profesionales	1.179	575	1.754	67%	32,8%
Otros técnicos	527	270	797	66%	33,9%
Operarios	3.332	724	4.056	82%	17,9%
Auxiliar	3.811	563	4.374	87%	12,9%
Total	10.595	3.268	13.863	76,4%	23,6%

Personas con discapacidad (PcD)	2023		Total
	Hombre	Mujer	
Número	191	63	254
Porcentaje	1,80%	1,90%	1,80%

Interculturalidad	2023
Colaboradores extranjeros	234
% colaboradores extranjeros	1,70%
Colaboradores nacionales	13.629
% colaboradores nacionales	98,30%
Número de nacionalidades	18

Antigüedad en la empresa	2023		Total
	Hombre	Mujer	
Menos de 3 años	3.621	1.798	5.419
Entre 3 y 6 años	2.450	623	3.073
Más de 6 y menos de 9	871	182	1.053
Entre 9 y 12 años	1.332	369	1.701
Más de 12 años	2.321	296	2.617
Total	10.595	3.268	13.863

Categoría		2022	2023
Dotación por género	Mujeres	2.774	3.268
	Hombres	9.465	10.595
	Total	12.239	13.863
Dotación por rango etario	Menor de 30	3.100	3.341
	Entre 30 y 60	8.964	10.317
	Mayor a 60	175	205
	Total	12.239	13.863

El estudio **Employers For Youth (EFY) Fem**, relativo a las preferencias y experiencias de las profesionales menores de 35 años en Chile, reconoció a Softys entre las empresas mejor evaluadas, incluyendo la dimensión “equilibrio entre vida laboral y personal” y “oportunidades de desarrollo profesional”.

Mujeres abriéndose paso

Gerentes, mecánicas, operadoras de montacarga y más: las mujeres en Softys han ido ocupando espacios donde tradicionalmente sólo había hombres. **Buscando ser una organización diversa e inclusiva, la meta es que cada vez más colaboradoras crezcan y lideren en Softys.** Hablamos con algunas de las mujeres que están marcando nuevos caminos.

El primer día en que Ruth Bockstal, Directora de Operaciones Personal Care en Softys México, conoció a su equipo (que en ese entonces era parte de Ontex), advirtió que la única otra mujer, además de ella, era la coordinadora administrativa de la planta. El resto, solo hombres. Al principio notó un escepticismo general frente a su presencia, pero eso más que ahuyentarla, la motivó. Quería mostrar que como mujer se puede. “Algunos meses después uno de nuestros operadores se acercó porque quería presentarme a su hija para que ella viera que una mujer sí puede llegar a tener un puesto de gerencia”, cuenta Ruth. Según ella, esa parte más “humana” que está considerada como “femenina” la ayudó a conectar con sus compañeros y sacar lo mejor de cada uno de ellos.

En un mundo donde ciertos roles laborales han sido históricamente ocupados por hombres, las mujeres se han enfrentado a diversos retos para integrarse a determinados campos. Sobre los desafíos específicos para las mujeres en el mundo laboral, Ruth opina: “Creo que es la sensación de que tienes que hacer tu trabajo mejor que un hombre, o dar más resultados que un hombre para ser aceptada o vista como una igual”.

En Softys, uno de nuestros desafíos es lograr que cada vez más mujeres se incorporen, crezcan y lideren en nuestra organización, generando los espacios apropiados para esto. Buscamos aumentar un 50% su representatividad, logrando un 20% a lo menos de participación en las operaciones al 2028, y alcanzar al menos un 30% de representatividad de mujeres en sucesión de cargos senior executive y senior management al 2028.

“Por razones histórica-culturales y de la naturaleza de nuestras operaciones, como los turnos nocturnos o labores que a veces requieren esfuerzo físico, comenzamos trabajando en diversidad e inclusión con bajísima representación femenina, por lo que ha sido muy evidente el enfoque y la urgencia de priorizarlo”, explica Valerie Kronenberg, Subgerente de Experiencia e Integración de Softys. “Queremos que todas las mujeres tengan igual oportunidad de ser parte de Softys y prevenir posibles sesgos. También queremos empoderarlas y motivarlas para que tomen roles de liderazgo y decisión, para que las mujeres tengan oportunidades en todos los niveles, puedan entregar lo mejor de sí, y las decisiones y acuerdos que se logren en la compañía sean con una representación equilibrada, logrando mejores resultados y una visión más amplia e integral”.

Hoy en Softys encontramos mujeres en todos los roles, mecánicas, técnicas eléctricas, operadoras de grúa, conductoras de camiones.

Niyiseth Ruiz Llorente, de la planta de Colombia, es la única mujer de su equipo. Planeadora de Mantenimiento del área de fabricación, ingeniera mecánica de profesión, se integró a Softys hace un año y medio. “Algunos decían ‘wow, llegó una mujer al área de Mantenimiento. Que chévere’. Otras personas decían ‘ok, necesito que demuestres lo que sabes’”, dice Niyiseth. Hoy, cuenta, se siente parte de su grupo. “Tienen en cuenta mis proyectos e ideas. Me siento escuchada, valorada”.

Niyiseth se proyecta para una jefatura de mantenimiento, quiere seguir creciendo y ser un aporte para la organización. Cree que es importante que a las mujeres les den la oportunidad de trabajar en estos espacios dominados por hombres y valoren las distintas visiones que pueden aportar.



“No se sesguen por el hecho de que somos mujeres, sino como una posibilidad de ver las cosas de una manera diferente. Dense la oportunidad de conocernos y de explorar otras cosas diferentes”.



Claudia Bendeck, junto al equipo Corporativo de P&O

La primera Directora de Gendarmería de la Historia de Chile es parte de Softys.

Así es, Claudia Bendeck, Gerente de Compensaciones y Beneficios, en forma previa a trabajar en Softys fue la primera mujer en liderar la institución en sus 86 años de historia. Claudia nos cuenta de su experiencia y cómo la marcó profesionalmente: **“debemos mirar los desafíos como un reto posible de alcanzar, solo importan las habilidades, la capacidad de aprender y la pasión que cada uno entrega”.**

Un mañana más igualitario

Cuando Rafaella Queiroz, de 44 años, se integró a Softys Brasil, estaba muy interesada en el puesto de operadora de carretilla elevadora; sin embargo, necesitaba estar cualificada para desempeñar esta actividad. Hizo un curso de capacitación impartido por la empresa donde tuvo clases teóricas y prácticas. “Aprendí de normas de seguridad y salud en el trabajo, conducción defensiva, uso de equipos de protección, operación de montacargas, fundamentos de logística, manejo de equipos con pallets y sobre otros temas”.

Actual operadora de montacargas y transpaletas de la planta de São Paulo, Rafaella recuerda que fue la única mujer en hacer la formación. “Los chicos que hicieron el curso conmigo me elogiaron mucho por mi valentía y determinación”. La experiencia para ella fue genial y la convenció de que es importante que más mujeres se motiven a trabajar en estas áreas. “De

esta manera tenemos la oportunidad de trabajar de igual a igual, realizando nuestras tareas sin presentar desventajas por el hecho de ser mujeres”.

Para Mayte Castro, el mayor desafío que tuvo que enfrentar cuando se integró a trabajar como rebobinadora de la línea 83 del área de Conversión de Softys, Planta Arequipa, la primera planta de operación de conversión con un porcentaje de mujeres operarias mayor al de hombres, fue el tema del esfuerzo físico. Pese a lo anterior, con el paso del tiempo se dio cuenta de que muchas veces no depende de la fuerza, sino de las habilidades de cada una. “Puedes lograr un trabajo tan igual que lo que hace un varón y eso te motiva bastante, porque te hace sentir que tú puedes dar igual que un varón en un ambiente que ha sido desempeñado por ellos y eso es una gran satisfacción”.

En un ambiente que siempre ha sido dominado por hombres, para Mayte ocupar su puesto de trabajo ya es un gran logro. “Como mujer me hace sentir que no hay diferencias de género, ni siquiera diferencia en la capacidad física ni en el desempeño”.

Al hablar con mujeres que han llegado a ocupar cargos en trabajos tradicionalmente masculinizados, una cosa es común: todas han tenido que sortear obstáculos en su camino. “Softys motiva y apoya a las mujeres para que puedan inspirar a otras a seguir”, sostiene Ruth Bockstal, y agrega: “podemos dar el ejemplo en esta industria mostrando más mujeres que brillan en funciones que se consideran típicamente para hombres”.

Sensibilización en Diversidad e Inclusión

Cada país elabora un plan local para promover una cultura inclusiva, de acuerdo con su realidad. A nivel corporativo, además, se desarrollaron programas transversales conjuntos. Entre estas iniciativas podemos destacar:

Planes conjuntos:

- a) Comunicaciones para el Mes de la Mujer.
- b) Incentivo a la contratación de personas con discapacidad.

c) Sumar la participación de mujeres en los procesos de Atracción de Talento.

Planes locales destacados de 2023:

- a) Argentina: acuerdo Inclúyeme para la incorporación de personas con discapacidad e incremento de la participación de mujeres en posiciones de liderazgo.
- b) Chile: programa de Mentoring Femenino, definición del flujo de incorporaciones de personas en situación de discapacidad

luego de su contratación, talleres con Palpa, alianza con fundación Tacal para procesos de reclutamiento de Personas con Discapacidad e ingreso de la filial a la Red de Empresas Inclusivas (REIN) de la Sociedad de Fomento Fabril (Sofofa).
c) Brasil: webinars, sensibilizaciones y comunicaciones para el Día de la Diversidad y el Mes de la Mujer.

Capacitación en Diversidad



Entre las actividades de capacitación en diversidad e inclusión que desarrollamos en el año se destacan las efectuadas en Argentina y Perú, como los programas “Mujeres Power: estereotipos y sesgos desde un enfoque de género”, “Derribar barreras internas y externas”, “Marca personal, comunicación y negociación”, “Prevención de la violencia de género, hostigamiento y corresponsabilidad”, “Equidad de género”, “Sesgos de contratación” y “Qué es inclusión, equidad y diversidad”.

En Chile, por su parte, se desarrolló un “Ciclo de liderazgo femenino”, además de capacitación en el Manual de Procesos Inclusivos, una charla sobre contratación a extranjeros y campañas generales de sensibilización en diversidad e inclusión.

En tanto, en México, se realizaron talleres de sensibilización en temas de discapacidad con el apoyo de UNIDOS, mientras que en Brasil se organizaron cinco encuentros sobre Conocimiento con Liderazgo, charlas sobre el mismo tema y el webinar “Develando el pensamiento sordo”.

A esto hay que sumar capacitaciones dirigidas al área de Personas & Organización (P&O) sobre contratación de Personas con Discapacidad y alianzas con ayuntamientos locales para llegar a este público con nuestras vacantes, así como actividades en las que se abordó la promoción de mujeres en posiciones de liderazgo y las mujeres en la sociedad brasileña. En Sepac, específicamente, se realizó una conferencia sobre Relaciones Interpersonales, en la que participaron 33 mujeres, y una capacitación para desarrollar habilidades entre líderes, a la que asistieron 42 líderes entre mandos medios y altos, además de una Conferencia sobre Personas con Discapacidad, con el exjugador de fútbol Jackson Folmann como invitado, que contó con 1.000 participantes, y un curso de español para empleados.

En Argentina, finalmente, se efectuó un programa de capacitación en diversidad e inclusión para todos los P&O y una capacitación a los líderes de las plantas Tortuguitas-Zárate y Naschel.

Desafíos en el ámbito de la mujer

- Desarrollo de potenciales sucesoras: como parte de este programa, en 2023 identificamos con mayor profundidad a las mujeres posibles sucesoras e impulsamos acciones para potenciarlas. Entre estas iniciativas se destaca la Ruta del Desarrollo, un programa ejecutado en los ocho países con foco en el Top Talent y en el que 171 mujeres vivieron su propósito y 155 generaron su Future Fit Plan. Entre los programas específicos promovidos por los países, uno de los más exitosos fue el de Mentoring que efectuó Softys en Chile y en el que participaron 10 mujeres. A esta iniciativa hay que sumar un Ciclo de Liderazgo Femenino, al que asistieron 50 mujeres líderes invitadas, 34 de las cuales ya han sido identificadas como sucesoras.
- Equidad salarial: la Filosofía de Compensación Total de Softys aplica a todos los colaboradores no sindicalizados, no sujetos a convenio ni a contratos colectivos, y comprende compensar en función de la responsabilidad asignada, el desempeño y el potencial, manteniendo siempre la equidad interna y la competitividad externa.

Mujeres en cargos de liderazgo

Cifras relevantes	2023
Presencia de mujeres en la organización	23,57%
Mujeres en la alta dirección (directoras)	26,92%
Mujeres en ejecutivas principales	25,35%
Mujeres en cargos de liderazgo	31,39%
Mujeres en puestos STEM (*)	54,05%
Mujeres en puestos directivos en áreas de ventas	24,62%

(*) Se refiere a cargos relacionados con las áreas de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas.





Mentoring: el poder de multiplicar el talento femenino

Una de las maneras más potentes de crecer es recibir consejos de otras personas que ya han recorrido el mismo camino. Enfocado en entregar herramientas y fomentar liderazgo a las mujeres de la organización, se llevó a cabo un programa de mentorías que demostró lo potente que es compartir y unir talentos. Aquí, cómo fue la experiencia para mentores y mentoreada.

“A principio, cuando postulé, lo hice sin grandes expectativas. Era algo distinto y parecía ser novedoso y tenía un gran potencial. Había muchas dudas e interrogantes sobre cómo sería esto”, dice Lorena Rojas, jefa de Procesos y Costos en Chile. “Siempre la expectativa estaba ligada a tener un impacto positivo tanto a nivel personal como laboral, ya que me permitiría ampliar la perspectiva que tengo desde mi posición actual”. Se unió al programa piloto de mentorías, una de las iniciativas implementadas este año para hacer crecer nuevos talentos femeninos en Softys. Junto a las organizaciones Genias y WoomUp, además se trabajaron talleres de liderazgo. El poder contar con experiencias tangibles es fundamental para las mujeres en el mundo laboral, junto con exponerse a referentes que hacen posibles las metas y que pueden ayudar además a resolver dudas y desafíos sobre el camino.

Así, Lorena se encontró con su mentor, Augusto Lutz, Director de Softys Professional en Softys Chile. Él se unió al programa buscando compartir su experiencia con un talento más joven de la empresa y además pensando que al participar podía aportar a su crecimiento como líder de equipo. Ambos, cuentan, encontraron lo que buscaban y más.

“Hay una serie de aprendizajes interesantes”, dice Lorena, destacando cómo viniendo de distintas áreas, el compartir ayuda a generar lazos. “Y en mi caso, Augusto hizo que el proceso de mi mentoría fuera además distinto, especial y muy humano. Se notó mucho el compromiso y las ganas de contribuir a mi desarrollo,

haciendo que las reuniones tuvieran un valor por sí solo. En cada una de las sesiones el tiempo se nos pasaba volando, por lo que muchas veces tuvimos que agendar una segunda parte”.

“Nuestra relación fue desde un principio muy abierta y agradable, y a medida que nos fuimos conociendo más, se fue generando cada vez más confianza y pudimos compartir más experiencias personales”, cuenta Augusto, quien destaca que no sólo pudieron conectar en lo laboral, sino que encontraron una pasión e interés común: la fotografía. El poder aprender mutuamente y enriquecer la organización con lo personal es parte de la fortaleza del programa. “Fue súper enriquecedor, una gran experiencia que sin duda repetiría. Además de aprender técnicas de desarrollo profesional como la escucha activa y cómo dar feedback efectivo, aprendí mucho de la Lore, de su perseverancia, liderazgo y de los procesos operativos dentro de Puente Alto”.

Otra de las duplas del programa de mentoring cuenta que tuvieron el mismo “buen” problema: que las sesiones eran tan entretenidas y productivas, que el tiempo siempre se hacía corto. “Tuve una conexión muy rápida con mi mentora, la Pame. Desde el primer minuto la conversación fluyó de manera cómoda. De hecho, nos pasaba que las citas que nos agendamos nos quedaban muy cortas de tiempo y siempre terminamos demorando más de lo planificado”, dice Mariana Arévalo, Subgerente de Marketing Consumer Tissue. “Lo que más me gustó por parte de ella es que sentí una preocupación especial y cariño hacia mí, que dura hasta el día de hoy”. La expe-

riencia le permitió a Mariana sentirse más segura de sus habilidades, empoderarse de su rol e ir en la búsqueda de sus objetivos laborales. Destaca además lo positivo que fue compartir con las otras mentadas sus experiencias, historias y visión. A nivel de empresa, dice, esto ayuda a visibilizar los problemas y oportunidades para poder trabajar en conjunto. “Lo que más me gustó fue el poder compartir, el sentirme acompañada por este grupo increíble de mujeres y sentirme parte de él. Me ayudó a sentirme más segura, empoderarme en mi rol y a guiarme en la búsqueda de mis objetivos laborales”, dice.

“En Softys tenemos mucho talento femenino, y como líderes tenemos que ayudar a potenciarlo”, dice su mentora Pamela Arranz, Gerente Legal de Softys Chile. Motivada con aportar en el desarrollo de nuevos talentos y guiar a otras mujeres en el camino a valorarse y descubrir que son capaces de cumplir con lo que se propongan, Pamela compartió sus experiencias. “Muchas veces somos las propias mujeres las que nos ponemos límites o nos autoexigimos demasiado, lo que nos impide avanzar. Para derribar estas barreras autoimpuestas es muy bueno tener referentes”, dice. “A mí también me pasó, muchas veces me costó creerme el cuento y ver de qué soy capaz, pero cuando hay alguien con más experiencia y que ha pasado por situaciones similares, y te cuenta que a ella o él también le pasó y se la pudo, se derriban barreras, porque te das cuenta de que se puede. Poder ser esa persona que ayude a otra a descubrir de qué es capaz, valorarse y atreverse, es un regalo”.



Discapacidad: foco en la accesibilidad universal

En 2023, dimos grandes pasos en accesibilidad universal en la mayor parte de los países en que operamos:

- Chile y Sepac consolidaron su infraestructura con rampas de acceso, ajustes en las puertas y pasamanos, alturas de elementos de uso cotidiano, artículos de protección y baños adecuados, elevadores y revisión de puestos de trabajo.
- Argentina se concentró en la adaptabilidad de los espacios en las plantas Zárate y Tortuguitas (especialmente en baños y rampas de acceso), así como en infraestructura más inclusiva, como lactarios.
- En Uruguay se incorporaron adaptaciones en baños, vestuarios y rampas, y también se implementaron lactarios.
- Brasil realizó cambios en oficinas, el elevador y otras instalaciones de accesibilidad a partir de un mapeo que realizó a su infraestructura.

- En Perú se construyeron rampas de accesos, baños para mujeres y duchas, y se habilitaron más espacios para mujeres y de accesibilidad orientados a personas con discapacidad.

Cumplimiento de metas en personas con discapacidad		
Ítem	2022	2023
Número de personas con discapacidad	211	254
% de personas con discapacidad	1,7%	1,8%
Meta 2025	2,5%	2,5%



Edson Ramalho

El orgullo de aportar como uno más

El mundo laboral para las personas con discapacidad en Latinoamérica está lleno de trabas y prejuicios. **En Softys hemos buscado ser referentes en cuanto a su inclusión, buscando ofrecer oportunidades justas y un espacio donde puedan desarrollarse.** Acá, algunos de nuestros colaboradores cuentan cómo ha sido su camino y cómo la comunidad Softys ha demostrado ser la diferencia que genera el cambio.

Iván León tenía 18 años cuando estaba jugando fútbol junto a sus amigos en un callejón y recibió un disparo. “Pasaron dos personas en moto y casualmente un compañero le pega un pelotazo a uno de ellos. Ellos estaban armados”, recuerda. Lo llevaron al hospital, entre todos juntaron dinero para que lo atendieran, y pese a que trataron de salvarle la pierna hubo que amputarla. Los sueños de ser futbolista quedaron en el pasado, y el presente se inundó de la lenta aceptación a su nueva realidad. “Al salir del hospital estuve encerrado casi un año en casa, porque no me podía acostumbrar fácilmente, pero sabía que tenía que ser positivo y ver las cosas diferentes”, dice el integrante del área de Control de Producción de Softys en Ecuador.

Luego de que Iván perdiera la pierna, hace 27 años, comenzó a participar en distintos cursos para personas que tenían algún tipo de discapacidad “para poder adaptarme a la sociedad y al medio ambiente”. Tuvo múltiples trabajos de media jornada, se desempeñó como ayudante de cocinero, como cajero en un restaurante, atendiendo llamadas en un call center,

hasta que en 2014 se integró a Softys en el área de Servilletas. Poco a poco asistió a capacitaciones y se le fueron abriendo nuevas oportunidades. “Durante cinco años estuve en el proyecto de servilletas. Fui empaquetador, luego operador y después me dieron la oportunidad de ir a rollos, donde di soporte a las líneas. En 2019 nos mudamos a la nueva planta y desde ahí pertenezco al grupo oficial de control de producción”. Así, lo que encontró en Softys como organización fue un espacio para desarrollarse y crecer como profesional, a largo plazo. Por estos días está en un nuevo proceso de aprendizaje en sus labores, y lo vive con entusiasmo. “Cuando recién ingresé entramos alrededor de cinco personas con discapacidad y todas nos quedamos trabajando”, cuenta Iván. “Hasta el día de hoy, no me he dado cuenta de que hayan hecho excepciones por tema de discapacidad. Con mis compañeros de trabajo siempre ha habido respeto. Ratos amenos, de risa, hay tiempo para todo”, dice.

En Latinoamérica, la realidad de las personas con discapacidad es dura en cuanto a inclusión laboral. En varios de los mer-

cados de la región representan entre el 5 y el 10 por ciento de la población en edad de trabajar, pero se enfrentan a diferentes sesgos e impedimentos que les impiden realizarse o demostrar todo su potencial y talento. “Es por eso que en Softys quisimos ponernos metas específicas en esta materia, no para forzar cuotas, sino que para impulsar iniciativas que permitan que nuestros ambientes de trabajo cuenten con las adaptaciones correspondientes para que personas con discapacidad tengan una oportunidad de ser un miembro más del equipo y dar lo mejor de sí”, explica Valerie Kroneberg, Subgerente de Experiencia e Integración de Softys. “Esto incluye iniciativas en infraestructura, así como también en mentalidad, comportamientos, sesgos y tratos, lo que hemos ido trabajando de forma integral en nuestras diferentes filiales y para lo que nos ha servido mucho formar alianzas con actores locales que se especializan en la materia y son un puente para poder lograr avances sólidos y sostenibles en la organización”.

Como parte de la Estrategia de Inclusión y Diversidad, “el mayor foco ha estado en la gestión interna para desarrollar una

cultura verdaderamente inclusiva que permita y potencie la diversidad. En Softys estamos convencidos de que debemos comenzar por una evolución en mindset, estrategias, políticas y planes de forma robusta y consistente, para luego salir al mercado a visibilizar”, afirma Kroneberg.

Para Carlos Yesquén, el encontrarse con una organización que creara un espacio para alguien con discapacidad auditiva como él fue una sorpresa. Llevaba un buen tiempo buscando trabajo, pero en todas partes le cerraban puertas. El día en que se dirigía a su entrevista de trabajo a una de las plantas de Softys en Perú, su primer pensamiento fue: “Va a ser igual como en otras entrevistas, tal vez no me van a lograr entender”. Pero al entrar a la sala de reuniones, lo esperaban con un intérprete de lenguaje de señas. Algo que fue determinante en su integración desde el primer momento: “Aceptaron mi curriculum y me sentí muy aliviado. En el tema de la comunicación me fue mucho más fácil”.

Al principio, Carlos estaba nervioso. Se iba a dedicar al embolsado y le preocupaba ser muy tosco para hacerlo, pero sus compañeras lo animaron a aprender. “Se las ingeniaron para comunicarse conmigo y enseñarme”, dice tras cuatro meses de trabajo ya en la planta Santa Rosa en Lima. Carlos apunta a que justamente lo que más le ha gustado de trabajar en Softys es ese trabajo en equipo: “Sentir el apoyo de mis compañeros me ha dado el empuje para llegar más lejos y mejorar en la empresa”.

En Brasil, Viviana Aparecida Lima dos Santos vivió una experiencia similar: el miedo ante la recepción de sus colegas frente a su discapacidad auditiva rápidamente se evaporó con un trato empático e igualitario. Es parte de Softys desde 2007 y cuenta que su mayor miedo era cómo ella y sus compañeros manejarían su posible dificultad para aprender, pero desde su llegada se sintió respetada y apoyada.

Hoy en día trabaja en el área de Personal Care y una de sus tareas es retirar los pañales defectuosos de los paquetes, reemplazarlos por unos nuevos y cerrar los paquetes para apilarlos en los pa-



Iván León

lets. “Durante el proceso de fabricación algunas piezas pueden romperse en las envasadoras, lo que suele ocurrir con los pañales en los extremos de los paquetes. Por eso es tan importante mi trabajo”, explica. Para Viviana, “todas las personas con discapacidad deberían tener la oportunidad de desenvolverse en el mundo laboral. Es importante que las empresas seleccionen más personas como nosotros, porque además de tener una oportunidad, contribuimos a un ambiente laboral más diverso e inclusivo”.

Iván León, de Ecuador, va incluso más lejos con lo que él considera es el mayor aporte que las personas con discapacidad pueden hacer en una organización: usar sus aprendizajes de vida para inyectarlos y ser un ejemplo en el mundo laboral: “Las personas con discapacidad tenemos el don de querer salir adelante, de querer hacer las cosas bien, de triunfar. Lo que nos queda como un bastón de mano es que el impulso está en parte de nosotros. Si queremos lograr nuestros sueños y metas tenemos que salir, abrirnos al mundo y dar lo mejor de nosotros”.

El aporte de las fundaciones

Para cumplir con nuestras metas y ambición de ser referentes como espacio de trabajo para las personas con discapacidad, hemos buscado las mejores alianzas en cada país para aprender, implementar y transformar. Así, estas son algunas de las fundaciones que permiten nuestro avance en diversidad e inclusión, cuando se trata de discapacidad:

- Fundación Inclúyeme (discapacidad intelectual - Argentina, Colombia y Ecuador)
- Fundación Bensadoun Laurent (personas con discapacidad - Uruguay)
- Tacal (capacitación e inclusión laboral de personas con discapacidad - Chile)
- OMIL (Oficina Municipal de Información Laboral - Chile)
- Red de Empresas Inclusivas (REIN - Chile)
- Expo Inclusión (feria de empleo inclusivo - Chile)
- Unidos Somos Iguales (que se reconozca el valor de las personas con y sin discapacidad - México)
- Prefeitura Municipal de Caieiras (Headhunting y capacitaciones para personas con discapacidad - Brasil)
- Transcendemos (consultoría en diversidad e inclusión - Brasil)
- Inklua (Headhunting, capacitaciones y sensibilización y capacitación sobre la inclusión de personas con discapacidad - Brasil)
- Centro Ann Sullivan del Perú (CASP) (programas presenciales y virtuales de educación, consultoría y capacitación para personas con autismo, síndrome de Down, déficit cognitivo, y sus familias)
- Inclulab (consultora de inclusión laboral que busca reducir la brecha existente en las personas con discapacidad - Perú)
- Assorelli (Asociación de Sordos Región Lima - Perú)
- Inclusión Activa (centro de servicios especializados enfocados a la inclusión social y laboral de las Personas con Diversidad Funcional Intelectual - Corporativo)



La riqueza de nuestra Cultura Multilatina

Para visibilizar y difundir la riqueza de cada cultura presente en nuestra organización, en 2023 celebramos todas las fiestas nacionales de los países en que operamos, con comunicados en que los mismos colaboradores invitaban a conocer sus costumbres, historia y expresiones artísticas.

En noviembre, además, organizamos por primera vez una reunión con los más de 100 líderes principales de la región, oportunidad en la que se lanzó la nueva imagen corporativa de Softys y se presentó el Business Plan 2024-2028.

Esta instancia permitió no sólo alinear a los líderes de la compañía en la hoja de ruta que guiará nuestro camino entre 2024 y 2028, sino que también generó una muy especial convivencia entre personas de todos los países en los que Softys tiene operaciones.

Premios en Brasil

En Brasil, obtuvimos el **Primer Lugar en el Premio Afroemprendimiento “Afroempreendedorismo”**. Este reconocimiento distingue a las empresas que contribuyen a construir un ecosistema fértil y con oportunidades para emprendedores negros en Brasil. Además, genera networking, lazos e inspira a emprendedores de origen afroamericano, un segmento muy relevante en el mercado y la realidad brasileña.



En su última edición, participaron en este premio grandes empresas de consumo de ese país.

País	2023		Total
	Hombres	Mujeres	
Argentina	1.108	222	1.330
Bolivia	3	1	4
Brasil	3.023	846	3.869
Chile	1.595	432	2.027
Colombia	492	209	701
Cuba	2		2
Ecuador	154	94	248
España	1		1
Haití	9		9
México	2.680	1.022	3.702
Paraguay	2	1	3
Perú	1.205	352	1.557
R. Dominicana	1	1	2
Uruguay	241	57	298
Venezuela	78	29	107
Otros países	1	2	3
Total	10.595	3.268	13.863

El aporte afrodescendiente en Santander de Quilichao

Parte de la riqueza de Softys reside en su despliegue por distintas partes de América Latina, recibiendo las culturas y particularidades de cada locación. La planta de Softys en Santander de Quilichao, Colombia, es escenario de una fusión de culturas donde la herencia afrocolombiana se hace notar en el ambiente laboral.

Desde la cordillera de los Andes hasta las costas del Caribe, Colombia es un país que alberga una multiplicidad de pueblos y culturas. Entre ellas se encuentra el mundo afrodescendiente, compuesto en sus inicios por esclavos africanos que fueron llevados al continente americano para trabajar en las plantaciones de azúcar y en las minas de oro. Desde esa época hasta ahora, los miembros de esta comunidad han contribuido al entretendido social del país a través de su música, su gastronomía, sus tradiciones, sus prácticas religiosas y sus saberes ancestrales. Llevan el sabor en la sangre y su alegría se transmite de forma natural, lo que crea un entorno que hace el trabajo más llevadero y que también fortalece los lazos entre los compañeros.

Algo que se nota en el día a día dentro de la planta de Santander de Quilichao. Este municipio colombiano se ubica en el norte del departamento del Cauca, el que ha sido habitado tradicionalmente por afrodescendientes. De sus casi cien mil habitantes, un 23% se identifica como afro-

descendiente y un 26% como indígena. El sancocho o las empanadas de cambray y pipián son parte de la identidad local gastronómica, como los ritmos del bambuco y del pasillo.

La cultura local ha permeado el trabajo de la planta de Softys. Gustavo Adolfo Santos, Jefe de Líneas, cuenta que esto se nota no solo en lenguaje y costumbres, sino que en los valores que caracterizan a los colaboradores de la planta: "Tienen el respeto y la colaboración como valores, por lo que se les hace fácil el trabajo en equipo. Eso, por ejemplo, ha ayudado mucho a que el tema de seguridad sea fácil". A la fecha, la planta de Santander de Quilichao lleva casi un año y medio sin tener ningún accidente laboral.

Parte de la riqueza de lo multilatóino que se vive en este lugar, se basa en la convivencia. El ingeniero destaca que en la empresa se ve a todos como iguales: "No hay un trato diferente si eres de una comunidad o de la otra. Desde Gerencia hasta Em-

paques y Servicios Generales tenemos el mismo trato, las mismas formas e intentamos que todos nos sintamos en un ambiente laboral de confianza". Ese entorno lo han construido a punta de preocuparse por el otro, preguntarse cómo están, cómo estuvo su fin de semana. "Eso hace que la gente no sólo te vea como un compañero, un trabajador más, sino como un compañero".

A lo largo de la historia, los afrocolombianos se han enfrentado a la discriminación racial y a la exclusión social, y han luchado por el reconocimiento de sus derechos y la igualdad de oportunidades. El reconocimiento y la valoración de su cultura son fundamentales para la construcción de ambientes más inclusivos y equitativos. "Sería muy chévere tener un día donde se pueda ver y resaltar esa cultura afro en la planta, tener un día afro en Softys. Eso sería genial", dice Gustavo.



Gustavo Santos, Eli Johana Larrahondo, Laura Ariza, Mayerly Rivera, Jessica Rojas



Eli Johana Larrahondo

Un viaje de crecimiento de Venezuela a Pando

Con más de **13 mil colaboradores repartidos entre los quince países de América Latina y Asia, en Softys trabajamos por fortalecer un entorno inclusivo y construir una cultura multilatina** donde todas las personas se sientan cuidadas y representadas. La historia de Jorge comienza en Venezuela y sigue en Uruguay, donde escalón a escalón ha hecho una carrera en la organización. “Como venezolano”, afirma Jorge, **“te puedo decir que Softys es una empresa abierta al cambio y a la integración. No ven a la persona por el país de dónde es, sino como un compañero de trabajo y van a apoyar al compañero de trabajo sin importar de dónde sea”**.

El primer gran impacto que tuvo Jorge Cordero Vicuña al llegar a Montevideo fue el clima. “¿A dónde me vine?”, fue lo que pensó cuando en mayo de 2019 el avión abrió sus puertas en el aeropuerto de Carrasco dejó entrar una ráfaga de frío invernal. Actual ingeniero de procesos de Personal Care en Softys en Uruguay, migró desde Venezuela en 2019 en búsqueda de nuevas oportunidades de trabajo. Tenía un hermano que vivía hace unos años en el país y fue él quien lo motivó a probar suerte en tierras charrúas. “Mi primer desafío era entrar al mercado laboral, en el puesto que fuera”, dice.

Empezó a enviar su currículum a distintas empresas y exactamente dos meses después de su aterrizaje entró a trabajar en Softys como oficial de Electrocontrol. “Los valores que más me gustaron de la empresa fueron su transparencia, el compromiso con la innovación y las oportunidades de crecimiento que ofrecen”, dice. Tras dos años en el cargo, Jorge decidió que tenía que seguir creciendo profesionalmente. Habló con su supervisor directo y le comentó lo que estaba pensando. Tiempo después, le avisaron que se había abierto una vacante para un nuevo puesto como ingeniero de procesos. Él postuló y quedó. “Es un poco de estar en la máquina y un poco de parte administrativa”, explica.

En 2022 participó en el concurso regional Innovation Challenge, organizado por la empresa para sus colaboradores. La

competencia consistió en presentar nuevas ideas para la innovación de productos, innovación de procesos e innovación en costos-gastos. “Yo lancé una que otros compañeros ya habían pensado para re-procesar toallas femeninas descartadas por la máquina en el proceso de empaque”. Ese año hubo un empate en el primer lugar. Un colaborador de Perú obtuvo el premio económico para desarrollar su propuesta, mientras que Jorge ganó un viaje para participar en el Festival SXSW que se realizó en Austin, Texas; uno de los eventos más importantes en el mundo de la cultura, la tecnología y la innovación. “Lo que me llevé de la feria es que hay muchas ideas, sueños, que uno piensa que no ocurren o que no van a ocurrir y ahí las vi materializadas”, cuenta sobre su viaje.

Pese a que a veces pueda extrañar a la familia, el clima y las playas del Caribe sudamericano, Jorge hoy está felizmente radicado en la ciudad de Pando con su pareja -una médica venezolana que lo siguió ocho meses después de que él se asentara en Uruguay- y su hijo que va a cumplir recién tres meses. “A mí cuando me preguntan que cómo me ha tratado el uruguayo, digo que magnífico. Han sido excelentes todas las personas que se han cruzado en mi camino”. Jorge siente que ya se adaptó a la sociedad, “a la tranquilidad, a comer asado, a jugar fútbol”.

La integridad como guía

Para articular todas las iniciativas que desarrollamos con el fin de consolidar en la compañía una cultura de respeto y probidad, contamos con un Programa de Integridad y Cumplimiento.

Elaborado con el propósito específico de 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, este plan lo complementamos con dos programas específicos sobre libre competencia en Chile y Perú, que efectuamos por mandato judicial, luego de los casos de colusión ocurridos en el pasado en ambos países.

Focos de 2023 en el marco del Programa de Integridad y Cumplimiento

Durante 2023, como parte de esta iniciativa, nuestros planes de acción estuvieron centrados en las siguientes materias:



1. Línea de denuncias

Con el objetivo de reforzar la difusión de este canal, aprovechamos la gira de Compliance Global a las filiales de Softys en Brasil, Colombia y México, para realizar charlas en torno a esta herramienta y tener conversaciones con líderes y operarios en las plantas. Como resultado de este esfuerzo, vimos un aumento en las denuncias recibidas y también mejoró la calidad de información que los usuarios de la Línea de Denuncia comenzaron a entregar, lo que nos permite generar investigaciones completas y de calidad.

En esta dirección, también avanzamos en la estandarización del proceso de investigaciones internas, para lo cual hicimos talleres prácticos sobre técnicas de investigación a investigadores de áreas como Personas & Organización y Control Interno.

Uno de los objetivos en esta materia fue investigar dentro de los plazos establecidos, para dar respuestas oportunas a las inquietudes que se plantean a través de la Línea de Denuncia.

Denuncias recibidas por tipo	Total 2023
Anónimas	338
No anónimas	100
Total	438

Denuncias abiertas	Total 2023
Admisibles	17
Total	17

Denuncias cerradas	Total 2023
Admisibles	321
No comprobadas	178
Resueltas	143
• Con medidas correctivas	122
• Sin medidas correctivas	21
No admisible	100
No corresponde	79
Sin antecedentes mínimos	21
Total	421

Denuncias recibidas por tipo				
Tipos de denuncia	Total de denuncias	No admisibles	Admisibles no comprobadas	Admisibles resueltas
Acoso sexual	10	1	0	9
Acoso laboral	24	1	20	3
Afectación a vecinos / comunidades	1	0	0	1
Conflictos de interés	21	3	12	6
Corrupción	27	1	22	4
Daño al medio ambiente	2	0	1	1
Discriminación, maltrato, amenazas, violencia o represalias	190	11	83	96
Fraude	31	0	20	11
Lavado de activos, financiamiento del terrorismo y receptación	1	0	1	0
Políticas contrarias a la libre competencia	2	0	1	1
Riesgo para la salud o seguridad	28	1	17	10
Uso indebido o divulgación no autorizada de información confidencial o privilegiada	2	0	1	1
Otros	82	82	0	0



2. Capacitaciones y Cultura de Integridad

Promovimos la cultura de integridad de Softys a través de actividades de capacitación y campañas de difusión de temas relevantes. Como parte de esta labor, nos enfocamos en llegar con estas acciones a operarios en piso de planta.

Como todos los años, en nuestras actividades de capacitación, los temas de Libre Competencia tuvieron un alto protagonismo. En esa línea, en 2023, desarrollamos talleres prácticos con una

nueva metodología, a través de videos que exponían situaciones ficticias que nos permitieran generar reflexiones y análisis de esas situaciones con los colaboradores. El target de participación en este tipo de capacitaciones son colaboradores en cargos expuestos a riesgos.

En el ámbito formativo, también cabe destacar las capacitaciones que realizamos a los altos ejecutivos en temas relacionados con la integridad y el cumplimiento legal. A esto hay que sumar las jornadas especiales de capacitación que realizamos el 20 de octubre y 28 de noviembre en temas de Libre Competencia con el Directorio de Softys, en las que participaron los abogados expertos en la materia Pedro Rencoret y Alfredo Bullard.

Personas capacitadas en programas de integridad y cumplimiento	2023	
	Formación general	Formación particular
Libre competencia (Alcance regional: incluye todas las filiales)	3.227	757
Probidad corporativa (Alcance regional: incluye todas las filiales)	3.302	1.080
Modelo de prevención del delito (Alcance regional: incluye colaboradores de Chile y la región)	550	127

Colaboradores que hayan recibido formación sobre anticorrupción, desglosados por categoría laboral y región								
Categorías	Chile	Brasil	Colombia	Argentina	Perú	Ecuador	México	Uruguay
Ejecutivos	215	106	44	43	83	22	98	31
Operarios y administrativos	60	71	64	93	21	28	670	8
Total	275	177	108	136	104	50	768	39

 3. Integración e las nuevas filiales:

Desarrollamos una hoja de ruta con distintas etapas de trabajo orientada a integrar a las nuevas filiales de Softys al Programa de Integridad y Cumplimiento. En este contexto, durante el primer semestre, el foco estuvo en Sepac y las operaciones de Pirai y Anápolis (Brasil), mientras que en el segundo semestre nos centramos en las operaciones de Puebla, México.

 4. Libre Competencia:

En el marco de las actividades de mejora continua de nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento, durante 2023 hicimos un diagnóstico regional de nuestro programa de Libre Competencia, con el objetivo de detectar brechas y oportunidades de mejora. Estas revisiones fueron realizadas por abogados externos a la compañía, con gran experiencia en estas materias.

Respecto de esta materia, cabe consignar además que, en 2023, dimos por terminado el programa de 5 años que realizamos en Perú -como consecuencia de un fallo de los tribunales de ese país-, con la entrega del último reporte a INDECOPI en noviembre de 2022. Con todo, a pesar de haber concluido, nuestra decisión fue mantener esta iniciativa como parte del Programa Regional de Libre Competencia. En Chile, en tanto, durante 2023, seguimos trabajando en el cumplimiento de cada uno de los puntos de la sentencia N°160/2017 del H. Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, con supervisión trimestral del Comité de Cumplimiento. Esperamos entregar el cuarto reporte a la Fiscalía Nacional Económica (FNE) en enero de 2024.

 5. Revisión de normas de compliance

Durante 2023, trabajamos en la redacción de una Política Corporativa de Donaciones, con foco en alinear las donaciones al propósito de cuidado de nuestras marcas y con los pilares de trabajo de Softys Contigo.

Como parte de la gestión de la compañía en integridad y cumplimiento, otras actividades destacadas del año fueron las siguientes:

Programa “Reflexiones de integridad”: orientada a reforzar nuestra cultura de cuidados, en 2023 esta iniciativa, que desarrollamos con la participación activa de colaboradores voluntarios que actúan como promotores de la reflexión en materias de integridad con sus pares, la pusimos en práctica durante la visita

que realizó el área de Compliance corporativo a las plantas en las filiales de Softys en Brasil, Colombia y México.

En el marco de este programa, este año también pusimos foco en la generación de distintas acciones que nos permitieran difundir la cultura de integridad. Como resultado de este trabajo, durante el segundo semestre, lanzamos los “Cuentos de Integridad”.

Todas estas actividades tuvieron una excelente evaluación por parte de nuestros colaboradores.

Reducción de denuncias de acoso sexual y laboral: para avanzar en este desafío, durante el último año, pusimos foco en temas de trato (relacionados con acoso y discriminación) al momento de efectuar nuestras charlas y actividades de formación. Nuestro objetivo fue poner estas materias en las conversaciones con los colaboradores, para reforzar valores y principios como el CUIDADO y el RESPETO.



Luis Tinco

Modelo de Prevención del Delito

En 2023, en el marco de un trabajo conjunto con el área de Riesgos, dimos inicio a un proceso de actualización de nuestro Modelo de Prevención de Delitos.

El objetivo de esta labor es incorporar a este marco interno los procesos y controles que nos permitan cumplir las nuevas exigencias normativas y legales que han entrado o entrarán en vigencia en Chile, particularmente las contempladas en la nueva Ley de Delitos Económicos, que comenzará a regir en el país en septiembre de 2024.

Para sensibilizar internamente sobre las implicancias de esta ley, tanto para las personas naturales como para las personas jurídicas, durante el año, además, desarrollamos charlas entre colaboradores y ejecutivos.

“Esta es una excelente oportunidad para robustecer nuestros procesos, asegurando un Modelo de Prevención de Delitos robusto y profundo; para tener la certeza de que podemos cumplir con todos los estándares tanto internos como externos, para el correcto funcionamiento de la Organización” (Sebastián Reyes, Director Ejecutivo y Gerente General Softys Chile).

Cómo empaparnos de los Cuentos de Integridad y Cumplimiento

No queremos simplemente enumerar normas y prohibiciones; parte de nuestro enfoque este año incluyó maneras creativas de traspasar nuestro trabajo de ética, integridad y cuidado más allá de las paredes de nuestras plantas y oficinas, y un modelo de prevención del delito que se aplique en situaciones concretas.

Decidir no tomar atajos en una carrera. Ser responsables y no dejar la basura en el parque, incluso cuando significa caminar el doble. Ordenar el laboratorio después de haber dejado un enorme desorden por un experimento mal realizado. Esos fueron algunos de los aprendizajes de la protagonista de los cuentos de integridad de Softys, una serie de narraciones pensadas para niños y niñas que tenían aventuras escolares, personajes simpáticos y al centro, parte de nuestro ADN en cuanto a ética

y cuidado. Fueron lanzados mes a mes de manera digital para ser descargados por los colaboradores en sus hogares y poder compartirlos en familia. Fue un éxito: algunos quisieron no sólo compartirlos en sus casas, sino llevarlos más allá con otros vecinos, amigos o compañeros de sus hijos.

“Cuando pensamos en el desarrollo de los cuentos y soñábamos con materializarlos dijimos, ‘Qué lindo sería llegar casa con los cuentos y que tu hijo te pregunte de dónde salieron y que le puedas decir que te los dieron en el trabajo’. Eso manda un mensaje potente también a los hijos de los colaboradores de Softys en relación a que en el trabajo del papá o la mamá estas cosas son importantes, que se preocupan de hacer lo correcto”, explica Mittsy Valenzuela, Gerente Regional de Integridad y Cumplimiento. Los cuentos además fueron aprovechados durante el programa Puertas Abiertas en la planta de Pando en Uruguay, donde se les entregaron en formato físico a hijos e hijas de colaboradores, bajo el título “Mi diario de pequeñas y grandes lecciones”. Lucía Estrada, abogada de Softys en Uruguay, cuenta del recibimiento: “Los chicos se quedaron fascinados con las historias que son entretenidísimas y con las que se sienten identificados. Por su parte, los padres transmitieron su felicidad de poder acompañar a sus hijos con cuentos que dejan enseñanzas y mensajes positivos. Los libros cumplieron con el objetivo propuesto: involucrar a la familia completa de los colaboradores en el propósito de cuidado de Softys”.

Las señales de que el programa de Integridad & Cumplimiento va permeando a cada colaborador se ven en el día a día, dice Mittsy Valenzuela: “Cuando los colaboradores usan los formularios de Haz lo correcto para informar, por ejemplo, si han recibido un regalo o una invitación de parte de un proveedor, cuando se atreven a usar la línea de denuncias para reportar situaciones que les parecen incorrectas, cuando asisten a sus capacitaciones y participan de las distintas actividades relacionadas a Compliance, cuando consultan al área de Compliance antes de tomar decisiones complejas o cuando piden orientación para enfrentar dilemas éticos”.

Un Modelo de Prevención práctico

Ha sido un desafío: con una nueva Ley de Delitos Económicos en Chile, se amplió el listado de delitos de la Ley N°20.393, pasando de cerca de 15 a más de 200 que pudieran generar responsabilidad penal en las empresas. Y en Perú también hubo modificaciones en la Ley de Responsabilidad Penal de Personas Jurídicas. Todo esto ha llevado a trabajar en la actualización del Modelo de Prevención de Delito en estas filiales, buscando siempre estar al día en el cumplimiento de la ley.

“Nuestro Modelo de Prevención del Delito tiene un enfoque totalmente práctico y preventivo basado en riesgos y contempla medidas de mitigación y una serie de actividades de control preventivas, detectivas y correctivas”, explica Mittsy Valenzuela. La idea es contar con normas prácticas, vivas y eficientes, en servicio de Softys. Gestionar procesos con excelencia y disciplina, fortalecer la cultura de Integridad y Cuidado, además de cuidar la reputación de la organización, garantizando el desarrollo del negocio de manera sostenible.



“Lo más importante, sin lugar a dudas es generar cultura, una cultura de cuidarnos a nosotros mismos con integridad. Se trata también de hacer bien las cosas, de manera ordenada, responsable y también más eficiente”, dice Mittsy Valenzuela.

Salud y seguridad

La salud ocupacional y la seguridad laboral tienen para Softys una prioridad estratégica. Es la manera más tangible del cuidado de nuestros colaboradores.

Con el fin de articular los esfuerzos que desarrollamos a nivel regional en este ámbito, operamos bajo las directrices de nues-

tro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, un modelo que elaboramos principalmente para identificar, prevenir y mitigar los riesgos a los que se ven enfrentados los colaboradores de nuestras plantas.

Características de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

• Se centra en cuatro líneas de acción:

- a) Detección y Gestión de Riesgos
- b) Procesos
- c) Liderazgo
- d) Comportamientos

El objetivo de estos últimos dos pilares 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.

• Se basa en la Política de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente de la compañía.

Esta declaración expresa nuestro compromiso con la mejora continua, un desempeño de excelencia en materia de seguridad y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables. Este marco contempla la participación de los colaboradores a través de instancias de carácter legal, como los Comités Paritarios, y en interacciones operativas, como la elaboración 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.

• Fue elaborado a partir de las normas ISO 14.000 y 45.000 e incorpora las mejores prácticas y estándares locales e internacionales en materia de seguridad y salud ocupacional. Esta mirada nos permite adaptar sus directrices a la realidad y las exigencias de cada país, siempre sobre la base del principio de priorizar el requerimiento más exigente que resulte de la comparación entre los estándares corporativos y las normativas locales.

• Se estructura en torno a tres niveles de gestión:



Estándares centrales

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

Contemplan procedimientos para Trabajos en Caliente, Espacios Confinados y Trabajos en Altura, entre otros.



Estándares de Procesos Críticos

Consideran protocolos para tareas como Manejo de Secador Yankee, Gestión de Tráfico al Interior de Sites, Protección Contra Incendios y Vehículos Pesados.

Como parte de la actualización anual que realizamos a los estándares que sustentan nuestro Sistema de Gestión, en 2023, incorporamos al SIGECUS los siguientes estándares específicos: Estándar Regional de Limpieza Naves, Equipos y Máquinas; Estándar Regional de Salud Ocupacional; Estándar Regional para Reconocimiento y Sanciones Progresivas; Estándar Regional para Brigadas de Emergencia, y Estándar Regional de Sistemas de Detección, Alarma y Control de incendios.

Hitos de la gestión en salud y seguridad durante 2023

Desarrollamos el Programa Softys + Seguro: fue la principal iniciativa que desplegamos en 2023 en el ámbito de la salud y la seguridad de los colaboradores. Su ejecución contempló dos fases:

- Prevención de Incendios (ver más información en página 114).
- Prevención de Accidentes: se abordó sobre los siguientes pilares de acción: a) Liderazgo y compromiso, b) Condiciones seguras, c) Comportamiento seguro, d) Capacitación y entrenamiento.

Este programa reunió todas las acciones prioritarias impulsadas por la empresa para la detección y gestión de riesgos, el liderazgo visible en piso fábrica, y los comportamientos seguros de los colaboradores.

Potenciamos los programas de Liderazgo Visible y Cambio Conductual: bajo el plan Softys + Seguro, el programa de Liderazgo Visible se mejoró con la estandarización de caminatas de liderazgo definidas a tres niveles jerárquicos distintos y con pautas de caminatas estandarizadas. Por su parte, el programa de Cambio Conductual PCCS se fortaleció enfocando las observaciones hacia la búsqueda de comportamientos críticos en áreas también críticas, lo que permitió darles, además, disciplina a las reuniones con los respectivos gerentes patrocinadores del programa en cada planta.

Continuamos reforzando la relación con los Comités Paritarios e instancias equivalentes: en 2023, se dio foco a las “Mesas Regionales de Trabajo”, instancias en las que también participan representantes especializados por cada país y site. Estos encuentros fueron creados desde el equipo SHE-Q corporativo para propiciar un trabajo conjunto en torno a los siguientes temas:

- Protección contra incendios
- Riesgos eléctricos
- Salud ocupacional
- Observación de comportamiento seguro

El uso de la Tarjeta Verde, herramienta única de levantamiento de condiciones de riesgo en la compañía, se fortaleció en el marco del pilar Condiciones Seguras del Programa Softys + Seguro. Como parte de esta gestión, se incorporó una herramienta digital de registro, seguimiento y control que ha facilitado la visualización y velocidad en las acciones de cierre de condiciones de riesgo y se reforzó el uso de la Tarjeta Verde en todas las operaciones de Supply Chain a nivel regional.

Plantas de Softys que cuentan con certificación ISO 45.001	Planta Talagante (Chile)*	(*) Recertificada en 2023
	Planta Puente Alto (Chile)*	

Capacitación en salud y seguridad

En 2023, incorporamos en los programas de capacitación existentes en cada site un Desafío de 90 días, que contempló para todos los colaboradores el entrenamiento en 40 temas críticos mandatorios específicos por cargo.

Por otro lado, generamos campañas de sensibilización como parte del Programa Softys + Seguro, en torno a los siguientes temas y prácticas:

- Cuidado de manos.
- “Aquí hubo un accidente”.
- Limpieza, orden y aseo.
- Cofre de seguridad para el liderazgo.
- Reconocimiento con entrega de “Estrella Segura”.
- Riesgo de atrapamiento.

Durante el año, nuestras principales iniciativas formativas en salud y seguridad fueron:

- Taller de Liderazgo a más de 150 líderes de diferentes sites y países.
- Capacitación en las 40 directrices críticas (mandatorios) en seguridad.
- Despliegue de más de 70 estándares de limpieza y control de polvo.

Capacitación en salud y seguridad		
Ítem	2022	2023
Número de capacitados	9.560	10.719
% de la dotación capacitada	63%	93%
Horas promedio de capacitación por persona	5	9
Número de observaciones preventivas	111.426	272.074



Camila Valiente

Una nueva cultura de seguridad en Pirai y Anápolis

Antes de la llegada de Softys, las plantas de Pirai y Anápolis en Brasil presentaban indicadores altos de accidentes. Hoy se ha experimentado un cambio cultural, el que ha permitido reducir de manera significativa estos indicadores, aún cuando queda mucho por mejorar. Y, por sobre todo, entregar el cuidado que nuestros colaboradores requieren y merecen.



Colaboradores planta Pirai

Los cambios culturales llevan mucho esfuerzo, educación y trabajo, pero se logran notar a primera vista cuando se habla de Seguridad en las plantas de Pirai y Anápolis. Si antes de la adquisición e integración de Softys en estas localidades en ocasiones se podía ver a los colaboradores realizando tareas de riesgo sin el equipo de producción adecuado, hoy la situación es completamente distinta. Así lo ha visto Antonio Francisco da Conceição, gerente de Producción de Pirai, quien cuenta: “Antes, las prácticas de seguridad muchas veces se percibían como secundarias, centrándose la atención principalmente en la productividad. Tras la integración se produjo un cambio notable en la mentalidad de los empleados. Ahora la seguridad es una clara prioridad en todas las actividades diarias”.

La seguridad de los colaboradores de Softys es vital para la organización; el cuidado por los demás comienza por cuidarnos a nosotros mismos. Por esto, el trabajo tras el aterrizaje de Softys en Pirai y Anápolis comenzó justamente por superar estadísticas negativas en cuanto a seguridad. Era de primera importancia realizar un cambio relevante en el tema. El esfuerzo ya arroja frutos: la reducción de accidentes en la planta de Anápolis fue del 92% en 2023 comparado con 2022, mientras que en la planta de Pirai fue del 16%, en el mismo período. Fernanda Caroline Santini, responsable de Seguridad Industrial en el momento de la integración, cuenta cómo se realizó este trabajo: “Tan pronto como Softys asumió las operaciones de Anápolis y Pirai, iniciamos de inmediato un plan de trabajo centrado en la eliminación de condiciones de riesgo y la concienciación de los equipos mediante la difusión de políticas, reglas y estándares de seguridad de Softys. Implementamos programas y herramientas de Seguridad, concentrando esfuerzos en el desarrollo de los colaboradores a través de campañas y capacitaciones”.

Entre las medidas de seguridad aplicadas por Softys se destacan la implementación y acciones de políticas, reglas, estándares y procedimientos de seguridad; normas

para el cuidado de la vida; el programa de observación comportamental orientado al desarrollo de comportamientos seguros; la herramienta TPM (Mantenimiento Productivo Total) con “tarjetas verdes” para informar condiciones inseguras; campañas de concienciación, capacitaciones y entrenamientos; y desarrollo del liderazgo a través de un programa personalizado.

André dos Santos, gerente de producción en Pirai, relata: “Tan pronto como Softys adquirió Carta Fabril ocurrieron muchos cambios y el de mayor impacto, sin duda, fue el cambio cultural con un enfoque en la seguridad. Desde el principio, se implementó el programa SHE 90 DÍAS. El cambio de mentalidad comenzó en nuestro equipo operativo y las personas comenzaron a reconsiderar sus hábitos y actitudes de trabajo, a ver oportunidades de Seguridad que antes no habían observado”.

En Anápolis, el esfuerzo por educar y cambiar mentalidades con respecto a la seguridad también se hizo notar desde el primer momento en que se pone un pie en la planta, según cuenta Edson da Costa Silva, Gerente de Producción: “El cambio en la cultura de seguridad se vio en todos los ambientes, desde el ingreso a la fábrica, este es un ejemplo práctico: todos los visitantes deben completar el check-in de seguridad antes de ingresar a la planta. Otro ejemplo concreto es la aplicación de nuestro programa de seguridad conductual, POC. En todo momento, nuestros colaboradores están enfocados en la seguridad, realizando rondas, insertando conocimientos de la pirámide de riesgos y otras herramientas que nos permiten gestionar de manera más eficiente”.

Para poder implementar estos cambios, la voluntad y participación de los colaboradores es lo más fundamental. Antonio Francisco da Conceição, del equipo de Producción, cuenta que rápidamente se adaptaron a los cambios y se entusiasmaron con el proceso: “Aunque inicialmente algunos colaboradores pudieron haber sentido cierta resistencia por la necesidad de ajustar sus rutinas de trabajo, a medida que se dieron cuenta de los beneficios en términos de seguridad personal y bienestar, la aceptación y el compromiso aumentaron significativamente. Por ejemplo, ahora veo colegas que se alientan entre sí a seguir prácticas de seguridad e informar cualquier inquietud o incidente de inmediato, algo que era poco común antes”. El trabajo en seguridad sigue y es constante, pero parte de los buenos resultados que hoy podemos compartir en ambas plantas tiene que ver con utilizar el aprendizaje en otras latitudes. El poder contar con experiencias tangibles y aplicables a la realidad del trabajo en Softys, contribuye a poder implementar programas de seguridad que producen estos cambios de

Como resume Antonio Francisco da Conceição: “Gracias a la experiencia de Softys en otras fábricas, podemos ver un enfoque más holístico e integral de la seguridad, con la implementación de tecnologías y procesos que han sido probados y perfeccionados en otras instalaciones de la empresa”.

Avances y desafíos en el camino

En 2023 no logramos seguir disminuyendo el Índice de Frecuencia (IF), tal como lo veníamos haciendo en los últimos 3 años. En este indicador registramos un alza a partir del segundo semestre, que logramos contener sólo en los meses de noviembre y diciembre. Esto nos impidió cumplir con el umbral máximo definido para el año.

A la luz de este resultado, decidimos fortalecer la gestión preventiva con mayor intensidad y un involucramiento mayor de los líderes.

Respecto de nuestro desempeño durante el último año, también cabe consignar:

- No se registraron accidentes fatales durante el período.
- Registramos un accidente grave de trabajador de empresa contratista, que abordamos de acuerdo con los protocolos y estándares de emergencia.
- Dicho incidente nos llevó a realizar una revisión de las actividades en las que este se generó, lo que nos permitió identificar oportunidades de mejora y aplicar inmediatas acciones de control en todos los sites.

Principales indicadores de salud y seguridad

Indicador	2022	2023
Horas trabajadas	24.508.005	27.799.686
Dotación promedio	10246	11991
Días perdidos por accidente	2298	3127
Promedio de días perdidos	36,48	48,10
Número de fatalidades	0	0
Tasa de fatalidades	0	0
Número de accidentes sin tiempo perdido		
Número de accidentes con tiempo perdido	63	65
Tasa de accidentabilidad	0,61	0,54
Tasa de siniestralidad	22,43	26,07
Índice de frecuencia (TRIF/TRIR)	2,57	2,33
Índice de gravedad	93,77	112,40
Enfermedades profesionales nuevas	2	1
Enfermedades profesionales antiguas	9	11
Total de enfermedades profesionales	11	12
Tasa enfermedades profesionales	0,001	0,001

Desempeño en salud y seguridad de las empresas contratistas

En Softys, incorporamos a las empresas contratistas en toda nuestra gestión preventiva. Esto significa que forman parte de las acciones de verificación y de nuestros cursos de capacitación y entrenamiento, especialmente de los relacionados con las tareas críticas que realizan en nuestras operaciones.

Para controlar su desempeño en salud y seguridad laboral, en Softys contamos con varias instancias de verificación, que activamos incluso antes de que participen en alguno de nuestros procesos de licitación. Esto nos permite confirmar, por ejemplo, si cuentan con un modelo de capacitación en seguridad.

Con posterioridad, y una vez que ya se han adjudicado algún servicio, las empresas contratistas deben pasar por una inducción de seguridad que culmina con la validación de conocimientos adquiridos.

Estas empresas externas también son incluidas en las campañas de entrenamiento que realizamos sobre temas transversales y específicos de seguridad.

En 2023, no se produjeron accidentes fatales entre nuestras empresas contratistas. Registramos un accidente grave en un contratista, mientras ejecutaba sus funciones encomendadas.

Seguridad de las instalaciones

En 2023, como parte del programa Softys + Seguro, desarrollamos una línea de trabajo especialmente orientada a la protección de instalaciones: "Prevención de Incendios".

Bajo este pilar impulsamos acciones en las siguientes dimensiones:

- a) Limpieza, orden y aseo.
- b) Equipos eléctricos.
- c) Fortaleza en Análisis de Causa Raíz.
- d) Sistemas de detección, alarma y control de incendios.
- e) Brigadas contra incendios.

Cada uno de estos ejes contempló acciones concretas y aplicables en piso de fábrica, e involucró la participación activa de los colaboradores, tanto en la fase de sensibilización del programa como en su etapa de ejecución.

Mariano Paz y Max Alvarado



¡Copa Softys: Uruguay Nomá!

La copa Softys ya es toda una institución. Es más que un simple trofeo, se ha transformado en un reflejo del deseo constante de ser mejores, de superarse. Al término de cada año, comienzan las sanas especulaciones de qué país levantará el trofeo y cuales son sus argumentos para ello. Este año hubo un ganador claro: Uruguay. En base a un gran resultado en 360°, una operación con grandes indicadores en la encuesta de experiencia, avances relevantes en temas de sostenibilidad y seguridad en el trabajo, y un resultado de negocio que mejoró sustancialmente el de años anteriores. ¡¡Uruguay nomás!! fue el grito orgulloso de un equipo que supo ser campeón y al que todos dirigieron sus reconocimientos.

aliados en el desarrollo

04



de las comunidades



Mano a mano con las comunidades

Omaira Barreto

En ocho países, distintas comunidades nos reciben y acogen. En Softys creemos que nuestro desarrollo también significa el de ellas. Nuestro negocio va de la mano con su bienestar y prosperidad. Es por esta razón que en los últimos años nos hemos abocado a traspasar capacidades y destinar recursos para que las localidades vecinas a nuestras plantas puedan construir un futuro sostenible.

Apuntamos a consolidar una relación sólida y de mutuo beneficio con los principales actores de nuestro entorno, que reconozca las particularidades de cada contexto y nos sirva de base para impulsar nuevos proyectos conjuntos.

Para avanzar en este desafío, operamos sobre la base de una Política de Relacionamento Comunitario, un marco interno que lanzamos en 2022 y que establece los lineamientos que deben sustentar todos los programas que desarrollamos a nivel territorial, así como los sistemas de monitoreo y las responsabilidades involucradas en su gestión.

Esta Política distingue cinco focos prioritarios de la acción comunitaria de la compañía, los que se ejecutan teniendo en consideración la realidad y las características propias de la zona en que se emplazan nuestras plantas.

Focos de la acción comunitaria



Comprensión territorial



Relacionamento comunitario



Gestión ambiental



Buen vecino



Desarrollo local

Relacionamento y zona de influencia

Durante el último año continuamos difundiendo nuestra Política de Relacionamento a nivel interno, con el fin de seguir involucrando a toda la organización en estos compromisos.

De igual modo, trabajamos en una definición más precisa de “zona de influencia”, un elemento clave para proyectar y ejecutar nuestro acercamiento a las comunidades. Como resultado de este trabajo, decidimos determinar este concepto a partir de los siguientes tres criterios:

1. En aquellas operaciones que cuenten con un Estudio de Impacto Ambiental, la “zona de influencia” será aquella que esté definida como tal en este instrumento y que por tanto estará sometida a las regulaciones de la autoridad.

2. En aquellas operaciones que no cuentan con un Estudio de Impacto Ambiental, la “zona de influencia” será la que esté definida en el diagnóstico de relacionamento comunitario.

3. Cuando una planta no disponga de Estudio de Impacto Ambiental o diagnóstico de relacionamento comunitario, la “zona de influencia” será la comuna o municipio colindante a la operación.

En cuanto a nuestra meta de contar con planes de relacionamento comunitario activos y actualizados en plantas críticas al año 2025, durante el último año, logramos diseñar el plan de relacionamento comunitario de nuestra Planta Talagante y aprobamos los presupuestos para realizar en 2024 los correspondientes a las plantas Altamira (México), Zárate (Argentina), Caieiras (Brasil) y Gachancipá (Colombia).

Comunidades emprendedoras Perú

El programa de Comunidades Emprendedoras en Perú nace a partir de la idea de dar oportunidades de desarrollo a mujeres de las comunidades vecinas a nuestras plantas en Lima y Cañete, en las cuales hay mucho talento en creación artística. Pierina Amayo, Jefe de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad del equipo de Softys en Perú, señala que este programa busca generar espacios de aprendizaje e intercambio. A través de las clases y sesiones se imparten conocimientos en manualidades, cuyas habilidades son compartidas por una profesora experta que guía a las participantes en todo el proceso de aprendizaje y las ayuda buscando el material adecuado para su trabajo.

María del Rosario Fernández Franco, vecina de la comunidad Clarita (Cañete), se-

ñala: "Agradezco este tipo de talleres, que nos ayuda, desde lo familiar, en ahorrar; al tener un cumpleaños o evento, nosotras podemos hacer las decoraciones a nuestro gusto y podemos evitar algunos gastos mayores. Pero también nos ayuda a emprender, porque podemos vender nuestros productos a las personas, como ya ha pasado en algunas comunidades, que emprenden gracias a los talleres que se enseñan aquí gratuitamente. Agradecemos a la empresa Softys y pedimos que los talleres continúen, y que se siga innovando con más temáticas."

Por su parte, la vecina Ana Urcuhusranga Cochao, de Santa Anita, indica que "Los talleres que imparte Softys a la comunidad me han permitido conocer más de cerca a la empresa. Hace 35 años vivo

en Santa Anita y valoro este esfuerzo de la empresa por darnos este tipo de talleres. La organización de los talleres estuvo muy buena, desde la comunicación hasta la realización del curso porque ha sido completo. El desarrollo de los talleres se dió de una manera súper organizada que no había visto en otras empresas, se preocuparon por todo al detalle, desde la seguridad hasta el cuidado del avance de los trabajos por cada asistente. He podido compartir además con vecinas de otras comunidades y el trato y trabajo se ha desarrollado muy cordialmente tanto así que el tiempo pasa volando"



Marita Egusquiza, reconociendo el emprendimiento local

Desarrollo local

Es el corazón de nuestra acción comunitaria y uno de los proyectos más relevantes e influyentes de nuestra Estrategia de Sostenibilidad: Softys Contigo.

Partió como un desafío acotado en 2021, orientado a brindar acceso al agua a las comunidades más necesitadas de América Latina; hoy, Softys Contigo es un programa corporativo de inversión social con carácter regional.

Alineado con los ODS 6 (Agua Limpia y Saneamiento) y 17 (Alianzas para Lograr los Objetivos), e inspirado en nuestro propósito cuidar a las personas y las comunidades, Softys Contigo es un programa que contempla metas y objetivos en cada uno de sus tres pilares de trabajo:



Agua y saneamiento

En este pilar, el desafío del programa es construir 2.000 soluciones sanitarias al año 2026. Para avanzar en esta meta, en 2022, Softys anunció una inversión de US\$ 6 millones y selló un acuerdo con la Fundación TECHO para la implementación en Chile, Brasil, México, Perú, Colombia, Argentina, Ecuador y Uruguay, de una infraestructura consistente en:

- a) 1.125 unidades sanitarias.
- b) 496 soluciones de almacenamiento y distribución de agua.
- c) 225 sistemas de captación de aguas lluvia para consumo humano.
- d) 102 lavamanos comunitarios.
- e) 16 soluciones de gestión de residuos y generación de gas.
- f) 6 sedes comunitarias con kits de agua y saneamiento.

En el marco de esta iniciativa, entre los proyectos más destacados que impulsamos durante 2023 con el activo involucramiento de nuestros colaboradores voluntarios están los siguientes:

México: En Altamira instalamos baños secos para beneficiar a la comunidad de El Camalote, que reside en el extremo opuesto de la laguna del Champayán, que ocupa nuestra planta. Este proyecto nos llena de orgullo, porque logramos superar muchos retos logísticos debido a la dificultad que tuvimos para transportar los materiales.

Perú: En la planta Cañete instalamos con nuestros recursos y el apoyo de colaboradores voluntarios de la compañía, dos plantas de potabilización y torres de agua con lavamanos. Esta iniciativa se ejecutó como parte de Softys Contigo y del programa de relacionamiento comunitario que desarrollamos para esta operación.

Además en Cañete, en el contexto de su Estudio de Impacto Ambiental, apoyamos a la Asociación de Pescadores de la zona con cursos de capacitación y la entrega de implementos para su actividad. Adicionalmente, tanto en Cañete como en la planta Santa Anita, impulsamos una serie de actividades comunitarias adicionales, como un concurso de dibujo y la elaboración colectiva de murales.



Ver más en el siguiente video
<https://www.youtube.com/watch?v=USEtKWSwCl0>



Ver más en el siguiente video
<https://www.youtube.com/watch?v=BtdUfUWK8FM>



Softys Contigo: voces de sus protagonistas

Según la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento de Perú, actualmente 3.3 millones de peruanos no cuentan con una red pública de agua potable y 6.4 millones no tienen conexiones de alcantarillado. **A través del programa "Softys Contigo", durante 2023, Softys en Perú y TECHO instalaron 30 soluciones de agua y saneamiento en la comunidad de Arena Alta en la provincia peruana de Cañete que beneficiaron a 150 personas aproximadamente.** Tanto Giovanna Huaripaucar, colaboradora de la Planta Cañete y voluntaria de la actividad, como su mamá, fueron parte de las 30 familias favorecidas.

Giovanna Huaripaucar

Vecina Arena Alta

Eran cerca de 70 personas entre voluntarios de Softys Perú, TECHO y de la comunidad de Arena Alta. De ellos, una tenía una historia particular: Giovanna Huaripaucar no sólo es Recortera en la organización hace más de un año, sino que además fue una de las favorecidas con la implementación de tanques de agua y baños, como vecina de la comunidad.

La falta de agua siempre ha sido un motivo de preocupación en Arena Alta. Giovanna tenía que llamar al camión cisterna para que rellenara sus recipientes, los que muchas veces no alcanzaban ni siquiera a durar toda una semana. El dinero no le alcanzaba. Se enteró por el presidente de su comunidad que existía la posibilidad de postularse al programa de Softys Contigo, y junto a su mamá se presentaron. Cuando le avisaron que ambas habían sido seleccionadas estaba emocionada.

Durante los días de levantamiento de las nuevas soluciones de agua, ella trabajó construyendo la tabla de madera que sosten-

dría un lavamanos. A punta de clavo y martillo unió las tablas. “Yo no sabía agarrar el clavo y martillar, ahí me enseñaron cómo hacerlo”, dice. Para ella fue una experiencia inolvidable. “Aprendí tantas cosas, me llevo cosas muy bonitas de recuerdo. Conocer a mis compañeros, compartir, dialogar”.

Actualmente Giovanna se siente mucho más tranquila. Ya no tiene que estar llenando sus recipientes constantemente, sino que tiene acceso al agua de manera continua en su casa. Además, se construyó otro estanque elevado de acceso para toda Arena Alta en caso de ser necesario. “Ha sido un apoyo muy grande a la comunidad. Ahora todos estamos más tranquilos”, dice Giovanna. “Para mí fue una alegría inmensa, sentir no solo el cariño de la empresa para con la comunidad, sino de mis compañeros que dieron todo su esfuerzo para darle una alegría a mi madre”.



En 2023 Uruguay se sumó al camino de Softys Contigo. Construyeron un total de 24 baños en los Municipios A, D y F en Montevideo, beneficiando a aproximadamente 100 vecinos y vecinas de los distintos barrios. Para lograrlo contaron con el apoyo de más de 100 voluntarias y voluntarios; Julie Rosadilla, quien es parte de la empresa desde hace trece años, participó en todas las jornadas de trabajo. Este es su testimonio.

Julie Rosadilla

Voluntaria Softys Contigo

“Le recomiendo a todos que participen, porque además de ayudar a otros, salís con una satisfacción enorme”.

La primera familia a la que ayudamos estaba conformada por dos chicos adolescentes con hijos en el barrio La Suiza de Montevideo; los dos muy luchadores y que trabajaron codo a codo con nosotros. El corredor que llevaba a la casa no tenía más de dos metros cuadrados y al lado había un basurero, mucho barro. Esa experiencia me movilizó. Luego fuimos al barrio “Los Muros” e implementamos una solución sanitaria en la casa de una madre con cuatro hijos. Tenía una actitud espectacular, con muchas ganas de salir adelante. La tercera vez, los beneficiados fueron Pablo y María, una pareja que tiene 10 hijos. Pablo lloraba diciéndonos que les iba a cambiar la vida, María gritó de felicidad: “¡Me voy a bañar!”.

A mí me gusta colaborar y quería ser parte de esto. Darles un baño a las personas es darles dignidad, lo digo con conocimien-

to de causa. Yo cuando era chica pasé muchas necesidades. Tampoco tenía baño y me hubiese encantado que alguna empresa hiciera lo que hace Softys. Además, mi tía vivió en una vivienda hecha por TECHO durante muchísimos años. Entonces yo conozco el impacto que tienen estos voluntariados en las personas: te transforman la vida.

Lo que más me gustó de la experiencia fue ver la satisfacción de las familias a las que les estábamos dando los baños. También pude hablar con colaboradores de Softys que no había tenido la oportunidad de conocer antes, pese a los 13 años que trabajo en la empresa. Yo creo que rompimos muchos tabúes. Participaron gerentes, jefes, pero no había cargos, en terreno éramos todos voluntarios. Y todos teníamos el mismo objetivo: ayudar.

Softys Contigo en cifras

Como resultado de toda esta labor, los principales avances del programa Softys Contigo durante el último año se pueden resumir en las siguientes cifras:



Una cuadrilla de Softys Contigo



Yasmin Vilas Boas



Antonio Mosteiro y Juan la Selva



Educación en higiene

Con el fin de extender el rol que cumplen nuestras marcas en lo que se refiere a educación en salud e higiene, a nivel territorial nos planteamos el desafío de profundizar en esta labor didáctica, con el fin de dejar capacidades instaladas en los territorios, las comunidades y sus habitantes, que aporten a su bienestar y mejoren su calidad de vida.

Entre las iniciativas que desarrollamos durante 2023 en línea con este propósito se destacan los dos talleres sobre salud e higiene menstrual que efectuamos en Talagante en conjunto con Escuela La Tribu. En ambas actividades participaron más de una decena de vecinos de esta localidad de la zona central de Chile. A estas actividades también hay que agregar un taller similar que desarrollamos durante el mes de octubre en Lampa, localidad cercana a Santiago. Para el año 2024, el objetivo es iniciar el proceso para certificar un liceo de Talagante como un colegio seguro en temas de salud e higiene menstrual. En torno a estas mismas materias, también queremos formar a los colaboradores, de modo que se pueda multiplicar con su apoyo el alcance de estos contenidos en los países en que operamos.

A estos talleres debemos agregar los que realizamos en Chile sobre detección de cáncer de mama y el taller conjunto que efectuamos con la Fundación CMPC para entregar consejos respecto de cómo estimular la actividad neuronal y emocional de niños y niñas en edad temprana. Este proyecto forma parte del programa Vroom, una alianza que firmaron en 2022 nuestra marca Babysec y la Fundación Bezos (ver más en [página pañales.com](https://www.pañales.com)). Finalmente, también aprovechamos las actividades comunitarias de carácter lúdico que impulsamos en Perú como espacios para entregar a los niños y niñas participantes recomendaciones en higiene y salud.



F
Fuerza

Capacidad física para realizar un
trabajo o movimiento

T
Trascendencia

Consecuencia o resultado de carácter
grave o muy importante que tiene
una cosa

Arte como herramienta: Pinceladas de cuidado

En la búsqueda por concientizar y sensibilizar a los más pequeños sobre la importancia del acceso al agua y su saneamiento, aparecen distintas posibilidades que van más allá del discurso: el arte desempeña un papel fundamental en la educación y formación y aprovechamos todo su poder. Con una exitosa exposición en el Museo Artequin de Chile o un mural colaborativo en Perú, acercamos nuestro propósito con pincel, brocha, fotografías y más.



El Museo Artequín de Chile se encuentra en la céntrica comuna de Quinta Normal, en un hermoso edificio creado a fines del siglo XIX y que es Monumento Nacional. Desde hace tres décadas que está dedicado a un proyecto educativo, para incentivar en los más chicos el interés por el arte y fomentar la creatividad. Y, también, para usar el arte como herramienta y sensibilizar sobre distintas problemáticas y temas. Con ese potencial transformador nació una alianza con Softys, para que a través de imágenes, videos y testimonios, niños y niñas pudieran aprender más de agua, de higiene y de la importancia de cuidar nuestro planeta. “Una de las capacidades más interesantes del arte y los artistas, es justamente la cualidad de tomar temas del diario vivir, a veces complejos, dolorosos, sensibles, y presentarlos desde ámbitos y horizontes diferentes. El arte nos pone en un lugar desde la reflexión, desde la mirada

del otro y los otros, para repensar desde las imágenes, desde el lugar sensible, desde la creación, y transformar en luz, color y energía”, explica la Directora Ejecutiva del Museo Artequín, Yennyferth Becerra. “Temas tan relevantes como el acceso al agua, es sin duda, una reflexión importante para llevar a los niños y niñas, quienes a través de lo didáctico pueden valorar y concientizar su cuidado, y desde la educación, construir una sociedad más sensible”.

La muestra llamada “Cuidar, Convivir, Colaborar” fue visitada por cientos de niños y jóvenes. Se realizaron visitas mediadas que permitieron profundizar con los visitantes, instancias de conversación y exploración para acercar de manera lúdica los conceptos, ideas y relatos que se querían compartir. También se realizó una actividad práctica: en “Mi casa, mi espacio”, donde los niños y niñas eran invitados a

jugar y crear. Con unos grandes dados que tiraban, obtenían conceptos que se asocian a espacios de la casa. Posteriormente recibían una casa articulada para pintar con adhesivos de diferentes objetos del hogar. Así, eran invitados a intervenir el lugar que les había tocado, pintando y pegando los objetos que se acercaran más a su realidad y a lo que habían conversado en la visita.

“La muestra fue súper bien acogida”, explica Yennyferth. “Sobre todo los niños y niñas disfrutaban con los diferentes dispositivos interactivos. Les llamaba mucho la atención el espacio que los hacía ponerse en otro lugar, ver las cosas desde otro punto de vista y descubrir la mirada de otros. También se sorprendían al escuchar los relatos en estos dispositivos de sonidos en el muro, que como grandes tubos narraban en distintos idiomas lo que era el cuidar, convivir y colaborar”.

La muestra en Chile no fue la única donde el arte fue el protagonista y el puente para unir parte de nuestro mensaje con las comunidades. Otra iniciativa se llevó a cabo en la comunidad de Santa Anita en Perú, donde Softys convocó a niñas y niños de entre 6 y 14 años a participar del concurso de dibujo “Embellece y cuida Santa Anita”. El lugar antes tenía problemas de inseguridad y salubridad. Se trabajó con la municipalidad y con los vecinos para hacer una transformación total, con nuevas luminarias, asfaltado, y el aporte artístico del mural que no sólo embellece, sino que enseña. Ahí se pueden ver distintas maneras de cuidar al planeta, con personajes recogiendo basura o cuidando plantas y mascotas. Se puede leer en medio de una nube: “Santa Anita, cada día más bonita”. La acción en Santa Anita congregó a más de 2 mil participantes de cinco colegios de la comunidad, con temas de participa-

ción sobre higiene personal y cuidado del medio ambiente y entorno. El concurso tuvo nueve ganadores y sus creaciones fueron incorporadas en un hermoso mural de 90 metros, ubicado en el Pasaje Batallón Callao, contiguo a la planta Santa Rosa de Softys, a manos de la prestigiosa artista visual local Tamie Tokuda, más conocida como Tamiki. “Para mí, hacer este mural fue una experiencia enriquecedora. No se trata solo de pintar, sino de sumergirse en una experiencia compartida. Desde la interacción con la comunidad, que ve con alegría la transformación de su barrio, hasta el increíble equipo de Softys, siempre atento a cada detalle logístico y a los comentarios de la comunidad. Fue un viaje que trascendió la mera creación artística y se convirtió en un vínculo humano”, cuenta la artista. Por su parte, Bianka Aguilar, ganadora del segundopuesto en la categoría B (8-10 años), nos comentó:

“Mi dibujo estuvo inspirado en el reciclaje y el cuidado del ambiente, para que nuestro distrito esté limpio y no dañado. Me siento alegre y feliz porque así las demás personas pueden aprender a reciclar”.

Estas dos iniciativas demuestran que las expresiones artísticas pueden desempeñar un papel crucial en la promoción del cuidado del agua y el saneamiento. Al utilizar la creatividad, podemos inspirar a las personas a tomar conciencia de la importancia de este recurso vital y a trabajar juntos para garantizar su disponibilidad y calidad para las generaciones futuras. Cristóbal Somarriva, Director Corporativo Legal, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad de Softys, resume el propósito tras estas acciones: “El arte es una manera muy eficaz de congregarse y hacer que ese cuidado sea una labor colectiva e inspiradora”.





Ayuda oportuna

En Softys, queremos estar siempre presentes en la vida de nuestras comunidades, sobre todo cuando estas más lo necesitan. Con esta convicción, nos movilizamos como organización cuando ocurren situaciones de crisis o emergencias en los países en que operamos, con el objetivo de entregar donaciones y ayudas a las localidades afectadas.

En 2023, uno de nuestros operativos más importantes fue el que realizamos en conjunto con la Cruz Roja de Puebla (en México) para ir en apoyo de la población del Estado de Guerrero, y particularmente de los habitantes de la ciudad de Acapulco, fuertemente afectados por el devastador Huracán Otis. En este contexto, aportamos USD 70 mil en productos para que las autoridades los canalizaran a la comunidad.

Además de esta actividad, durante el último año, también participamos en operativos en apoyo de las comunidades damnificadas por inundaciones en Brasil, Argentina y Chile, y para socorrer a los habitantes de Ecuador afectados por el terremoto de enero de 2023.





05

contigo en tu
día día
y en
cada
etapa
de tu vida

Marcas que generan valor y una mejor vida

Quemos ir más allá de nuestra oferta comercial y nuestros productos. Como compañía, entendemos que el bienestar y la calidad de vida de la población están íntimamente relacionados con las condiciones ambientales, sociales y económicas del entorno. De ahí que incorporamos la ética, la transparencia, la innovación sostenible y las buenas prácticas empresariales como atributos diferenciadores de lo que hacemos.

Esta visión integral del cuidado de nuestros clientes y consumidores la tradujimos en el año 2021 en Care Brands, una estrate-

gia a través de la cual buscamos materializar una de nuestras principales metas corporativas: **“Construir marcas que generan valor, facilitando así una mejor vida para las personas”**.

Creado a partir de nuestro propósito de Cuidado, este plan se sustenta en los pilares corporativos de Innovación en Calidad, Compromiso con la Sostenibilidad y Accesibilidad y Cercanía con las Personas, y contempla, además, cuatro objetivos específicos:

Cuidado

Acción

Responsabilidad

Educación

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.

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

El 100% de nuestras marcas CARE se ocuparán de su impacto ambiental, calidad y ética publicitaria.

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



Sofía Abogabir



CARE Brands: de las palabras a la acción

“Para cumplir el propósito de la marca no basta con escribir una frase linda, sino que se activa. **Y el propósito hay que educarlo. Hay también una responsabilidad detrás de que una empresa tenga un propósito**”, resume Nicole Sansone Walker, Directora Corporativa de la Unidad de Negocios de Personal Care. Como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad, el foco estratégico de Care Brands nace en Softys para agrupar bajo una misma estrategia distintas acciones que buscan producir un impacto positivo en las personas y en las comunidades con las que nos relacionamos. **Centrado en cuatro pilares: cuidado, acción, responsabilidad y educación, el concepto CARE implica que todas las marcas tengan propósitos vinculados a la higiene, a la salud y a la protección de las personas, del medio ambiente y de la sociedad en general.**

Catalina Villela, Santiago Hurtado y Maritza Valenzuela, junto a la dueña de un almacén



Un buen ejemplo tangible, es el trabajo que se hizo con Cotidian. “Cuando empezamos con la creación de los propósitos, Cotidian venía un poco más rezagado”, cuenta Nicole Sansone Walker. Después de un año haciendo estudios para comprender y conocer la realidad de las personas que sufren de incontinencia urinaria, el informe “Comprendiendo la Categoría Incontinencia Urinaria, 2023” concluyó que de las 900 personas encuestadas a lo largo del país, el 79% de la muestra experimentaba pérdidas involuntarias de orina, mientras que el 21% eran cuidadores, es decir, personas responsables del cuidado de alguna persona que sufren de fugas involuntarias de orina.

Bajo la idea de que la salud no sólo depende de que uno esté sano físicamente, coma bien y haga deporte, sino que para mantenerse joven y activo es vital la cone-

xión social, se empezaron a llevar a cabo actividades destinadas tanto para pacientes, como para quienes están a cargo de su cuidado. “Queríamos darles herramientas a las personas”, afirma Nicole. Fue así que el año pasado se realizó una charla en Talagante que contó con la presencia de la actriz Paulina Urrutia quien compartió su experiencia como cuidadora, como retrata la película documental candidata al Oscar, “La memoria infinita”. Una conversación franca y sanadora, de la cual los presentes salieron inspirados y conmovidos. Resume Nicole: “La gente salió como con un cambio switch, les ayudó de verdad. Creo que si como marca podemos hacer eso, ayudar y mejorarles un poquito la calidad de vida, es buenísimo”.

Otro buen ejemplo de pasar de las palabras a la acción de cuidado y responsabilidad se dio en Perú. “Todo empezó en

la pandemia”, cuenta Julia Anyosa, vecina de la planta de Softys ubicada en Santa Anita. “Cuando dijeron que podíamos salir estábamos muy estresadas y con unas vecinas comenzamos a hacer ejercicio en el parque”. Poco a poco el grupo fue creciendo y llegaron a ocupar toda la losa del parque Sucre. “Cuando Softys se enteró, se acercó a nosotras y nos ofreció su ayuda. Nos donaron agua, nos regalaron toallas higiénicas Ladysoft y nos ofrecieron remodelar el parque”.

Decididos a promover el bienestar físico y mental de las mujeres, así como también fomentar la conexión y la sororidad entre ellas, Softys hizo una alianza con la Municipalidad de Santa Anita para mejorar el centro de esparcimiento del parque Sucre y para la rehabilitación y la construcción de más de 3 mil metros de vía pública del pasaje Batallón Callao. “A nosotros todo

esto nos ha ayudado un montón. Ahora hacemos deporte sin tener problemas con que la loza está rota y podemos caminar tranquilas por el pasaje. Antes ese lugar era desolado, un bote de basura, y habían pasado cosas muy feas. Ahora está iluminado, hay cámaras, y yo ya no tengo que ir a darme una vuelta grande para evitar cruzar por ahí”, dice Julia.

Estas nuevas obras de infraestructura pública beneficiaron a alrededor de 6 mil vecinos en la circulación peatonal, ayudaron a la mejora del tránsito vehicular y contribuyeron a forjar una comunidad más fuerte y unida. “Estas obras son de todos y como una sola comunidad tenemos el compromiso de cuidarlas y mantenerlas porque favorecen al desarrollo de nuestros niños, jóvenes y adultos mayores”, señaló en la oportunidad Andrés Ortega, Director Ejecutivo y Gerente General de Softys Perú.

Hay otras iniciativas que nos ayudan a vivir nuestro propósito CARE, como las acciones que se han llevado a cabo en Softys en Colombia para educar a nuestros clientes sobre los beneficios de usar toallas de papel para secarse las manos versus los secadores de aire. Según el estudio “Infection Control and Hospital Epidemiology”, publicado en 2005 por la editorial de la Universidad de Cambridge y Cambridge University Press y La Sociedad de Epidemiología Sanitaria de América, “es más probable que crezcan colonias de bacterias al utilizar secadores de aire. En promedio un 29% después de usar el secador de manos durante 15 segundos. Mientras tanto, con las talas de papel se observó que las colonias de bacterias no crecieron, incluso se redujeron un 77% en las mismas zonas de secado”, explica Carolina De Zubiria Vásquez, Jefe de Trade Marketing.

Una importante empresa del sector inmobiliario en Colombia, que cuenta con un complejo de ocho torres de edificios de oficinas en Bogotá, decidió cambiar los dispensadores de toallas de manos por secadores de aire una vez se relajaron un poco los protocolos de bioseguridad. Inmediatamente aumentó el consumo de papel higiénico en un 30% aproximadamente. ¿Por qué sucedía esto?, se preguntaron. “Les explicamos que como hay conciencia de higiene post pandemia, las personas valoran mucho más un baño con un sistema de dispensación de toallas de manos. Los hace sentir más seguros. Asimismo, perciben el espacio como un lugar que se preocupa por la bioseguridad de sus usuarios”, cuenta Carolina.

Durante 2023, nuestras tres líneas de negocio lograron importantes progresos en cada una de estas dimensiones.

Consumer Tissue Softys

Durante un año 2023 marcado por el desafiante contexto económico de la región, esta línea de negocio registró resultados positivos, aunque con distintas realidades por país. En general, la tendencia en el crecimiento de sus ventas se observó en los segmentos de precios medios y bajos en sus distintas categorías de productos.

Ronald Strodthoff, Director Corporativo de la Unidad de Negocio Consumer Tissue nos cuenta: “En este escenario, en el pilar Cuidado de la estrategia, Tissue activó los propósitos de sus marcas en los distintos mercados a partir de la respectiva realidad de estos contextos. Como parte de este trabajo se destacaron las campañas de Elite, que invitaron a construir un mundo más suave; de Higienol y Confort, cuyo objetivo fue buscar que el bienestar alcance para todos, y las de Nova, impulsadas para hacer que la limpieza sea algo simple”.

En lo que respecta al pilar Acción, entre otros avances, se aumentó y profundizó el uso de papel reciclado en distintos países de la región, un desafío en el que se resaltó especialmente el trabajo realizado por Softys Brasil.

Respecto del eje Responsabilidad, se lograron progresos significativos en las metas de sostenibilidad de las operaciones industriales, especialmente en lo que se refiere a emisiones, envíos de residuos a vertederos y uso de agua.

Finalmente, en torno al pilar Educación, Tissue continuó reforzando a través de la comunicación el atributo reciclable de los empaques de sus distintas marcas, una dimensión en la que también destacó el relanzamiento de la imagen de Elite a nivel regional.

En 2023, esta línea aceleró su labor en innovación con foco en el desarrollo de cada vez mejores productos. Como resultado de estos esfuerzos, se incorporaron nuevas tecnologías de gofrado para mejorar el rendimiento del papel higiénico y las toallas de papel, se aumentó la suavidad del papel higiénico en varios países de la región y se lanzaron nuevos formatos y tamaños de productos para optimizar sus precios de cara a los clientes, en atención al contexto económico de la región.

Para 2024, este negocio pondrá foco en Brasil y México, países con gran potencial de crecimiento, dado el bajo consumo per cápita que presentan en estos productos. Adicionalmente, en materia de innovación, profundizará el desarrollo de tecnologías de gofrado y mix de fibras.



iArriba Los Teros!

el cuidado se vive en la cancha

Trabajo en equipo, creatividad frente a los desafíos, fuerza ante las caídas y aprendizajes con cada victoria: algunas de las características que se viven en la Selección Nacional de Rugby de Uruguay, auspiciada por nuestra marca Higienol en dicho país, coinciden con las que queremos vivir día a día en las labores de Softys. Por lo mismo, participar junto a ellos de la belleza del deporte es una manera perfecta de colaboración y aprendizaje mutuo, y estamos honrados de mojar con ellos la camiseta. Frescos de un 2023 donde brillaron en el Mundial de Rugby de Francia, conversamos con algunos jugadores de los Teros para que nos contaran cómo se viven los cuidados en cada entrenamiento y partido.



Baltazar Amaya

¿Qué significa cuidado para mí y mi equipo?

Para rendir al 100% de mis capacidades yo creo que es muy importante el cuidado personal en todo aspecto, alimentación, sueño y entrenamientos. Si cada uno se cuida al 100% después se ve reflejado en el equipo, no solo en competencias, sino en el día a día de los entrenamientos también.

¿Cómo cuido a mis compañeros?

Estando siempre a disposición para lo que necesiten. Ya sea algo relacionado al deporte y entrenamientos o algo relacionado a sus vidas personales.

¿Qué es lo vital a cuidar en un equipo?

Generar un sentimiento de unión y amistad es fundamental. Que todos sepan los valores del equipo y los respetemos para mantener la armonía en cada día.



Mateo Viñals

¿Qué significa cuidado para mí y mi equipo?

Cuando pienso en cuidado para mí y para el equipo pienso en estar en las mejores condiciones posibles tanto físicas como mentales para poder aportar mi parte al equipo y así ayudar a lograr los objetivos.

Estar en el óptimo de mis capacidades, para eso preciso tener mucho cuidado con mi cuerpo y lograr siempre una buena situación emocional, ambas cosas se reflejan en el juego, cuando estás bien en esos aspectos mejora el rendimiento.

¿Cómo cuido a mis compañeros?

Cuido a mis compañeros de diferentes maneras. Primero conociéndolos, entendiendo cómo es cada uno, así identificar cuando uno está bien o mal y cómo poder ayudar. Ante algún problema de salud, tomar las medidas necesarias, el COVID nos dio mucha experiencia en ese tema.

¿Qué es lo vital a cuidar en un equipo?

La identidad y la cultura. No se genera de un día para el otro, lleva mucho tiempo, es una construcción lenta, larga y con muchos altibajos. La cultura, los valores, la idiosincrasia de un equipo es su activo más importante, todas las decisiones individuales afectan a la misma, deben ser tomadas considerando los principios del equipo.

Personal Care

El 2023 fue un gran año para Personal Care. Durante este período, esta línea registró crecimientos relevantes en todas sus categorías y una mejora significativa en su rentabilidad, después de un 2022 marcado por alzas significativas en los costos de sus insumos.

A nivel comercial, uno de los grandes hitos de este negocio fue haber alcanzado el segundo lugar en participación de mercado a nivel latinoamericano, logro que se consiguió tras la compra de la operación de Ontex en México por parte de Softys. Con la incorporación de esta firma, nuestra compañía no sólo sumó un

negocio relevante de pañales de bebé y adulto en México, sino también un gran conocimiento técnico a nivel de productos e innovación, con numerosas patentes que pasarán a complementar el Master Plan de innovación de todo Softys en la región.

Otro avance relevante del año fue la activación de la marca Babysec a través de acciones de comunicación masiva, con inéditas campañas en Brasil, así como en Chile, Argentina y Ecuador.

Durante 2023, los logros de Personal Care en cada pilar de la Estrategia Care Brands fueron los siguientes:



• **Cuidado:** se lanzó el nuevo propósito de Cotidian, que destaca la relevancia de la conexión social para la salud y bienestar de las personas. A partir del impacto que la incontinencia puede tener en el bienestar individual, Cotidian dio voz a sus consumidores, hombres, mujeres y cuidadores, para desmitificar esta condición. En Chile, este propósito se activó en televisión y en el mundo digital.

Ladysoft ejecutó distintas activaciones por país para comunicar su propósito de sororidad. En Perú y Uruguay, se realizaron activaciones conectadas al tema del emprendimiento femenino, con campañas digitales y auspicio de promociones para visibilizar negocios liderados por mujeres. En Brasil, se auspició a la skatista Pamela Rosa, que, además de ser bicampeona mundial, apoya a niñas que están empezando en esta modalidad de patinaje, como Victoria Bassi, quien también fue parte de la campaña.

Babysec, por su parte, siguió activando su propósito en distintas instancias y redes sociales. En Argentina, por ejemplo, como parte del pilar “Crianza en equipo” del propósito, se organizó una actividad en mudadores en un centro comercial en Buenos Aires, en la que se invitó a que los padres (hombres) tomaran un rol más activo en actividades rutinarias, como la muda de pañal.



• **Responsabilidad:** se lanzó la nueva Copa Menstrual Ladysoft, como una opción reusable y más sostenible para el cuidado de la salud menstrual. Este producto se presentó en Chile en el mes de septiembre y a fines de año en Uruguay.



• **Acción y educación:** Ladysoft inició un programa piloto para activar el pilar de Educación en Higiene de Softys Contigo junto a un centro educacional de Talagante (Chile), para educar en salud menstrual a las niñas y su entorno. El programa busca: i) desarrollar conocimientos y capacidades en los colaboradores de Softys como agentes de transformación social, ii) generar capacidades y liderazgos permanentes y transformadores en niñas y adolescentes de la comunidad educativa en materia de salud menstrual, y iii) crear en conjunto con la comunidad educativa estándares de promoción y protección de la salud menstrual desde un marco de derechos e igualdad. Para esta actividad se firmó una alianza con Escuela La Tribu, institución referente en el ámbito de salud menstrual y sexualidad. A futuro, el propósito es expandir esta experiencia a otras comunidades y países.

Babysec, en tanto, en el marco de su alianza con Vroom, continuó entregando a padres, madres y cuidadores de todo Latinoamérica consejos y herramientas para estimular el desarrollo del cerebro de los niños desde sus primeros días de vida. Estas recomendaciones se difundieron también a través de redes sociales en los distintos países y del sitio web www.pañales.com. Por otra parte, junto a la Fundación CMPC y su programa Criando y Creciendo y como parte del Programa Softys Contigo, en Chile se continuaron entregando herramientas a padres y cuidadores, para acompañarlos en el desarrollo de sus hijos.

Hitos de Personal Care en innovación durante 2023



En Cuidado Infantil



Se lanzó a nivel regional la Toalla Húmeda Súper Premium 99% Agua, que responde a la búsqueda de productos más naturales, sin aditivos o químicos por parte de los consumidores. En Brasil, específicamente, se presentó la marca económica Looping, que entrega el mejor rendimiento en el segmento económico del mercado.



En Cuidado Femenino



Se efectuaron varios lanzamientos importantes. Además de la ya mencionada Copa Menstrual Ladysoft, la primera iniciativa de Softys en el segmento de productos reusables para la menstruación, también se fortaleció el portafolio de Toallas Femeninas Nocturnas, para mujeres de flujo abundante, con el lanzamiento de la Toalla Femenina Nocturna MaxiPro en Perú. En Brasil, además, se lanzaron los Protectores Diarios Ladysoft, al tiempo que en Chile se relanzó toda la línea de protectores.



En Cuidado Adulto



Se desarrollaron soluciones más prácticas para la línea Cotidian Lady dirigida a mujeres con incontinencia leve. En Brasil, se relanzó la marca Cotidian con la versión Bem Estar, que ofrece beneficios relevantes para los consumidores con menor movilidad.





Softys Professional

Con incrementos en clientes, ventas y rentabilidad, el negocio de Softys Professional cerró el último año con muy buenos resultados.

Consecuencia de importantes mejoras en las eficiencias internas, el rediseño de productos para mitigar aumentos inflacionarios, la gestión de Revenue Growth Management y un crecimiento capilar, el desempeño de esta unidad de negocio estuvo marcado en el último período por los siguientes hitos:

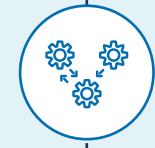
- La optimización de recetas para mitigar los aumentos de costos (design to value).

- Foco en el crecimiento de Elite Professional Classic y Rendipel Pro.
- Desarrollo de clientes en los sectores de salud e industria, con soluciones especializadas en higiene y limpieza.
- Lanzamiento de dispensadores con material 100% reciclado.
- Relanzamiento de Paños Maxwipe, con nueva imagen y formatos.

En lo que se refiere a la estrategia Care Brands, los principales avances de Softys Professional por pilar fueron:



• **Cuidado:** se desarrollaron diversas campañas en redes sociales para comunicar el propósito de la marca, entre las que destacó la impulsada en Brasil bajo el nombre “Te Cuidamos, Puedes Confiar”. Con este mensaje, José Miguel Porraz, Director Corporativo de Softys Professional, nos cuenta que “se buscó reforzar la preocupación del negocio por cuidar a los clientes, a fin de generar una sociedad de confianza. En definitiva Softys Professional, busca entregar a nuestros clientes el mejor servicio posible, el más experto y completo”.



• **Acción:** se activó el propósito con iniciativas dirigidas a clientes de distintos rubros. Entre ellas se pueden mencionar las campañas “Momentos Elite Professional”, realizada en Argentina, “Blitz de Puntos de Consumo”, en Brasil, “Plan Astra”, en México, y “Equipa tu Negocio con Elite Professional”, en Chile.



• **Responsabilidad:** se potenciaron la certificación FSC, la línea ecológica con foco en Toallas y Servilletas y la línea de dispensadores repotenciados (con la recuperación de dispensadores usados). Asimismo, se lanzó el Dispensador de Jabón Multiflex, elaborado con materiales 100% reciclados. Por último, también se presentó en Brasil la Calculadora de Costo por Uso, solución que evidencia nuestro interés por reducir el impacto ambiental de los productos de higiene y limpieza.



• **Educación:** en este ámbito, se organizaron:

1. **Seminarios de capacitación** para los socios comerciales sobre el cumplimiento de normas legales, con particular foco en libre competencia y anticorrupción.
2. **Máster en Administración de Empresas (MBA)** para nuestras franquicias en Brasil, con foco en la planificación estratégica y la construcción de visión, propósito, metas y planes de acción, entre otros elementos.
3. **Capacitación permanente a los clientes** sobre usos y hábitos de higiene.
4. **Talleres de ejecución** de puntos de consumo en Colombia, Argentina y Chile.

Volviendo a la vida: Repotenciado de Dispensadores

Alargar el ciclo de la vida de los productos es una misión que va de la mano con los pilares que sostienen a Softys. En nuestra búsqueda por la promoción de la economía circular, desarrollamos el proyecto Repotenciado de Dispensadores para reparar y repotenciar los dispositivos que recibimos mes a mes con el fin de contribuir a evitar la obsolescencia prematura y reducir los desechos.

Buscar soluciones creativas y sustentables es parte de nuestra misión. Y la realidad era la siguiente: nuestros clientes devolvían dispensadores en mal estado en un número lo suficientemente importante como para buscarles una nueva vida. Así nace en 2021 el proyecto Repotenciado de Dispensadores. Con un área dedicada a repotenciar y reparar los dispositivos, nos centramos en la optimización y reutilización de dispensadores en desuso o en mal estado a través de un equipo especializado de servicio de atención técnica. A su vez, en asociación con Rembre, una empresa B que ofrece soluciones de economía circular aplicada, reciclamos todo dispensador o pieza que no sea posible reutilizar.

El proceso de repotenciado comienza con el retiro de dispensadores que ya no son utilizados o que presentan fallas. Estos son sometidos a un proceso de reparación integral usando repuestos obtenidos de otros dispensadores descartados. Luego los “nuevos” dispositivos son cuidadosamente embalados y puestos a disposición para ser enviados a los clientes. Con esto priorizamos la reutilización, la reducción de residuos y la sostenibilidad a lo largo del ciclo de vida del producto.

En asociación con Rembre, reintroducimos los dispositivos en la cadena de valor a través del reciclaje. Gestionamos de forma responsable nuestros residuos y nos aseguramos de que los dispensadores retirados sean gestionados de manera responsable y sostenible. Minimizamos la cantidad de desechos que llegan a vertederos y promovemos un manejo más sostenible de los recursos. Uno de nuestros principales logros ha sido el reciclaje de 71 toneladas aproximadamente entre plástico y metales.

Al evitar la fabricación de nuevos dispensadores y aprovechar los recursos existentes, el proyecto Repotenciado de Dispensadores contribuye a la conservación de recursos naturales, como metales, plásticos y otros materiales utilizados en la fabricación de estos dispositivos. También busca fomentar la conciencia ambiental tanto entre los clientes actuales como en los nuevos usuarios al destacar la importancia que tiene la reutilización y la reducción de residuos en la toma de decisiones tecnológicas y de asociaciones.

Desde el inicio del proyecto Repotenciado de Dispensadores

hemos reparado y vuelto a enviar a nuestros clientes **25.069 dispositivos**, equivalentes a **43 toneladas** aproximadamente.

Crear el futuro

Nuestro compromiso de cuidado tiene un énfasis especial en la importancia de la innovación para el desarrollo de productos que marquen diferencias en el mercado por sus atributos sostenibles, y que respondan de manera eficaz a las necesidades y expectativas de nuestros clientes y consumidores.

Durante 2023, en este ámbito de gestión mantuvimos como focos del trabajo de innovación objetivos ambientales asociados a los procesos productivos como:

- a) La reducción del uso de agua fresca.
- b) La reducción de disposición de residuos (lodos papeleros de las plantas de efluentes, scraps de materiales y rechazos de productos de Personal Care) a *landfills* (rellenos sanitarios).
- c) La reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

Además, nos orientamos a la optimización de los procesos de elaboración, a través de la reducción de pérdidas (*scraps* de productos terminados en Tissue y Personal Care) y la mejora de eficiencias, para alcanzar una mayor producción con los mismos activos (por ejemplo, promoviendo un menor consumo de energía y bajando costos del proceso).

Por último, también buscamos mejoras de rendimiento de los productos Tissue y Personal Care, tanto para el uso de los consumidores como en lo que se refiere a la disminución de sus insumos.

Como parte de esta gestión, nuestros mayores avances del año fueron los siguientes:



• **Reducción del uso de agua** fresca global en Softys a 16,4 m³/ton, con reducciones relevantes en las plantas de Gachancipá (Colombia), Talagante y Puente Alto (Chile) y Santa Rosa (Perú). Este logro fue el resultado del desarrollo de tecnologías de recuperación y reemplazo de agua fresca por aguas recirculadas, así como de tecnologías de eliminación de uso de agua fresca en los sistemas de enfriamiento y sellos hidráulicos.



• **Mejora relevante en la valorización de residuos.** Por ejemplo, en cuanto a lodos papeleros a vertedero en las plantas Talagante en Chile, Gachancipá en Colombia, Pando en Uruguay, Zárate en Argentina, y reducción del 90% en Lima. Estas reducciones se lograron mediante compostaje, uso en ladrillos, topsoil (sustrato de suelo) y áridos para caminos. A fines de 2023, además, en la planta Altamira, de México, se logró disminuir a 0% el envío de lodos a vertederos a través de un contrato que permitirá utilizarlos para mejorar o recuperar terrenos.



• **En Personal Care, contamos con la certificación** “Basura Cero” (esto es, cero vertidos a vertedero) para las plantas Naschel (Argentina), Guayaquil (Ecuador), Pando (Uruguay), Gachancipá (Colombia). Además, estamos en proceso de certificar las plantas Puente Alto (Chile), García (México), Caieiras (Brasil) y Santa Rosa (Perú).



• **Proyectos de mejora de rendimiento** (performance) en productos Tissue como Gofrado en Húmedo y de Personal Care, como la Toalla Femenina Powerflex, la Copa Mens-trual y la Toalla Húmeda 99% Agua (cero alcohol).



• **Procesos de Design to Value** (DTV) en Tissue y Personal Care que apuntan a la reducción de uso de materiales a igual desempeño y funcionalidad.



Otros proyectos destacados en innovación con foco en la sostenibilidad

- En la planta Santa Rosa, Perú, se desarrolla un piloto que permite recuperar un porcentaje de lodos papeleros, utilizando en parte la tecnología de microfibrillas. Esta idea surgió al interior de Softys y posteriormente se implementó con un proveedor de equipos de preparación pasta. El proyecto apunta a disminuir el volumen de lodo que se envía a vertederos y reducir el costo de recetas de fabricación de papel, sin afectar su calidad final.
- También en esta planta se está ejecutando un piloto de generación de energía térmica con energía eléctrica verde (EEv): patentado por Softys y desarrollado en asociación con un proveedor, se trata de un proyecto de calentamiento de aire para secado de papel por sistemas eléctricos controlados, que reemplaza el uso de gas natural (GN) proporcionalmente con EEv.
- Con el fin de optimizar el consumo de plásticos, se desarrollaron soluciones para reducir espesores y gramajes, y proyectos orientados a promover el uso de papel como embalaje primario en varios productos Tissue.
- Para bajar la generación de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), se potenció la compra de energía eléctrica verde (EEv), que -entre otros beneficios- permite su uso sustentable para generar energías térmicas en secado del papel.
- En Chile, se está desarrollando en conjunto con la Pontificia Universidad Católica un

proyecto de valorización de los lodos papeleros, principalmente de sus componentes en cenizas (>60%), para la fabricación de un aditivo utilizado en el concreto, que aumenta su performance al hacerlo más hidrófugo sin alterar su calidad.

• Otro estudio en desarrollo es el de generación de metano a partir de lodos papeleros húmedos, lo que evita el uso de energía en secado y permite recuperar el agua y las cenizas para este proceso.

Uno de los objetivos de Softys para 2024 es evaluar la emisión de bonos verdes para hacer viables todos estos proyectos sobre emisiones GEI y lodos.

Transformación Digital

Quemos aprovechar al máximo las posibilidades que nos entrega la tecnología. Para eso trabajamos en la Gerencia de Transformación Digital, orientada al desarrollo de proyectos que involucren la aplicación al negocio de tecnologías disruptivas, como inteligencia artificial, *machine learning* y sensorización. Buscamos optimizar los procesos y mejorar nuestros índices de eficiencia. Como parte Softys Más, el programa de aceleración e innovación de la empresa, durante 2023, esta unidad lideró tres

• **En manufactura digital**, estamos realizando proyectos tanto en máquinas de papel como en líneas de conversión. En Talagante (Chile), como parte del proyecto Centerline AI con Inteligencia Artificial, estamos conectando dos líneas de conversión con el objetivo de encontrar una combinación de parámetros que conformen un nuevo Centerline que pueda aumentar la productividad.

A modo de contexto, una máquina de conversión es la encargada de convertir rollos de papel higiénico gigantes en rollos de papel pequeños que luego se empaquetan. En sus procesos, sin embargo, estas máquinas no son perfectas, y generan pérdidas de material. Lo que buscamos con este proyecto es usar Inteligencia Artificial para reconocer patrones que nos permitan lograr una mejor configuración de los parámetros de estos equipos. Tras seis meses de ejecución, este proyecto nos ha permitido alcanzar mayor eficiencia. A partir de estos resultados, nuestro objetivo en 2024 es escalar progresivamente este programa a otras líneas y plantas.

• **Para mejorar la producción** de nuestra planta de papel en Talagante, pusimos en marcha un piloto denominado Industria 4.0 que contempla la conexión de la máquina y sus procesos asociados, para elaborar modelos con inteligencia artificial. Esta iniciativa comprende varios subproyectos relacionados. Uno de ellos consiste en la instalación en los motores de sensores inteligentes que entregarán información en línea sobre temperatura, campo magnético y vibración, que nos servirá para programar mantenimientos preventivos y evitar averías que implican altos costos y la detención de la producción.

importantes proyectos, cuyos resultados no sólo permitieron aumentar la productividad de la compañía, sino que también tuvieron un impacto significativo en nuestros objetivos de sostenibilidad, al generar reducciones relevantes en el uso de fibra, energía y agua.

Centrados en manufactura y venta digital, estos pilotos fueron los siguientes:

• **El tercer proyecto** consiste en el diseño de una aplicación de inteligencia de mercado orientada a los vendedores de nuestras distribuidoras, que les permitirá a estos ejecutivos hacer seguimiento de sus operaciones y tener una mejor estimación de sus planes de trabajo y metas mensuales. A partir de estos datos comerciales en línea, Softys también podrá proponerles a estas empresas proveedoras de servicios el tipo y volumen de sus próximas compras.

Nuestro Director Corporativo de TI, Javier Nuñez, nos habla de ciberseguridad

1) ¿Qué planes desarrolla actualmente Softys ante posibles ataques cibernéticos?

La ciberseguridad, que abarca tecnología, procesos y el factor humano, es un ámbito en constante evolución y de crucial importancia estratégica para Softys. Frente al aumento exponencial de incidentes y amenazas cibernéticas en los últimos años, desde 2018 hemos desarrollado una estrategia de seguridad digital enfocada en las tres dimensiones mencionadas, aplicando prácticas y estándares de clase mundial tanto en nuestros entornos tecnológicos tradicionales como en nuestras fábricas.

Hemos intensificado la concientización de nuestros colaboradores a través de capacitaciones y comunicaciones constantes sobre los riesgos, además de establecer protocolos, políticas y procedimientos para un uso seguro y responsable de la tecnología. Además, incorporamos tecnología avanzada para anticipar, detectar y mitigar amenazas de forma automatizada.

Sin embargo, la dinámica y evolución del ámbito cibernético, especialmente con el avance de la inteligencia artificial, nos obliga a estar siempre preparados para el peor escenario, trabajando no solo en la prevención sino también en la resiliencia de nuestros sistemas para asegurar una rápida recuperación ante incidentes.

2) ¿Cuál es el rol de los colaboradores en Softys en relación a la ciberseguridad?

Los colaboradores de Softys juegan un rol crucial en la defensa contra las amenazas cibernéticas. Considerando que el 95% de los ciberataques se deben a errores humanos, promovemos una conducta segura y alerta. Es fundamental que todos practiquemos la verificación de fuentes antes de interactuar con correos electrónicos y reportemos cualquier actividad sospechosa, contribuyendo así a la protección de nuestra operatividad.

3) ¿Cómo se han preparado y capacitado los colaboradores en Softys en cuanto a ciberseguridad?

Ha sido un enfoque constante. La capacitación y la concienciación son claves, por lo que hemos implementado cursos periódicos y campañas de concientización para asegurarnos de que nuestros colaboradores estén al tanto de las mejores prácticas en ciberseguridad. Es una responsabilidad compartida mantenerse informado y preparado frente a las amenazas cibernéticas, y estamos comprometidos a proporcionar las herramientas y el conocimiento necesarios para lograrlo.

Cuidamos los datos personales

En Softys estamos convencidos que una correcta protección de datos personales no es sino una manifestación más del cuidado a nuestros colaboradores, clientes, consumidores, y en general, de cualquier persona que nos confíe sus datos personales.

Por esto, desde el año 2021 nos encontramos trabajando de manera regional en esta materia. El punto de partida fue la realización de un completo levantamiento y posterior diagnóstico, país por país, de nuestras actividades de tratamiento de datos personales. Este levantamiento consistió en realizar más de 200 entrevistas a los colaboradores, con el objetivo de tener un amplio conocimiento de los datos personales y las finalidades para las cuales los usamos.

Con el resultado de ese levantamiento de información, pudimos definir la estrategia de trabajo 2022- 2023 que consistió en enfocarnos principalmente en 2 pilares de trabajo: implementación medidas correctivas y creación de una cultura interna de datos personales.

La implementación de medidas correctivas nos ha llevado a adecuar ciertos procesos de trabajo y crear documentos que nos faciliten esa tarea, como por ejemplo: políticas de privacidad y cookies, manuales u orientaciones para un correcto tratamiento de datos personales, implementación de herramienta de gestión de cookies en sitios web, cláusulas de consentimientos, entre otros.

Por otra parte, para crear una cultura interna contamos con un plan de concientización y formación de colaboradores que consiste en difusiones periódicas a nivel regional y local, por medio de las cuales recordamos conceptos claves que deben tener siempre presentes, realizamos entrenamientos a equipos que tratan el mayor volumen de datos personales con un enfoque más técnico, abarcamos problemáticas puntuales que los pueden afectar y contamos con un e-learning regional de datos personales (lanzado en el año 2023) que nos permitió entregar conocimientos a más de 1.500 colaboradores y que forma parte del currículum inicial de

los nuevos ingresos a la compañía. Por medio de este e-learning, mostramos un día cualquiera de un colaborador de Softys y las múltiples ocasiones en que en una sola jornada de trabajo nos podemos enfrentar a asuntos vinculados al tratamiento de datos, lo que nos permite entregar conocimientos desde lo cotidiano del asunto.

Macarena Madariaga, Subgerente Legal de Softys del equipo Corporativo, nos indica que la protección de datos personales requiere un trabajo constante y persistente en el tiempo, por lo que seguiremos trabajando incansablemente en nuestro pilar de cultura pero también nos enfocaremos en la estandarización de procedimientos a nivel regional y en elevar el cumplimiento más allá de lo que cada regulación local nos pide, siempre conservando las particularidades propias de cada país, pero tomando de los elementos más exigentes de cada una de esas regulaciones y aplicándolos a nivel regional.



Belén Rodríguez

La calidad como compromiso

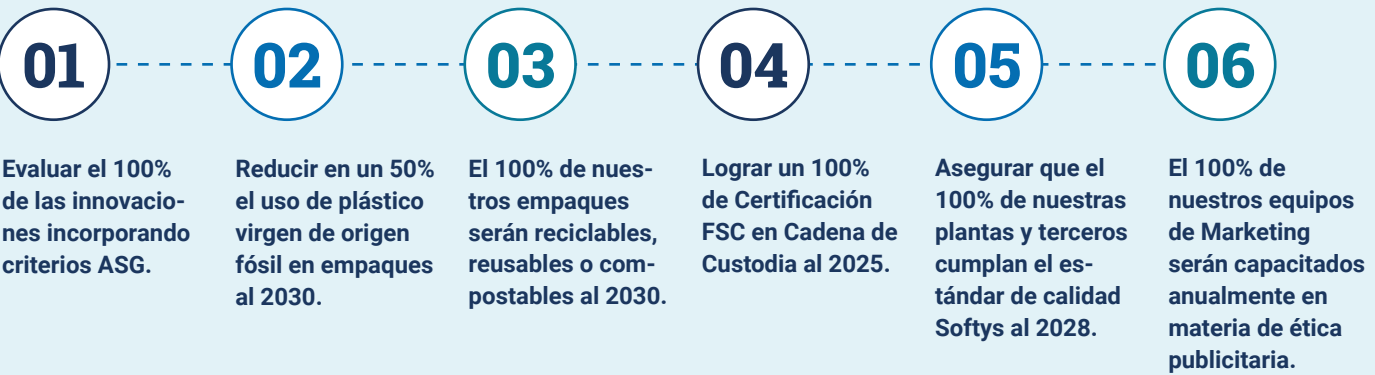
Nuestros productos deben cuidar de ti, cuidar del planeta. Por ello, operamos con los más altos estándares de calidad. En 2023, nuestra gestión en ese sentido, al igual que el año anterior, estuvo centrada en la definición e implementación de procedimientos para nivelar los procesos en todas las filiales, consolidar el trabajo en equipo de la Comunidad QA y apoyar a las plantas con mayores brechas y problemas.

Avanzamos en la estandarización de operaciones y controles, una iniciativa de largo plazo basada en la cultura organizacional y que se seguirá impulsando en 2024.

Asimismo, lanzamos estándares corporativos como el PRO-COR-001 y el PRO-COR-002, que normalizarán a nivel transversal la gestión de proveedores de insumos y de productos terminados comprados de terceros.

También efectuamos visitas de soporte técnico a las plantas Caieiras, Mogi, Anápolis, Recife y Pirai (en Brasil); Altamira, Puebla y García (en México); Pando (en Uruguay); Talagante y Puente Alto (en Chile); Arequipa (en Perú) y Zárate (en Argentina), todas las cuales finalizaron con planes de acción que permitirán mejorar de manera continua la gestión de calidad.

En la Estrategia de Sostenibilidad que definimos para el período 2024-2028, todos los procesos orientados a garantizar la calidad de los productos de la compañía se concentran bajo el eje "Cuidar a nuestros consumidores", cuyo foco estratégico es "CARE BRANDS: hacer de la sostenibilidad un valor de nuestras marcas". Bajo este pilar, y en línea con el concepto Responsabilidad, uno de nuestros principales objetivos será entregar productos con la mejor calidad y siempre innovando para generar el menor impacto ambiental, un propósito que aspiramos a concretar a partir de metas como:



Índice de Excelencia

Como resultado de este desempeño, con datos hasta octubre, en 2023 logramos incrementar el Índice de Excelencia en cada una de las líneas de negocio.

Segmento	Índice de Excelencia 2021 (%)	Índice de Excelencia 2022 (%)	Índice de Excelencia YTD octubre/23 (%)
Consumer Tissue	93,7	95,6	96,6 (meta 96,6)
Softys Professional	95,8	96,5	97,3 (meta 97,4)
Personal Care	96,2	97,5	98,0 (meta 97,9)

Este desempeño obedece a que, en todos los países, a partir de mediciones estandarizadas, se están impulsando planes con acciones que apalancan una mejora sostenible de este indicador.

Durante el año, también se avanzó de manera relevante en el desarrollo del nuevo Call Center Regional, en un trabajo conjunto con el proveedor, en la definición de los procedimientos y

rutas de atención de clientes. Con fecha de término estimada para el primer cuatrimestre de 2024, este proyecto permitirá una mejora importante en la atención que se entrega a los consumidores a nivel regional. Al respecto, cabe consignar que en este período tampoco recibimos multas significativas en el ámbito de la calidad.

Número de reclamos por línea de negocio (ppm)

Segmento	Reclamos 2022 (ppm)	Reclamos YTD octubre/23 (ppm)
Consumer Tissue	4,0	3,7
Softys Professional	1,7	2,3
Personal Care	1,7	1,7

Otros avances de 2023 en calidad y procesos



• **Capacitación:** se continuó desarrollando el plan de capacitación a través del avance de TPM por excelencia operacional. En el tercer cuatrimestre, además, se lanzó oficialmente la Academia Softys, con una iniciativa de gamificación denominada "Runas TPM".

• **Sistema de Gestión Integrado:** en 2023 seleccionamos las posibles herramientas (softwares) que utilizaremos para realizar la gestión integral de seguridad, medio ambiente y calidad.

• **Certificaciones:** en Brasil, el scope de certificación ISO9001:215 fue ampliado al negocio Personal Care y a las plantas recibidas de la antigua Carta Fabril (plantas de Pirai y Anápolis). Chile y Ecuador, por su parte, se recertificaron con éxito para ISO9001:2015. Sobre este punto, cabe destacar que el nuevo Business Plan establece como meta llegar al año 2028 con todas las plantas certificadas con la norma ISO9001:2015.



Convenciones

- Certificado de calidad ISO 9001
 - Sistema de Gestión Medio Ambiente - ISO 14000
 - Sistema de Gestión Salud y Seguridad - ISO 45000
 - Sistema de Gestión Energía - ISO 50001
- Cadena de Custodia - FSC
 - Basura Cero
 - En trámite



Estamos en línea

Durante 2023, continuamos fortaleciendo nuestros canales de comercio online, tanto los orientados al negocio B2C, de venta al consumidor, como las líneas B2B, para la atención a empresas. Esta labor, que desarrollamos como parte de nuestra Transformación Digital, estuvo marcada por los siguientes hitos, avances y desafíos:

- **En materia de innovación tecnológica**, nos enfocamos en mejorar las plataformas de e-Commerce B2B que atienden los pedidos de nuestros socios comerciales en la región. En ese marco, actualizamos la versión más reciente de e-Commerce B2B con un proyecto que nos permitió reemplazar la plataforma Hybris por SAP Commerce Cloud (2023) en los ocho países donde operamos. Esto fue un trabajo de seis meses de consultoría que logró ejecutarse con éxito. Además, avanzamos en un nuevo proyecto B2B, denominado Spartacus Look & Feel, que contempló el rediseño de la experiencia de compra de nuestros clientes. Elaborado de manera colaborativa a partir del feedback de los clientes y nuestros equipos de venta, este espacio agrega nuevas funcionalidades digitales que nos permitirán asegurar una experiencia óptima de compra.
- **En el ámbito de la venta directa al consumidor** (D2C), lanzamos el Club Softys en Argentina de manera 100% internalizada a la operación. Esta es una plataforma que originalmente se creó como canal de venta para colaboradores de CMPC y Softys, y que luego abrimos al consumo masivo. Este desarrollo significó

generar un modelo rentable utilizando la propia estructura de la compañía. Además, nos permitirá captar de forma más directa la venta a consumidor final y manejar con una perspectiva 360 la operación D2C. Con su puesta en marcha, concretamos la instalación del Club Softys en siete de los ocho mercados en los que estamos presentes.

- **El modelo de venta programada** lo seguimos impulsando con muy buenos resultados en Chile. Sin embargo, interrumpimos su difusión, para replantearlo en 2024 con una propuesta de valor más clara y nuevas condiciones.
- **En marzo, realizamos el Digital Commerce Day** con una convocatoria cercana a 200 colaboradores de la compañía. En el evento, representantes de una importante empresa local de retail y de una destacada consultora global entregaron, respectivamente, su visión sobre el futuro del comercio digital en el sector del Consumo Masivo y un diagnóstico respecto de la digitalización en canal tradicional.

Como resultado de esta gestión, en 2023, los canales digitales dirigidos al consumidor alcanzaron un crecimiento de doble dígito en comparación con el año anterior. Sin embargo, registraron un dinamismo menor al que venían mostrando después de la pandemia, en un contexto de negocio en que los distintos modelos de e-commerce tuvieron cambios significativos (Por ejemplo, la migración de Cornershop hacia Uber Eats en América Latina).

Compromiso ético

Queremos hablar claro con nuestros consumidores. Otra de nuestras prioridades es garantizar que toda la publicidad corporativa y la comunicación en los empaques siga siendo verdadera y clara, y esté alineada tanto con las normativas sobre derechos del consumidor como con nuestros estándares de marketing y ética publicitaria.

En 2023, nuestro principal logro en este ámbito fue el lanzamiento del nuevo Manual de Ética Publicitaria de Softys. Elaborado en el marco de un proyecto participativo que impulsaron las áreas legales de todas las filiales en 2022, y en el que participaron 70 colaboradores de todas las unidades involucradas en la gestión publicitaria a nivel regional, este documento:

- Estandariza y eleva los niveles de cumplimiento en materia publicitaria por sobre las regulaciones vigentes en todos los países en que opera la empresa.
- Establece lineamientos sobre nuevos tipos de publicidad. Por ejemplo, aborda

realidades como la de los influencers, el marketing a través de e-commerce y el envío de mailings, ámbitos no cubiertos en las legislaciones de todos los mercados de Latinoamérica.

- Incorpora directrices específicas para evitar mensajes discriminatorios.

Para capacitar a los colaboradores en este nuevo Manual de Ética Publicitaria, en octubre y noviembre de 2023, la compañía organizó jornadas de trabajo y workshop. A estas actividades asistieron alrededor de 200 personas de las áreas de Marketing, IDP, Regulatorio y Legal de todas las filiales.

Con la misma finalidad, se elaboró un resumen para su difusión externa que contiene los principios generales de publicita ética con los que operará Softys en adelante.

Para 2024, uno de los objetivos de la empresa es capacitar este Manual a los proveedores creativos, de tal manera que se comprometan con su cumplimiento.

Principales cifras de desempeño en 2023 por canal o servicio

12%

Creció el canal B2C, impulsado principalmente por la excelente ejecución en Bricks & Clicks y un exitoso trabajo colaborativo con nuestros partners comerciales.

78%

Creció el canal D2C, alentado por el buen desempeño del Club Softys Perú en el primer semestre y la incorporación del Club Softys Argentina a inicios de año.

31%

De las ventas online representó el modelo de suscripción.

20%

Se incrementaron las ventas del canal B2B de Elite Professional, hasta alcanzar una representación del 68% de los ingresos de este negocio.



200 Colaboradores

de toda la región fueron capacitados en el nuevo Manual de Ética Publicitaria.

En nuestra nueva Estrategia de Sostenibilidad, bajo el eje “**Cuidar a nuestros consumidores**”, cuyo foco estratégico es “**CARE BRANDS: hacer de la sostenibilidad un valor de nuestras marcas**”, también nos incorporamos como meta para el período 2024-2028 capacitar anualmente al 100% de nuestros equipos de Marketing en materia de ética publicitaria.



impactos
positivos en
nuestra cadena
de valor

La conciencia de nuestra huella

El avanzar siempre significa dejar huellas. Algunas son positivas, otras negativas. Hay huellas reales y potenciales. Toda organización que trabaja hoy pensando en el mañana debe identificarlas, prevenirlas y comprometerse con reparar las negativas, además de promover acciones que busquen aportar valor

a clientes, colaboradores, comunidad y medio ambiente. En el marco de su Estrategia de Sostenibilidad, Softys aborda sus impactos en la cadena de valor poniendo foco en tres líneas de acción prioritarias:



Más con menos:

Buscamos hacer más con menos, donde personas, activos y la tecnología trabajan bajo un marco de excelencia operacional e innovación sostenible que genera sinergias, las cuales 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

Quemos reducir sistemáticamente el impacto de nuestras operaciones en el medio ambiente. Y lo hacemos así:

- A través de la consolidación y promoción de una cultura interna de respeto con el ecosistema.

- Con innovación continua con enfoque de sostenibilidad.
- Trabajando la eficiencia de los procesos y en el uso de recursos como el agua y la energía.
- Buscamos la disminución de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero.

El desafío es grande y por lo mismo nos moviliza y es parte de nuestro ADN. Así, nos hemos planteado las siguientes metas al 2025:

Agua			
Objetivo		Disminuir en 40% el uso industrial del agua por tonelada de producto al año 2025	
Línea base 2018		27,3 m³/t	
Meta 2025		16,4 m³/t	
Desempeño 2023		Reducción respecto de la línea base 2018	Avance hacia la meta
16,5 m³/t		39,6%	99,1%

Residuos			
Objetivo		Ser una empresa Cero Residuos industriales a relleno sanitario al año 2025 (Reducción de un 90% de los residuos enviados a relleno sanitario)	
Línea base 2018		396.758 t	
Meta 2025		39.676 t	
Desempeño 2023		Reducción respecto de la línea base 2018	Avance hacia la meta
238.447 t		39,9%	44,3%

Emisiones			
Objetivo		Disminuir nuestras emisiones absolutas de GEI (alcance 1 y 2) el año 2030	
Línea base 2018		645 ktCO ₂ e	
Meta 2025		323 ktCO ₂ e	
Desempeño 2023		Reducción respecto de la línea base 2018	Avance hacia la meta
412 ktCO ₂ e		36,1%	72,4%

Estas metas las actualizamos, en el marco de nuestra nueva **Estrategia de Sostenibilidad**.



Los niños preguntan ...



...y Softys contesta. Fue una jornada de pura diversión: 23 hijos de colaboradores de la organización visitaron la planta de Pando, en Uruguay, en el programa “Puertas Abiertas”. ¿Cuál es el corazón de un pañal? ¿Existe una plancha gigante aquí? ¿Y una licuadora gigante? Estas fueron algunas interrogantes sobre lo que hacemos día a día.

Quizás cuando un adulto mira un pañal, jamás piensa en compararlo con una hamburguesa. Pero para los niños y sus cabezas abiertas y creativas, la comparación tiene todo el sentido del mundo, por la cantidad de capas que se necesitan para confeccionar uno. Esa fue una de sus conclusiones durante una divertida jornada en la planta de Pando, donde fueron recibidos por el Gerente de Operaciones, Max Alvarado.

Antes de entrar en terreno con las actividades del día, se partió por la seguridad, en donde Santiago Giardello, Supervisor de Medio Ambiente, fue el encargado de explicarle a los niños sobre la importancia de trabajar en un lugar seguro. Y durante el transcurso de la actividad, los niños aprendieron todo lo que produce en la planta de Softys. Comenzamos contando sobre la fabricación de productos de cuidado personal, después los niños hicieron pruebas de absorción en pañales y jugaron a “ponerle el pañal al bebé”.

Luego, Maximiliano Alvarado explicó el proceso de fabricación del papel, haciendo una demostración de cómo se hace con una licuadora, recortes papeleros, fibra, una malla y una plancha. Los chicos, en grupos hicieron papel. Luego, les mostró los insumos necesarios para producir un pañal: Celulosa, definida como el “corazón del pañal”, el SAP “súper absorbente” que es como un azúcar. Explicó que se utilizan 21 insumos para hacer un pañal, y les preguntó que cuántos creían se podían hacer por minuto en una máquina papelera. Los niños estimaron que 5, que 21 o que 100. La respuesta: 600 por minuto. Y pueden absorber 330 mililitros, lo mismo que una lata de gaseosa.

Los niños preguntan....

- ¿Cómo se inventó el pañal?** Quien lo diseñó fue la NASA en 1980 para que los astronautas pudieran viajar al espacio.


- ¿Cuánto absorbe un pañal? ¿1 litro? ¿6 litros?** Un pañal absorbe 330 mililitros, lo equivalente a una gaseosa de lata.
- ¿Cómo saben que el pañal quedó bien?** Lo probamos en el laboratorio de calidad, con unos muñecos.
- ¿Y le dan agua y comida al muñeco?** Sobre la producción de papel, también se armó una divertida conversación.
- ¿De dónde sale el papel reciclado?** Hay personas que se dedican a juntar los papeles que se usan en el día a día y los clasifican para que los podamos volver a usar y que no vayan a disposición final, por ejemplo: hojas de oficina, facturas, diarios, cajas de remedios.
- ¿En la planta hay una licuadora gigante?** Sí, se llama “pulper”.
- ¿Y es la novia del pulpo? ¿Cómo hacen para que el papel sea flexible?** Cuando producimos el papel, separamos las fibras, y después las volvemos a unir, lo que le da flexibilidad al papel. Además, hay una diferencia de velocidades entre dos rodillos donde pasa la hoja que genera una elongación, queda como un acordeón, lo que le da la flexibilidad.
- ¿Cómo hacen para que el papel se pueda cortar?** Eso se realiza en otra parte de la planta, en conversiones. El proceso es de “precortado” del papel, para que se pueda cortar más fácil.
- ¿Cómo se hace el papel más resistente, que no se rompa fácil?** Los papeles tienen distintas recetas, es como una torta. Dependiendo de lo que busquemos, le ponemos distintas cantidades de recorte y de fibra.
- Para el papel, ¿siempre se usa fibra?** No, depende de la receta: hay papel que se fabrica sólo con fibra virgen, papeles que se hacen con un mix de fibra virgen y reciclada, y papel que se hace 100% de papel reciclado.
- ¿Ustedes tienen una plancha gigante? ¿Y cuántos grados alcanza la plancha?** 400 grados. Si se toca, se queman, porque está muy caliente.
- ¿Alguna vez salió de la máquina papel húmedo?** Sí, en ese caso lo que hacemos es que lo volvemos a usar en el proceso productivo.

La actividad terminó con un concurso de pintura. El objetivo propuesto fue que los chicos pintaran los logos de “más ágiles”, “más humanos” y “más impacto” en hojas de papel recicladas, incorporando lo que para ellos significaba cada uno de los logos. Valentino Lecchini dibujó un corazón abrazado por “Softys”, explicando que para él Softys es amor. Nicolás pintó un corazón con gotas de todos los colores y explicó que para él representa el amor y amistad que sintió en el evento organizado por Softys. Valentino Deponti hizo un cohete en la luna y nos contó que, para él, lo que se puede hacer en Softys no tiene límites.



Programa Puertas Abiertas

Nuestro año en gestión ambiental

Demian Siburu, Director Regional de Desarrollo Industrial, comenta: “Celebramos en esta edición la satisfacción de las metas cumplidas; logramos los tres objetivos que nos planteamos en nuestra estrategia para este año.

Respecto de la reducción en el uso de agua, incluso logramos la meta fijada para 2025, de 16,4 m³/t, en mayo del último año. Ante este avance, nos propusimos como nuevo objetivo llegar a fines de 2025 con

una reducción del 50% respecto a la línea de base 2018, de 27,3 m³/t.

En materia de residuos, para el cierre de 2023, proyectamos estar en torno a un 10% por debajo del límite de 265 kton de residuos no peligrosos enviados a relleno sanitario que nos fijamos para el período.

Y en lo que se refiere a emisiones, estimamos terminar el ejercicio con una desviación residual, de en torno al 0,3%, respecto a la meta planteada inicialmente, de 547 ktonCO₂e”.



También estamos trabajando en:

Apoyo en terreno a la gestión ambiental de las plantas:



En 2023, nos centramos en darle prioridad y mayor soporte a las plantas Zárate y Altamira, que fueron las que presentaron mayores oportunidades de mejora respecto del cumplimiento de las metas y otros aspectos relacionados con la gestión ambiental.

Certificaciones y sellos relacionados con la gestión ambiental:



- Durante el último año, los principales progresos en este ámbito fueron los siguientes:
- La planta Naschel recibió la certificación del Sistema de Gestión Basura Cero, por Icontec, obteniendo la categoría oro.
 - Se recertificaron las plantas de Colombia y Ecuador en el mismo sistema de gestión.
 - En diciembre de 2023 se certificaron las plantas Talagante y Puente Alto (en Chile) Santa Rosa y Cañete (en Perú).

Elaboración de nuevos estándares técnicos:



En 2023, desarrollamos un Summit Regional de Medio Ambiente en la planta Gachancipá, en Colombia, que contó con la participación de 17 líderes ambientales de la región. En dicha instancia, se realizaron mesas de trabajo para la elaboración de estándares técnicos referidos a los siguientes temas: almacenamiento y manejo de sustancias químicas, y almacenamiento y manejo de residuos industriales peligrosos y no peligrosos. Dichos estándares entrarán en vigencia a partir de 2024. En el marco de este encuentro, también se definieron los principales propósitos de la gestión ambiental para 2024:

- Todas las plantas de fabricación Tissue de Softys valorizarán el 100% de sus lodos papeleros.
- Todas las plantas de Softys de Personal Care mantendrán valorizando el 100% de sus scrap de pañales y buscarán alternativas de diversificación de proveedores.
- Todas las plantas deberán obtener la certificación Basura Cero.
- Todas las plantas deberán realizar un análisis de riesgo de incumplimiento de cada una de las metas: uso de agua, residuos y emisiones.

Difusión:



Durante el último año, elaboramos y difundimos un video explicativo sobre nuestras emisiones de Gases de Efecto Invernadero con el objetivo de sensibilizar a nuestros proveedores respecto de estas materias. En 2024, continuaremos esta campaña informativa con el desarrollo de videos sobre la gestión de residuos y el uso de agua, que incorporaremos en los programas de capacitación de los colaboradores.



Una mujer en la primera línea del reciclaje

Para poder realizar nuestra reutilización de más de 800 toneladas de papel y cartón, hay que partir calle a calle, hogar a hogar. **Ahí es fundamental el trabajo de los recolectores, quienes son las primeras manos que se unen a esta cadena de economía circular,** que permite la creación de nuestros productos. La colombiana Carmen Julia Sarmiento es una de ellos, y esta es su historia.

En 2019 me quedé sin empleo y empecé a ayudarlo a un hermano que recicla. Hace más o menos 20 años yo había recibido una formación en reciclaje y me había gustado la labor”, cuenta Carmen Julia Sarmiento. En Vereda Roble Centro, ubicada en el municipio de Gachancipá en Colombia, Carmen realiza una actividad esencial para la recuperación ambiental: el reciclaje. Recorre las calles recogiendo desechos para luego separarlos y venderlos para su reutilización. A su vez, hace campañas de educación ambiental para concientizar a la comunidad y enseñarle a sus vecinas y vecinos a reciclar.

Todos los lunes se despierta temprano, deja listos los quehaceres del hogar y sale con una carretilla a recorrer su ruta de reciclaje; tiene que llegar antes de que los perros rompan las bolsas y diseminen la basura. Después regresa a su casa para organizar y separar los residuos en un pequeño centro de acopio que armó. “Todo tiene un sitio diferente. La chatarra es di-

ferente al aluminio. La lata de cerveza es diferente al aluminio normal que puede ser una olla, entonces yo hago toda esa selección”, explica. Con esto ayuda a evitar que los residuos terminen en vertederos y en rellenos sanitarios.

Durante la pandemia se integró a una asociación de recuperadores creada por la Alcaldía Municipal de Gachancipá. Comenzaron a hacer rutas de reciclaje y campañas de educación ambiental para que las personas aprendieran a separar sus residuos y los reciclaran. Pese a que poco a poco la organización se fue desintegrando, ella continuó haciéndolo en su sector. Y fue con la asociación que conoció el trabajo de Softys, el que considera parte de su misma tarea: recuperar, reciclar, reutilizar. “Hicimos una visita a la planta, fue un encuentro muy bonito. De Softys veo que también trabajan con economía circular. El papel que llevan allá se vuelve a transformar en papel higiénico, muy bueno. También vi que el agua

que ustedes procesan la vuelven potable. Le hacen un tratamiento para devolverla al río Bogotá. Eso me parece muy bueno también”.

Pese a los desafíos a los que se enfrenta, como la falta de un mejor transporte de recolección o no contar con compradores fijos para ciertos materiales, su compromiso y dedicación no decaen. Para ella el reto más grande es “crear conciencia ambiental en las personas”, que entiendan que el reciclaje desempeña un papel fundamental en la preservación del medio ambiente. Dentro de sus campañas, trabaja con la comunidad recuperando las quebradas y realizando jornadas de aseo. “Es un trabajo muy silencioso pero la gente se va dando cuenta de la importancia que tiene esto cuando nos ven”, afirma. Carmen dice que no podría dejar de hacer lo que hace porque se siente comprometida con la gente: “Voy a estar cuando ellos necesiten”.

El agua como tesoro

• **A partir de reducciones del uso de agua fresca** mediante la reutilización de agua proveniente de plantas de efluentes y cierre de circuitos, las cinco plantas que tuvieron una mayor reducción en su uso de agua respecto de 2022 fueron las siguientes:

-33% 

Mogi • Brasil

-14% 

Arequipa • Perú

-13% 

Puente Alto • Chile

-11% 

Sepac • Brasil

-11% 

Caieiras • Brasil

Todas ellas contribuyeron de manera decisiva al logro de la meta de 16,4 m³/t fijada para el año, lo que representa una reducción de 7,3% respecto del volumen de agua usado durante el año anterior.

• **Impulsamos un plan de acción en la planta Zárate** (Argentina), para abordar la desviación cercana al 50% respecto de su meta de 20 m³/t que registraron en los meses de marzo y julio. En paralelo, creamos -bajo el liderazgo de esta operación- un Comité Técnico de Agua, conformado por especialistas en procesos y proyectos de planta, orientado a establecer las acciones mínimas necesarias para alcanzar los objetivos de 2023 y 2025.

• **El exitoso plan de reducción de uso de agua** que implementamos en Talagante (Chile) durante 2022 lo replicamos en la planta Zárate (Argentina), como parte de las acciones que desarrollamos para corregir las desviaciones detectadas en esta operación. Adaptado a la realidad de la planta Zárate, la aplicación de este plan será revisada periódicamente por el mencionado Comité Técnico de Agua.

• **En 2023 registramos** incidentes ambientales, de acuerdo con los criterios internos definidos en nuestro estándar de gestión de eventos, tres de los cuales se relacionaron con superaciones de límites establecidos:

- **Talagante** (Chile): en mayo, desviación de parámetros de medición.

- **Talagante** (Chile): en julio, desviación de parámetros de medición.

- **Lo Echevers** (Chile): en octubre se superó el límite de generación de residuos.

Respecto de este punto, cabe consignar también que en enero se reportó como incidente ambiental la superación de los límites de ruido en planta Altamira (México).

Agua extraída por tonelada de producción (m³/ton)		
2021	2022	2023*
19,1	17,6	16,10

Uso total de agua (m³)		
2021	2022	2023
3.535.544	3.031.910	2.630.006

*Se consideró la planta Anápolis sólo para el año 2023.

Uso de Agua

Total Agua Utilizada	Valor (m³)	Proporción del total de agua utilizada en regiones de alto estrés hídrico (%)
2020	3.479.180	-
2021	3.535.544	47%
2022	3.031.910	24%
2023	2.630.006	17,12%

Vertido de agua

Total Agua Descargada	Valor (m³/ton)	Cuota de agua devuelta por tonelada de producción (%)
2020	14.870.988	16,93
2021	12.634.563	14,92
2022	12.738.426	14,21
2023	12.604.074	12,97





Un hito para festejar: reducción de uso de agua en Colombia

La meta de reducir en un 40% el uso de agua se cumplió, y de manera anticipada en Gachancipá. Esto gracias a ideas innovadoras y a la participación del equipo completo.

A través de un enfoque innovador, la planta de Gachancipá de Softys Colombia superó sus propias expectativas al lograr una reducción del 40% en el uso del agua en tiempo récord. “Desde el año 2020 hemos empezado a implementar proyectos de ahorro de agua en nuestros procesos, como la sustitución de agua fresca por agua de la planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR) y el reemplazo del agua de limpieza de algunos equipos de depuración”, explica el ingeniero químico Jason Tobón Patiño, Coordinador de Procesos del Área de Preparación Pasta y Servicios Industriales.

La primera meta que se fijó en la planta fue ocupar sólo 15 metros cúbicos de agua fresca por tonelada de papel. Para lograrlo identificaron algunos puntos del proceso de fabricación del papel donde se puede reemplazar el agua fresca por agua tratada de PTAR y empezaron a desarrollar distintos proyectos de mejora. “Reemplazamos el agua de limpieza de algunos equipos de depuración, comenzamos a utilizar agua de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales -PTAR-

para limpieza y refrigeración del sello mecánico del screen one, unidad hidráulica del dispersor y suspendimos el uso de agua fresca en la etapa de blanqueamiento de la pasta”. Desde el año 2020 hasta el 2023 pasaron de usar 15 metros cúbicos por tonelada de pasta a unos 11,3 metros cúbicos por tonelada. Otro proyecto consistió en diseñar un sistema de filtración del agua de la PTAR para resolver el tema de plásticos y poder consumir o usar esta agua en dicho proceso.

Uno de los parámetros más importantes del agua de la PTAR es la demanda química de oxígeno. Por norma se exige salir máximo en el vertimiento a 150 partes por millón y en este momento la planta está con un promedio de entre 75 y 85 partes por millón. Si se compara con otros países europeos nosotros en Gachancipá estamos en 75/80, o sea, estamos compitiendo inclusive con límites o con valores que se ven en otros países de Europa, explica Jason.

Alexander Sanabria, Jefe de Servicios Industriales y de preparación pasta, cuenta que el principal objetivo de su área es tratar las aguas residuales industriales que se generan a partir del proceso productivo. “Nosotros además de cumplir con las especificaciones legales buscamos con nuestro tratamiento garantizar que la calidad del agua que devolvemos al medio ambiente sea óptima para el uso que le dan las comunidades aledañas.

Garantizar que nuestros parámetros y todo el cumplimiento legal ambiental se encuentre al día. Porque no solamente es importante asegurar la cantidad sino la calidad del agua que utilizan las personas, porque esto asegura que tengan una buena calidad de vida”. Actualmente la PTAR vierte al río Bogotá solamente el 30% del agua que trata. El 70% restante lo recirculan con bombas hacia el proceso de producción.

Para Jason Tobón, los mayores desafíos para ahorrar agua fresca y lograr la reutilización del agua tratada de la PTAR han sido los “mercados”: “Buscar la rentabilidad o el coste que la empresa necesita tener para ser rentables y ser sostenibles en un futuro es difícil”. Por ejemplo, el papel tissue se produce con papel reciclado y el porcentaje que se utiliza en la preparación cada vez ha ido aumentando. “En estos momentos se prepara con un 98% de papel reciclado y sólo un 2% de celulosa. Eso hace que a medida que necesitemos consumir más reciclado se requiera reponer una mayor cantidad de agua fresca en nuestros procesos debido al mayor nivel de contaminantes que traen”.

Pese a que al principio no fue muy fácil que los colaboradores se dieran cuenta de lo que estaban haciendo, hoy se sienten orgullosos de lo que han logrado. Día a día revisan los indicadores del uso de agua para asociar actividades específicas con el impacto que provocan. “Ha sido un trabajo de todos los que están involucrados en la operación. Del trabajo en equipo han nacido las ideas de mejora”.

Foco en las emisiones

En 2023, no se registraron reducciones o desviaciones importantes en las emisiones de Gases de Efecto Invernadero generadas por la compañía. En ese contexto, las variaciones de las emisiones detectadas a lo largo del año obedecieron principalmente a las fluctuaciones en la producción.

En este ámbito, cabe destacar que en nuestra nueva Estrategia de Sostenibilidad al año 2028 incorporamos las siguientes metas asociadas a nuestra Huella de Carbono:

Reducir en un **50%** nuestras emisiones de GEI, alcances 1 y 2, al 2030.

Reducir en un **22%** nuestras emisiones GEI alcance 3 al 2035.

Indicadores de emisiones en 2023

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero	
Alcance 1 (emisiones directas) en ktCO2e	377
Alcance 2 (emisiones indirectas) en ktCO2e	35
Alcance 3 (emisiones indirectas asociadas con la cadena de suministro) en ktCO ₂ e	2.439
Total Huella de Carbono (ton CO ₂ e)	2.851
Intensidad emisiones de GEI por tonelada de producto vendible	
Intensidad de las emisiones de GEI (alcances 1, 2 y 3) kgCO ₂ e/ton	2.437
Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SO ₂) y otras emisiones significativas al aire	
Emisiones Óxidos de Nitrógeno (NOx), ton/año	415
Emisiones Óxidos de Azufre (SO ₂), ton/año	22
Material Particulado (MP), ton/año	174

Uso eficiente de la energía

Aunque Softys no cuenta con una meta específica de cumplimiento en este ámbito, en el desarrollo de sus actividades opera con el desafío permanente de reducir el consumo energético de todas sus plantas y operaciones.

En el contexto de este esfuerzo continuo, en 2023, la empresa alcanzó un consumo energético de 3.589 GWh. Este nivel representa una disminución respecto de los 3.665 GWh registrados en 2022.

Consumo energético de Softys (en gwh)	Total 2023
Energía renovable	
Biomasa certificada de manejo forestal sostenible	24
Electricidad (comprada) cubierta por certificado renovable	906
Total	931
Energía no renovable	
Gas Natural	1.958
Petróleo #6	0
Electricidad (comprada) sin certificado renovable	126
Biomasa no certificada de manejo forestal sostenible	436
Vapor (comprado)	77
GLP	38
Diésel	23
Total	2.658
Consumo total (renovable y no renovable)	
3.589 GWh	
Carácter del consumo energético (%)	
Porcentaje de energía consumida proveniente de fuentes renovables (%)	25,93%
Porcentaje de energía consumida proveniente de fuentes no renovables (%)	74,07%

Materiales renovables

Durante 2023, para la elaboración y empaque de sus productos, la compañía utilizó un total de 1.794.532 toneladas de materiales. De estos insumos, el mayor volumen correspondió a materiales renovables, los que representaron el 79,8% del total utilizado.

Materiales utilizados según tipo y proceso, en toneladas

Categorías	2022	2023
Renovables		
Materias primas	1.377.385	1.418.804
Envases y embalajes (y otros)	14.102	14.488
Total renovables	1.391.487	1.433.292
No renovables		
Químicos	113.654	293.549
Envases y embalajes	50.080	67.691
Total no renovables	163.734	361.240

Materiales utilizados de envasado y embalaje en toneladas y porcentaje

Categorías	2022		2023	
	Toneladas métricas	Porcentaje	Toneladas métricas	Porcentaje
Renovables	8.677	13,52%	10.350	12,59%
Reciclados	5.550	8,65%	4.239	5,16%

Material en envases de productos

Nombre del envase	Material del envase (fibra de madera, vidrio, metal, etc.)	Peso total de producción (ton)	% de envasado que es reutilizable, reciclable, o compostable
Pallets y Parrillas	Madera	10.350	100,00%
Alambres	Metales	101	100,00%
Cajas de Cartón	Papel y cartón	4.607	100,00%
Tapones	Plásticos	1.106	0,00%
Films y otros	Plásticos	66.485	0,00%
Total 82.649 toneladas			

En nuestra nueva Estrategia de Sostenibilidad, incorporamos como nuevas metas en este ámbito:

Reducir en un **50%** el uso de plástico virgen de origen fósil en empaques al año 2030.

Que el **100%** de nuestros empaques serán reciclables, reusables o compostables al año 2030.

Menos residuos, más futuro

En 2023, enviamos a relleno sanitario un total de 238 kton de residuos no peligrosos. Esta cifra es un 10% menor que la meta que nos planteamos este año, de 265 kton. Este logro fue el resultado de una gestión cuyos principales hitos fueron los siguientes:

- **Las plantas Talagante y Zárate** comenzaron a valorizar el 100% de sus lodos. En promedio, durante 2022, Talagante valorizó el 52% de sus lodos generados, enviándolos a compostaje. En febrero del último año hizo lo propio con el 48% restante. Zárate, por su parte, valorizaba al cierre de 2022 cerca del 57% de sus lodos, enviándolos a ladrilleras. A partir de julio de 2023, comenzó a enviar el 43% restante a biodigestión para la generación de energía eléctrica.
- **Los avances en las plantas de Perú** también fueron significativos. En Lima se aumentó de un 60% en promedio valorizado

hasta 2022 a un 86% en 2023, mediante el envío de estos desechos para mejoramiento de suelos. Cañete, en tanto, comenzó a reutilizar el lodo dentro de planta para las recetas de servilletas; además, el lodo residual lo envía a Lima como materia prima (reciclaje). Arequipa, por último, comenzó a enviar el 100% de sus lodos a compostaje a partir de noviembre.

- **Sepac redujo en 60%** la cantidad de lodos generados. Aunque esta planta todavía envía el 100% de residuos a relleno sanitario, ha logrado reducir progresivamente el volumen de los lodos que genera.

- **Altamira (México) firmó un contrato con Green Recycle** para valorizar el 100% de sus lodos papeleros a partir de 2024. Esta medida representa un avance significativo para el cumplimiento de nuestra meta corporativa, si se considera que esta planta genera 160 kton de lodos al año.

Generación de residuos según tipo (toneladas)			
Categoría	2021	2022	2023
No peligrosos	461.945	485.256	491.613
Peligrosos	1.481	1.127	1.557
Total	463.426	486.383	493.170

Residuos no peligrosos según método de tratamiento (toneladas)			
Categoría	2021	2022	2023
Valorización	112.742	186.489	253.163
Disposición final	349.203	298.767	238.447

Destino de los lodos por tipos de tratamiento (2023)

País	Reciclaje externo [ton]	Compostaje externo [ton]	Val. energ. externa [ton]	Relleno anitario [ton]	Total [ton]
Argentina	16.559	0	9.639	5.858	32.056
Brasil Sepac	0	0	0	3.171	3.171
Brasil	4.386	21.067	9.584	11.707	46.744
Chile	0	27.200	0	214	27.414
Colombia	0	31.335	0	0	31.335
Ecuador*	0	0	0	0	0
México	0	0	0	159.335	159.335
Perú	80.416	795	0	17.280	98.491
Uruguay	0	5.525	0	0	5.525
Suma total	101.361	85.922	19.223	197.565	404.071

*Ecuador no genera lodos dado que su proceso productivo es sólo conversión de papel tissue

Desafíos de la gestión de residuos para 2024



- Buscaremos nuevas opciones de proveedores que valoricen residuos, con el objetivo de diversificar nuestra cartera y disminuir el riesgo de incumplimiento de nuestras metas.
- Analizaremos opciones para la valorización del rechazo de pulper que generan las plantas Altamira y Lima, así como de valorización de las cenizas producidas por la planta Sepac. Con estas gestiones, nuestro propósito es cumplir el próximo año nuestra meta 2025.

En la búsqueda de **Basura Cero**

Reciclar, reutilizar, hacer más con menos. Parte de nuestras metas apuntan a llevar la menor cantidad de desechos posible a rellenos sanitarios, y para ello hemos encontrado distintas soluciones. En Colombia ya tenemos grandes avances al respecto, mientras que en Brasil, exploramos fascinantes posibilidades para algunos residuos.



Desde nuestra planta de papel hasta llegar a la caja de arena de tu gato.

Esa es la ruta que pueden tomar algunos de nuestros residuos, en la búsqueda constante de Softys por hacernos cargo de nuestros desechos y ser una empresa que así construye futuro.

Una de nuestras metas regionales es ser una organización Basura Cero al 2025, sistema que se centra en la reducción y gestión responsable de los residuos con el objetivo de eliminar la generación de basura y promover la economía circular. “Esta visión se integra en la filosofía de Softys ya que se alinea con nuestros valores de sostenibilidad y responsabilidad ambiental, los cuales son promovidos a través de prácticas implementadas como la separación en la fuente, aprovechamiento, reciclaje y la valorización de los residuos”, dice Luz Osorio García, Jefe de Gestión Ambiental de Softys en Colombia. “Hoy uno de los objetivos ambientales es llevar cero residuos que tienen potencial de aprovechamiento a rellenos sanitarios, con lo que contribuiremos a preservar la vida útil de estos sitios y aportaremos al cuidado del medio ambiente”.

¿Qué tienen que ver entonces los areneros de gatos? Los lodos papeleros, por ejemplo, son residuos que se generan durante el proceso de fabricación del papel y están compuestos básicamente por fibras, productos químicos (ninguno tóxico) y agua. Luciano Ferreira de Sá, Analista Ambiental de Softys en Brasil, cuenta que estos pueden ser reutilizados, justamente, como arena para gatos. “Uno de los beneficios medioambientales es que se reciclan los propios residuos evitando su envío a vertederos. También ahorramos recursos naturales porque los lodos sustituyen la extracción de arena mineral para este proceso y la arena obtenida a partir de los lodos se vuelve biodegradable y se puede eliminar en los sanitarios”.

En el caso anterior, el proceso para convertir el lodo de papel en una forma segura y eficaz de arena para gatos se divide en distintas etapas: secado, granulación, adición de aromatizantes, envasado y al-

macenamiento del producto terminado. Este procedimiento sólo es realizado con equipos específicos, ya que se trata de un proceso industrial. “Es necesario cumplir con la legislación ambiental relacionada con el tema ya que tenemos que informar el destino de los residuos a la agencia ambiental. Lo que hemos hecho en relación con las industrias interesadas en los lodos es permitir que se recojan muestras del material para realizar pruebas en pequeñas cantidades. Actualmente Softys Brasil cuenta con una empresa asociada que utiliza nuestros lodos en su proceso productivo”, dice Luciano Ferreira.

Los lodos son uno de los tres tipos de residuos que las operaciones de Softys generan principalmente; se suman residuos de rechazo de pulper, como residual de la selección de materia prima reciclada, generado en los procesos productivos de fabricación de papel tissue; y scrap de pañales de adulto y bebé, y de toallas femeninas, generado en los procesos productivos de fabricación de productos de cuidado personal. Nuestro objetivo 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.

El reciclaje y el aprovechamiento de estos residuos es una premisa en la gestión ambiental de la empresa, por lo que en todas las plantas se han implementado prácticas para su separación, recolección y gestión integral. A lo largo del tiempo este enfoque ha evolucionado significativamente, pasando de simples progra-

mas de reciclaje a estrategias más integrales de gestión de residuos con aliados externos que cuentan con tecnologías idóneas para esto. Hemos implementado mejoras en la infraestructura de separación, establecido metas de reducción y desarrollado acuerdos con proveedores y organizaciones externas para promover el reciclaje y la valorización de los residuos en toda la cadena. Además, actualmente estamos en proceso de fortalecimiento de nuestros programas internos de sensibilización y capacitación para involucrar a los colaboradores y promover una cultura de reciclaje en toda la empresa.

Y en algunas de nuestras plantas, ya tenemos avances significativos. Softys en Colombia es la primera empresa papeletera del país en contar con la certificación Basura Cero en Categoría Oro en sus dos plantas productivas, Santander de Quilichao y Gachancipá.

La empresa ha establecido alianzas con proveedores y organizaciones externas para reciclar y valorizar los residuos de la operación. Actualmente en la planta Softys en Gachancipá el **100%** de los lodos papeleros van a procesos de valorización mediante compostaje. Igualmente, el **100%** de los residuos de tromel generados en proceso van a valorización energética. Por otro lado, en la planta Softys Colombia en Santander, el **100%** de los residuos de pañal son entregados a valorización y reciclaje a un gestor que los transforma. Avanzamos así, firme e innovando, a nuestras metas.

Abastecimiento responsable

Nuestros proveedores son parte de nuestra cadena virtuosa, con quienes desarrollamos un trabajo responsable en lo social, ambiental y de gobernanza.

Esta es la razón por la que promovemos con estas empresas externas un vínculo permanente basado en el principio de desarrollo recíproco y el respeto a los Derechos Humanos, que nos permita materializar nuestras promesas de calidad, buenas prácticas y aporte de valor al entorno.

Además, queremos aportar al desarrollo de nuestras comunidades, por lo que procuramos atender con especial atención las necesidades de las micro, pequeñas y medianas empresas. Y damos una relevancia estratégica al cumplimiento por parte de nuestros proveedores críticos de los estándares que exigimos para trabajar de manera conjunta con Softys.

Para abordar todas estas dimensiones de gestión, contamos con una Política de Abastecimiento Responsable, que establece las directrices que deben cumplir todos nuestros procesos de

compra, para asegurar que cada una de sus etapas sea trazable, auditable y transparente. Este documento, además:

- Busca asegurar las mejores condiciones de competitividad, con acuerdos éticos, honestos y justos, que generen valor recíproco para ambas partes.
- Obliga a los proveedores nuevos, críticos y estratégicos a firmar cada tres años una declaración de compromiso con el cumplimiento de nuestros lineamientos éticos, ambientales y normativos.
- Para cada licitación estratégica, se exige al proveedor firmar una declaración en la que indique conocer las directrices corporativas en materias como prevención del delito, anticorrupción o conflicto de intereses.

Difundida de manera periódica tanto interna como externamente, esta Política de Abastecimiento Responsable fue revisada en el contexto de la elaboración de la nueva Estrategia de Sostenibilidad de Softys.

Espacios de relacionamiento

Desde 2021, la compañía realiza anualmente un evento denominado **Softys Business Partner Awards** con el fin de estrechar sus relaciones con los proveedores.

Durante la versión 2022 de esta actividad, la empresa activó el espacio “Call To Action”, a través del cual se invitó a las empresas participantes a presentar, a través de un formulario dispuesto en el Portal de Proveedores, propuestas de mejora e innovación.

En 2023, mantuvimos la estructura de este evento en el Portal de Proveedores, en su sección de inno-

vación, con el fin de que las empresas proveedoras pudieran compartir sus propuestas innovadoras.

Para 2024, uno de los **objetivos de Softys es activar una iniciativa similar en el Evento Anual de Proveedores.**

Cabe consignar que esta instancia viene a complementar el diálogo permanente que mantiene Softys con las empresas externas por medio del Portal de Proveedores. Esta es una plataforma digital a la que se puede acceder desde el sitio web corporativo.

Proveedores evaluados bajo criterios de sostenibilidad

Ítem	Total
Número de proveedores evaluados en sostenibilidad	31 a nivel Corporativo (23 críticos y 8 no críticos)
Número de proveedores evaluados en general	85 a nivel Corporativo (228 razones sociales registradas)
Total de compras realizadas a proveedores	2.076.633.251
Compras realizadas a los proveedores que fueron evaluados	905.882.620,20
Porcentaje de las compras totales del año que corresponde a proveedores analizados bajo criterios de sostenibilidad	43,82%

Número y gasto en proveedores de la organización

Proveedores identificados	2023
Número total de proveedores	12.447
Número de proveedores MIPYMES	2.133
Número de proveedores internacionales	739
Número de proveedores nacionales	11.864
Gasto total en proveedores	MUSD 2.752
Gasto en proveedores MIPYMES	MUSD 352
Gasto en proveedores nacionales	MUSD 2.350
Porcentaje del gasto en proveedores locales	0%
Porcentaje de proveedores locales	13%

Promedio de días de pago a proveedores totales y empresas mipyme por país

País	2023	
	Pago a proveedores totales	Pago a proveedores mipyme
Argentina	42	26
Brasil	56	85
Chile	32	5
Colombia	63	51
Ecuador	45	35
México	62	34
Perú	52	21
Uruguay	44	37
Total (promedio)	51	22

Metas de la gestión de proveedores

Tal como lo hacemos para nuestra gestión ambiental, en el ámbito de los proveedores también operamos sobre la base de metas de cumplimiento. Para el año 2025, estos desafíos son:

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

En nuestra nueva Estrategia de Sostenibilidad, estas metas se actualizaron al año 2030 en los siguientes términos:

- Softys contará con un programa ASG para proveedores, al cual se incorporarán los proveedores críticos en 2028 y su totalidad, en 2030.
- Softys tendrá un programa de fomento a la contratación de proveedores locales al 2025, el cual será implementado en la totalidad de sus áreas de influencia al 2028.

Avances en la evaluación de proveedores

Con el propósito de avanzar en el primero de estos objetivos, en Softys desarrollamos las siguientes iniciativas:

• **Evaluaciones de sostenibilidad:** desde el año 2021 realizamos evaluaciones de sostenibilidad a todos los proveedores del segmento Crítico. Ejecutados con el apoyo de la consultora Ecovadis, estos controles buscan establecer el nivel de madurez de las empresas externas en los ámbitos ambiental, social y de gobernanza de su gestión, y a partir de estos diagnósticos, orientar el diseño de planes de mejora en los casos en que se detecten cumplimientos bajo lo esperado.

En 2023, como parte de nuestros criterios de evaluación, establecimos que los proveedores que obtuvieran menos de 25 puntos (en una escala de 0 a 100, donde menos de 25 puntos indica un desempeño en sostenibilidad "Insuficiente") necesitarían apoyo para identificar áreas de mejora y se les realizaría una nueva evaluación al año siguiente. Con todo, cabe consignar que hasta el cierre de año ninguno de nuestros proveedores críticos evaluados había obtenido menos de 25 puntos.

No obstante, observamos que el 34% de los proveedores evaluados mantiene puntajes entre 26 y 46 puntos ("Parcial"). Por lo mismo, y con el fin de optimizar su desempeño, en 2024, solicitaremos planes de mejora basados en las evaluaciones, lo que nos permitirá trabajar de cerca con nuestros proveedores en la implementación de sus programas para que puedan alcanzar una mejor evaluación.

• **Evaluación en cifras:** en 2023 superamos nuestras metas de evaluación de proveedores críticos a nivel de grupo o casa matriz. Inicialmente, nos propusimos evaluar a 18 proveedores críticos, pero logramos medir a un total de 23, 20 de los cuales son proveedores de insumos directos y 3 de insumos indirectos. Además, extendimos nuestras evaluaciones a 8 proveedores (a nivel grupo o casa matriz) de insumos y servicios considerados no críticos. En términos globales, a la fecha, hemos evaluado a un total de 85 proveedores, que representan 228 razones sociales distintas. Esta evaluación abarcó el 44% del gasto total de abastecimiento de Softys.

• **Otras mediciones:** en materia de mediciones, también cabe destacar que en 2023 la compañía estandarizó en todas sus filiales el proceso de Evaluación de Proveedores para la etapa de Registro y Acreditación del 100% de todos sus proveedores nuevos. En términos generales, estos controles consideran una evaluación financiera y aspectos de cumplimiento legal, riesgo (tributario, laboral, ventas), seguridad y salud ocupacional, calidad y medio ambiente, dependiendo de las categorías de bienes y servicios que entregan las empresas proveedoras.



23 proveedores evaluados durante 2023



85 proveedores evaluados desde el inicio del proceso

Resultados del proceso de evaluación



Evaluaciones y Certificaciones:

- La mayoría de los proveedores evaluados (58%) cuenta con el Certificado ISO 14001, indicando un enfoque en la gestión ambiental.
- El 43% tiene la Certificación OHSAS 18001/ISO 45001 o equivalente, mostrando compromiso con la salud y seguridad ocupacional.

Gestión Ambiental:

- El 75% de los proveedores reporta medidas para gestionar el consumo de energía y Gases de Efecto Invernadero.
- Un 58% reporta la ejecución de acciones para reducir el consumo de agua.

Salud y Seguridad Laboral:

- Se destaca una alta evidencia de acciones en temas de salud y seguridad de empleados (92%).
- El 84% presenta evidencia de acciones en condiciones laborales.

Reporte y Transparencia:

- El 70% de los proveedores reporta emitir informes sobre seguridad de la información y consumo de energía o GEI y un 47% reporta emitir informes sobre emisiones de CO₂.

• **Controles de compliance:** en Softys, chequeamos a todos los proveedores nuevos como paso previo al inicio de la relación comercial. Esta evaluación involucra un proceso de debida diligencia en cumplimiento legal, que considera la ejecución de dos acciones simultáneas:

- (a) Envío y registro de "Cuestionario Debida Diligencia Compliance - Proveedores".
- (b) Revisión del sistema: se realiza una revisión del nombre o razón social del proveedor, así como el nombre completo de sus dueños, accionistas o socios principales. Este análisis se lleva a cabo utilizando los sistemas DOW JONES (todas las filiales), GE-SINTEL (filial en Chile), RISK INTERNATIONAL (filial en Colombia).

Adicionalmente, en 2023, comenzamos a utilizar la plataforma Ariba SLP (Supplier Lifecycle and Performance) con la Acreditación Inicial de Proveedores, una evaluación que nos permite aprobar las empresas que pueden trabajar con nosotros y que incluye una revisión de compliance y revisiones según el gasto estimado y la categoría de insumo o servicio a adquirir.

Con el objetivo de que los proveedores comprendan nuestras expectativas, además, a todas las empresas externas les proporcionamos el "Manifiesto de Buenas Prácticas, Confidencialidad, Veracidad y Conocimiento de Documentos en su Relación con Softys". Este documento detalla nuestras Bases Generales de Contratación, Guía Medioambiental, Modelo de Prevención de Delitos, Reglamento para Empresas Contratistas y Subcontratistas, Código de Conducta, Código de Ética, Principio de Ética Publicitaria, Políticas de Integridad, Gestión Energética, Calidad y Abastecimiento Responsable, documentos que en su totalidad siempre están disponibles y actualizados en el portal web de proveedores.

• **Evaluación ambiental:** en 2023, avanzamos en la incorporación de una evaluación ambiental para todos los nuevos proveedores. Este proceso lo desarrollamos a través de cuestionarios específicos según las siguientes categorías de compra:

- Almacenamiento y manejo de sustancias químicas.
- Almacenamiento y manejo de residuos industriales peligrosos y no peligrosos.
- Medición y muestreo de parámetros ambientales.
- Proveedores críticos (según criterio de seguridad) y de mantenimiento que realicen actividades dentro de planta.

Estas evaluaciones se realizan a través de SAP Ariba, y exigen un porcentaje de aprobación mínimo del 80%, como requisito para que el proveedor pueda ingresar a Softys.

Avances en la certificación de custodia

En este ámbito, podemos destacar los progresos que hemos alcanzado con el plan en Colombia y Ecuador, países en los que esperamos obtener la certificación durante el segundo trimestre de 2024. Con estos avances, a nivel regional, quedarán por certificar sólo las plantas nuevas de Sepac y Puebla.



anexos e índice de contenidos gri

07

Alcance de este reporte

A través de este Reporte de Sostenibilidad, Softys da cuenta a sus grupos de interés sobre los avances y desafíos de su gestión ambiental, social y de gobernanza durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

Este documento fue elaborado conforme a los Estándares GRI. Representa, además, un informe de comunicación sobre los progresos de la compañía en el cumplimiento de los compromisos y principios del Pacto Global.

La información contenida en este documento comprende a todas las sociedades y operaciones que forman parte de Softys en los ocho países de América Latina en los que la compañía está presente.

Las cifras de desempeño que se incluyen en este informe fueron entregadas por las áreas responsables de la empresa y, antes de su publicación, recibieron la validación de las respectivas geren-

cias. Los indicadores ambientales referidos a residuos, agua y emisiones se sometieron, además, a un proceso de verificación por parte de un tercero.

En algunas de la secciones de este documento, los datos de 2023 se complementan con antecedentes de años anteriores para evidenciar la evolución que registran los principales programas de gestión e indicadores estratégicos de la organización.

Para enviar preguntas, sugerencias y comentarios respecto de los contenidos de este Reporte, pueden contactarse la Sustainability Manager Corporativo de Softys, María Belén Rodríguez, a través del correo mrodriguezg@softys.com.

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



José Luis Rodríguez y Franco Lippi

Materialidad

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

En el marco de estas directrices, con el objetivo de identificar y priorizar los temas materiales a reportar en este informe, este año nos basamos en los resultados del Proceso de Materialidad que desarrollamos durante 2023 para la elaboración de nuestra Estrategia de Sostenibilidad 2024-2028.

Este ejercicio consistió en un análisis de doble materialidad derivada, en el que se consideró la visión de stakeholders internos y externos de la empresa acerca del nivel de impacto que los temas materiales pueden tener en el desempeño financiero del negocio y la probabilidad de que dichos impactos se materialicen; y del nivel de impacto positivo o negativo que la empresa puede tener en cada tema material en la sociedad y el planeta, y la probabilidad de que dichos impactos se materialicen.

Este proceso comprendió la siguientes etapas:

- Se revisó el análisis documental que se había efectuado previamente para la elaboración de la materialidad de CMPC, que consideró un cruce de marcos de reportabilidad, y un análisis de las tendencias y temas relevantes para todos los negocios de nuestra matriz. A partir de este trabajo, se identificaron los temas más relevantes para Softys.
- Luego, se efectuó un levantamiento de información interna, con el objetivo de identificar eventuales temas que no se hubieran capturado en la materialidad de CMPC.

• A partir de este primer análisis, se generó una lista de temas que primero fue afinada y luego validada con el equipo del proyecto.

• Posteriormente, se realizaron entrevistas dirigidas a los ejecutivos de Softys para recoger sus percepciones sobre los temas materiales levantados.

• Finalmente, se utilizaron los datos de las encuestas aplicadas a distintos grupos de interés de CMPC, dentro de los cuales se encontraban los proveedores y colaboradores de Softys, para considerar las percepciones otros stakeholders sobre dichos temas materiales.

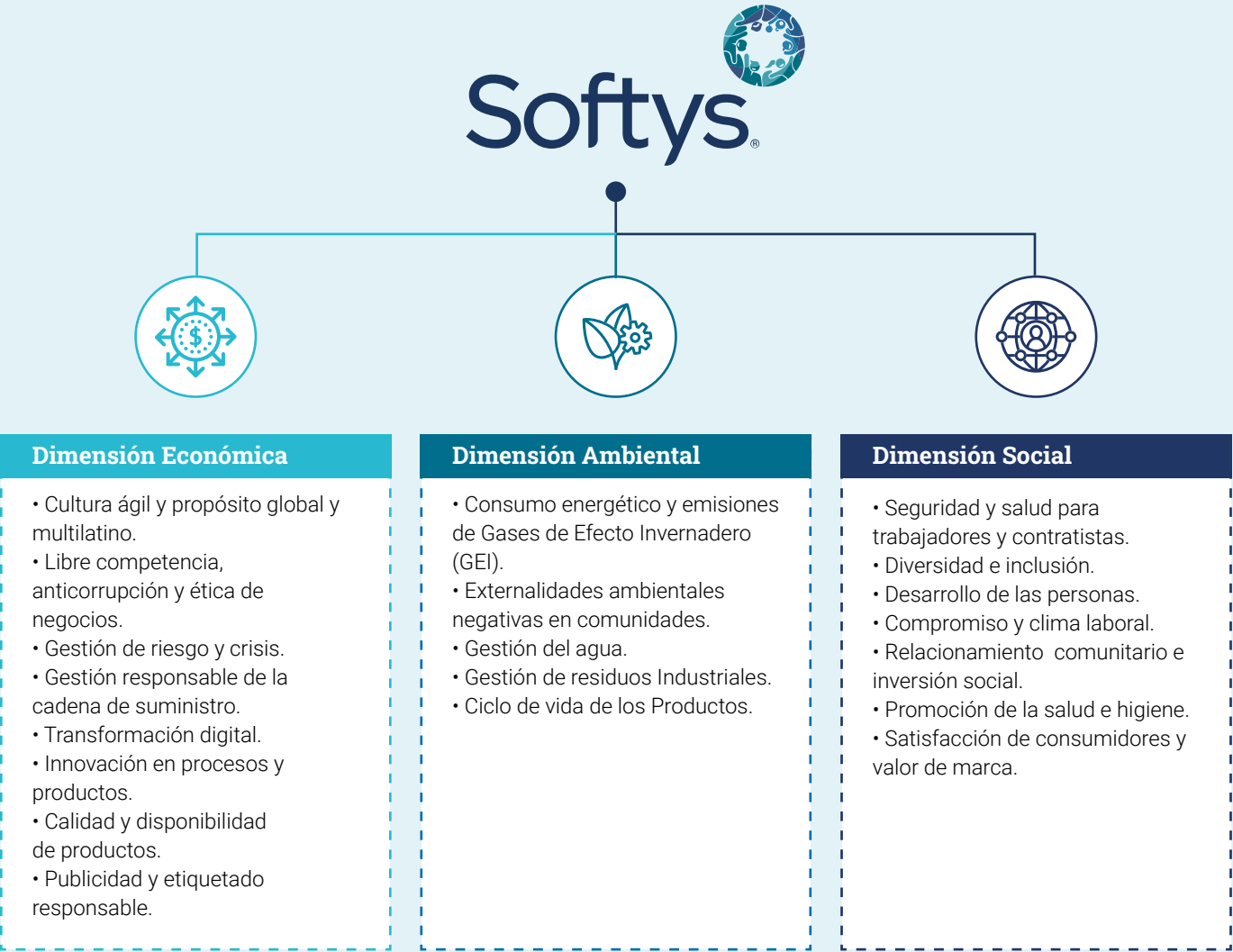
Otros antecedentes evaluados para la definición de los temas materiales de Softys fueron:

- Materialidades de otras empresas de Tissue, Personal Care y Consumo Masivo.
- Requerimientos y expectativas de estándares ASG y otros marcos de reportabilidad.
- Antecedentes aportados por Softys relacionados con:
 - Presencia de la compañía en la prensa.
 - Boletines o newsletters generados para públicos internos y externos.
 - Estudios de percepción.
 - Presentaciones internas y externas referidas a la gestión de la empresa durante el año.
 - Documentos de planificación estratégica.



Yasmin Vilas Boas

Los resultados del proceso de materialidad nos permitieron establecer un listado de 20 temas materiales para la compañía, los que presentamos a continuación segmentados en las dimensiones económica, social y ambiental. Estos temas enmarcan los contenidos que desarrollamos en nuestro Reporte de Sostenibilidad 2023.



Estándar gri / otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión	Nº ref. Del estándar sectorial GRI
Contenidos generales				
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	216		
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	La información contenida en estos reportes es monitoreada durante todo el año por el Directorio		
	2-15 Conflictos de interés	216		
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	216		
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	216		
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		El Directorio de Softys no realiza procesos de autoevaluación	
	2-19 Políticas de remuneración	216		
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	216		
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	52-57		
	2-23 Compromisos y políticas	52, 63, 72, 90, 110, 115, 125, 148, 171, 175, 179		
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	52, 63, 72, 90, 110, 115, 125, 148, 171, 175, 179		
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	110, 125, 178		
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	216		
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	43, 110-114		
	2-28 Afiliación a asociaciones	58		
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	46-50, 52, 86, 110, 200, 218		
	2-30 Convenios de negociación colectiva	86-87		

Temas materiales			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	207	
	3-2 Lista de los temas materiales	46, 208	

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	38	Resultados Económicos (36) y Estrategia de Sostenibilidad (52)
	201-2 Implicaciones Financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	166, 178	Crear futuro (166) y La conciencia de nuestra huella (178)

Presencia en el mercado			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		
GRI 202: Presencia en el Mercado	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	202	Inclusión y diversidad (90-95)

Impactos económicos			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	125-132	Mano a mano con las comunidades (125-132)
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	125-132	

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	110-114	La integridad como guía (110-114)
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	110-114	
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	110-114	
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	43, 110-114	La integridad como guía (110-114)
Empleo			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		
GRI 401: Empleo	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación del personal	220	Un mundo laboral de calidad (78-86)
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial	78, 83-84	
	401-3 Permiso parental	79	
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	86-87	Un mundo laboral de calidad (78-86)
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	75	Talento (63-64) y Aprendizaje constante (72-75)
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	68-75	
	404-3 Porcentaje de empelados que reciben evaluación periódica de su desempeño y del desarrollo de su carrera	63-64	

Diversidad e igualdad de oportunidades			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y hombres	219	Un mundo laboral de calidad (78-86)
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	110	La integridad como guía (110-114)
Fiscalidad			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		
GRI 207: Fiscalidad	207-1 Enfoque fiscal	Reporte de Sostenibilidad 2022 (www.softys.com)	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos (217)
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	217	
	207-4 Presentación de informes país por país	217	
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	218	Mano a mano con las comunidades (125-132)
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales	218	

Emisiones			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		
GRI 305: Emisiones	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	192	Estrategia de Sostenibilidad (52-57) y La conciencia de nuestra huella (179)
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	192	
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	192	
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	192	
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	179, 192	
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono	192	
	305-7 Óxidos de nitrógeno (Nox), óxidos de azufre (Sox) y otras emisiones significativas al aire	192	

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	179, 184, 185, 189, 191	Estrategia de Sostenibilidad (52-57) y La conciencia de nuestra huella (179)
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	189, 191	
	303-3 Extracción de agua	189	
	303-4 Vertido de agua	189	
	303-5 Consumo de agua	189	

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	178-187, 194, 197	Estrategia de Sostenibilidad (52-57) y La conciencia de nuestra huella (179)
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	178-187, 194, 197	
	306-3 Residuos generados	194	
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	194	
	306-5 Residuos destinados a eliminación	194	



Información adicional

Gobierno Corporativo

(GRI 2-12, 2-13, 2-14, 2-16 y 2-19)

• **Criterios de selección de directores:** aunque la elección de los directores responde a la confianza de la Junta de Accionistas, los miembros de esta instancia son en general personas que no tienen la condición de accionistas ni de ejecutivos, y que, además, destacan por ser profesionales de 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 analiza 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 CEO 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 integrantes del Directorio son capacitados mensualmente 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”.

207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	
Ítem	Respuesta
I. El órgano de gobierno o el cargo de nivel ejecutivo de la organización responsable del cumplimiento de la estrategia fiscal;	Se conforma un Comité de Cumplimiento Tributario, donde participan la Gerencia de Finanzas y Administración, Gerencia de Administración, Gerencia de Control, Gestión y Planificación Financiera, Gerencia de Contabilidad e Impuestos, áreas de negocio y Fiscalía Corporativa, cuyas funciones son coordinar y monitorear el cumplimiento tributario de todos los segmentos del Grupo CMPC y revisar los cambios en las legislaciones vigentes y estrategias para afrontarlos de manera eficiente. El asesor externo desarrolla una labor de verificación del cumplimiento de las obligaciones fiscales.
II. El órgano de gobierno o el cargo de nivel ejecutivo de la organización que revisa y aprueba formalmente la estrategia fiscal, y la frecuencia de las revisiones;	La Gerencia de Impuestos es responsable de la determinación y declaración de todos los impuestos en las distintas jurisdicciones donde Softys opera. Esta gerencia asegura el cumplimiento de todas las obligaciones fiscales en el plazo debido y con exactitud, sin excepciones. Las transacciones entre empresas relacionadas son analizadas y monitoreadas permanentemente, y se asegura el estricto cumplimiento del principio de plena competencia (Arm's Length), de las normas de precio de transferencias y procedimientos de aplicación general desarrollados por Softys para este tipo de operaciones.
III. Los riesgos del enfoque fiscal, incluida la manera en que se identifican, gestionan y supervisan esos riesgos;	La Gerencia de Impuestos asegura un estricto cumplimiento de las normativas tributarias vigentes. En ocasiones, las declaraciones de impuestos incluirán elementos sobre los que pueden existir distintas interpretaciones acerca de su correcto tratamiento fiscal. Cuando no pueda establecerse claramente la interpretación debida sobre un elemento concreto, o sea necesario hacer una estimación, los cálculos de la misma y los criterios para la decisión serán objeto de una valoración de riesgos efectuada por las áreas de impuestos respectivas. Cuando se tome una decisión sobre el tratamiento tributario a aplicar a la declaración de impuestos, esa decisión posee sólidos argumentos técnicos, tanto internos como también de los asesores externos, en aquellos casos requeridos, que la respalden y deberá ser aprobada por la Gerencia de Contabilidad e Impuestos de CMPC. Los cambios de criterios, el cumplimiento de las estrategias y desviaciones del proceso son además monitoreados e informados en el Comité de Cumplimiento Tributario. Todas las definiciones con impactos fiscales se basan en sólidos estudios y análisis tributarios realizados por los equipos internos y validados en los casos que corresponde por asesores expertos por cada tema y país.
IV. La manera en que se evalúan el cumplimiento de la gobernanza fiscal y el marco de control.	La Gerencia de Impuestos cuenta con administración de estructuras de controles, se documentan procedimientos, se realizan diversas capacitaciones, se automatizan procesos y se generan revisiones permanentes, todo esto con el enfoque necesario para mitigar el riesgo en los múltiples procesos en los que el área de impuestos es parte.
B. Una descripción de los mecanismos para plantear inquietudes relacionadas con la conducta empresarial de la organización y con la integridad de la organización en relación con la fiscalidad.	La Gerencia de Impuestos cuenta con administración de estructuras de controles, se documentan procedimientos, se realizan diversas capacitaciones, se automatizan procesos y se generan revisiones permanentes; todo esto, con el enfoque necesario para mitigar el riesgo en los múltiples procesos en los que el área de impuestos es parte.
C. Una descripción del proceso de verificación de los contenidos en materia fiscal que incluya, si procede, un enlace o referencia a la declaración de verificación o informe de verificación externa.	Nuestros estados financieros son revisados por un auditor financiero externo, y dentro de esa auditoría, el auditor analiza y revisa las determinaciones tributarias de cada una de las compañías. Adicionalmente, Softys desarrolla procesos de revisión externa a las declaraciones de impuestos a la renta por parte de asesores tributarios externos.

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

País	Total en 2023
Argentina	2
Brasil	9.362
Chile	11.650
Colombia	0
Ecuador	255
México	3.007
Uruguay	41
Perú	3.763
Total	28.080 (*)

(*) La diferencia entre esta cifra y la informada en la Tabla de Valor Generado y Distribuido (USD 28.270) corresponde a tipo de cambio: para efectos de reporte en EEEF, se toma el tipo de cambio de cierre, y en flujo de efectivo, el tipo de cambio del día de pago.

Comunidades locales (GRI 413-1, 413-2)		
Evaluaciones de impacto social	Softys desarrolla evaluaciones de impacto social en conjunto con su aliado Techo.	
Evaluaciones del impacto ambiental y sistemas de monitoreo	La compañía realiza mediciones de impacto ambiental relacionadas con la medición de la huella de carbono y la huella hídrica, entre otros indicadores.	
Divulgación de resultados	Softys divulga los resultados de estas evaluaciones a través de su Reporte de Sostenibilidad y del Reporte Integrado de Sostenibilidad de Empresas CMPC.	
Diagnósticos de necesidades de la comunidad local	Los programas sociales de Softys se desarrollan en función de las necesidades de la comunidad local y en conformidad con la Política de Relacionamento Comunitario. Los diagnósticos se realizan por una consultora independiente. El trabajo se lleva a cabo en territorio e incluye a todos los grupos de interés aplicables. Adicionalmente, Softys cuenta con su programa de inversión social regional Softys Contigo, el que aborda 3 pilares: Agua y Saneamiento, Educación en Higiene y Ayuda Oportuna. La implementación de estos pilares se efectúa evaluando las necesidades de la comunidad. En el pilar de Agua y Saneamiento, por ejemplo, nuestro partner estratégico Techo realiza un análisis de las necesidades de las familias y la comunidad, y se prioriza, a la luz de ese análisis, a las más necesitadas.	
Comités de trabajo y procesos de consulta	Existen reuniones periódicas con las comunidades locales en algunos de los territorios donde operamos. Por ejemplo, en Santa Anita y Cañete, Perú. Adicionalmente, en todas nuestras plantas propiciamos un diálogo permanente y continuo con nuestras comunidades cercanas. Nuestra política de relacionamiento incluye una metodología para llevar a cabo esa comunicación a través de canales que propicien este trabajo de manera diaria. Adicionalmente, a través de Softys Contigo, en su pilar de Agua y Saneamiento, en alianza con Techo, se realiza un trabajo de consulta y participación activa de las comunidades que serán beneficiarias con las implementaciones, en las que ellas priorizan las soluciones que se ejecutarán y se analiza de forma conjunta la criticidad de los casos para asignar las implementaciones.	
Involucramiento de los trabajadores	Todos los colaboradores de la compañía se han unido a estos programas como voluntarios y participantes activos de las implementaciones que hemos hecho dentro de Softys Contigo. Esto incluye a los miembros de los sindicatos y los comités paritarios.	
Procesos de queja y reclamación	Nuestra Política de Relacionamento Comunitario incluye un proceso formal de queja y reclamación que es administrado por los equipos de Relacionamento Comunitario de cada país donde operamos y que contempla canales abiertos directos tanto con los equipos mencionados como con las porterías de cada planta. Además, se hacen seguimientos mensuales con cada una de las operaciones para verificar quejas recibidas y el manejo de cada una de las situaciones. Softys también cuenta con una Línea de Denuncias abierta a todos los grupos de interés.	
Operaciones con impactos reales y potenciales en las comunidades	Nuestras operaciones se ubican en América Latina, en los ocho países donde operamos: México, Perú, Colombia, Ecuador, Argentina, Brasil, Chile y Uruguay, en donde contamos con 23 plantas.	
Impactos negativos significativos asociados a estas operaciones.	A través de los diagnósticos realizados, se han definido los impactos negativos significativos asociados a las operaciones; algunos de estos impactos están relacionados con ruido, olor y tráfico vial, entre otros.	

Brecha salarial por categoría de cargo		
Categoría de cargo	Mediana	Media
Alta Gerencia (Ejecutivos)	67,5%	66,11%
Gerentes	94,55%	94,70%
Jefatura	114,29%	101,55%
Administrativo	170,74%	91,06%
Fuerza de Venta	70,25%	84,57%
Otros profesionales	97,00%	94,59%
Otros técnicos	83,56%	78,89%
Operario	77,89%	66,41%
Auxiliar	82,89%	76,17%

Ratio entre salario básico y remuneración de mujeres y de hombres para cada categoría laboral (GRI-405)	
Categoría de cargo	Ratio
Alta Gerencia	66,11%
Gerentes	94,70%
Jefatura	101,55%
Administrativo	91,06%
Fuerza de Venta	84,57%
Otros profesionales	94,59%
Otros técnicos	78,89%
Operario	66,41%
Auxiliar	76,17%

Cantidad de trabajadores contratistas con los que cuenta la entidad (GRI-2-8)	
Contratistas	2023
Hombres	4.030
Mujeres	994
Total	8.211 (*)

(*) El total incorpora las cifras de contratistas de Ecuador, Colombia y Perú, que no están segmentadas por género.

Dotación de la compañía según rango de edad (GRI 5.1.3)			
Grupos etarios	2023		Total
	Hombres	Mujeres	
Menos de 30 años	2.389	952	3.341
Entre 30 y 40 años	4.098	1.400	5.498
Entre 41 y 50 años	2.744	721	3.465
Entre 51 y 60 años	1.173	181	1.354
Entre 61 y 70 años	187	14	201
Más de 70 años	4	0	4
Total	10.595	3.268	13.863

Personas en situación de discapacidad por cargo			
Categoría de cargo	Hombres	Mujeres	Total
Alta Gerencia	0	0	0
Gerentes	1	0	1
Jefatura	4	1	5
Administrativo	18	9	27
Fuerza de Venta	6	7	13
Otros profesionales	20	5	25
Otros técnicos	11	4	15
Operario	74	10	84
Auxiliar	57	27	84

Gerentes y jefaturas provenientes de la comunidad local			
Indicador	2023		
	Hombres	Mujeres	Total
Gerentes y jefaturas de la comunidad local	388	188	576

Desarrollo interno			
Indicador	2023		
	Hombres	Mujeres	Total
Personas que fueron ascendidas en la organización	854	229	1.083

Nuevos ingresos y rotación por género y rango etario			
Categoría			2023
Ingresos por género	Mujeres		1.163
	Hombres		1.998
	Total		3.161
Rotación por género	Mujeres		27,34%
	Hombres		20,13%
	Total		21,80%
Ingresos por rango etario	Menor de 30 años		1.454
	Entre 30 y 60 años		1.703
	Mayor a 60 años		4
	Total		3.161
Rotación por rango etario	Menor de 30 años		31,30%
	Entre 30 y 60 años		18,58%
	Mayor a 60 años		24,21%
	Total		21,80%

Proveedores con los que haya puesto fin a la relación comercial	
Número de proveedores con impactos significativos negativos potenciales y reales con los que se haya puesto fin a la relación comercial	0
Porcentaje de proveedores con impactos significativos negativos potenciales y reales con los que se haya puesto fin a la relación comercial	0



Agradecimientos

Este Reporte, como siempre, es el trabajo de muchas personas en Softys, a quienes queremos agradecer su permanente disposición a colaborar con la tarea que nos hemos propuesto, de informar de nuestra marcha en materias de sostenibilidad desde la óptica de Softys: siendo más humanos, más ágiles, generamos más impacto.

Cuidamos el futuro hoy. Está en tus manos, en nuestras manos.





Gracias, obrigado, agradecidos, gratos, valeu!!!



La Sostenibilidad se hace música,
escucha nuestra canción en Spotify:



www.softys.com



Softys[®]
Innovando para tu cuidado



las manos **del futuro**