

2019

Empresas
 **Dimerc**

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1

P. 4

DIRECTORIO

- Carta del Presidente del Directorio
- Directorio Empresas Dimerc

2

P. 10

CORPORATIVO

- Carta del Gerente General Corporativo
- Misión y Visión
- Nuestras Empresas
- Ventas Anuales
- Áreas Corporativas
- Sostenibilidad
- SAP 2019
- Innovación: Taram Capital

3

P. 26

NUESTRAS EMPRESAS

- Dimerc Perú
- Dimerc Chile
- Dimeiggs
- Recordar para aprender

“

Javier Naser

Presidente del Directorio

“Somos una compañía consolidada y no me cabe duda que sabremos identificar las oportunidades que se presentarán durante estos tiempos difíciles. La capacidad de adaptación de nuestros colaboradores ha hecho posible que el negocio perdure en estos 80 años y seguiremos yendo por mucho más”.

01

CAP. 1

DIRECTORIO



Carta del Presidente del Directorio

Estimados accionistas,

A nombre del Directorio y de todos quienes formamos parte de Empresas Dimerc me corresponde presentarles la Memoria y los Estados Financieros del año 2019.

Completamos un nuevo año particularmente desafiante para nuestro grupo de empresas, marcado por la desaceleración de la actividad económica mundial. Vimos cómo las tensiones comerciales entre Estados Unidos y China se agudizaron, lo que afectó fuertemente el tipo de cambio y perjudicó las operaciones de distintas industrias, comprimiendo los mercados.

Iniciamos la puesta en marcha definitiva de la herramienta administrativa SAP. Su implementación nos ha permitido manejar la información en un nivel más estratégico y resguardar un mayor orden en nuestros procesos. Cambiar la forma en que trabajamos fue una tarea de largo aliento para los equipos, que demostraron un tremendo compromiso, talento y capacidad de coordinar esfuerzos.

En la gestión de este año destacó la consolidación de Dimerc Perú, que en un contexto difícil obtuvo un importante crecimiento. Nos complace ver el éxito del primer negocio fuera de Chile, que luego de nueve años de perseverante y duro trabajo, cuenta con un equipo que ha sido capaz de conseguir autonomía, con un liderazgo potente y que mantiene los lineamientos de la matriz, con proyectos de alto estándar. Nos alegra además ver que sus nuevas oficinas transmiten el espíritu del grupo para seguir creciendo en el importante mercado peruano.

Los eventos de octubre de 2019 afectaron gravemente a Chile mostrando un gran descontento social, lo que cambió el rumbo político y económico del país. Los graves daños a la infraestructura, las interferencias en las rutas y manifestaciones violentas impactaron también toda nuestra cadena de valor. En vista de los riesgos tuvimos que tomar dolorosas decisiones que nos llevaron a discontinuar importantes proyectos

de innovación y a la desvinculación de los equipos que los impulsaban, además del cierre de las sucursales afectadas por saqueos y un incendio.

Por primera vez en los 80 años de la compañía hubo días en que no pudimos abrir las puertas de la casa matriz en Meiggs. Nuestra prioridad fue y seguirá siendo siempre garantizar la seguridad de nuestros colaboradores, tal como registra el capítulo de cierre de esta memoria.

La complejidad de los eventos del último trimestre se reflejó en la caída de dos puntos porcentuales del PIB al cierre de 2019, dejando a la economía chilena con perspectivas negativas. Más allá de los números, remeció nuestra historia y evidenció a quienes desarrollamos negocios la necesidad de reflexionar y adaptarnos. Esto se acentúa aun más al momento de escribir esta carta, ya que nos encontramos enfrentando la crisis global generada por la pandemia del COVID-19.

Tenemos la responsabilidad de mantener robustas y seguras nuestras operaciones y aportar a Chile y Perú en lo que más sabemos: abastecer de forma eficiente. Necesitamos ser muy flexibles a las necesidades del mercado y velar por las fuentes de trabajo en condiciones de excelencia, resguardando nuestros pilares de sostenibilidad que impulsan la diversidad, inclusión y producción limpia.

Los grandes equipos se definen por las decisiones que se toman en momentos adversos y la resiliencia para mirar hacia adelante. Agradezco enormemente el trabajo y aporte de nuestros colaboradores, quienes hacen posible nuestro rol, y estoy convencido que con la fortaleza de Empresas Dimerc y el compromiso de cada uno saldremos fortalecidos de este episodio histórico.

Javier Naser
Presidente del Directorio



Directorio

Empresas Dimerc



Rodrigo Naser
Director

“Los tiempos actuales nos exigen una alta capacidad de planificación y adaptación a situaciones inesperadas. Nuestras empresas son reconocidas por la calidad y compromiso de nuestros colaboradores, siempre guiados por líderes idóneos. Todos son, sin duda, la clave para el éxito”.



Gisela Siña
Directora

“Cada día las empresas tienen que ser más dúctiles y poder reaccionar a los distintos desafíos del entorno. Gracias a todos nuestros colaboradores, y a su administración, se han sorteado con éxito los desafíos, especialmente los del último trimestre del 2019. Todo ha sido un aprendizaje para el futuro”.



Santiago Marshall
Director

“Este año 2019 ha estado marcado por dificultades económicas y sociales que han golpeado fuertemente al resultado de la compañía. Lo que no está en nuestras manos cambiar, debemos aceptarlo y adaptar nuestros esfuerzos a la nueva realidad”.



Andrea Naser
Directora

“El mundo cambió. Estamos viviendo momentos de incertidumbre. Debemos enfocarnos en la esperanza, que es el motor que nos mueve para hacer de este un mundo mejor. Con fe en Dios sabemos que todo es posible”



Max Israel
Director

“Agradezco a los colaboradores su capacidad de enfrentar con creatividad y excelente actitud los cambios vertiginosos que hemos vivido los últimos siete meses”.



Jorge Naser
Director

“Es gratificante ver cómo la empresa se ha consolidado y ha ganado terreno en un nuevo país. Todo ha sido gracias a la resiliencia y a la fortaleza que ha demostrado nuestra gente, un trabajo que se refleja en los resultados”.

“

Adolfo Gana

Gerente General Corporativo

“Para alcanzar el éxito hay que pasar varios obstáculos. Lo realmente gratificante es ver cómo entre todos logramos sortearlos y levantarnos si nos caemos. Así trabajamos en 2019 y lo seguiremos haciendo en los tiempos vertiginosos a los que nos enfrentamos”.

10

02

CORPORATIVO

CAP. 2



Carta del Gerente General Corporativo

Estimados accionistas, colaboradores, proveedores y clientes:

El año 2019 marcará nuestra historia por los grandes cambios sociales, económicos y políticos que remecieron a nuestro país. El escenario de incertidumbre se ha intensificado en los meses del nuevo año en que es publicada esta carta, y nos ha mantenido alertas para responder a un contexto especialmente desafiante.

Iniciamos 2019 con una transformación que cambió la forma de trabajar en Empresas Dimerc. Gracias a la coordinación y compromiso de los equipos conseguimos alcanzar la consolidación de SAP. Fueron meses de intenso trabajo que nos fortalecieron como organización y que hoy nos permiten contar con mejores sistemas de información para la toma de decisiones de nuestros negocios.

Nos encontramos en una industria que demanda rapidez y precisión. Hemos seguido incorporando tecnología en nuestros procesos logísticos, particularmente en el seguimiento de pedidos y la optimización de las rutas de despacho, con excelentes resultados. Aumentamos nuestra capacidad de almacenamiento y robustecimos la última milla, entregando sobre el 97% de nuestros pedidos en menos de 24 horas en ambos países.

Ha sido un gran orgullo ver consolidado el proyecto que iniciamos hace nueve años en Dimerc Perú. Bajo una gran administración se han conseguido resultados extraordinarios, tanto en el crecimiento en ventas como en el clima organizacional. Sin duda, las nuevas oficinas reflejan el espíritu innovador, apasionado y colaborativo de los equipos que durante 2019 fortalecieron nuestras empresas.

En Chile nuestras empresas estuvieron marcadas por importantes reestructuraciones. Esteban Rosas asumió la Gerencia General de Dimeiggs, liderando al equipo con modelos innovadores para el negocio, y a finales del año nuestra Gerente Corporativa de Capital Humano, Maritza Ponce, tomó interinamente la administración de Dimerc.

El año se desarrolló en un contexto regional altamente complejo, marcado por la desaceleración económica. Al momento de enfrentar el estallido social desde octubre en Chile, tuvimos que replantearnos nuestra cadena de valor. Para garantizar la seguridad de nuestros colaboradores, continuar cumpliendo con nuestras operaciones y nuestro rol en el abastecimiento, flexibilizamos la jornada laboral, reforzamos los traslados e implementamos todas las medidas de contingencia que estuvieron a nuestro alcance.

Quisimos dedicar un capítulo de esta memoria a los meses en que se desató la crisis social porque creemos que debemos recordar, reflexionar profundamente y aprender. Desde hace años nuestras empresas trabajan con un enfoque que busca crecer responsablemente, aportando social y ambientalmente, pero tenemos que seguir cuestionando nuestro rol y tomar decisiones para construir una mejor sociedad.

Pese a todos los resguardos que tomamos en el período, se hizo imposible impedir que los incidentes afectaran nuestra cadena de valor: algunos días pudimos entregar la mitad de los pedidos y vivimos el saqueo e incendio de nuestras sucursales Dimeiggs. Esto trajo una considerable baja en nuestros resultados anuales. Decidimos priorizar y enfocarnos en el corazón de nuestro negocio, dejando de lado proyectos que estábamos levantando con mucho esfuerzo.

Estamos convencidos de que la única manera de ser exitosos es estando conectados con las personas, incorporando acciones que promuevan el desarrollo socioeconómico y el bienestar. En el contexto actual, marcado por la emergencia sanitaria del COVID-19, es nuestra responsabilidad resguardar la salud de las personas, mantener una actitud resolutiva, adaptarnos y asegurar la continuidad de nuestro servicio como abastecedores.

Adolfo Gana
Gerente General Corporativo



Misión

Desarrollar relaciones de largo plazo con nuestros clientes y colaboradores, a través de la entrega de un **servicio integral de abastecimiento de productos**, con rapidez, eficiencia y bajos costos, privilegiando la **atención personalizada, la innovación tecnológica y el compromiso** permanente con la productividad de las empresas y el bienestar social.

Visión

Vivir y compartir **con alegría y pasión** nuestros sueños y desafíos, encantando a nuestros clientes con soluciones y servicios **eficientes e innovadores**.

Ventas Anuales

Clientes Atendidos Anualmente

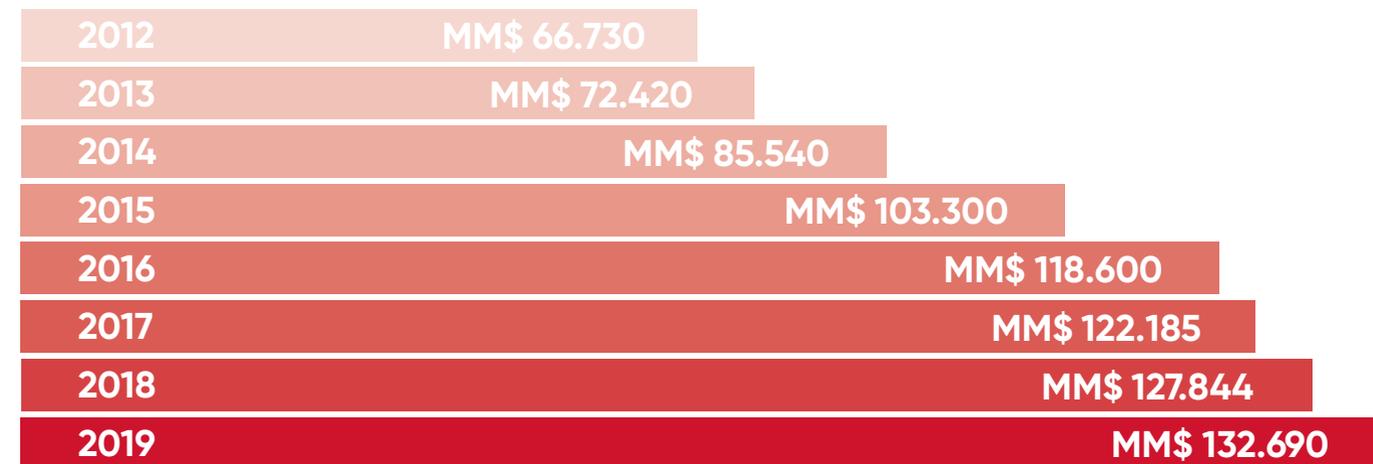
2019

16



Memoria Anual 2019

Evolución de ventas anuales total holding



MM\$ 132.690

Crecimiento en ventas de 4,8% vs. 2018



17

Corporativo

Áreas Corporativas 2019

En 2019 definimos una reestructuración estratégica de las funciones de nuestros equipos corporativos, los que pasaron a enfocarse en el soporte y control para apoyar las decisiones de cada una de las empresas.

18



Capital Humano

- ▶ 3,9 nota general del Clima Organizacional de Empresas Dimerc 2019 (puntaje de 1 a 5).
- ▶ Por segundo año consecutivo, recibimos el primer lugar del Best Employee Financial Future entregado por Principal a una empresa mediana.
- ▶ Conseguimos el Sello Bronce de Mutual de Seguridad con nuestros Comités Paritarios.
- ▶ Realizamos la primera jornada deportiva inclusiva, junto a personas de Misión Batuco y Cristo Especial en el Estadio de Renca.
- ▶ Cumplimos 10 años celebrando el Día de la Alegría.

Business Support

- ▶ Reestructuramos el equipo y nos enfocamos en resguardar los flujos y el capital de trabajo para velar porque se cumplan las estrategias y garantizar la continuidad del holding.
- ▶ Implementamos la automatización de procesos que nos permiten tener acceso en línea a los distintos documentos de cobranza y pagos.

TI Y Procesos

- ▶ El área pasó a tener un rol clave en la puesta en marcha y estabilización de SAP, que operó sin interrupciones en los procesos de venta y despacho, incorporando las buenas prácticas de trazabilidad y transversalidad que el sistema permite.
- ▶ Nos hicimos cargo del uptime de la web, comenzando un proceso para potenciar cada componente que nos permitiera escalar en cantidad de usuarios y disponibilizar las necesidades de los diferentes clientes finales.
- ▶ Traspasamos el total de correos electrónicos a Office365, asegurando el respaldo de nuestra información crítica.

“

Ema Guzmán
Gerente Business Support

“La implementación de SAP nos obligó a unir fuerzas, ser resilientes para salir adelante y mejorar nuestros procesos para alcanzar los objetivos. La unión del equipo para abordar este desafío nos dejó bien preparados para los tiempos difíciles que enfrentamos este 2020”.

“

John Plaut
Gerente de TI y Procesos

“Simplificar, organizar y comunicar fueron los tres pilares que marcaron la primera mitad del año 2019. Trabajamos todos juntos y de forma organizada, lo que nos permitió tener un producto estable en menor tiempo y encontrar nuevas soluciones y oportunidades”.

Implementamos SAP

Luego de un año de preparación, el 1 de enero de 2019 iniciamos la incorporación del sistema integrado de clase mundial SAP. Esta nueva herramienta abrió el camino para realizar una mejor administración y seguimiento de la contabilidad, gracias al registro en línea de nuestros distintos procesos.

Beneficios y mejoras

- Potente herramienta de gestión.
- Información en línea.
- Automatización de procesos administrativos.
- Sistema transaccional con registros contables en línea del holding.
- Visión integral y fidedigna del negocio.

¿Qué módulos se integraron?

- Finance and Controlling (FICO).
- Material Management (MM).
- Receivables Management (RM).

¿Cómo nos impactó?

- La puesta en marcha afectó las ventas del holding.
- Durante los primeros meses nuestra productividad disminuyó un 30%.
- Privilegiamos las cuentas de resultados y posteriormente balance. Esto nos mantuvo con información parcial durante el primer semestre, ralentizando nuestra gestión con algunas cuentas.
- Desorganizó nuestras cuentas claves e impactó negativamente nuestras cuentas claves.

Resultados

- Redujimos la gestión de las fechas de cierres contables del 20° día hábil del mes al 7° día para emitir los reportes financieros.
- Los tiempos del análisis de las facturas recibidas se redujeron de 15 a 4 días.
- El 90% de los documentos se procesan y contabilizan de forma automática.

MIRANDO AL FUTURO



Ema Guzmán
Gerente Corporativo Business Support

“Sin el compromiso de cada uno de nuestros colaboradores, la gran misión de SAP no hubiese sido posible. Estoy convencida que las mejores prácticas de SAP darán los cimientos para garantizar que sigamos creciendo de forma ordenada”.



Verónica Gutiérrez
Subgerente de Contabilidad

“Participar y vivir la implementación de SAP fue toda una experiencia y un gran desafío logrado con éxito por todos. Contar con SAP nos permitió integrar y estandarizar nuestros procesos y manejar información en tiempo real”.



John Plaut
Gerente Corporativo T.I. y Procesos

“Gracias a SAP se probó cómo trabajar ante situaciones complejas. El trabajo en equipo nos permitió priorizar, adaptarnos y comunicar los avances”.



Pilar Jaime
Controller Dimerc Perú

“La comunicación fue fundamental en la implementación de SAP. Compartir los avances diarios que teníamos con el software nos ayudó a bajar la ansiedad y apoyarnos para entender las dificultades del otro”.



Matías Anguita
Gerente de Administración y Finanzas de Dimerc

“2019 fue un año difícil pero logramos reinventarnos. Necesitábamos un sistema más robusto y una manera de trabajar más estandarizada. Eso lo logramos con la puesta en marcha de SAP, que estuvo acompañada de una intensa preocupación por identificar los riesgos y mitigarlos”.

Sostenibilidad

Avanzamos con coherencia en cómo queremos impactar nuestra industria y el mundo, alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, con nuestros pilares prioritarios de Diversidad e Inclusión, Producción Limpia e Innovación.



Relanzamos **nuestro código de ética corporativo**.



Relanzamos **sistema de reciclaje** en oficinas de Renca e instalamos primeros puntos limpios en Perú.



Realizamos **capacitación en inclusión con la Fundación ConTrabajo** junto a los líderes de las empresas y sus sindicatos.



Presentamos **modelo de recuperación de nuestro Centro de Distribución** de Acción Empresas, en el marco del Acuerdo de Producción Limpia de Acción Empresas.



Completamos el programa de **+Diversidad de Acción Empresas**, donde participamos por tercer año desde el directorio.



Primer stand en Expo Dimerc para difusión de categoría de productos sustentables y prácticas de reciclaje.



Auspiciamos a nuestro **colaborador y seleccionado nacional de tenis de mesa paraolímpico Diego Oteiza** para competir en Argentina.



Firmamos **compromiso para alcanzar la carbono neutralidad al 2050**, presentado al Ministerio de Medio Ambiente en la COP-25.

Diversidad e Inclusión

1.334 colaboradores



Nacionalidad

- 905 chilenos
- 289 peruanos
- 66 venezolanos
- 35 colombianos
- 23 haitianos
- 11 peruanos en Chile
- 5 otras

Rango de edad

- ≤ a 30 años: 425 (32%)
- 31 - 49 años: 745 (56%)
- ≥ a 50 años: 164 (12%)

13 personas con discapacidad

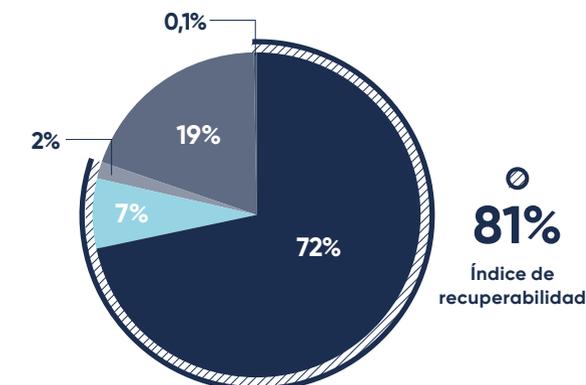
Producción Limpia

Recuperación de residuos Casa Matriz



Índice de recuperabilidad
4% 2018 ➔ 17% 2019.

Recuperación Centro de Distribución, según disposición final



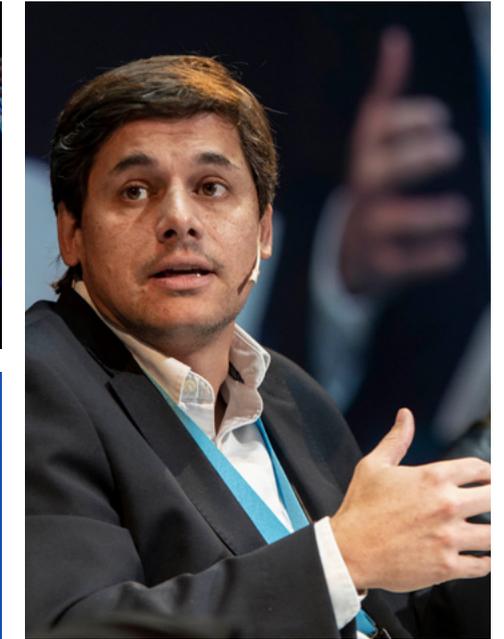
- Total Reciclaje / 420.105 kg
- Total Compostaje / 41.403 kg
- Combustible Alternativo / 9.876 kg
- Relleno Sanitario / 113.130 kg
- Relleno de Seguridad (Peligrosa) / 872 kg

Innovación

Alianza con Taram Capital

En nuestra búsqueda por nuevas estrategias de crecimiento, formamos una alianza con Taram Capital, equipo que cuenta con más de 20 años de experiencia apoyando el desarrollo de empresas tecnológicas. A través de B2B Venture Growth, fondo administrado por Taram Capital, buscamos potenciar emprendimientos que puedan ofrecer a nuestros clientes soluciones más sofisticadas y vanguardistas.

- Ofreceremos a nuestros clientes soluciones que impulsen el desarrollo, apoyándolos para que se transformen en las empresas del futuro.
- Fomentaremos el desarrollo de emprendimientos de base tecnológica, con productos y servicios de alto potencial para un crecimiento regional.
- Trabajaremos con empresas potentes que puedan contribuir al ecosistema B2B y encuentren en nuestra plataforma facilidades para su crecimiento.
- El fondo administrado por Taram Capital realizará inversiones en empresas con equipos gestores de excelencia, operaciones en Chile y vocación para su crecimiento internacional.
- El Fondo B2B Venture Growth está compuesto por 20 socios activos de diversos rubros cubriendo el sector B2B, distribución, financiero, industrial, tecnología, alimentos, minería, comercio y logística, entre otros, con base en Chile, Nueva York, California, Minnesota y Florida, que junto a la alianza con Empresas Dimerc, WetForest, DiLab UC y otras compañías estratégicas, permitirán un escalamiento de las empresas invertidas.



“
Felipe Camposano
Managing Partner Taram Capital

“Establecer una relación corporativa con una empresa consolidada como Dimerc, que cuenta con un tremendo ecosistema, nos brinda una plataforma ideal para acelerar el crecimiento de empresas tecnológicas que usualmente no encontramos en el mercado B2B”.

“
Adolfo Gana
Gerente General Corporativo
Empresas Dimerc

“No solo vamos a poder fomentar el desarrollo de emprendimientos sino que también tendremos acceso a las últimas innovaciones del ecosistema B2B, permitiéndonos entregar un mejor servicio y estar a la altura de reconocidas empresas mundiales del sector”.

03

NUESTRAS EMPRESAS

CAP. 3



“

Diego Álvarez del Villar,
Gerente General Dimerc Perú.

“Somos una empresa que tiene un ADN luchador y resiliente. En 2019 nuestros equipos superaron grandes desafíos, logrando resultados extraordinarios”.

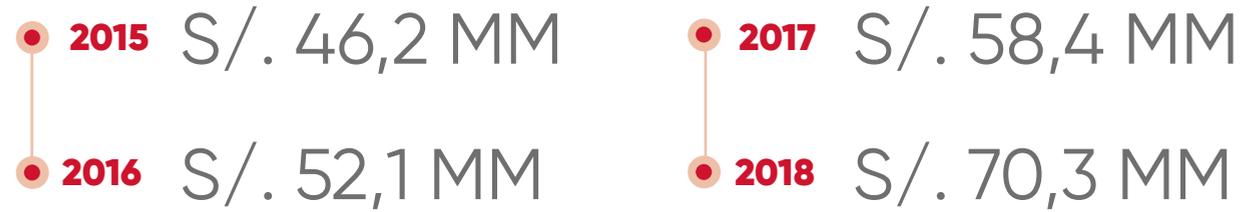
 **Dimerc**
Perú

Resultados Comerciales

S/. 80,4 MM
equivalentes a MM\$ 18.942



Evolución de ventas anuales totales



Crecimiento en ventas de un 17% respecto a 2018



82% de crecimiento

en ventas de línea MRO, integrando 1.5 MM de SKUs a pedido.



Ampliamos portafolio + 470 SKUs

con nuevo modelo Dropship en líneas de mobiliarios y electrónicos.

Ventas por campaña navideña

umentan un 25% vs. 2018

Nuevos proyectos comerciales con

ventas sobre los S/. 6 MM anuales



Carta del Gerente General Perú

En estos nueve años de historia hemos demostrado que somos capaces de crecer, adaptarnos y consolidarnos como compañía. Cerramos un año que nos llena de orgullo, con un 17% de crecimiento y la inauguración de nuestra nueva casa, que define un nuevo piso desde el que podremos continuar construyendo nuestro futuro.

Los excelentes resultados del 2019 han sido posibles gracias al compromiso de cada una de las personas que conforman Dimerc Perú.

Un equipo donde destaca la resiliencia, el trabajo colaborativo, la diversidad y, sobre todo, el hambre por conseguir resultados extraordinarios.

Hoy somos líderes en el abastecimiento para las compañías del mercado peruano con nuestras reconocidas líneas tradicionales. Sin embargo, nuestro compromiso para entregar un servicio de mayor valor a los clientes nos ha retado a abordar nuevos proyectos, desafiando el statu quo y nuestra capacidad para innovar. Así, entramos en el rubro industrial y consolidamos nuestra línea de MRO para acompañar a las empresas en todas las regiones del país. Por otro lado, con el modelo de despacho Dropship, vamos un paso más allá para cumplir con uno de nuestros objetivos: ofrecer todo lo que necesitan en un solo lugar.

El modelo de negocio de Dimerc tiene un corazón logístico y nuestro Centro de Distribución crece junto con tecnología y procesos que nos permiten acompañar el aumento de las ventas. Estos resultados serían imposibles de alcanzar si en nuestras operaciones no contáramos con un grupo humano del más alto nivel.

En Empresas Dimerc estamos comprometidos en seguir construyendo una organización de excelencia, con sistemas de clase mundial. Es por esto que a principios del 2019 implementamos SAP, un proyecto muy desafiante, que puso una vez más a prueba la madera de la que estamos hechos.

Este ADN luchador y resiliente que caracteriza al equipo de Dimerc Perú ha sido fundamental, sobre todo en este último período. No tengo dudas que, sin importar los retos que nos depara el año 2020, este equipo va a saber sortear los obstáculos para seguir consolidándonos como los distribuidores líderes del B2B del país.

Diego Álvarez del Villar
Gerente General Perú

Nuestra Historia



2019
Un nuevo hogar
Nos mudamos a las nuevas oficinas en Miraflores. Con 1.300 m² la nueva instalación fue diseñada para nuestros colaboradores y refleja lo mejor del espíritu de nuestra empresa.

Hitos Dimerc Perú

En Dimerc Perú estamos comprometidos y orgullosos de aportar al abastecimiento de las empresas y organismos del sector privado y público. Hemos desarrollado nuevas líneas de negocios para que nuestros clientes puedan alcanzar su mejor versión, potenciados por nuestros servicios.

- **Desarrollamos nuevo modelo de negocios Dropship e integramos 470 nuevos productos.**
- **Consolidamos la línea de negocios MRO, en alianza con Grainger.**
- **Integramos nuevos grupos de venta, especialistas en el rubro de librería.**

- **Creamos el Área de Inteligencia Comercial, para el fortalecimiento de reportabilidad y análisis comercial.**
- **Inauguramos nuestras propias oficinas en Miraflores.**
- **Alcanzamos récord de cobranza diaria, superando S/. 1 M.**



“
Miguel Cilloniz
Gerente Comercial,
Dimerc Perú

“Existe un sentimiento de orgullo, porque incluso desafiados por la compleja implementación de SAP, los resultados se dieron. Nuestros equipos se han compenetrado y conocido más, enfrentando crisis y compartiendo logros”.



“
Jorge Huaringa
Gerente de Administración y
Finanzas, Dimerc Perú

“Las oportunidades hay que aprovecharlas al máximo. Lo fundamental ha sido contar con un gran equipo y hacer propios los objetivos para lograr el éxito”.



“
Claudia Velarde
Gerente de Proyectos,
Dimerc Perú

“Comenzamos a hacer las cosas de forma diferente y eso nos permitió lograr buenos resultados en corto tiempo. Formamos equipos estratégicos y especializados que se destacan por ser espíritus apasionados a disposición del cliente”.



Logística

Hemos fortalecido nuestro sistema con tecnología que permite realizar el seguimiento de despachos en línea y optimizar nuestras rutas.

Aumentamos **a 5.000 m²** la capacidad de nuestro almacén en Villa El Salvador.

Mejoramos el cumplimiento de los **tiempos de entrega** para las zonas periféricas con camiones en carga anticipada.

Desarrollamos plan de incentivos y **reconocimientos para transportistas destacados.**

Implementamos **Despachos dentro del mismo día** para todo Lima.

Creamos el **programa de entrenamiento** para inducción en equipo de preparación de pedidos.

97% de las entregas se cumplieron en 24 horas.	+40 camiones en trabajo simultáneo.	Hasta 1.600 notas de venta preparadas en un día	Hasta 1.300 despachos diarios.
--	---	---	--



“**Edgar Panta**
Jefe de Transporte,
Despacho y Distribución,
Dimerc Perú

“Contamos con un equipo de transportistas comprometido con cumplir con los tiempos. Nos reunimos mensualmente para trabajar juntos en mejoras continuas”.

“**Renzo Alemán**
Gerente de Logística,
Dimerc Perú

“Tuvimos un año intenso donde trabajamos con agilidad para crear soluciones que nos servirán para los desafíos del futuro”.

“**Luis Otazo**
Jefe de Operaciones de Almacén,
Dimerc Perú

“2019 nos enseñó de qué estamos hechos y a no temer al cambio. Trabajar en equipo fue la base fundamental para superar nuestros retos mes a mes”.

Nuevas Oficinas



Nos mudamos a las nuevas oficinas de Dimerc Perú.

El nuevo edificio nos permitirá seguir consolidándonos en el mercado peruano.

Ubicados en Miraflores, una de las zonas comerciales más importantes del país, estamos más cerca de nuestros clientes.



Cada piso cuenta con salas de reuniones, espacios de cocina, lockers y cabinas para llamadas telefónicas.

“
Diego Álvarez del Villar
Gerente General, Dimerc Perú

“Este edificio es nuestro legado para el futuro de Dimerc. Es un gran espacio que favorece la interacción y potencia una visión de crecimiento”.

“
Pilar Jaime
Controller, Dimerc Perú

“La mudanza marca una nueva etapa y es un incentivo más para seguir apostando por el crecimiento. Es un orgullo ser partícipes de todo este proceso de cambio”.

“
Miguel Cilloniz
Gerente Comercial, Dimerc Perú

“Es un gran privilegio que tengamos la posibilidad de trabajar en un espacio con este nivel de infraestructura. Al mismo tiempo, nos comprometemos para retribuir todo lo que la compañía ha hecho por nosotros”.

“
Luis Tello,
Subgerente de Capital Humano,
Dimerc Perú

“Dimerc es una empresa que cree en el crecimiento de sus colaboradores y eso se ve en todos los detalles de nuestra nueva casa, que fueron pensados para quienes trabajamos aquí a diario”.

“

Maritza Ponce

Gerente General Dimerc

“El gran desafío es sacar adelante la empresa. Si contamos con colaboradores motivados y contentos vamos a alcanzar las metas. Para eso es fundamental la guía que entregan los líderes para encontrar soluciones ante diferentes escenarios y así superar momentos difíciles”.

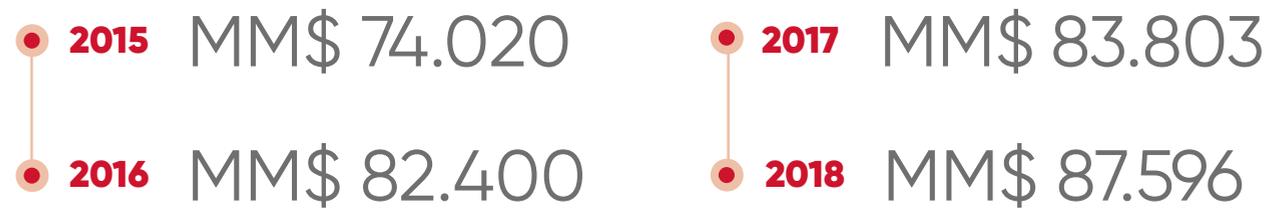
 **Dimerc**

Resultados Comerciales

MM\$ 87.516



Evolución de ventas anuales totales



MM\$ 28.300

de ventas por e-commerce, un 5,4% más que en 2018.



158.240

transacciones web,
un 6,4% más que en 2018.

Aumento de un 10% en ventas a Pymes

entre enero y septiembre de 2019 vs. 2018, representando un 38% de la participación total.

Repuntamos las ventas en diciembre con un **crecimiento de 8% en Pymes vs. 2018**



Carta de la Gerente General Dimerc

En 2019 pensábamos que había sido uno de los años más desafiantes de Empresas Dimerc, hasta que llegó la pandemia en el 2020... pero eso será otra historia. El período 2019 fue marcado por reestructuraciones importantes a nivel interno, con la implementación de SAP y sin duda el estallido social, que afectó a nuestras empresas y personas.

Los momentos difíciles requieren de unión, coraje y determinación para salir adelante. La implementación de SAP a inicios de año fue uno de los ejemplos más claros que he visto durante mis años en la compañía. Vimos cómo más de 100 colaboradores asistieron voluntariamente a las pruebas del sistema que se llevaron a cabo en días de descanso, y cómo nos alegramos todos cuando esas pruebas resultaban bien, o de lo contrario teníamos que volver atrás con todo este trabajo. Luego, todas las áreas durante meses entregaron lo mejor de sí para conseguir el cambio y la estabilización del sistema. Con fuertes transformaciones en nuestra cultura y formas de trabajar, SAP fue posible gracias a la colaboración y compromiso de nuestra gente.

Durante el año levantamos proyectos comerciales innovadores pero con el estallido social de octubre tuvimos que, con mucho pesar, volver a nuestra operación tradicional y disolver las iniciativas. En el último trimestre, nos focalizamos en resguardar la seguridad de nuestros colaboradores ante los episodios de

violencia y, a pesar de nuestros esfuerzos logísticos, en los días con más disturbios despachamos la mitad de nuestros pedidos.

Pese al duro impacto en nuestra productividad, nuestros colaboradores mantuvieron su espíritu e incluso nuestra encuesta de Clima Organizacional, que estábamos aplicando en octubre, reveló mejores resultados después del estallido. Fue inspirador ver la camaradería y cómo se organizaron en grupos para que todos pudieran volver a sus casas sanos y salvos.

Los momentos de éxito en nuestra historia permanecen como recuerdos de orgullo, pero la fuerza de un equipo se mide por mucho más.

Es nuestra capacidad para volver a levantarnos muchas veces y la determinación por seguir adaptándonos en la incertidumbre lo que nos permitirá seguir hacia adelante. El aprendizaje del año 2019 nos dejó preparados de mejor forma para enfrentar la situación actual.

Maritza Ponce
Gerente General Dimerc

Hitos Dimerc

Estamos en la búsqueda constante de **nuevos productos y soluciones** para entregar un servicio integral a nuestros clientes. Durante 2019 desarrollamos estrategias para **abastecer a pequeñas y medianas empresas.**

- **Tras el estallido social, priorizamos el negocio tradicional; se determinó el cierre de Dimerc Labs y la suspensión de los proyectos comerciales de Dropship, Fullfilment y Dimerc Tech.**
- **Reestructuramos el área comercial y hoy existe una gerencias de negocios y otra de ventas.**
- **Fortalecimos la gerencia e-commerce con aumento del canal web.**
- **Conseguimos aporte de CORFO para la creación de una plataforma de inteligencia de datos, desarrollada junto a la Universidad de Santiago.**
- **Realizamos el 12° Encuentro Empresarial con la participación de más de 1.300 clientes.**



“
Matías Anguita
Gerente de Administración y Riesgo,
Dimerc Chile

“Nos pusimos a prueba en un sistema difícil y nos reinventamos. Si queremos dar un salto cuantitativo, se necesitan sistemas más robustos, una manera de trabajar más estandarizada y eso acompañado de preocuparse de los procesos e identificar los riesgos para mitigarlos”.

“
Cristián Páez
Gerente de Ventas, Dimerc Chile

“Trabajamos en conjunto con el área de compras con inteligencia y análisis de datos para poder entregar una oferta atractiva y alineada con las necesidades del cliente. Pese a las dificultades del año, logramos adaptarnos para seguir buscando alternativas de crecimiento”.

Logística

La tecnología de punta de nuestro Centro Automatizado de Distribución en Lampa nos permite abastecer a nuestros clientes con precisión, rapidez y calidad.

Somos la primera empresa chilena del rubro en utilizar **la caja más segura del mercado**. Invertimos en maquinaria de punta para su armado automático, y su cierre hot melt impide la pérdida de productos en el traslado.



Inviolable por la parte inferior



Mayor resistencia columnar



Se daña al tratar de abrir



De cartón reciclable y reutilizable por el cliente

Operamos con un nuevo sistema de optimización de rutas para mayor eficiencia en tiempos y recursos de transporte.



Los despachos y recorridos son ingresados



Sistema define ruta y flota óptima para la operación



El transportista recibe el orden y alista los camiones



Entrega de los despachos con tiempos acotados



Jaime Bachmann
Gerente de Transporte, Dimerc

“Pusimos en marcha un nuevo modelo de transporte que beneficia a la empresa y a los transportistas y gracias a eso hoy tenemos un mejor servicio de entrega”.



Ignacio Calvo
Gerente de Logística, Dimerc

“Fortalecimos la última milla de cara al cliente, optimizando sus procesos, perfeccionando la entrega y asegurando los pedidos con alta tecnología, lo que se refleja en la caja más segura del mercado”.

Contamos con tres centros de distribución y un HUB de transferencia en Santiago Centro.

Lampa 20.000 m²
Noviciado 9.000 m²
Antofagasta 1.350 m²

Consolidamos Noviciado como el almacén de soporte para mercadería de baja rotación.

99% de los pedidos diarios despachados dentro de 24 horas.

Procesamos 4.000 órdenes diarias.

35.000 cajas producidas diarias.

“

Esteban Rosas

Gerente General Dimeiggs

“Logramos llegar a más clientes con nuevas sucursales e innovadores modelos comerciales y operacionales, lo que permitió una vez más posicionarnos como los líderes del rubro”.

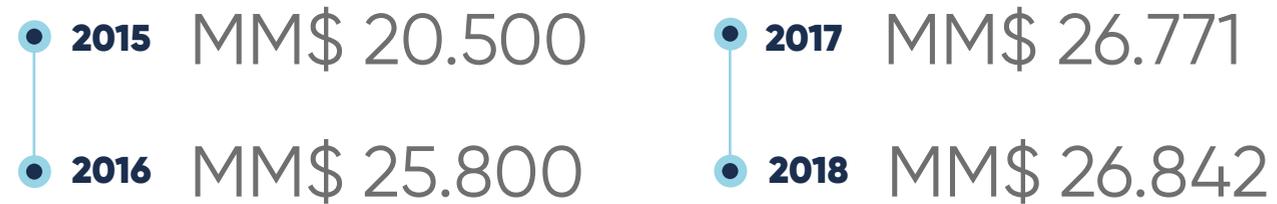
 Dimeiggs

Resultados Comerciales

MM\$ 26.232



Evolución de ventas anuales totales



MM\$ 210

de ventas por e-commerce, un 197% más que en 2018.



4.250 clientes web

atendidos en el e-commerce, un 3,9% más que en 2018.



2,8%

Crecimiento en ventas de Temporada Escolar 2019 respecto de 2018.



MM \$497

de ventas en carpas estacionales.



Carta del Gerente General Dimeiggs

El año 2019 fue un período de desafíos importantes. Con la puesta en marcha de SAP a inicios del año, tuvimos que cambiar la forma de trabajar, lo que significó un enorme esfuerzo para todos los colaboradores. Tuvimos que ser perseverantes y aprender a operar con la complejidad de la incorporación de un nuevo sistema, a tan sólo semanas de que comenzáramos la temporada escolar, la campaña más importante del año.

La situación que vivimos como país, a partir del último trimestre, causó daños millonarios al sector empresarial. Vimos cómo la industria del retail se vio particularmente afectada por saqueos e incendios.

El 21 de octubre vivimos un hecho inédito: por primera vez en ochenta años no abrimos las puertas de calle Meiggs al público. Vivíamos un episodio de incertidumbre sin precedentes y priorizamos el resguardo de nuestros colaboradores y clientes. La decisión de cerrar de forma preventiva todas las sucursales fue pensada también para proteger las tiendas, que aseguran la fuente de trabajo de nuestros colaboradores. Pese a los esfuerzos logísticos que realizamos por retirar la mercadería, tuvimos que lamentar el cierre de dos sucursales debido a saqueos y un incendio, reubicando a nuestra gente en las otras tiendas operativas. La violencia de estos meses no sólo provocó la disminución del flujo de clientes sino que también afectó significativamente los resultados del último trimestre, en el cual nuestras ventas cayeron un 15% en comparación con el mismo período de 2018.

Previo al mes de octubre, en el marco de nuestra estrategia, trabajamos en el desarrollo de nuevos modelos de negocios que nos permiten seguir operando en un mercado del retail

cada mes más contraído y cambiante. Buscamos ofrecer un surtido completo para ahorrarles tiempo, dinero y esfuerzo a nuestros clientes, complementando las categorías tradicionales con las que ya trabajamos e incorporando diversos productos, que no existían previamente en nuestro surtido, para entregar una oferta distinta, especialmente en campañas estacionales y en temporada escolar.

Cumplimos nuestro objetivo de ampliar el universo de clientes y explorar otras comunas con la implementación de carpas estacionales, un nuevo modelo de negocios que iniciamos en la temporada escolar 2019, y que nos permitió ofrecer nuestros productos a sectores en los que no teníamos cobertura con nuestras tiendas. Junto con las carpas, inauguramos también dos nuevas sucursales en las comunas de Lo Espejo y San Miguel.

En este primer año de gestión, nos alegra ver el fortalecimiento del canal e-commerce, donde triplicamos las ventas respecto a 2018. Cerramos también una alianza con Cornershop que nos permitió desde enero de 2020 llegar a más clientes con un completo surtido.

Existen múltiples desafíos para nuestro futuro que requieren de un equipo coordinado y de decisiones claras y rápidas. La crisis por la pandemia del coronavirus COVID-19 nos enfrenta a un nuevo momento de máxima complejidad y sin duda replanteará la forma en que nos relacionamos con nuestros clientes. Trabajamos para ser protagonistas de ese cambio, con la experiencia de 80 años de servicio, proveedores estratégicos, accionistas y colaboradores comprometidos.

Esteban Rosas
Gerente General Dimeiggs

Hitos Dimeiggs

Los tiempos están cambiando y también la forma de consumir de nuestros clientes. Bajo un nuevo liderazgo, **iniciamos cambios en nuestras estrategias**, formatos de negocios y canales de venta para **sorprender a los consumidores actuales**.

58

Memoria Anual 2019

- **Esteban Rosas** asume la **Gerencia General** de Dimeiggs.
- **Implementamos SAP** semanas antes del inicio de la campaña de la temporada escolar 2019.
- Potenciamos el canal e-commerce y la última milla, **aumentando en un 70% el flujo en la web** durante el segundo semestre, y firmamos una alianza con Cornershop.
- Potenciamos las campañas estacionales, buscando incorporar un surtido integral para cada fecha de celebración importante **Aumentamos en un 10% nuestro mix de productos**.
- Inauguramos **2 sucursales** que operan con góndolas autoservicio y asistencia disponible.

- Creamos formato con **carpas estacionales para la temporada escolar y de Navidad**.

 - **Centro Parque en Parque Araucano en Las Condes**
 - **Mall Vivo Maipú**
 - **Mall Arauco Maipú**
 - **Mall Arauco El Bosque**
- Las ventas del último trimestre **cayeron un 15% vs. 2018** producto del estallido social y el cierre de sucursales.



Logística

Nuestros más de **80 años de trayectoria** nos han brindado la experiencia para atender con satisfacción a quienes visitan nuestras tiendas. Ahora nos embarcamos en el desafío de **llegar a los hogares de nuestros clientes**, con la calidad de siempre.

- Comenzamos a operar el centro de distribución de Noviciado como almacén de soporte para mercadería de baja rotación.
- Iniciamos los despachos de e-commerce desde la sucursal de calle Meiggs, con entregas en la Región Metropolitana.



“
Claudio Cortés
Gerente Canal Retail, Dimeiggs

“Las carpas se consolidaron como un nuevo modelo de negocios que opera por temporada, donde debemos ser capaces de implementar y retirar rápidamente. Eso ha sido un desafío y ha requerido esfuerzos logísticos importantes”.

RECORDAR PARA APRENDER

El segundo semestre de 2019 marcará la historia de Chile y nuestras empresas.

Como abastecedores, cumplimos un rol fundamental dentro de una cadena mucho mayor y todas nuestras decisiones, en materia de seguridad y continuidad operacional, deben contemplar la dimensión de nuestras responsabilidades.



Fechas relevantes

El estallido social que se desencadenó el 18 de octubre de 2019 marcó un antes y un después en nuestras empresas, en cada uno de nuestros colaboradores y en la historia de todo el país.

No abrimos la Casa Matriz de Dimeiggs por primera vez en 80 años durante un día de semana.

Se registra la marcha más grande en la historia de Chile. La manifestación reunió a más 1,2 millones de personas en Plaza Baquedano y a cerca de 3 millones en todo el país.

Se anuncia plebiscito nacional para 2020, cuyos resultados determinarán si se crea una nueva Constitución y su mecanismo.

6/10

Alza en las tarifas del metro y comienzan las evasiones masivas durante los siguientes días.

18/10

Se decreta Estado de Excepción y 77 estaciones de metro son atacadas e incendiadas.

21/10



25/10

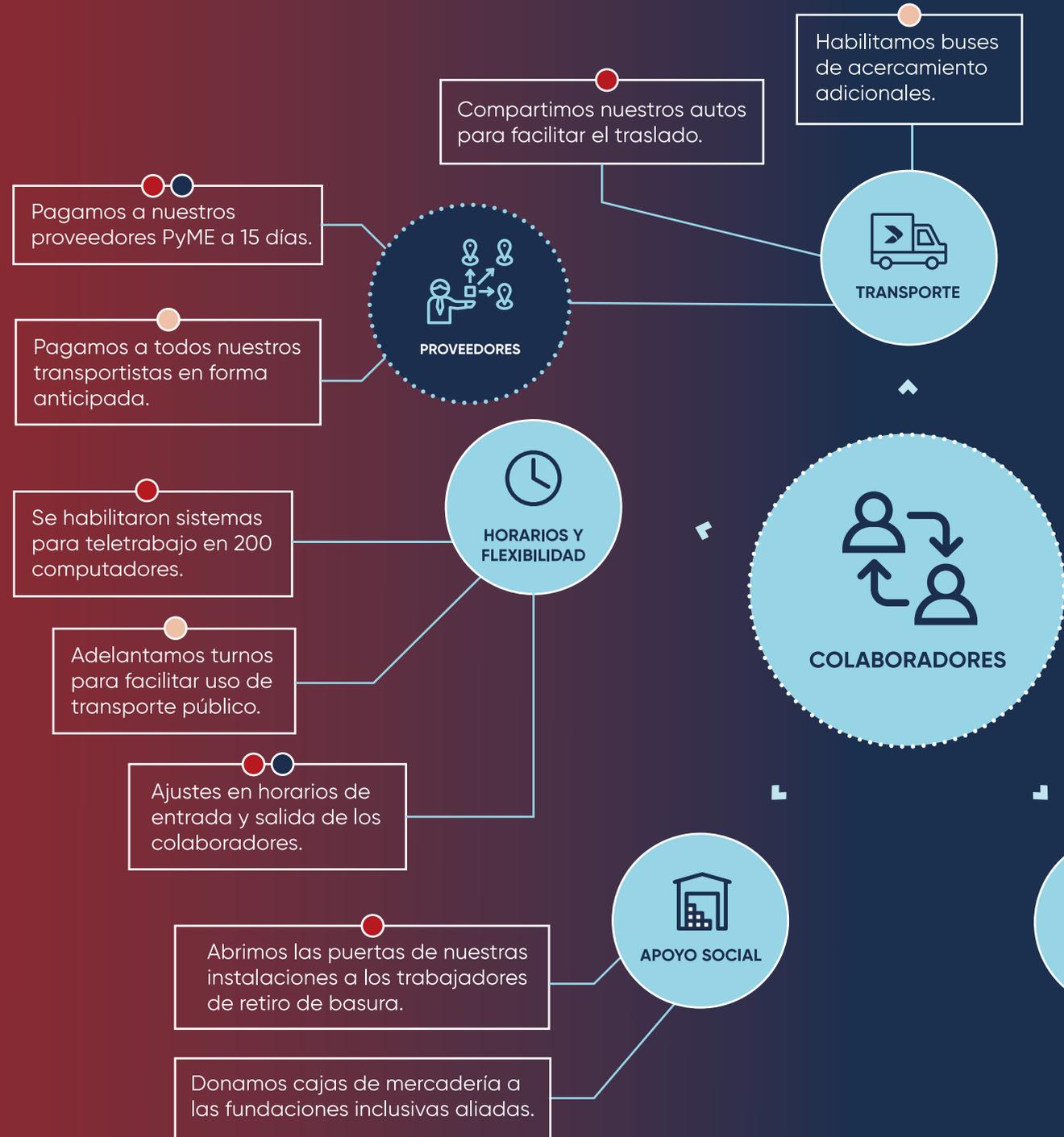


10/11

La sucursal de Dimeiggs Maipú fue saqueada e incendiada. La segunda sucursal saqueada fue en Puente Alto.

15/11





¿Cómo nos impactó?

DIMERC

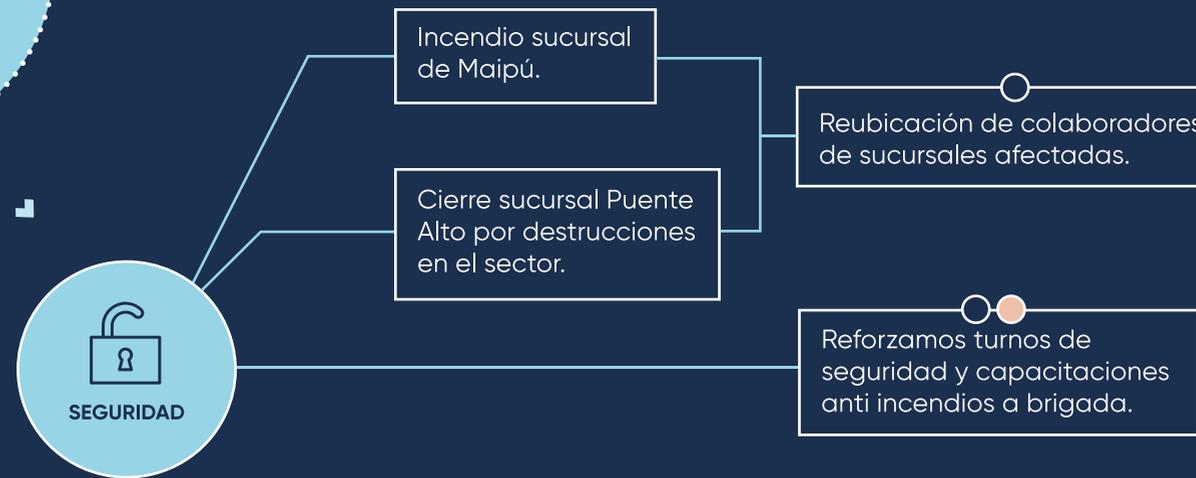
- ▶ Caída en ventas de un 13% en el último trimestre del año vs. 2018.
- ▶ En vista de un difícil escenario decidimos cerrar Dimerc Labs, el área de piloteo y validación de iniciativas de Dimerc.

Proyectos descontinuados:

- Dimerc Tech
- Dropship
- Fulfillment

DIMEIGGS

- ▶ Caída en ventas de un 15% en el último trimestre del año vs. 2018.
- ▶ Cierre intermitente de sucursal Puente Alto.
- ▶ Cierre permanente de sucursal de Maipú.
- ▶ Caída del flujo de clientes en un 30% en calle Meiggs.



CENTRO DE DISTRIBUCIÓN

DIMEIGGS

DIMERC



Recordamos la historia

Cristián Auad
Gerente de Comercio, Pronobel

“El estallido social nos puso a todos a prueba en una situación totalmente inédita que sirvió para mostrar la templanza de nuestros colaboradores y equipos, quienes demostraron su real compromiso y cariño por la empresa y sus compañeros”.



María Isabel Carmi
Gerente e-commerce, Dimerc

“Este año generó un cambio profundo en la sociedad y en nuestra gente. Sin embargo, por sobre la adversidad e incertidumbre, destacó el esfuerzo de las personas y la sorprendente capacidad de adaptarnos a una nueva realidad”.



Luis Gómez
Stock Manager, Business Support

“Los momentos fuertes generan lazos en la gente. Esta crisis permitió que las relaciones dentro de la empresa se fortalecieran y aumentara la confianza entre todos. Este año debemos aprovechar las oportunidades de este nuevo escenario y asumirlas con liderazgo y eficiencia”.



Cristián Páez
Gerente de Ventas, Dimerc

“Chile cambió y como proveedores de pymes hay que entenderlo y así también para los trabajadores, por eso el teletrabajo en el futuro será una parte importante en la que debemos estar conectados con nuestros clientes. Hay que estar pendientes de ellos, especialmente de las pymes y estar a la altura. Lo que no puede pasar es quedarnos con los brazos cruzados; por eso se trabajó para no bajar las ventas y a la vez adaptarnos al cambio del país”.



Roxana Contreras
Jefe Marketing, Dimerc

“Dimerc se transformó en una red de apoyo, no sólo por todo lo que la empresa hizo para ayudar a los colaboradores, sino también por la calidez y cercanía que se sintió entre quienes formamos parte de este gran equipo. En este proceso de transformación se demostró una vez más que la mayor riqueza de Dimerc es su gente”.



Jorge Bahamondes
Subgerente de Capital Humano, Dimeiggs

“Nuestros colaboradores han alcanzado grandes logros y le han dado vida a Dimeiggs. Por eso, nuestra primera prioridad fue cuidarlos a ellos y garantizar su seguridad. Además de la flexibilidad laboral y horaria, nos encargamos de monitorear la llegada de cada uno ellos a sus hogares”.



“El escenario en que nos hemos desarrollado por décadas **cambió**. Nuestra **actitud** frente a los nuevos desafíos debe ser **analítica**, para integrar el aprendizaje y diseñar nuestra nueva participación, y **flexible**, para responder ante la **incertidumbre**.”

Está en cada uno de nosotros la **responsabilidad** de reconocer las **oportunidades** que se abren y practicar la **resiliencia** como base para volver a crecer”.



MEMORIA ANUAL 2019

DISEÑO
Panal Diseño
www.panal.cl