

20

Empresas
> Dimerc

21

Índice de contenidos

01

Directorio

06.

Carta del presidente del directorio

08.

Directorio empresas Dimerc

02

Corporativo

12.

Carta del gerente general corporativo

22.

Misión y visión

24.

Ventas anuales

26.

Áreas corporativas

30.

Nuestra cultura

32.

Sostenibilidad

36.

Innovación

38.

Taram Capital

03

Nuestras empresas

42.

Dimerc Chile

54.

Dimerc Perú

66.

Dimeiggs



Directorio

01
Directorio

Javier Naser

Presidente del Directorio



Estimados accionistas:

Luego de enfrentar dos años de crisis, marcados por el estallido social en 2019 y la pandemia del COVID-19 en 2021, nuestros negocios lograron dar pasos de recuperación. Si bien el primer semestre tuvimos alzas importantes en los casos de contagios, que implicaron nuevas restricciones de desplazamiento, la segunda mitad del año algunas empresas y establecimientos educacionales volvieron a operar de manera presencial. Para entonces, nuestras empresas habían avanzado en estrategias que supieron aprovechar el momento.

Dimerc Perú cerró el año pasado alcanzando su mejor desempeño histórico y Dimerc Chile logró una considerable recuperación de su rentabilidad, y aunque Dimeiggs ha tenido que enfrentar las mayores dificultades en un nuevo período sin campaña escolar y con gran parte de los colegios cerrados, ha fortalecido su estrategia web con resultados que permiten proyectar mejores posibilidades dentro de este nuevo año.

Es una realidad que solo podemos controlar y predecir parte de los riesgos que enfrentamos y en el contexto de la pandemia los equipos han trabajado fuertemente en formar una compañía mejor preparada con avances en la automatización de procesos, reducción de costos, búsqueda de alternativas para el abastecimiento y, por supuesto, el resguardo de la seguridad de nuestros trabajadores.

Estoy tremendamente agradecido de la entrega de cada una de las personas que hoy trabaja en la compañía por su dedicación y compromiso, que ha

hecho todo lo anterior posible. También de nuestros clientes y proveedores, por seguir confiando en nosotros.

Este año, en línea con generar mejores vínculos de largo plazo con estos grupos que son fundamentales para Empresas Dimerc, firmamos como directorio la aprobación para la implementación de la Estrategia de Desarrollo Sostenible 2021-2025. Queremos generar un valor positivo tanto social como ambientalmente, mientras crecemos de manera más eficiente. Este ha sido nuestro camino desde hace años y lo será también hacia adelante.

Cierro esta carta agradeciendo especialmente a nuestro gerente general corporativo, Adolfo Gana, quien este año dejará su rol en la operación para trasladarse a un nuevo país. Adolfo ha sido clave en la formación de la esencia de las empresas que somos y hemos compartido más de 30 años de historia, por lo que le deseamos lo mejor hacia adelante. Es por su experiencia y conocimiento que además lo hemos invitado a acompañarnos desde un nuevo rol externo, como director de Compras.

Sin dudar que seguiremos enfrentando momentos difíciles, sostengo una completa confianza en las personas que conforman el equipo que tenemos. Seguiremos transformándonos para acercarnos cada día más a nuestra mejor versión, dispuestos a adaptarnos a los distintos escenarios y demandas del mercado y sociedad en que nos desarrollamos.

Javier Naser
Presidente del Directorio

Empresas Dimerc

Directorio

Andrea Naser

“El equipo humano ha permanecido con un alto compromiso, en la búsqueda por restablecer nuestra ruta de crecimiento luego de años particularmente difíciles. Ese espíritu nos llena de orgullo”.



Santiago Marshall

“En el acelerado desarrollo de nuestro contexto se vuelve crucial que involucremos desarrollos en tecnología e innovación en cada paso que demos”.



Jorge Naser

“Durante 2021, si bien hubo rubros más complicados, tuvimos que afrontar grandes desafíos debido a las medidas sanitarias impuestas por el gobierno.

En un escenario de pandemia y de estrictas regulaciones para quienes no estábamos vinculados a productos y servicios de primera necesidad, nos vimos enfrentados a cierres prolongados de locales comerciales, ausencia de temporada escolar por suspensión de clases presenciales y un mercado de oficinas disminuido por conversión de esta actividad a modalidad de teletrabajo. Sin embargo, nuestras bases son fuertes y nuestra gente comprometida. Sustentados en estos sólidos cimientos pudimos superar con éxito esta prueba”.



Rodrigo Naser

“La tecnología ha tomado un rol central, llevando a nuestros negocios a ser más eficientes y abriendo constantemente nuevas alternativas. La rapidez con que han ocurrido los cambios en los últimos años hace necesario que la innovación sea una constante en nuestro trabajo”.



Max Israel

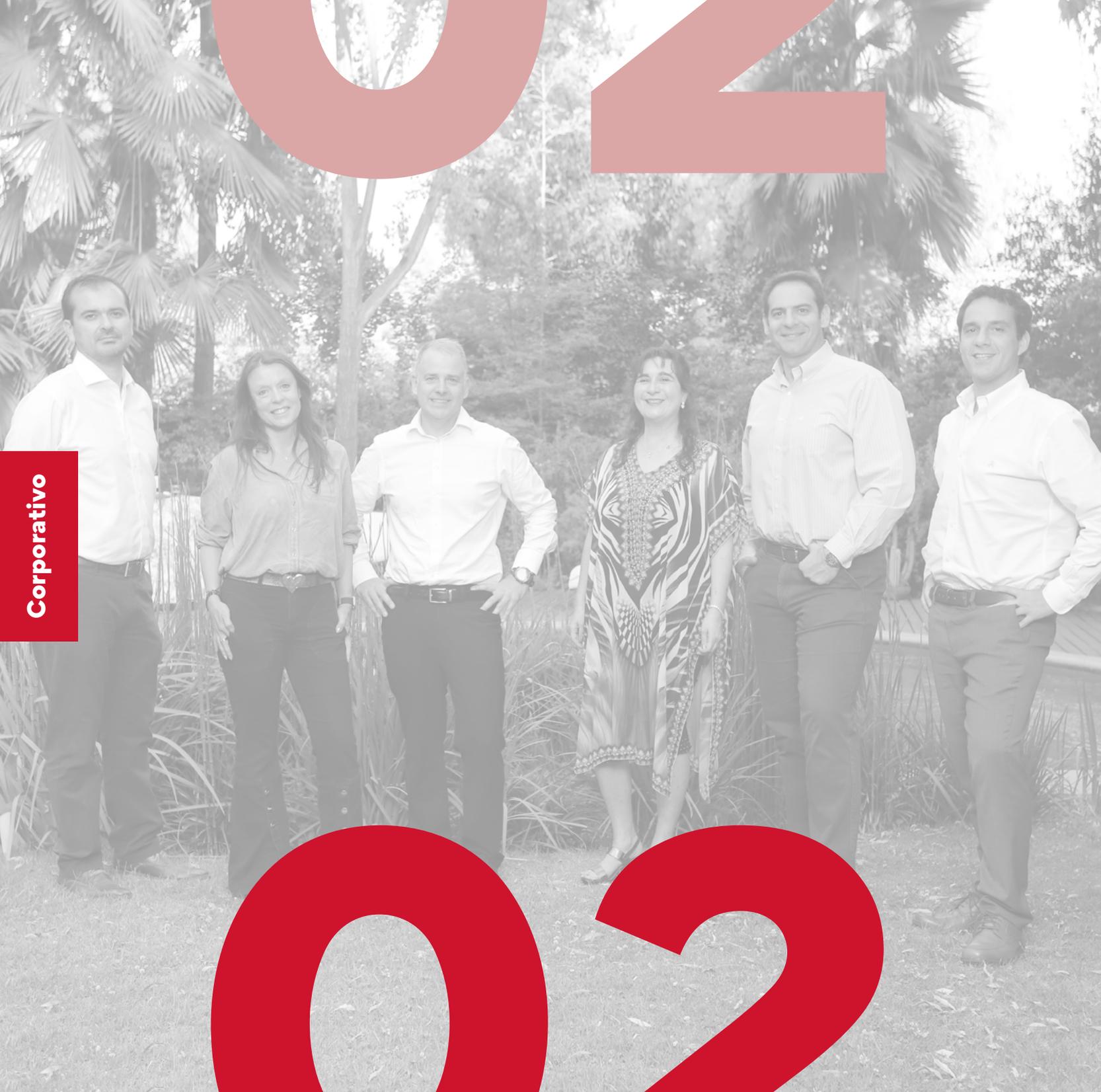
“Qué difícil ha sido superar las dificultades que ha presentado el mercado, Empresas Dimerc lo ha logrado con empuje y creatividad. Muchas gracias a su gran equipo humano. ¡Son un orgullo y un gran valor!”.



Gisela Siña

“Covid y abastecimiento han sido las palabras que más veces se escucharon este año y los principales problemas que debimos sortear. Gracias a la planificación y adaptabilidad de las empresas, y con el apoyo de todos los colaboradores, se logró una gran recuperación. La diversificación de las distintas Empresas Dimerc, hace que seamos más sólidos y menos dependientes de eventos adversos puntuales. El año 2022 se presenta con muchos desafíos y cambios de hábitos importantes en los consumidores. Debemos seguir aportando y trabajando para el crecimiento de nuestros colaboradores y de nuestro país”.





02
Corporativo

Adolfo Gana

Gerente general corporativo



“

Durante años se ha construido un equipo de liderazgos potentes, que cuenta con la experiencia y capacidades para tomar el curso de lo que viene”.

Estimados colaboradores, directores, clientes y proveedores:

En 2022 se cumplen 34 años desde que entré a trabajar en Empresas Dimerc. Cuando asumí el cargo de gerente general de la Inmobiliaria Rayén a mis 21 años difícilmente imaginaba que construiría mi historia profesional en este lugar por todo este tiempo. He sido afortunado en tener la oportunidad de dirigir Dimeiggs, Pronobel y Dimerc, y desde el año 2014 asumir mi cargo actual, como gerente general corporativo del grupo.

Si bien estos últimos dos años han estado marcados por la pandemia producida por el COVID-19, este período no nubla lo que ha sido un camino lleno de grandes momentos junto a las personas que han sido parte de las empresas.

Algunos meses atrás compartí con el Directorio y equipo de gerentes la decisión de dejar mi rol como gerente general corporativo de las Empresas Dimerc y poder seguir aportando desde un nuevo rol. Estoy feliz de poder dar este paso en un momento en que las compañías se encuentran consolidadas y con una perspectiva positiva hacia el futuro.

Durante años se ha construido un equipo de liderazgos potentes, que cuenta con la experiencia y capacidades para tomar el curso de lo que viene, por lo que tengo la certeza de que el nuevo Gobierno Corporativo es una excelente estructura para liderar hacia adelante. Los directores me han invitado a continuar aportando al grupo desde un nuevo rol como director de Compras, que asumo para seguir construyendo valor desde la distancia.

Es imposible reducir lo que ha significado para mí Empresas Dimerc a este espacio, pero en las siguientes páginas seleccionamos algunos de los momentos que marcaron esta etapa, como forma de agradecimiento hacia todos ustedes.

Estoy orgulloso de las personas que hoy lideran y conforman nuestra organización y seguro de que los valores que han consolidado se traducirán en un gran futuro.

Adolfo Gana
Gerente general corporativo

34 años de trayectoria

Dimeiggs

1989-1992 Rayén
1993-1997 Dimeiggs

Cuando asumí mi primera responsabilidad en la Inmobiliaria Rayén con solo 21 años, se me confió coordinar desde cero un edificio en Kennedy. Al poco tiempo Javier Naser me invitó a la Gerencia Comercial de Dimeiggs, entregándome desde el primer minuto su absoluta confianza, cuando aún no tenía ninguna experiencia en el negocio. Fue una etapa de mucha formación, esfuerzo y disciplina, guiada por don Eduardo Naser como un maestro de rigurosidad y compromiso. Al partir Javier a Pronobel tuve la oportunidad de ocupar la gerencia general de la empresa, con foco en rentabilizar la operación y generar mayores estructuras de crecimiento.



Pronobel 1998-2007

Pronobel me permitió conocer el mundo buscando oportunidades en cada país, entendiendo que nuestra única limitación para crecer éramos nosotros. Construimos varias de las marcas propias del grupo de Empresas Dimerc, por lo que fue un período de mucha innovación. En los casi diez años que lideré Pronobel compramos la marca Fulltons y desarrollamos Lavaró y Murano. Con la marca Proarte logramos ser un actor relevante en los productos escolares y en 1990 vendimos esta marca a Libesa. Ampliamos también los canales de ventas con las licencias de Disney y Looney Tunes. Todo junto a un equipo de grandes personas, de las que aún siguen muchas con nosotros hasta el día de hoy.



Dimerc Chile

2008-2018

Asumí la Gerencia General de Dimerc con la apasionante meta de duplicar las ganancias de la compañía. Buscábamos ser líderes dentro de la industria, pero queríamos lograrlo diferenciándonos con un sello y espíritu distinto. Para ello, creamos nuestro plan estratégico 20:200. Creamos una misión y visión que reflejara nuestra esencia, ajustamos nuestras estructuras de personas e incluso transformamos nuestras instalaciones para crecer como una empresa que nos llenara de orgullo.



El plan estratégico 20:200 estableció un espíritu en la forma de hacer las cosas, reflejado en nuestro “día de la alegría”. Con foco en la innovación, creamos Dimerc Labs y automatizamos el Centro de Distribución de Lampa, uno de los más modernos de Latinoamérica. Además incorporamos la inclusión como principio que nos llevó a ser una de las primeras empresas de Chile que generó cambios culturales y contrató a personas con discapacidad. La inclusión de personas con discapacidad sin duda fue un salto increíble como empresa, todos ganamos.



Dimerc Perú 2010-2016

La creación de Dimerc Perú desde cero fue desafiante y solo posible gracias al compromiso de quienes nos acompañaron desde Chile para armar todo y, sin duda, las personas de Perú que se unieron a ello. Hoy es un gran orgullo ver a un líder y equipo consolidado, con un gran futuro y la realidad de establecerse como el gran líder del B2B en su país.



Gerencia General Corporativa Empresas Dimerc 2014-2022

Durante estos últimos años asumí la Gerencia General Corporativa con el objetivo de construir empresas preparadas para el desafiante mundo de la distribución y unificar las Empresas Dimerc como parte de un solo grupo. Logramos implementar SAP e instaurar la sostenibilidad como eje y compromiso con el futuro de los negocios.

Han habido muchos logros gracias al equipo con el que he compartido este desafío, pero también nos tocó liderar el período más difícil de mi trayectoria profesional. El estallido social en 2019 en Chile y la crisis sanitaria global por el COVID-19 desde 2020 nos llevaron a reinventarnos con coraje, cada vez que ha sido necesario, sin dejar de lado nuestros principios.

El equipo que lidera hoy las empresas me permite asumir con orgullo mi nuevo rol. Agradezco a todas las personas que confiaron en mí.



Un equipo de toda la vida



1993

En el año 1993 Dimeiggs 58 vendía M\$ 3.600 al año, Javier asumió la Gerencia General y nos invitó a convertirnos en los líderes de la industria.



2022

Este 2022 nos propusimos vender más de M\$ 140.000. Nos toca ahora apoyar desde el Directorio a los actuales gerentes generales para que cumplan sus desafíos.

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.

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

Ventas anuales

MM\$ 115.570

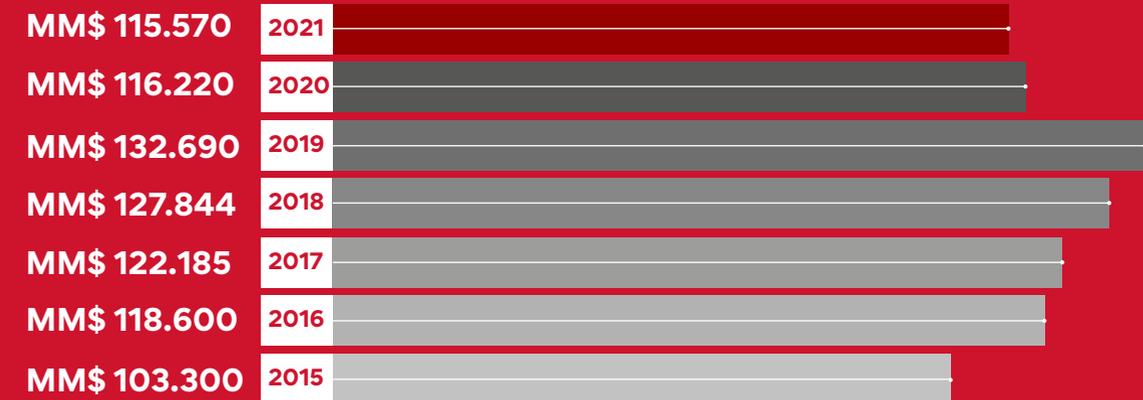
Caída en ventas de un 0,5% vs. 2020



Cientes atendidos



Evolución de ventas anuales



Áreas corporativas

Nos reestructuramos para conformar el nuevo Gobierno Corporativo, que opera manteniendo el soporte de las unidades de negocio con un enfoque eficiente, innovador, humano y sostenible. Esta nueva organización busca potenciar el trabajo colaborativo y fortalecer a las empresas en Chile y Perú.

Business Support - Procesos y TI

Mantuvimos el control de las cuentas claves y la caja del holding resguardando las garantías fundamentales para la operación de los negocios, incluso en contexto de pandemia.

Integramos un **nuevo proceso de gestión de residuos tecnológicos** con enfoque ambientalmente responsable.

Exploramos **soluciones innovadoras de eCommerce** que nos permitieron mejorar nuestros sitios para clientes pymes.

Modernizamos nuestros sistemas de telefonía, dando de baja las formas analógicas y mejorando nuestra reportabilidad.

Completamos **Operación Renta con éxito y auditoría 2020** realizada por Deloitte en Chile y Perú, logrando el 12º año sin observaciones.

Alcanzamos el **100% de inventario físico** de nuestros activos fijos con tecnología RFID y cuadratura contable en SAP.

Proyecto Underbar

Ahorramos 8.400 horas de trabajo manual en siete meses gracias a un sistema de optimización continua que aumenta nuestra eficiencia, a través de machine learning y optimización. Abrimos las puertas de nuestra organización a un equipo de siete pasantes de la Universidad Adolfo Ibáñez y la Universidad de Chile que fueron parte del programa y aportaron con su talento para obtener este resultado.



Capital humano

Aplicamos encuesta de clima laboral, con mejor **resultado histórico de 4,16 sobre 5**.

Realizamos **encuesta de bienestar SEMSO** que entrega guía de beneficios sociales a los que la responden.

Renovamos el **convenio de seguro complementario** para las empresas en Chile por un plazo de 2 años.

Conformamos **nuevos comités paritarios Dimerc Chile**.

Todas las empresas en instalaciones del Centro de Distribución, Renca, Meiggs 58 y Pronobel recibieron **Sello COVID entregado por la ACHS**.



Maritza Ponce,
gerente corporativo
de Capital Humano

“Sorteamos un año lleno de incertidumbre y, sin embargo, nos fortalecimos. Comenzaremos un 2022 lleno de nuevos desafíos, trabajando por y con las personas, teniendo como norte la sostenibilidad”.



Ema Guzmán,
gerente corporativo
Business Support

“Es un orgullo ver un equipo fortalecido, que busca constantemente facilitar el trabajo de las empresas levantando las alertas para que se generen acciones a tiempo, en un contexto tan desafiante como el de estos últimos dos años”.



Nuestra cultura

Reforzamos nuestros esfuerzos por el cuidado de nuestros colaboradores en un año que requirió adaptaciones ágiles a los protocolos sanitarios y retomamos actividades que caracterizan nuestro espíritu con foco en el bienestar de nuestras personas.

Mantuvimos **campañas de autocuidado y prevención COVID-19.**

Realizamos **desayunos de Capital Humano** con equipos de colaboradores.

Conmemoramos el **Día de la Mujer, Día de la Madre y del Padre**, enviando los regalos a los domicilios.

Vacunamos contra la influenza en todas las instalaciones y empresas.



Sostenibilidad

Formalizamos nuestro compromiso de años en nuestra nueva estrategia corporativa de sostenibilidad con objetivos hacia 2025, bajo una nueva estructura liderada por el área de Capital Humano para aportar con acciones concretas en alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Directorio firma **carta de compromiso para la implementación de la Estrategia de Desarrollo Sostenible 2021-2025**, a cargo de la Gerencia de Capital Humano.

Creamos el **Comité de Sostenibilidad** con participación transversal de las distintas áreas del holding.

Lanzamos la **Política de Sostenibilidad de Empresas Dimerc**, con seis compromisos y 13 prioridades estratégicas, alineadas a siete Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

“Empresas Dimerc promueve una cultura de diversidad e inclusión, de respeto por el medio ambiente, y genera espacios de aprendizaje con el desarrollo de nuevos negocios basados en la sostenibilidad.”

Queremos relacionarnos con nuestros clientes, colaboradores y proveedores en el largo plazo y la única forma de lograrlo es a través de la sostenibilidad”.



Publicamos el **primer sitio web de sostenibilidad** como canal de difusión de nuestras iniciativas.

Consolidamos paleta de productos con **más de 1.000 SKUs sostenibles** para nuestros clientes.

Cumplimos las metas del Acuerdo de Producción Limpia de Acción Empresas firmado en 2018, tanto en el Centro de Distribución de Lampa como en las oficinas de Renca.

Nos comprometimos en Dimerc con el **programa Vínculos Responsables de Acción Empresas**.

Firmamos Acuerdo de Producción Limpia para la Transición hacia la Economía Circular en Dimeiggs para su implementación en los próximos dos años.

Comprometimos nuestra **participación en el programa HuellaChile**, con el fin de disminuir nuestra huella de carbono.

Participamos por primera vez en la **semana de las personas con discapacidad y firmamos el acuerdo de “CEOs por la inclusión”** de Fundación ConTrabajo y Acción Empresas.

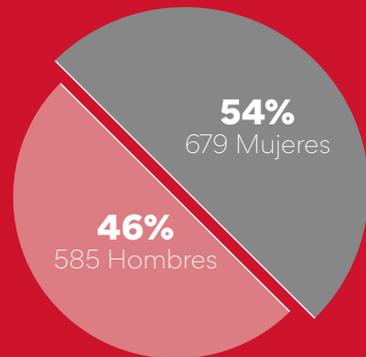
Diversidad e inclusión

1.264
colaboradores



En Chile
 879 chilenos
 16 peruanos
 31 colombianos
 62 venezolanos
 9 haitianos
 7 otras nacionalidades

En Perú
 245 peruanos
 15 venezolanos



≤ a 30 años: 442/ **35%**
 31 años y 49 años: 671/ **53%**
 ≥ a 50 años: 151/ **12%**

Producción limpia

**Recuperación de residuos
 Centro de Distribución y
 oficinas de Renca**



Innovación

Nuevo CRM

Desarrollado por el equipo de Inteligencia de Negocios con colaboración de Citiaps (Centro de Investigación, Desarrollo e Innovación de la Universidad de Santiago), el sistema transforma la atención de clientes en Dimerc Chile, con altos niveles de tecnología al servicio de los ejecutivos.

Integramos todo el sistema de ventas histórico (telemarketing) a nuestro nuevo gestor de relacionamiento con clientes (CRM), que hoy cuenta con herramientas de vanguardia, diseñadas para mejorar la atención de ellos. El sistema se construyó en lenguajes web que permiten su interconexión con los nuevos desarrollos del mercado y cuenta con una interfaz más intuitiva, lo que facilita la capacitación de los ejecutivos que ingresan a la organización.

Seguiremos sumando mejoras y automatizaciones de ayuda para los equipos de venta y las demás áreas vinculadas, de manera que las soluciones se adapten a sus requerimientos y sean un apoyo para la gestión del día a día.

La herramienta ya cuenta en línea con



Gestor de clientes con su historial de compra



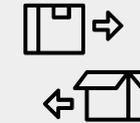
Nuevos algoritmos de búsquedas de productos un 70% más eficientes



Seguimiento de comisiones de los ejecutivos de venta



Optimización en el procesamiento de órdenes web



Sistemas de reemplazos de productos por falta de stock



Herramientas para realizar campañas de ofertas y descuentos



Dashboard con indicadores personales de la gestión del ejecutivo



Trazabilidad de los pedidos, folios y notas de crédito



Cartolas de cobranzas y descargas de facturas y guías



Katherine Serrano,
gerente Área Inteligencia de Negocios

“La velocidad con que avanza la tecnología requiere contar con equipos y sistemas rápidos y adaptables. Recibimos todo el respaldo de Dimerc y logramos migrar sistemas de años a uno moderno y altamente tecnológico, que nos abre muchas oportunidades para asistir a nuestros clientes con apoyo de la inteligencia artificial”.

Innovación

Taram Capital

La alianza con Taram Capital cumple dos años y el fondo que administran, B2B Venture Growth, invirtió en cuatro emprendimientos más: SoyFocus, Teselagen, Simpliroute y Webdox. Junto a Global Shopex, LAP Marketplace y YAPP, ya son siete compañías de base tecnológica que cuentan con la posibilidad de desarrollarse junto a Dimerc.

Ejemplo de ello fue la empresa de crossborder e-commerce Global Shopex, que durante 2021 tuvo su versión piloto para entregar a clientes de Dimerc la posibilidad de acceder a más de 20.000 SKU internacionales desde su sitio habitual de compras.

Durante este año el fondo revisó más de 200 empresas y, con el apoyo de Dimerc, se evaluaron nuevas tecnologías en las áreas de recursos humanos, abastecimiento y logística, gestión comercial, y otras soluciones para el sector pymes. También amplió sus relaciones con actores de otras geografías fuera de Chile y Estados Unidos, que permitirán acceder a nuevas soluciones hacia adelante.



Felipe Camposano,
managing partner Taram Capital

“Las empresas de base tecnológica han tenido una gran expansión producto de la pandemia y vemos que la tendencia continuará, lo que presenta una gran oportunidad para Dimerc y Taram Capital. Vemos que se ha hecho fundamental también el bienestar físico, mental y financiero de los colaboradores, por lo que hemos tomado fuertes posiciones en empresas que promuevan estos ámbitos”.



Nuestras empresas

03

Nuestras empresas

Dimerc Chile



Dimerc

Resultados comerciales

MM\$ 75.530

59%

creció la utilidad con respecto a 2020

120.900

cajas vendidas en las campañas de Fiestas Patrias y Navidad, por MM \$2.670

27%

aumentó la participación de la línea de Aseo, Higiene y Seguridad de las ventas totales, un 17% más que en 2020

22,4%

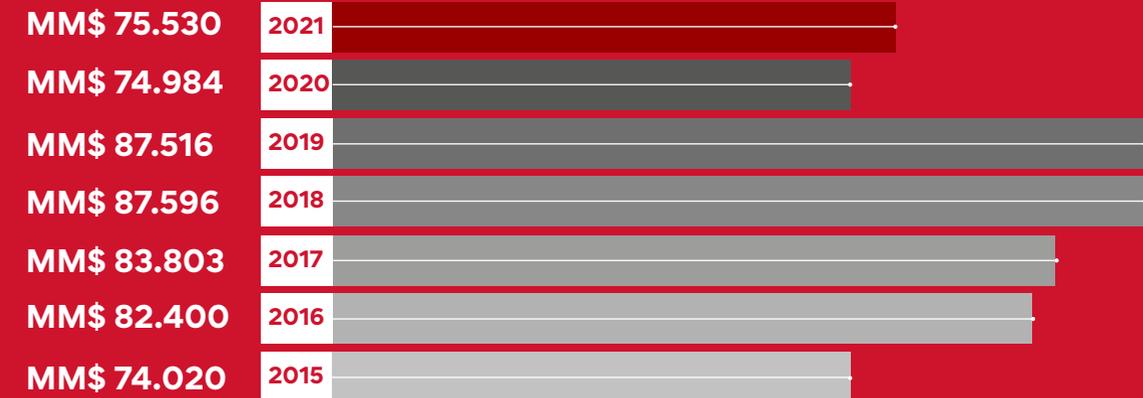
creció la venta a pymes y Grandes Empresas, representando un 68% del total anual

44%

aumentaron las ventas de la línea de Tecnología con respecto al año anterior y obtuvo un 11% de participación de la venta global



Evolución de ventas anuales



Karim Eltit

Gerente general Dimerc Chile



“

Somos una empresa que cree fuertemente en la digitalización, en que la tecnología es nuestro mejor aliado y que la combinación de esta con las personas son la mejor ecuación para entregar soluciones en el nuevo escenario”.

Estimados colaboradores, proveedores y clientes:

Este año vimos cómo las empresas de nuestro país se adaptaron al escenario de cuarentenas intermitentes y retornaron progresivamente a la presencialidad. En Dimerc nos focalizamos en trabajar para transformar y consolidar la compañía en una altamente eficiente, rápida y que fuera capaz de responder a estos cambios que estábamos viviendo.

Durante 2021 se tomaron decisiones cruciales que apuntaron sobre todo a automatizar procesos, lo que nos permitió llevar nuestra productividad a un mejor nivel, con un servicio superior para aquellos clientes que de a poco volvían a sus oficinas, en la medida que las vacunaciones masivas y las medidas preventivas contra el virus lo permitieron. También nos orientamos con mayor foco al tipo de demanda que queríamos responder, lo que nos llevó a ganar participación en todos nuestros canales de venta y cerrar un año con buenos números.

Tuvimos también exitosas campañas de venta de cajas de mercadería durante el segundo semestre, lo que aportó a que alcanzáramos una rentabilidad incluso superior a la de años anteriores.

Somos una empresa que cree fuertemente en la digitalización, en que la tecnología es nuestro mejor aliado y que la combinación de esta con las personas son la mejor ecuación para entregar soluciones en el nuevo escenario.

Estoy orgulloso de nuestros colaboradores que día a día se comprometen a seguir levantando nuestra empresa y negocio, innovando y desarrollando nuevas ideas para hacer de Dimerc una empresa que esté a la altura de las nuevas demandas del mercado.

Los conceptos clave de este año fueron sin duda la innovación, la eficiencia y la adaptabilidad. Agradezco enormemente a nuestra gente por el compromiso íntegro que siempre han demostrado, a nuestros proveedores por el apoyo en nuestros proyectos de innovación y a nuestros clientes por la confianza que han depositado en nosotros. Dimerc Chile, sin duda, seguirá siendo una empresa con un ADN innovador que está a la altura de los nuevos cambios y que seguirá liderando la industria por muchos años más.

Karim Eltit

Gerente general Dimerc Chile

Hitos

Dimerc Chile

Nos adaptamos rápidamente a las nuevas demandas del mercado. Identificamos mejoras en áreas estratégicas con el fin de estar en línea con una nueva realidad y entregar soluciones integrales a nuestros clientes.

Implementamos un **nuevo sistema de administración de clientes** con inteligencia artificial desarrollado en conjunto con la Universidad de Santiago.

14.660 visitas fueron parte de nuestra primera **Expo Dimerc virtual**, nuestro 14º Encuentro Empresarial De Soluciones Para El Trabajo.

Capacitamos en línea a 120 ejecutivos en estrategias comerciales con apoyo de Capital Humano.

Integramos al equipo de abastecimiento en la Gerencia de Negocios.

Realizamos una **jornada estratégica con gerentes** de la compañía para definir lineamientos.



Hitos

Logística

Con tecnología hemos desarrollado una logística más eficiente, logramos mantener nuestros servicios a pesar de la crisis y llegamos a las personas de todo Chile con seguridad, confianza y rapidez.

94%

de las entregas se cumplieron en 24 horas

+100

de camiones en promedio en trabajo simultáneo

2.780

notas de venta preparadas en un día

Incorporamos nuevas maquinarias y reestructuramos zonas del Centro de Distribución para desarrollar **el picking en altura, optimizando el espacio** para 1.500 nuevas posiciones de productos.

Lanzamos un **nuevo sistema de seguimiento en línea** de pedidos para favorecer la trazabilidad.

Producimos internamente **120.900 cajas de mercadería** para temporadas de septiembre y diciembre.

Nos **asociamos con empresas de transportes** para completar con mayor eficiencia la última milla de nuestras entregas.



Testimonios



Mauricio Ferrada,
gerente de Ventas

“Después de un primer semestre desafiante, con cuarentena total en buena parte del territorio nacional, en julio se comenzó lentamente a normalizar la cantidad de clientes operando presencialmente y también nuestra venta. Nos orientamos hacia las pequeñas y medianas empresas y las líneas de aseo, covid y cajas, que alcanzaron cifras récord. Cerramos el año con excelentes resultados, lo que nos permite proyectar un negocio vigoroso para 2022”.



María José Plaza,
gerente de Negocios

“El escenario mundial de 2021 dificultó el abastecimiento, llevándonos a lidiar con la escasez de materias primas, problemas en el transporte de importaciones y alzas generalizadas. Más que nunca tuvimos que trabajar de la mano con nuestros proveedores y perfeccionar nuestra planificación para asegurar los productos relevantes para nuestros clientes”.



Ignacio Calvo,
gerente de Logística

“Equipo de logística Dimerc siempre presente en terreno, enfrentando la pandemia”.



Dimerc Perú

 **Dimerc**
Perú



Resultados comerciales

S/ 83,8 MM

Equivalentes a MM \$16.420



S/ 83,8 MM

Récord histórico en ventas (+7% vs. 2020)

105%

Las ventas de la campaña navideña crecieron un 105% vs. 2020

31%

La línea de Tecnología creció en 31% vs. 2020

18%

La línea de Librería creció en 18% vs. 2020

24%

La línea de Papel Fotocopia creció en 24% vs. 2020

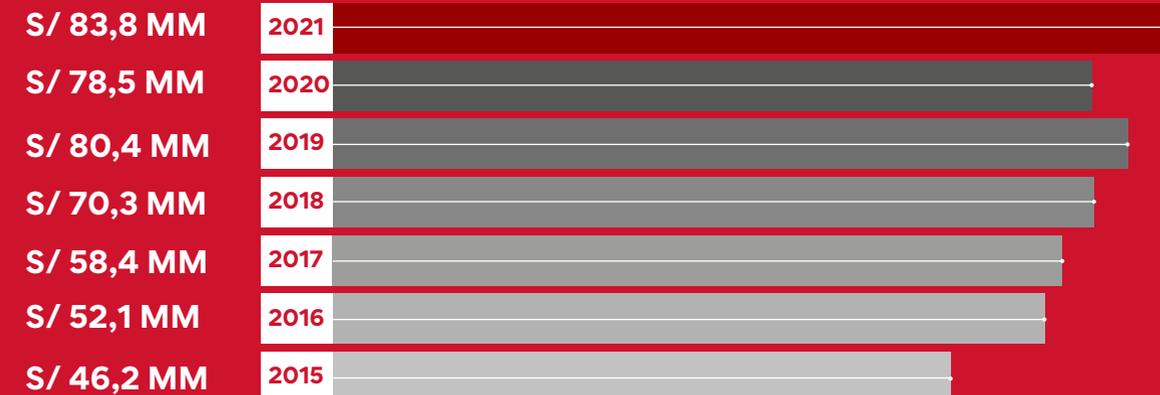
71%

El número de quiebras se redujo en 71% vs. 2020

12%

La cantidad de clientes atendidos en la línea MRO creció en 12% vs. 2020

Evolución de ventas anuales



Diego Álvarez del Villar

Gerente general Dimerc Perú



“

Gracias a su trabajo y esfuerzo en el día a día, hoy podemos celebrar excelentes resultados en un año muy desafiante.”

Estimados colaboradores, clientes y proveedores:

El año 2021 reconfirmó lo que ya varios estudios han dicho de nuestra especie: “El ser humano es un animal de costumbres”. Luego de casi doce meses de convivir con el COVID-19, volvimos a trazar metas como si nada hubiese pasado, como si la enfermedad estuviese agonizando y los centros de trabajo volviesen a estar al 100% operativos. La pandemia se hizo parte de la nueva normalidad y se convirtió en una simple variable adicional que impacta en el negocio.

Muy temprano en el año nos dimos un baño de realidad. El Gobierno volvió a decretar cuarentena en febrero, la pandemia continuó, tuvimos una segunda y tercera ola, un porcentaje considerable de negocios siguieron cerrados y los estudiantes no regresaron a sus centros educativos.

Nuevamente partimos el año cuesta arriba. Sin embargo, esta coyuntura desafiante no nos impidió sostener la visión de futuro que habíamos trazado. Redoblamos esfuerzos para mantenernos enfocados y así cumplir nuestro propósito como empresa: “Desarrollar los lugares de trabajo del mañana”.

La innovación, como eje en nuestra estrategia para crecer de forma sostenible, volvió a pagar dividendos. Lanzamos la nueva línea de Droguería

Dimerc; creamos nuevos canales de venta con la web distribuidor.dimerc.pe; reorganizamos nuestra estructura para enfocarnos en las pymes y reforzamos nuestra tecnología interna para poder operar de forma híbrida. Estos proyectos junto a varios más nos permitieron lograr las metas del año y a su vez ilusionarnos con las perspectivas para el mediano y largo plazo.

El equipo está para grandes desafíos y sueños. Nuestragente nunca bajó los brazos, todo lo contrario: se hicieron más fuertes y retroalimentándose de los buenos resultados, lograron que el año 2021 fuera el mejor de la historia para Dimerc Perú.

Quiero agradecer a todos los colaboradores, clientes y proveedores que forman parte de nuestra gran familia. Gracias a su trabajo y esfuerzo en el día a día, hoy podemos celebrar excelentes resultados en un año muy desafiante.

El camino todavía es largo y junto a nuestros valores, así como nuestro compromiso con la diversidad, inclusión y cuidado del medio ambiente, seguiremos trabajando para convertirnos en la distribuidora B2B más importante del país.

Diego Álvarez del Villar
Gerente general Dimerc Perú

Hitos

Dimerc Perú

Incorporamos nuevos negocios adaptándonos a la realidad de las empresas. En 2021 avanzamos hacia innovadores proyectos y entregamos resultados sobresalientes a pesar de la coyuntura, siempre priorizando la seguridad, la flexibilidad y la rapidez del servicio.

Cerramos el año con **récord histórico de ventas superando los S/ 83,8 MM.**

Implementamos una **nueva línea comercial “Insumos Médicos”**. Dimerc Perú cumplió con todos los requerimientos legales locales para operar como droguería.

Iniciamos **Proyecto de Listas Escolares**, con miras a desarrollar nuevos servicios hacia el 2022-2023.

Invertimos en **protección y acompañamiento** para asegurar el bienestar de nuestra gente, operando con presencialidad desde agosto con un 50% de aforo en nuestras oficinas.

Redoblamos esfuerzos en nuestro e-commerce **potenciando la web www.nuevo.dimerc.pe** para clientes corporativos y **lanzamos una nueva versión para las pymes en www.distribuidor.dimerc.pe.**



Hitos Logística

Seguimos trabajando sin detener la operación en nuestro Centro de Distribución. Gracias a nuestros rigurosos protocolos de seguridad e higiene, logramos mantener una operación limpia, segura y de calidad.

98%

de las entregas se cumplieron en 24 horas

+12%

de incremento de notas de ventas preparadas vs. 2020

+6%

de bultos preparados vs. 2020

27

camiones diarios para despachos +4% vs. 2020 diarios

Redujimos la cantidad de notas de créditos por faltantes en un **51%**.

Disminuimos la **pérdida de inventario** dentro del Centro de Distribución en un 32%.

Aplicamos **protocolos de bioseguridad** tanto para colaboradores como para proveedores externos, que nos permitieron operar el 100% de días laborables.

Construimos una **bodega especializada dentro del Centro de Distribución** para operar como Droguería.



Testimonios



Miguel Cilloniz,
gerente comercial Dimerc Perú

“Tuvimos un año de altibajos, marcado por una nueva ola COVID-19 y un complejo panorama político de elecciones, que dificultaron el crecimiento al inicio. Para el segundo semestre nos enfocamos en nuestros planes, proyectos y equipos y con la resiliencia que nos caracteriza logramos el récord histórico de venta anual”.



Luis Tello,
gerente Capital Humano Dimerc Perú

“Es un orgullo trabajar con un equipo humano que entrega más del 100% para conseguir resultados excepcionales en tiempos difíciles. Con mucha flexibilidad, pasión y positividad fuimos capaces de coronar los excelentes resultados obtenidos que seguro mantendremos hacia adelante. ¡Juntos somos más fuertes!”.



Pilar Jaime,
controller Dimerc Perú

“La necesidad de adaptarnos a una nueva dinámica laboral trajo consigo un proceso continuo de aprendizaje y replanteamiento de estructuras e interacciones que nos permitieron enfrentar eficazmente los cambios y retos. El año 2021 ha sido exitoso y nos regala el mirar hacia adelante con la convicción de ser parte de un equipo capaz de soñar a pesar de la adversidad”.



Sandra Sala,
gerente de Administración y
Finanzas Dimerc Perú

“Desde mi llegada a Dimerc Perú en septiembre de 2021 me sentí como en casa y es así como validé que el compromiso, trabajo en equipo y la capacidad de soñar en grande son fundamentales para alcanzar excelentes resultados, más aun en un entorno no tan favorable como el que hemos vivido este 2021”.



Renzo Aleman,
gerente de Logística

“Ha sido un año para consolidar todo lo aprendido durante 2020, que fue cuando inició la pandemia y tuvimos que flexibilizar las operaciones. La clave fue la comunicación entre áreas y la alineación corporativa hacia los mismos objetivos, ya que esto dio apertura a nuevos negocios y a novedosas formas de ver los ya conocidos”.



Gerardo Perdomo,
gerente MRO

“Por segundo año convivimos con los retos provocados por la pandemia, pero esta vez con un mundo corriendo hacia la normalidad. Los cambios nunca son fáciles, pero el equipo de MRO siempre estuvo a la altura de las circunstancias, mostrando una perspectiva amplia y compromiso con nuestros clientes; hemos trabajado para y por ellos, lo cual se reflejó en los resultados del 2021”.

Dimeiggs

Hasbro Play-Doh Sharpie BIG PARTY

Dimeiggs

Murano torre FABER-CASTELL LAVORO

PARA 8 CON * Tenemos todo para las Fiestas Patrias ¡OBVIO POH!

VISITA DIMEIGGS.CL

NOPOLY

LESHIP

Don Parranda

¿Qué nos da?

Vensure Alarma Zero Vision

ISO 9001

Dimeiggs

torre

¡ES HORA DE JUGAR! FELIZ DÍA DEL NIÑO

Disney PIXAR

torre

Dimeiggs

torre

torre

torre

torre

Resultados comerciales

MM\$ 26.250



-62%

Durante el primer cuatrimestre las ventas disminuyeron un 62% respecto a 2020, debido al no retorno a clases presenciales

18%

Las ventas por e-commerce crecieron un 18% vs. 2020

9%

La participación del canal online representó el 9% de las ventas totales

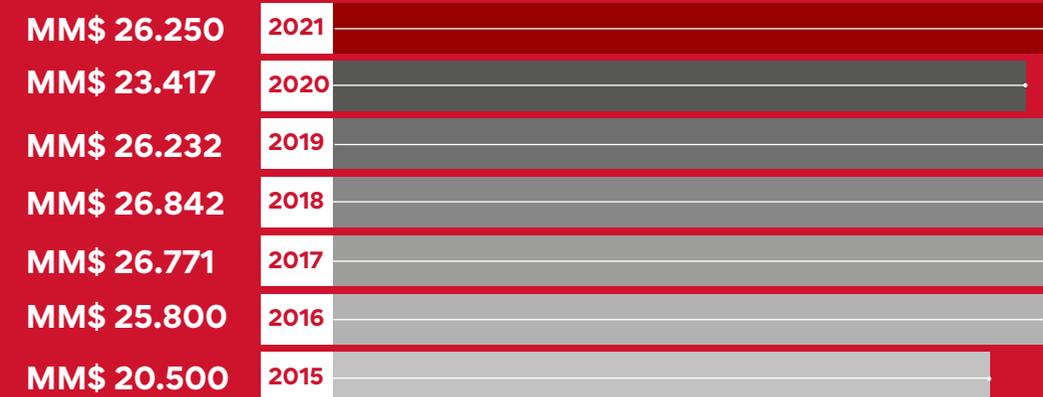
1,5%

alcanzaron Marketplaces y operadores de última milla en participación de las ventas

63%

Las ventas del segundo semestre aumentaron un 63% respecto al año pasado, con buenas campañas del Día del niño, Fiestas patrias y Navidad

Evolución de ventas anuales



Esteban Rosas

Gerente general Dimeiggs Chile



“

Fortalecimos el canal e-commerce y nuestra presencia en los marketplaces e incorporamos nuevas tecnologías con distintas herramientas, con el objetivo de que los productos lleguen en el menor tiempo posible a nuestros clientes”.

Estimados colaboradores, proveedores y clientes:

No hay duda de que la pandemia aceleró todos los procesos y negocios y nos desafió en un escenario distinto y de inmediatez al que no estábamos acostumbrados. Sin embargo, Dimeiggs desde antes estaba trabajando de la mano con nuevas tecnologías con el fin de optimizar procesos, innovar en nuevas áreas y crear una marca omnicanal.

En 2021 fueron pocos los colegios que volvieron a la presencialidad, lo que afectó nuestra campaña escolar y nos volcó a trabajar fuertemente en otras categorías. Fortalecimos el canal e-commerce y nuestra presencia en los marketplaces e incorporamos nuevas tecnologías con distintas herramientas, con el objetivo de que los productos lleguen en el menor tiempo posible a nuestros clientes.

En este marco desarrollamos distintos proyectos como la entrega de pedidos en dos horas y con retiro en tienda en el mismo día con compras por la web; una página exclusiva para nuestros distribuidores

y una plataforma propia que acelera la entrega en la última milla y que hoy está compitiendo directamente con las aplicaciones que existen en el mercado, entre otros.

Por otro lado, potenciamos el marketing con miras a plataformas digitales. Si bien en años anteriores la inversión en posicionamiento estaba orientada a canales offline, hoy cerca del 90% se destina a marketing digital, en línea con las nuevas reglas para entregar valor en nuestras ofertas.

Me gustaría sobre todo agradecer a cada una de las personas que forman parte de nuestra empresa y han hecho posible todo esto. Gracias a su compromiso, excelencia y ganas de sacar adelante Dimeiggs en la adversidad de estos años, existe confianza para el futuro que se nos presenta.

Esteban Rosas
Gerente general Dimeiggs Chile

Hitos

Dimeiggs

Tuvimos un año marcado por la adaptabilidad. Aceleramos el posicionamiento de nuestros servicios a través de los canales digitales, incorporamos distintas tecnologías e inauguramos un espacio físico específico para las ventas de e-commerce.

Lanzamos el **sitio distribuidor www.dimeiggs.cl**, con el fin de abastecer a pequeños comerciantes, colegios, jardines infantiles y guarderías.

Habilitamos la compra con facturas en el sitio **www.dimeiggs.cl**

Implementamos un **software para potenciar nuestro servicio al cliente** con el objetivo de cubrir todos nuestros canales de comunicación y dar una respuesta rápida a nuestros usuarios.

Fortalecimos nuestra propuesta de valor en grandes Marketplaces del país y operadores de última milla en todos nuestros locales.

Abrimos la **tienda Dimeiggs La Florida** para llegar a los clientes del sector sur-oriente de Santiago.



Hitos

Logística

Seguimos potenciando el comercio electrónico y la entrega en 48 horas, con servicio al cliente continuo, así también eficientando procesos que involucran el control de la mercadería.

92%

de las entregas se cumplieron en 24 horas

+20

camiones en promedio en trabajo simultáneo

Hasta 300

notas de venta preparadas en un día

Adaptamos nuestros sistemas incorporando la opción de facturas para la distribución a nuestros clientes comercio.

Mejoramos procesos de logística inversa mediante desconsolidación, lo que permite recuperar la mercadería por SKU en nuestro centro logístico y contar con un inventario optimizado para reposición.

Alcanzamos la **mejor precisión histórica de existencias de nuestro inventario** incorporando nuevos protocolos de control de entrada y salida de productos.





Cristian Auad,
gerente de Comercio Dimeiggs

“Han sido tiempos vertiginosos, donde cada día hay que reinventarse, ser creativos y resilientes. Este equipo cuenta con todas estas habilidades, eso es un hecho”.



Claudio Cortés,
gerente de Canal Retail Dimeiggs

“Ha sido un año tremendamente complejo, no solo por la pandemia, sino también por las nuevas formas de operar. Sin embargo, el equipo Dimeiggs tiene un temple característico que nos ha permitido sortear todas las dificultades ¡y siempre pensar en ir por más!”.



Jorge Bahamondes,
gerente de Capital Humano y E-Commerce Dimeiggs

“Estoy muy orgulloso del compromiso y trabajo de nuestros colaboradores. Es clave en todo lo que hemos vivido durante estos últimos años”.



Paola Mena,
jefa de Compras Internacionales Dimeiggs

“El año 2021 fue desafiante a nivel internacional, con mucha incertidumbre y volatilidad en el transporte marítimo. Eso nos obligó a repensar el negocio, tanto en la planificación interna como en la búsqueda de nuevas alternativas de sourcing, principalmente en la región. Hoy estamos sin duda mucho más preparados para enfrentar los vaivenes internacionales asegurando el surtido y calidad al que están acostumbrados nuestros clientes”.

“

**En un ciclo de acontecimientos
difíciles hemos sabido mantener
el coraje y resurgir.**

**Volvemos a construir con
convencimiento, conectados con
nuestro propósito y entregando
las herramientas para potenciar a
nuestras personas**

”

