



Informe de Sostenibilidad 2021

Reuse

Índice

01

Acerca de este informe / 04

Análisis de Materialidad

Grupos de interés consultados

Lista de temas materiales definitivos

02

Quiénes somos / 08

03

Gobernanza / 11

Ética y transparencia

Código de Ética

Canal de denuncias

Calidad y seguridad del producto

Abastecimiento de productos, embalaje y marketing

Criterios de selección de proveedores y subcontratistas

04

Trabajadores / 20

Diversidad e inclusión de la fuerza laboral

05

Comunidad / 24

Prácticas laborales y Derechos Humanos

Manual de Recursos Humanos

Índice

06

Medioambiente / 28

Gestión de la energía en el comercio minorista y la distribución

07

Clientes / 30

Satisfacción de clientes

Privacidad y seguridad de los datos

Política de privacidad

01

Acerca de Este Informe

La definición del contenido de este informe se ha efectuado en base a la incorporación de nuestros temas materiales junto con información general de la empresa, con el propósito de colaborar a la descripción de nuestra organización. Entendemos que los temas materiales identificados son suficientes para reflejar los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de nuestras operaciones y que a su vez le permitirán a los grupos de interés realizar una evaluación correcta de nuestro desempeño. Asimismo, sabemos que siempre habrá espacio para mejorar y profundizar la información disponible sobre nuestros impactos en este informe, optimizaciones que realizaremos año tras año.

Por cualquier consulta respecto de este reporte puede contactarnos a:
jtulloa@reuse.cl

Este documento fue elaborado y diseñado por Proyecta Impacto y los resultados corresponden a la empresa Reuse.

Análisis de Materialidad

Tenemos conocimiento que como empresa contamos con numerosos temas sobre los que podríamos proporcionar información, no obstante, sabemos que algunos de ellos son más relevantes que otros por estar relacionados con diversos impactos ambientales, sociales y económicos tanto positivos como negativos. Los temas materiales incluidos en este reporte han sido delimitados por medio de un análisis de materialidad que nos ha permitido establecer la relevancia de los temas y priorizar aquellos sobre los que debemos presentar información.

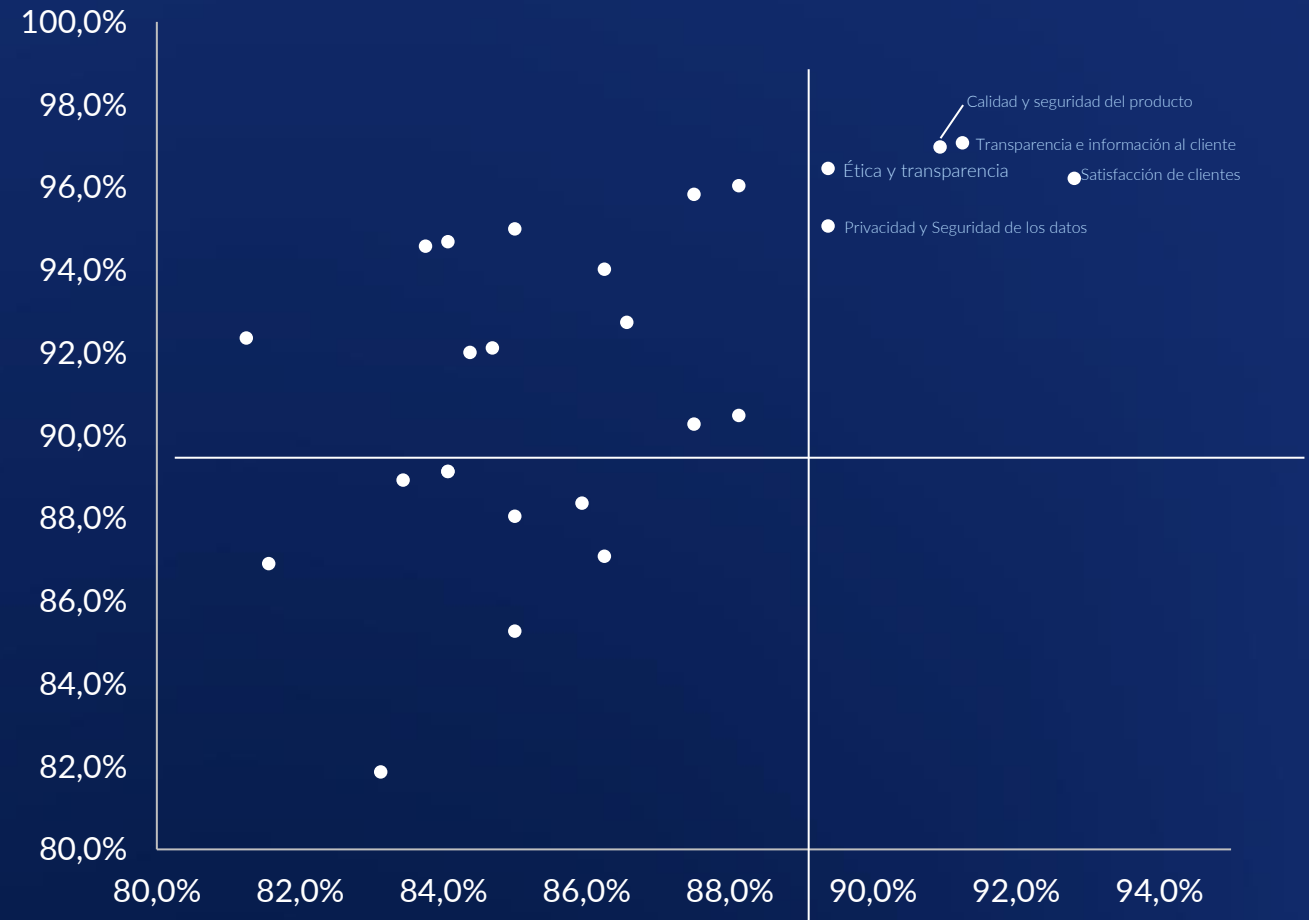
Este análisis de materialidad se constituye de tres etapas:

1. Conformación de una extensa lista de temas materiales producida a partir de un estudio de benchmarking de las empresas más relevantes en nuestra industria y que contiene además otros temas relevantes para nosotros como empresa.
2. Una consulta a nuestros stakeholders para conseguir una priorización de dichos temas elaborada de forma colaborativa entre distintas personas.
3. La incorporación de los temas propuestos por SASB, para la industria electrónica e informática.

Matriz de materialidad

Grupos de interés consultados

- Proveedores
- Trabajadores
- Clientes
- Asociaciones de la Comunidad
- Socios



Lista de temas materiales definitivos

- Ética y transparencia
- Calidad y seguridad del producto
- Abastecimiento de productos, embalaje y marketing
- Diversidad e inclusión de la fuerza laboral
- Prácticas Laborales y Derechos humanos
- Gestión de la energía en el comercio minorista y la distribución
- Satisfacción de clientes
- Privacidad y seguridad de los datos
- Transparencia en la información para los clientes

02

Quienes somos

Quienes somos

Somos una empresa dedicada a importar, comercializar y distribuir tecnología reacondicionada, principalmente computadores y smartphones, a precios más accesibles manteniendo la calidad del producto. Nuestro propósito es poner a disponibilidad en el mercado el acceso a tecnología reacondicionada, y al mismo tiempo incentivar en las personas una conducta de consumo amigable con el medioambiente.

Contamos con un modelo de negocio basado en la economía circular, es decir, le damos una nueva vida útil a equipos tecnológicos que han sido retirados del mercado por algún desperfecto o detalle estético, estos son reparados por servicios técnicos autorizados para luego ser vendidos por nosotros en condiciones óptimas.

Por lo tanto, preferir estos equipos no solo significa adquirirlos a un menor precio en buen estado, sino que además ayuda a reducir los desechos tecnológicos que se producen.

Nuestro valores son:

- Responsabilidad
- Transparencia
- Trabajo en equipo
- Actitud positiva
- Mentalidad abierta
- Entusiasmo
- Sustentable
- Espíritu de colaboración
- Amabilidad
- Conciencia ecológica
- Empatía
- Pasión
- Humildad
- Compromiso

Quienes somos

Nuestra empresa está conformada por:

- Gerencia General.
- Jefatura de bodega.
- Jefatura de Servicio al cliente.
- Operario/a de Bodega.
- Ejecutivo/a Servicio al Cliente.
- Gerencia de Finanzas, Operaciones y RRHH.
- Gerencia comercial y marketing.
- Subgerente de operaciones.
- Jefatura de marketing.
- Category Manager
- Community manager.
- Jefatura de local.
- Asistente contable.
- Key Account Manager Telefonía y computación.
- Diseñador/a Gráfico/a.
- Gerencia de informática

03

Gobernanza/ Negocio

- [Ética y transparencia](#)
- [Código de Ética](#)
- [Canal de denuncias](#)
- [Calidad y seguridad del producto](#)
- [Abastecimiento de productos, embalaje y marketing](#)
- [Criterios de selección de proveedores y subcontratistas](#)

Ética y transparencia

Creemos que es fundamental resguardar la integridad, la ética y la transparencia en las conductas y los negocios, ya que estos valores nos permiten desarrollar nuestras operaciones de la mejor manera posible, entregando una grata experiencia tanto a los colaboradores como a los clientes. Por esta razón hemos establecido algunos mecanismos para gestionar los temas relacionados a esta área.

Código de ética

El código de ética determina el modelo de comportamiento que se espera de cada uno de los colaboradores que forman parte de nuestra organización, fijando las pautas básicas a seguir en el desempeño de sus funciones. Por un lado se compone por lo que de manera interna consideramos son buenas prácticas, y al mismo tiempo está en línea con las leyes y decretos vigentes de cada uno de los países en donde operamos. Entre las normas establecidas se encuentran:

- Actuar con integridad, responsabilidad e impedir toda forma de corrupción, cohecho, extorsión y soborno.
- Promover la prudencia y el autocuidado en materia de seguridad y salud ocupacional.
- No consumir alcohol ni drogas ilícitas en las dependencias de la organización
- Respetar en todo momento la legislación vigente de cada uno de los países en donde operamos.
- Evitar toda situación que constituya o pueda constituir un conflicto de intereses.
- Proteger los bienes de la organización, que solo pueden ser utilizados para el desarrollo de las actividades laborales.

Canal de denuncias

Contamos con un procedimiento de denuncias habilitado para todos los colaboradores, contratistas, subcontratistas, clientes, proveedores, accionistas y cualquier persona que se relacione con nosotros. El mecanismo consiste en un formulario completamente anónimo y confidencial, cuyo único objetivo es reportar cualquier queja, preocupación o actividad indebida que atente contra la políticas internas de la organización o la legislación del país, ya sea a manos de personal interno o externo. Estas denuncias son revisadas por el comité de ética una vez recibidas.

Las causas para levantar una denuncia son:

- Alteración de registros, reportes o documentos de la compañía
- Apropiación, abuso o mal uso de los activos de la empresa
- Discriminación, abuso, acoso u hostigamiento laboral
- Acoso sexual
- Incumplimiento al Código de Ética
- Temas relacionados a Recursos Humanos
- Consumo, compra o venta de alcohol o drogas
- Salud, seguridad y medioambiente
- Lavado de activos

Canal de denuncias

- Receptación
- Negociaciones fraudulentas
- Corrupción entre privados
- Competencia desleal
- Cohecho a funcionario público
- Ley 20.393 de responsabilidad penal de las personas jurídicas
- Condición de trabajo forzoso no remunerado
- Trabajo Infantil
- Otro

Como empresa nos comprometemos a dar el debido seguimiento a cada una de ellas, investigando en detalle para tomar las acciones correspondientes a cada caso, y, al mismo tiempo, nos comprometemos a resguardar en todo momento la confidencialidad de los denunciantes y el origen de cualquier alerta levantada de buena fe.

El encargado de gestionar y procurar que estas materias se cumplan de acuerdo a lo establecido es el Comité de ética.

Calidad y seguridad del producto

Sabemos que la calidad de los productos es fundamental en nuestra industria porque está directamente relacionado con la satisfacción de nuestros clientes. Por eso, con el objetivo de garantizar la calidad y seguridad de nuestros equipos todos nuestros proveedores tienen certificados R2 internacional que demuestran su compromiso con las prácticas y métodos de reciclaje responsables con el medio ambiente. Cuando recibimos productos de terceros realizamos un testeo utilizando un software específico para esta tarea e inspeccionamos los equipos de manera física con distintas herramientas tecnológicas de acuerdo con nuestro protocolo de verificación. Además evaluamos los productos de acuerdo con su procedencia, por ejemplo verificando el IMEI de teléfonos móviles.

En caso que un equipo no apruebe el proceso y sea irreparable lo devolvemos al proveedor o acordamos encargarnos de la reparación nosotros mismos.

También todos nuestros equipos reacondicionados cuentan con una garantía voluntaria de 12 meses para fallas de funcionamiento. Si corresponde a fábrica, se realiza la reparación sin costo. Si no es posible reparar, hacemos el cambio de equipo.

100% de nuestros productos son revisados para garantizar la máxima calidad y seguridad de los equipos

Abastecimiento de productos, embalaje y marketing

Estamos comprometidos con el cumplimiento de todas las leyes, reglas y regulaciones locales, así como con un desarrollo sostenible mediante la promoción de la protección del medio ambiente, el respeto por las y los trabajadores, y el apoyo a las comunidades de nuestro entorno.

Al mismo tiempo nos comprometemos a establecer relaciones duraderas con nuestros proveedores y servicios tercerizados, siempre basadas en la transparencia, cooperación, cumplimiento de objetivos y la colaboración en planes de mejora continua en torno al desempeño. Por este motivo, estamos en la búsqueda continua de establecer relaciones comerciales con organizaciones cuyos compromisos sintonicen con los nuestros, con la misma integridad e interés en materia social y ambiental.

Criterio de selección de proveedores

Nuestros proveedores y servicios tercerizados son seleccionados de acuerdo con criterios establecidos por la empresa. Sin embargo, ante igualdad de condiciones se preferirá aquel que posea prácticas que excedan los requisitos normativos y que generen un impacto de tipo social y/o medioambiental positivo para nuestra sociedad. Por ejemplo, que entreguen distintos beneficios a sus trabajadores, como respetar un pago de remuneraciones según los parámetros de la industria, días libres, flexibilidad horaria, compensaciones, que potencien las oportunidades de desarrollo profesional a través de formación interna y/o externa para impulsar talento dentro de su empresa, entre otros.

Algunos criterios positivos de selección son Certificaciones otorgadas por organismos independientes que acrediten un buen desempeño social y/o ambiental, tales como Certificación B, Giro Limpio, FSC o PEFC, Great Place to Work, Rainforest Alliance, normas ISO 14.001 o ISO 9001, normas BRC, HACCP, entre otras.

Publicidad y marketing ético

Nuestra política de Publicidad y marketing ético garantiza que la publicidad dirigida al público general u objetivo nunca discriminará ni menospreciará a ningún segmento de la población, entregará información verídica aprobada por las áreas correspondientes de la organización, y cumplirá la legislación vigente del país relacionada al tema.

04

Trabajadores

- Diversidad e inclusión de la fuerza laboral

Diversidad e inclusión de la fuerza laboral

Creemos que las distintas experiencias y perspectivas de las personas son un aporte crucial a la creatividad y productividad de nuestra organización, por este motivo nuestro objetivo es garantizar la igualdad de oportunidades a toda persona capacitada para el trabajo sin importar su origen, género, edad, raza, religión o estado socioeconómico. Y se prohíbe de manera estricta cualquier forma de discriminación, acoso, maltrato, hostigamiento, segregación o violencia entre y hacia los colaboradores, sin importar el cargo o labor que desempeñen en la empresa.

Nuestros principales propósitos son:

- Guiar los comportamientos de todo el personal generando un cambio cultural en la empresa, logrando una organización fuerte, justa y sostenible
- Promover el respeto a los derechos humanos
- Tratos y oportunidades con equidad de género(ODS 5)
- Reducción de la desigualdad de género en nuestros grupos de interés
- Promover oportunidades que logren conciliar la vida profesional y personal.
- Potenciar el desarrollo organizacional, profesional y personal.
- Impulsar la innovación, operación, crecimiento sostenible económico y las metas empresariales
- Mejorar la productividad laboral

Política de inclusión, diversidad y no discriminación

La política de inclusión, diversidad y no discriminación (PIDND) se orienta en su definición en la Ley chilena N°20.609 de 2012, que establece medidas contra la discriminación y en su sistema de gestión, en la Norma Chilena NCh 3267:2012 sobre inclusión de personas en situación de discapacidad y resguardar la igualdad salarial entre hombres y mujeres por trabajo de igual valor, la Norma Chilena NCh 3262, sobre sistema de gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal y en los 7 principios WEPs - Principios para el Empoderamiento Económico de las Mujeres, creado por ONU Mujeres en alianza con Pacto Global de las Naciones Unidas.

Esta política está dirigida a todos los colaboradores de la empresa, especialmente a aquellos definidos en la Ley N°20.609 art. 2 de No Discriminación, aplicando a la compañía las mismas categorías de exclusión descritas por ley: raza o etnia, la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o situación de discapacidad

Tabla 1.- GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados

	Hombre	Mujer	<30 años	30-50 años	>50 años
Directorio	3	0	2	0	0
Gerencia	2	0	2	0	0
Jefatura	2	1	0	0	0
Ejecutivos	5	1	2	3	1
No ejecutivos	9	9	8	9	1

05

Comunidad

- [Prácticas Laborales y Derechos Humanos](#)
- [Manual de Recursos Humanos](#)

Prácticas laborales y derechos humanos

Uno de nuestros objetivos es brindar oportunidades para un trabajo decente, de calidad, que apunte al progreso tanto de la persona como de la organización, por eso nuestras prácticas laborales contemplan alcanzar la innovación y la mejora del desarrollo de las operaciones a través de la gestión del recurso humano, promoviendo el aprendizaje, capacitación y creatividad.

Manual de recursos humanos

El Manual de Recursos Humanos, se ha diseñado como una guía instructiva que permite a los colaboradores obtener información suficiente, clara y necesaria acerca de lo que requiere la empresa, sus deberes y responsabilidades laborales. Está enfocado en satisfacer las necesidades tanto de la organización como de los trabajadores, y contiene las siguientes políticas:

- Política de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal
- Política de Evaluación de Desempeño
- Política de Permisos Laborales
- Política de Beneficios y Servicio de Bienestar
- Política de Capacitaciones
- Política de Practicantes

El área de Administración y Finanzas se encarga de gestionar y monitorear que todas estas políticas y procedimientos se cumplan de acuerdo a lo establecido en cada una de ellas.

Tabla 1.- GRI 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

	<30 años	Entre 30 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 y 70 años	Mayores a 70 años
Hombres	4	3	2	1		
Mujeres	4	2	2			

En cuanto a salud y seguridad contamos con la cobertura por incapacidad obligatoria de Mutual, mientras que en el área de beneficios nos adherimos al sistema de jubilación y permiso parental que establece la ley. Para el 2022 nos comprometemos a adherirnos a una caja de compensación para mejorar nuestros beneficios.

06

Medioambiente

- Gestión de la energía en el comercio minorista y la distribución

Gestión de la energía en el comercio minorista y la distribución

Estamos comprometidos con adoptar medidas urgentes que nos permitan aportar de manera positiva a la lucha contra el cambio climático, modificando nuestros hábitos y sensibilizando a las personas hacia un consumo más sostenible.

En este sentido, la gestión de la energía tiene gran relevancia en nuestras operaciones, ya que es el conjunto de acciones y procesos que nos permiten optimizar y racionar nuestro consumo energético, siendo un mecanismo eficiente no solo para reducir costos de producción, sino que también para reducir la emisión de los gases de efecto invernadero (GEI).

Unas de nuestras decisiones para avanzar en estos objetivos es trabajar durante el día, con el fin de aprovechar la luz solar natural para disminuir nuestro consumo eléctrico.

Durante el 2021 nuestro consumo de energía fue de:

- **2600 kwh en Bodega**
- **2820 kwh en Local**

07

Cientes

- [Satisfacción de clientes](#)
- [Privacidad y seguridad de los datos](#)
- [Política de privacidad](#)

Satisfacción de clientes

La satisfacción de los clientes se puede definir como la manera en que la empresa complace o supera las necesidades del consumidor con sus productos o servicios, para otorgar una grata experiencia al cliente, con el propósito de mejorar su percepción en el mercado. Para nosotros garantizar la satisfacción de los clientes es de suma importancia, por eso brindamos un servicio de excelencia previo a la compra, enfocado a resolver todas las preguntas.

Algunas de las herramientas que utilizamos para esto es habilitar un chat para resolver dudas en nuestra página web y contar con un community manager quien se encarga de responder todas las consultas que se realizan a través de nuestras redes sociales.

Además, todos nuestros productos son despachados con seguro de envío incluido y, una vez que nuestro cliente recibe su equipo, realizamos una evaluación del servicio post venta con la intención de rescatar el mayor feedback posible para mantener y potenciar nuestras buenas prácticas y mejorar aquellas que se pueden trabajar.

Privacidad y seguridad de los datos

Uno de nuestros principales temas de importancia es la privacidad y seguridad de los datos, en donde es fundamental cumplir con toda la normativa aplicable. Para ello utilizamos los estándares de la industria en materia de protección de la confidencialidad de la información personal, incluyendo, entre otras medidas, cortafuegos (firewalls) y Secure Socket Layers (SSL). Al mismo tiempo consideramos que los datos de los usuarios son un activo que debe ser protegido de cualquier pérdida o acceso no autorizado, por eso contamos con la siguiente política:

Política de privacidad

Esta Política de Privacidad describe la información que recogemos sobre nuestros usuarios y visitantes, así como lo que podemos hacer con dicha información. Es detallada porque es importante que todos quienes se relacionan de una u otra manera con nuestro sitio web puedan conocer nuestras prácticas, y que una vez que se registran están dando su autorización para que utilicemos su información personal de acuerdo a lo que estipula esta política.

Siempre trataremos los datos de los usuarios de manera adecuada, adoptando las medidas de seguridad apropiadas para impedir el acceso, la revelación, alteración o destrucción no autorizados de los datos.

Transparencia en la información para los clientes

La transparencia en la información para los clientes es el procedimiento en el cual se le proporciona al cliente toda la información, tanto positiva como negativa, de sus productos y/o servicios, con el fin de hacer un proceso de ventas bien informado, como también tener al tanto a los clientes de toda la información relevante de un producto o servicio, informando tanto las ventajas/beneficios y costes/riesgos del mismo.

Por consiguiente, en la empresa el área de marketing es la encargada de anular suscripciones y mails. Asimismo nos preocupamos de garantizar un estándar de calidad a los clientes, de informar incluso hasta los detalles estéticos menores que pueda tener el producto, por ello procuramos informar que todos nuestros productos tienen una condición de batería sobre el 80% de vida útil.

