

falabella.

Comunicación del Progreso 2015



Comunicación del Progreso 2015

falabella.

1	Tabla de contenido	
3	<i>Declaración de continuidad del apoyo al Pacto Global</i>	3
4	<i>Perfil de Falabella</i>	4
5	<i>Sustentabilidad, Diálogo y Transparencia</i>	6
5.1	Alianzas	7
5.2	Política de Sustentabilidad	7
6	<i>Gobierno y Ética</i>	9
7	<i>Derechos humanos</i>	11
7.1	Nuestro compromiso	11
7.2	Instruimos buenas prácticas	12
7.3	Nuestros Proveedores	12
7.3.1	<i>Social compliance Falabella</i>	12
7.3.2	<i>Integración a Sedex</i>	14
7.3.3	<i>Visita a plantas de proveedores</i>	14
8	<i>Compromiso con la Comunidad</i>	15
8.1	Nuestro compromiso	15
8.2	Nuestra política de Inversión Social	15
8.3	Principios	15
8.4	Participación Activa en la Comunidad	16
8.5	Comités Solidarios	16
8.6	Voluntariado Corporativo	16
8.6.1	<i>Programa Haciendo Escuela</i>	17
8.6.2	<i>Jornadas de perfeccionamiento docente</i>	17
8.6.3	<i>Aulas Digitales Móviles</i>	18
8.6.4	<i>Proyectos junto a Fundación Leer</i>	18
8.6.5	<i>“El Juego del Ahorro”</i>	18
8.6.6	<i>Maratón Nacional de Lectura</i>	18
8.6.7	<i>Fábrica de juguetes</i>	19
8.6.8	<i>Cajas Navideñas</i>	19
8.7	Programa Inclusión Social	19
9	<i>Nuestros Trabajadores</i>	20
9.1	Nuestro compromiso	20
10	<i>Compromiso con el Medioambiente</i>	24
10.1	Nuestro compromiso	24
10.2	Concientización Ambiental	25
10.2.1	<i>Eficiencia energética</i>	26
10.2.2	<i>Materiales, residuos y reciclaje</i>	26
11	<i>ANTICORRUPCIÓN</i>	26

2 Declaración de continuidad del apoyo al Pacto Global

H.E. Ban Ki-moon
Secretario General
Naciones Unidas
New York, NY 10017
USA

Estimado Sr. Secretario General,

Tengo el agrado de dirigirme a usted con el fin de declarar la continuidad al apoyo de **FALABELLA** a los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, al Medio Ambiente y a la lucha contra la corrupción.

FALABELLA expresa en forma escrita y explícita su decisión de seguir apoyando y fomentando los principios del Pacto Mundial en nuestra esfera de influencia. Se compromete también a incluir sus principios en el ejercicio diario laboral, su estrategia, su cultura y cada una de las acciones de la compañía.

A continuación presentamos la Comunicación del Progreso Anual con el propósito de comunicarlo a las partes interesadas y fortalecer así los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas.

Atentamente,



PABLO ARDANAZ
Gerente General

3 Perfil de Falabella

Misión

Enriquecer la vida de nuestros clientes, a través de una experiencia actual innovadora y cercana; junto con el desarrollo de nuestros colaboradores.

Visión

Ser la marca más querida de las mujeres.

Valores

1. Vocación de Servicio:

Entregamos el mejor servicio a nuestros clientes y buscamos superar sus expectativas.

2. Compromiso:

Sentimos como propio lo que sucede en nuestra empresa.

3. Honestidad:

Sinceridad es nuestro sello distintivo en todas las acciones.

4. Iniciativa:

Aportamos con ideas propias e innovamos constantemente.

5. Trabajo en equipo:

Los resultados son fruto de nuestro esfuerzo en conjunto.

6. Respeto:

Mantenemos una actitud permanente de respeto a colegas, colaboradores, proveedores y clientes.

Falabella es una de las compañías más grandes y consolidadas de América Latina. Desarrolla su actividad comercial a través de varias áreas de negocio, siendo las principales la Tienda por Departamentos, Mejoramiento y Construcción del Hogar, Compañía de financiamiento comercial CMR, Banco, Viajes y Seguros Falabella. Falabella es hoy día la Tienda por Departamentos más importante de Sudamérica, con más de 65.000 colaboradores en toda la región.

¿QUÉ HACEMOS?

Comercializamos una amplia variedad de productos para uso personal y del hogar, tanto de marcas internacionales como propias. Para ello, las clasificamos en diversas categorías, como vestuario y calzado para mujeres, hombres y niños; artículos de belleza y cuidado personal; artículos e implementos deportivos y de recreación; juguetes, útiles escolares y regalos; artículos electrónicos y electrodomésticos; muebles, cortinas, alfombras; productos textiles para el hogar; artículos de decoración, menaje y utensilios de cocina y comedor; y productos alimenticios y bebidas.

Nuestra Historia

Nuestra empresa nace en 1889, cuando Salvatore Falabella abre la primera gran sastrería en Chile. Años más tarde, con la incorporación de Alberto Solari, la Tienda se fortalece aún más al introducir nuevos productos relacionados con el vestuario y el hogar, convirtiéndose así en una Tienda por Departamentos y ampliando su cobertura con nuevos puntos de venta. En la década del 60, Falabella inicia su etapa de expansión tanto en Santiago de Chile como en otras regiones de ese país. En la década de los 90, Falabella inicia su proceso de internacionalización, extendiendo su operación en Argentina, Perú y, años más tarde, en Colombia.

Nuestras tiendas en la Región

14 millones de clientes
31.139 colaboradores
103 Tiendas en la región

	Tiendas
Chile	45
Colombia	20
Perú	27
Argentina	11

La presencia de Falabella en Chile, Argentina, Perú y Colombia demuestra la efectividad de los planes expansivos y la posición en el mercado de la Compañía en Sudamérica.

NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Como parte de nuestra oferta de valor, buscamos entregar exclusividad y calidad a nuestros clientes a través de un mix de marcas y productos que satisfaga los segmentos más relevantes en cuanto a estilos de vida y rangos de precio.

4 Sustentabilidad, Diálogo y Transparencia

El negocio de Falabella se desarrolla sobre tres ejes estratégicos, donde el actuar ético y transparente es la columna vertebral y debe primar en todos los niveles, actividades y decisiones de nuestra Empresa.

CRECIMIENTO

Consolidar la posición de la empresa. Ampliar la capacidad de atender a clientes en la región. Ofrecer nuevas marcas y productos a través de distintos canales.

RENTABILIDAD

Aumentar la eficiencia y productividad en las distintas etapas del negocio. Identificar y capturar las sinergias de la operación. Generar valor para nuestros accionistas.

SOSTENIBILIDAD

Ser respetados y valorados por nuestros grupos de interés. Alinear el negocio con una gestión socialmente responsable, basada en la ética y la transparencia. Mitigar nuestros impactos en el medioambiente.

Nuestros Compromisos

- Actuar guiados por la Ética y la Transparencia
- Poner al Cliente en el centro de las decisiones
- Contribuir al desarrollo integral de nuestros Trabajadores
- Fortalecer la relación con Proveedores de una manera socialmente responsable

- Mitigar nuestros impactos en el Medioambiente

4.1 Alianzas

Formamos alianzas con distintas instituciones nacionales e internacionales, con las cuales tenemos intereses y objetivos comunes, y que nos ayudan en nuestro camino hacia la sostenibilidad.

Pacto Global de las Naciones Unidas. En 2013 y 2015 en Chile y en Argentina, respectivamente, adherimos al Pacto Global, comprometiéndonos a difundir y cumplir los 10 principios fundamentales de las Naciones Unidas en temas de sostenibilidad a nivel mundial.

Sedex. La mayor plataforma mundial en temas de Responsabilidad Social en la cadena de valor. Apoya a las compañías para alcanzar estándares éticos, laborales, ambientales, de salud y seguridad.

Green building Council (Chile, Perú y Colombia) Formamos parte del World Green Building Council, organismo que promueve el desarrollo y la construcción sustentable, y que nos apoya en la certificación de nuestras tiendas verdes. Actualmente presidimos los directorios de Chile y Perú.

Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial (IARSE). Promueve la colaboración entre las empresas que han decidido hacer de su conducta responsable un valor.

Cámara Argentina de Comercio – CAC: La cámara se ha convertido en una institución Central Empresaria Confederal con socios institucionales que participa de forma muy activa en organismos empresarios interamericanos e internacionales.

Cámara de Comercio Electrónico - CACE: La cámara tiene como objetivo lograr que la Economía Digital se constituya en una eficaz herramienta para el desarrollo social y económico de la República Argentina y sus economías regionales.

4.2 Política de Sustentabilidad

El grupo lleva a cabo su Política de Sustentabilidad según las orientaciones de la norma ISO 26000 y el Pacto Global de Naciones Unidas. La empresa busca lograr un desarrollo sustentable, gestionando transversal y sistemáticamente las dimensiones económica, social y medioambiental.

Trabajamos por ofrecer un espacio de desarrollo profesional, de relaciones transparentes con los colaboradores, de respeto a la libertad sindical y donde el diálogo es un mecanismo esencial de relacionamiento; con participación y estilos de liderazgo modernos, enfatizando el desarrollo y aprendizaje constante, el bienestar integral, cuidado y seguridad de nuestros trabajadores, el respeto a la dignidad de las personas, la diversidad y fomentar un sano orgullo de pertenecer a Falabella-

Medioambiente

Trabajamos por un desarrollo sustentable, por lo que procuramos disminuir los impactos medioambientales buscando el uso eficiente de los recursos en toda nuestra operación. Fomentamos la toma de conciencia y el ejercicio de prácticas de cuidado ambiental en nuestra organización, clientes y comunidad.

Gobierno Corporativo y Ética Empresarial

Velamos por un comportamiento ético y transparente y por el cumplimiento normativo en nuestro desempeño económico, social y medioambiental, rigiéndonos por nuestro Código de Ética.

Compromiso con la Comunidad

Procuramos que nuestra actividad beneficie también a las comunidades donde estamos presentes, ampliando a sectores de menores ingresos el acceso a productos y servicios, permitiéndoles mejorar efectivamente su calidad de vida; generando ofertas innovadoras; ofreciendo capacitaciones a clientes y a la comunidad; potenciando la participación de nuestros trabajadores en voluntariado corporativo y fortaleciendo estrechando alianzas con instituciones con las que compartimos intereses y objetivos comunes.

Comercio y Marketing Responsable

Ponemos al cliente en el centro de nuestro quehacer, asegurando la disponibilidad, la calidad y la seguridad de nuestros productos; respetando sus derechos y atendiendo sus expectativas; cumpliendo nuestras promesas; aplicando políticas comerciales justas y transparentes; compartiendo información clara y completa y con la mejor experiencia en servicio.

Aprovisionamiento Responsable

Tratamos a nuestros proveedores de manera transparente y justa, desarrollamos relaciones de largo plazo, como socios estratégicos de nuestra cadena de valor, realizando acciones que valoren, transfieran y prioricen la responsabilidad de nuestras empresas proveedoras en lo relativo a los aspectos económicos, sociales y ambientales, bajo un modelo de relación que contribuya al éxito del negocio común.

Nuestros Grupos de Interés

Para nosotros es importante la congruencia entre lo que se dice y lo que se hace, y se alienta desde los valores a ser honestos e íntegros con los colaboradores, los clientes, los

canales de diálogo, para fomentar esta transparencia y poder escuchar las opiniones de nuestros grupos de interés. Trabajamos para que la comunicación efectiva sea una de nuestras prácticas más ejercitadas.

Dentro de una gran diversidad de actividades que fomentan el diálogo permanente entre los distintos niveles y gerencias de la organización, como también con distintos grupos de interés, enumeramos las siguientes:

- ✓ *Política de Puertas Abiertas*
- ✓ *Reuniones Bimestrales*
- ✓ *Reuniones Matinales*
- ✓ *Reuniones Semanales de Jefaturas*
- ✓ *Cartelera*
- ✓ *Reuniones de Confianza*
- ✓ *Reuniones de Inducción y Seguimiento*
- ✓ *Buzón de Sugerencias*
- ✓ *Visita a las plantas de los proveedores*
- ✓ *Página web*
- ✓ *Redes sociales*
- ✓ *Servicio de atención al cliente*

5 **Gobierno y Ética**

Gobierno Corporativo

La estructura de gobierno es ejercida por un grupo de gerentes, que abarcan todas las áreas funcionales de la organización bajo la dirección del Gerente General. Entre sus deberes y atribuciones, se destacan las funciones de ejercer la administración y, a través de informes elaborados por las diferentes áreas, supervisan el desempeño económico, ambiental y social de la organización.

Cuatro de estas Gerencias son corporativas, esto es que brindan servicio a todas las empresas del Grupo Falabella (Falabella, Sodimac Argentina y Uruguay, CMR, Seguros y Viajes Falabella):

- ✓ **Gerencia Corporativa de Auditoría.**
- ✓ **Gerencia Corporativa de Sistemas.**
- ✓ **Gerencia Corporativa de Recursos Humanos.**
- ✓ **Gerencia Corporativa de Administración y Finanzas.**

El resto de las 8 Gerencias son:

- ✓ **Negocios:** Gestiona la compra de todos los productos que se comercializan tanto en las Tiendas como en Falabella.com
- ✓ **Comercial y Operaciones:** Se encarga de liderar la operatoria de las Tiendas, así como de gestionar la estrategia y planificación de negocios y objetivos

satisfacción del cliente, a través de la gestión de la calidad del servicio al cliente.

- ✓ **División Venta a Distancia:** Se encarga de gestionar la comercialización de los productos de Falabella a través de los canales de venta a distancia: Sitio Web y Venta telefónica.
- ✓ **Administración de Mercadería:** Gestiona la logística de la mercadería asegurando el abastecimiento y surtido de las Tiendas.
- ✓ **Servicios al Cliente:** Se encarga de asegurar excelencia en la atención a los clientes Falabella, gestionando mejoras y resolviendo reclamos.
- ✓ **Logística y Distribución:** Se encarga de la logística, almacenamiento y distribución de los productos, recibiendo la mercadería para luego ser distribuida a cada una de las Tiendas.
- ✓ **Desarrollo e Infraestructura:** Su responsabilidad consiste en gestionar proyectos de desarrollo y analizar nuevos negocios para la Compañía.
- ✓ **Store Planning:** Tiene a su cargo el layout de las Tiendas.

Código de Ética

Asumimos un compromiso con la sociedad y con el ambiente, por el impacto que pueden tener nuestras decisiones y actividades; por esto, buscamos desarrollarlas con conducta ética y en forma transparente.

En la búsqueda de este ideal y objetivo común, nuestras acciones y decisiones deben sujetarse a los valores que las inspiran. Nuestro código de ética reúne un conjunto de normas que debemos aplicar en el trabajo, otorgándoles sello y estilo propios a nuestra forma de relacionarnos, y de concebir y hacer negocios. Por ello, aplica a todos los que formamos parte de la Compañía. Nuestro fundamento es construir una organización cada vez más respetuosa de los derechos de cada uno y, siendo conscientes de nuestras responsabilidades, procuramos ser siempre efectivos, otorgando armonía y satisfacción a nuestro equipo. Este entorno nos garantizará mejorar la productividad, la creatividad y la vinculación de los colaboradores con el proyecto que tiene la Compañía.

Las horas de capacitación realizadas en materia de lavado de dinero, libre competencia y defensa del consumidor, son las que se detallan a continuación:

Lavado de dinero	2015
Horas	232
Cantidad de participantes	473

Libre competencia	2015
Horas	232
Cantidad de participantes	473

Canal de denuncias anónimas

Damos especial importancia al cumplimiento de los derechos civiles, laborales y políticos de las personas, y procuramos actuar y desarrollar nuestro negocio de acuerdo con estrictos parámetros éticos. Estimamos que la sostenibilidad de las actividades pasa por instalar y fortalecer los mecanismos que salvaguarden el respeto de los derechos humanos en toda su expresión, de los valores y los principios éticos, y el rechazo a las prácticas de corrupción.

Nuestro canal de denuncias es una herramienta de comunicación segura y confidencial, por medio de la cual los colaboradores pueden realizar denuncias de irregularidades y situaciones externas, que consideren que no están alineadas a la Compañía. Estas denuncias son recibidas por un Comité, conformado por el Gerente General, Auditoría y Recursos Humanos, para asegurar el seguimiento y la respuesta en cada caso.

Los medios habilitados para denunciar a través de RESGUARDA son:

reportes@resguarda.com

www.resguarda.com

0800-999-4636

Capacitaciones en E-learning

Hemos implementado el proyecto *e-learning*, por medio del cual los colaboradores reciben capacitaciones con mayor cobertura, flexibilidad y velocidad. En cada tienda, existen laboratorios de *e-learning* que brindan un espacio donde pueden acceder a su formación dentro del horario laboral. En el caso de los colaboradores de las Oficinas de Apoyo, pueden realizar las capacitaciones desde su propio puesto de trabajo o desde los Laboratorios en Tienda.

En las capacitaciones se tratan temas principalmente relacionados con:

- Código de ética.
- Libre competencia.
- Seguridad en la información.
- Prevención de lavado de dinero.

6 Derechos humanos

6.1 Nuestro compromiso

Estamos comprometidos con el respeto a los derechos y libertades de todas las personas con las que nos relacionamos en el ejercicio de nuestra actividad. Como empresa adherimos a:

- Declaración Universal de Derechos Humanos.

- Pacto Global de las Naciones Unidas y sus 10 principios fundamentales.

En el proceso de inducción a la compañía los nuevos trabajadores reciben información en esta materia:

- Principios y valores para mantener las buenas relaciones dentro de la organización.
- Pautas de comportamiento con los grupos de interés, alineadas con los Derechos Humanos y los de la OIT.
- Legislación laboral que explica lo referente al Acoso Laboral y los mecanismos de prevención y control.

6.2 Instruimos buenas prácticas

Todos los años realizamos una serie de cursos de capacitación en Derechos Humanos para nuestros trabajadores con el objetivo de que conozcan sus características y las prácticas de Falabella para fomentar el respeto a estos principios.

Concepto	2015
Horas	232
Cantidad de participantes	473

6.3 Nuestros Proveedores

Para ser una empresa sostenible es clave que nuestros proveedores trabajen alineados con principios que son trascendentales para nuestra compañía, como el respeto por los derechos humanos. Para establecer relaciones de largo plazo con ellos, nosotros a su vez, debemos ser socios responsables, promover la transparencia y el cumplimiento.

Falabella fue la primera empresa de retail en Sudamérica en formar parte de Sedex, organización que impulsa mejoras en prácticas empresariales en las cadenas de suministro. A diciembre de 2015 nuestros socios estratégicos alcanzaron los 4.602 proveedores (1.206 se producto y 3.396 de servicios)

6.3.1 Social compliance Falabella

Contamos con proveedores de todo el mundo, incluyendo países donde la concientización sobre los derechos humanos, la seguridad y la salud de los trabajadores es todavía incipiente.

Es por ello que desde 2005 trabajamos con un código de conducta, especificado en el contrato con los proveedores, práctica que se perfeccionó y protocolizó en el 2013 con nuestra incorporación a Sedex. Gracias a esta plataforma contamos con información de

los proveedores.

- **Vendor compliance**

Nuestros proveedores tanto nacionales como extranjeros adhieren al protocolo SMETA (Sedex Members Ethical Trade Audits) y aceptan que Falabella realice auditorías a sus fábricas a través de la firma del Vendor Compliance (405 proveedores), código de conducta anexo al contrato.

- **Auditorías a proveedores**

En este período incorporamos también a proveedores locales a este sistema, con la firma del Vendor Compliance y dando inicio a las auditorías.

Conceptos	2015
Proveedores locales auditados	46

Nuestros proveedores asiáticos son auditados desde 2011 y en 2015 llevamos auditados al 94% de los mismos.

Conceptos	2015
Cantidad de proveedores / talleres	264
Proveedores Auditados	14
Valor acumulado	138

Proveedores Pymes

Las Pymes representan para nosotros aliados estratégicos, especialmente aquellos proveedores locales en los distintos países donde tenemos presencia. Con el tiempo hemos ido formalizando nuestro apoyo, facilitando su incorporación a la red Falabella para que puedan comercializar sus productos a través de nuestras tiendas.

Tenemos especial cuidado en mantener relaciones sanas, constructivas y abiertas con nuestros proveedores, ya que es un requisito básico para lograr un alto nivel de satisfacción frente a las crecientes exigencias de los clientes.

En todas nuestras relaciones con los proveedores, y con terceros vinculados a la empresa, tenemos presente:

- 1) La colocación de órdenes de compras, y la celebración de contratos y compromisos con proveedores de bienes y servicios serán de toda imparcialidad, sin favoritismos de ningún tipo, y privilegiarán siempre el interés comercial y patrimonial de nuestra empresa.
- 2) Se establecerán vínculos con proveedores que sean de confianza para la entidad, dispuestos a ceñirse a sus normas de calidad y a actuar conforme con las pautas de

periódicamente a evaluación y comparación, para obtener continuamente mejores condiciones, mayor calidad y mejor servicio.

- 3) Los empleados se abstendrán de participar de reuniones, agasajos u otro tipo de situaciones con proveedores, si es que estas pudiesen comprometer su independencia de juicio, así como el deber de decidir libremente, atendiendo exclusivamente a los intereses de la empresa.
- 4) Las invitaciones a evaluar productos, ofrecidos por proveedores, deberán ser informadas a la gerencia respectiva, con el fin de evitar toda posible presión que comprometa lo indicado en el párrafo anterior.
- 5) Las decisiones comerciales se basarán en el mérito de las ofertas recibidas y, en ningún caso, podrán verse influidas por favores, regalos, invitaciones, préstamos o servicios de cualquier naturaleza, que efectúe alguna persona y organización que realice negocios con nuestra empresa o sea competidor de ella. Debe entenderse que ningún empleado podrá insinuar, solicitar ni pedir obsequios o beneficios, como condición para establecer relaciones comerciales con la empresa.

6.3.2 Integración a Sedex

En 2013, nos incorporamos a Sedex, una organización sin fines de lucro, cuyo objetivo es impulsar mejores prácticas empresariales en todos los aspectos relacionados con la ética y la responsabilidad de las cadenas de suministro. Permitiendo homologar los datos, exigencias y disminuir la diversidad de cuestionarios, certificaciones y auditorías de ética aplicados por las empresas a sus proveedores.

Se trata de una plataforma de alcance mundial, que permite diseñar un programa de abastecimiento responsable a la medida, en colaboración con una amplia gama de herramientas para compartir datos éticos, reducir los riesgos, proteger la reputación corporativa y hacer seguimiento de prácticas y no conformidades en la cadena de abastecimiento.

*Falabella fue la primera empresa de retail en
Sudamérica en formar parte de Sedex.*

6.3.3 Visita a plantas de proveedores

A modo de afianzar la relación con nuestros proveedores, y de capacitar a nuestros colaboradores con respecto a los productos que vendemos en nuestras tiendas, hemos planificado visitas a las fábricas de nuestros principales proveedores, donde los colaboradores tienen la posibilidad de visualizar el proceso completo de fabricación del

plantas, son recibidos por los representantes comerciales y la primera línea de Jefatura y Gerencia, con quienes comparten una charla teórico-técnica. Actualmente, continuamos incrementando esta modalidad de capacitación, que fue muy bien recibida por los equipos de trabajo.

7 Compromiso con la Comunidad

7.1 Nuestro compromiso

Nos interesa involucrar a todos los integrantes del Equipo Falabella en las acciones que emprendemos como Empresa Socialmente Responsable. Como compañía definimos nuestra política de RSE y desarrollamos diversos mecanismos de comunicación para difundir nuestras innovaciones en RSE.

7.2 Nuestra política de Inversión Social

Áreas de influencia

- **Educación**, a través de nuestro programa de inversión social Haciendo Escuela.
- **Inclusión social**, a través de nuestros aportes con la comunidad donde estamos insertos, con nuestros programas de empleo y compras inclusivas, y con apoyo y alianzas con instituciones que trabajen en pos de la misma.
- **Medio Ambiente**, a través de nuestras Tiendas ecológicas y nuestro Programa EPA!, cuyo fin es difundir acciones de cuidado del medio ambiente y concientización.

7.3 Principios

- Impulsar comportamientos que generen valor para todo nuestro grupo de interés: clientes, proveedores, colaboradores y comunidad.
- Minimizar los impactos negativos derivados de las actividades de nuestro negocio, por medio de la concientización y acción del cuidado del medio ambiente a través de diversos programas.
- Invertir y comprometernos en las sociedades en las que estamos insertos mediante el apoyo a iniciativas de la comunidad con foco en educación, e inclusión social de forma sostenible.
- Por medio de nuestro programa Haciendo Escuela, apadrinar instituciones formales en cada Tienda.
- Promover el desarrollo de nuestros colaboradores y su participación activa en actividades relacionadas con la comunidad, como en actividades

7.4 Participación Activa en la Comunidad

Con el compromiso puesto en nuestra comunidad Falabella ha acompañado a distintas instituciones con auspicios, sponsors, y apoyo en diversos eventos. Creemos que nuestra presencia acompaña y apoya estas iniciativas, y nos compromete aun más.

Colaboramos con **Fundación Si** con donaciones en especie que le permiten, entre otras cosas, equipar sus nuevas residencias universitarias en Santiago del Estero.

Colaboramos con la **Fundación Reciduca y Fundación Forge**, quienes acompañan a jóvenes en riesgo de deserción escolar para que finalicen sus estudios secundarios, amplíen sus oportunidades de empleo y promuevan el cuidado ambiental.

7.5 Comités Solidarios

En todas las Tiendas funcionan los “Comités Solidarios”, donde se invita a los colaboradores a participar en forma voluntaria. Con mucho éxito desde su creación, estos Comités se reúnen mensualmente con el fin de proponer y organizar las acciones y programas con nuestra comunidad que realizará la Tienda; lo hacen a través de dinámicas que estimulen la participación y aporte de sus integrantes, como por ejemplo, la lluvia de ideas. Cada Tienda destina todos los meses donaciones a una entidad diferente, que son elegidos en estos Comités.

7.6 Voluntariado Corporativo

En nuestra política de RSE, destacamos la importancia y el valor que da Falabella al voluntariado corporativo. El Equipo de Falabella participa de distintas instancias de voluntariado que son planificadas anualmente por el área de RSE, haciendo partícipe a nuestra gente de los aportes de la Cía. a la sociedad en la que está inserta. Además, estas iniciativas buscan en nuestro grupo de colaboradores el sentimiento de solidaridad. Para su desarrollo, trabajamos en conjunto con diferentes instituciones, tales como: Fundación Si, Fundación Leer, Jardín Santa María del Camino de Boulogne, Fundación Discar y Forge.

Las principales iniciativas en las que participamos son las que se detallaran a continuación:

- Programa Haciendo Escuela, el cual contempló actividades tales “El Juego del Ahorro”.
- Maratón Nacional de Lectura, en conjunto con **Fundación Leer**.
- Junto a **Fundación Si**, la Fábrica de Juguetes, la Fábrica de Útiles, Recorridas Nocturnas v Taller de Cocina.

Boulogne.

- Realización de programas de voluntariado en capacitaciones de “primer empleo”

3.423 horas de voluntariado

7.6.1 Programa Haciendo Escuela

Este proyecto corporativo nos llena de orgullo. Tiene como meta central apadrinar una escuela en cada uno de los lugares donde se encuentra una Tienda Falabella. El apadrinamiento está orientado a mejorar el conocimiento de los alumnos, la infraestructura del colegio y la implementación tecnológica. Es un compromiso integral, donde se invita a los colaboradores de la compañía a ser parte de este gran proyecto.

Este Programa tiene como destinatarios a:

- Estudiantes de escuelas de nivel primario
- Docentes de nivel primario
- Voluntarios de las Tiendas Falabella

Bajo la concepción pedagógica del “aprendizaje significativo”, los contenidos desarrollados procuran presentar situaciones cotidianas y a la vez atractivas para los niños, con el objetivo de que despierten su interés y puedan involucrarse activamente con ellos.

En Falabella apadrinamos a 9 escuelas en todo el país: Mendoza, San Juan, Córdoba, Rosario, Gran Buenos Aires y CABA; estos son algunos datos del 2015:

- **9** escuelas
- **3.500** chicos
- **220** docentes
- Movilizamos más de 1000 colaboradores en acciones de voluntariado

Tienda	Escuela
Unicenter	Escuela 14, Bernardi
Mendoza	Benito Pérez
San Juan	Educación Popular
DOT	Vicente Gallo
TOM	John Kennedy
Rosario	Leandro N. Alem
Córdoba	José Justo de Urquiza
Florida	Escuela 13, Gral San Martín
Avellaneda	Escuela 17, Hipólito Irigoyen

7.6.2 Jornadas de perfeccionamiento docente

Capacitamos a 20 docentes de todas las escuelas apadrinadas, durante 3 días intensos de talleres y seminarios, compartiendo además de conocimiento y experiencias, jornadas de

alegría y solidaridad.

Los temas elegidos en este encuentro fueron:

- Motivación en la lectura de los niños, a través de diversos programas.
- Utilización de la tecnología, con la implementación en la currícula de aulas digitales móviles.
- Educación financiera, con diversos tips, y actividades lúdicas para transmitir a los niños la importancia del ahorro y el consumo responsable.

7.6.3 Aulas Digitales Móviles

Le brindamos la posibilidad a nuestras escuelas de acceder a las nuevas herramientas de educación que facilitan no solamente el aprendizaje sino también el vínculo con el docente.

- Se dono en cada escuela un Aula, que contiene 30 netbooks, un proyector, notebook para docentes, y wi fi incorporado.
- Instalación, Seguimiento y capacitación Técnica y de proyectos.
- Capacitación en el uso (de forma presencial en cada escuela).

7.6.4 Proyectos junto a Fundación Leer

Con el objetivo de promover la lectura y en Alianza con Fundación Leer, trabajamos en diferentes proyectos: Armado de bibliotecas, Capacitación de docentes en técnicas narrativas, jornadas de lectura, y entrega de libros para cada uno de los niños.

7.6.5 “El Juego del Ahorro”

Se donaron a las Escuelas que apadrinamos estos juegos, los cuales trabajan de una forma lúdica la promoción de una conciencia acerca del ahorro, el consumo responsable y la planificación financiera.

Los contenidos desarrollados en educación financiera fueron:

- Herramientas para consumir responsablemente.
- Diferencia entre valor y precio.
- Necesidad y deseo.
- Cómo influye la publicidad.
- Consumo sustentable y respetuoso del ambiente.
- Concepto de ahorro (dinero y recursos naturales).

7.6.6 Maratón Nacional de Lectura

Impulsada por la Gerencia de RSE y junto a nuestros voluntarios (colaboradores de

Leer. Durante ese día, millones de personas en toda la Argentina leen al mismo tiempo junto con los niños para comunicar a la sociedad que leer es bueno para el presente y para el futuro de los chicos.

La consigna es que el día de la Maratón nos dediquemos a leer junto con los chicos y disfrutemos de una jornada de lectura y actividades recreativas. Con esta movilización queremos comunicar a los chicos y a la sociedad en general que leer es una actividad placentera fundamental para la educación, alfabetización y el desarrollo de los niños.

7.6.7 Fábrica de juguetes

Junto a Fundación Si, lanzamos la “Fábrica de Juguetes” para que los colaboradores vivan en familia la experiencia de construir juguetes y donarlos a los chicos con los que la fundación trabaja en todo el país. En las oficinas, se realizaron jornadas en Septiembre y Diciembre de 2015; y en nuestras tiendas, se realizaron durante Junio, Julio y Agosto de 2015.

7.6.7.1 Fábrica de útiles

Bajo la misma modalidad de la “Fábrica de Juguetes” organizamos también junto a Fundación Si, la “Fábrica de Útiles”. Antes del comienzo de las clases los voluntarios construyeron útiles que se donaron a chicos con los que la fundación trabaja en todo el país.

7.6.7.2 Taller de Cocina

En el marco de las Recorridas Nocturnas, realizamos un taller de cocina junto a Fundación Si y nuestros voluntarios, en el cual se prepararon empanadas que se repartieron a las personas en situación de calle.

7.6.7.3 Recorridas nocturnas

Recorridas nocturnas junto a Fundación Sí, en los meses de más frío del año.

7.6.8 Cajas Navideñas

Todos los años promovemos el armado de cajas navideñas por sector para ayudar a familias asignadas especialmente por el Jardín Santa María del Camino de Boulogne. Entregamos a todas las áreas que colaboraron un listado de alimentos sugeridos a incluir, y la información de la familia a la cual ayudarían. Colaboramos con más de 100 familias a quienes les acercamos la cena de Navidad y obsequios para los más pequeños.

7.7 Programa Inclusión Social

Trabajamos la inclusión de personas en situación de vulnerabilidad y con capacidades diferentes para poder brindarles mayores posibilidades de acceso a la educación, salud y empleo, a través de diversas alianzas con Instituciones y Fundaciones.

- **Empleo Directo**

A partir de nuestra alianza de más de 10 años trabajando con *Fundación Discar*, han pasado por nuestras tiendas más de 50 chicos. A fines de 2015 tenemos en Falabella a 29 chicos de la fundación trabajando con nosotros y nuestra meta para 2016 es incluir un chico más por cada una de nuestras tiendas.

- **Becas**

Desde nuestra alianza con la *Fundación Forge* y *Fundación Reciduca* actualmente estamos apadrinando a 40 alumnos para que reciban a contraturno talleres y capacitación especiales durante los últimos 2 años del secundario realizando sus prácticas con nosotros.

En determinadas búsquedas los perfiles son tenidos en cuenta. En la actualidad hay 25 chicos contratados a través de ambas fundaciones. Fundación Forge brinda talleres sobre inserción laboral y Fundación Reciduca sobre formación laboral, educación y cuidado ambiental.

- **Compras Inclusivas**

Buscamos que los obsequios corporativos y a los colaboradores, siempre involucren a algún proveedor sustentable (ya sea Fundaciones u obsequios que fomenten la educación, la vida familiar, etc.). De esta manera desde Falabella promovemos el desarrollo de la industria nacional, y de sectores más vulnerables, que es tenido en cuenta hoy dentro de la política económica del país. Principalmente trabajamos, nuestro programa de compras inclusivas, con Red Activos (empresa social de la ONG La Usina) y Fundación San José Providente.

8 Nuestros Trabajadores

8.1 Nuestro compromiso

Las personas que conforman nuestro equipo son la base para el futuro de Falabella. Su desarrollo es importante para nosotros, por ello invertimos esfuerzos en capacitarlos y en hacer de nuestra empresa el mejor lugar para trabajar, donde puedan crecer tanto en lo profesional como en lo humano.

Nuestra dotación

Somos un equipo internacional, grande, joven, donde predominan las mujeres.

Dotación por sexo y edad

	Menos de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mas de 50 años	Total	Dotación
--	------------------	--------------------	----------------	-------	----------

2015	1.432	1862	83	1.218	2.159	3.337
------	-------	------	----	-------	-------	-------

Dotación por cargo

	Ejecutivos	Profesionales y técnicos	Comercial, operaciones y administrativos
2015	72	534	2.771

Rotación

No obstante la industria de retail se caracteriza por una alta rotación laboral, en los últimos años nuestra tasa se ha mantenido estable.

	2013	2014	2015
Rotación	15,2%	12,1%	12,0%

Igualdad de oportunidades

Nos interesa que nuestros trabajadores se desenvuelvan en un entorno laboral atractivo y desafiante, que los motive para mejorar. En Falabella promovemos la movilidad interna y nos preocupamos de otorgar igualdad de oportunidades a quienes aspiran a crecer dentro de la empresa.

Modelo de gestión de talento

- ATRAER a los mejores profesionales del mercado.
- IDENTIFICAR y retener a quienes muestran compromiso y buenos resultados.
- DESARROLLAR las habilidades de los ejecutivos y colaboradores para que crezcan dentro de la empresa.

Estructura de compensaciones

Nuestra metodología de compensaciones está basada en el método IPE (International Position Evaluation System). Evaluamos y jerarquizamos los distintos puestos de trabajo para definir distintas “bandas” salariales con un sueldo mínimo y un sueldo tope.

Contar con una estructura clara y definida permite:

- Retribuir de manera justa el desempeño de cada persona.
- Mantener nuestra competitividad frente al mercado.
- Velar por el interés de accionistas y clientes.

Relación salario empresa v/s salario mínimo país

	Relación SALARIO MINIMO EMPRESA V/S SALARIO MINIMO
2013	1,95%
2014	1,80%
2015	1,92%

Evaluación de desempeño

Que cada trabajador tenga la oportunidad de ser evaluado apropiadamente es clave. Por medio de las modalidades de Evaluación 360 y 180 (dependiendo de la función del trabajador) se evalúan competencias, tanto transversales como específicas. Cada uno recibe un feedback que le permite identificar sus atributos y aspectos para mejorar su desempeño

Diversidad

Para contar con los mejores talentos en nuestro equipo es necesario que nuestras puertas estén abiertas para todos. La diversidad es una parte integral de nuestra cultura empresarial y está especificada en nuestra política de Recursos Humanos, que otorga igualdad de oportunidades sin ningún tipo de discriminación.

Más de la mitad de nuestros trabajadores son mujeres y contamos con políticas especiales para que complementen sus roles de mujer, mamá y profesional.

Por otra parte, contamos con un programa para inclusión de personas en situación de discapacidad, además estamos incorporando a trabajadores de la tercera edad y buscamos aumentar nuestro porcentaje de trabajadores extranjeros en cada país.

Equidad de género

En Falabella el número de mujeres que se integra a la empresa ha ido en aumento, a tal punto que en 2015 el porcentaje de trabajadoras alcanzó un 65%, versus un 35% de hombres.

Licencia por maternidad

Tenemos altas tasas de reincorporación de nuestras trabajadoras después del período de descanso maternal.

Concepto	2015
Reincorporación	72%

Inclusión de trabajadores con discapacidad

Realizamos un análisis de los diferentes puestos de trabajo, para que los encargados de selección sepan qué cargos se ajustan mejor a los distintos postulantes y así entregar una mejor oportunidad y autonomía al trabajador.

Concepto	2015
Trabajadores con discapacidad	29

Desarrollo de talentos

Capacitamos a todos los trabajadores, sea cual sea su cargo, desde su ingreso a la empresa y a lo largo de su trayectoria. Desarrollar y potenciar sus habilidades

ellos, aumentando su empleabilidad. Nuestra malla de capacitación ofrece una diversa gama de cursos presenciales y de e-learning que enseñan tanto herramientas técnicas como habilidades blandas, para funciones en distintas áreas.

Categoría Laboral	Horas Hombres	Horas Mujeres	Total horas por categoría
Gerente y Sub gerente	780	785	1.565
Profesionales y Administrativos	7.312	4.784	12.096
Otros Colaboradores	11.818	25.342	37.160
Total por género	19.911	30.911	50.822

Bienestar y calidad de vida

Queremos ser el mejor lugar para trabajar, que nuestros colaboradores encuentren en Falabella una empresa que les permita desarrollarse de manera integral, donde puedan conciliar trabajo y familia.

Convenios y beneficios transversales

- Seguros complementarios de salud, vida y dental.
- Convenios con centros de salud y gimnasios.
- Bonos por nacimiento, matrimonio, escolaridad y por fallecimiento de familiar.
- Celebraciones: Cumpleaños, Día de la Madre, Día del Padre, Navidad, entre otros.
- Premio de excelencia académica para trabajadores que estudian.

Clima laboral

Parte importante de cómo velamos por la calidad de vida de nuestros trabajadores es la preocupación por mantener un buen clima laboral y que esto esté plasmado en nuestra cultura organizacional. A través de la participación en el ranking del Great Place to Work Institute, y el feedback que obtenemos de nuestros trabajadores a través de esta encuesta, hemos ido midiendo y gestionando el clima laboral en la empresa.

Año	Ranking
2012	12°
2013	8°
2014	13°
2015	8°

Ranking Great Place to Work Argentina

Salud y seguridad

Tenemos un compromiso con la salud y seguridad de nuestros trabajadores. Tomamos medidas para resguardar su integridad física mediante la prevención de riesgos laborales y la promoción de un entorno saludable.

Dentro de nuestra política de Higiene y Seguridad contemplamos los siguientes cursos de capacitación:

- Primeros auxilios y RCP.
- Manejo manual de carga.
- Uso y manejo de extintores.
- Curso básico de Prevención de Riesgos.

Relaciones laborales

Los trabajadores de Falabella Retail siempre han tenido libertad de asociación. Respetamos y apoyamos este derecho en cada uno de los países donde tenemos operaciones.

El 75,5% de los colaboradores se encuentra cubierto por convenios colectivos.

9 Compromiso con el Medioambiente

9.1 Nuestro compromiso

Sabemos que nuestras actividades pueden generar un impacto en el medioambiente y nos hacemos cargo. Investigar nuevas formas para mitigarlo, a través de mayor eficiencia en el uso de los recursos, implementación de nuevas tecnologías y construcción sustentable, es nuestro compromiso en materia ambiental.

Conducta respetuosa con el medioambiente

En línea con el compromiso del grupo hemos continuado nuestro desarrollo inmobiliario sobre la base de una conducta medioambientalmente sustentable. A nivel región el grupo posee 8 Tiendas con certificación LEED, de las cuales una de ellas se encuentra en Argentina.

La Tienda ubicada en el Shopping Tortugas Open Mall ha recibido la certificación “Silver” del Leadership in Energy & Environmental Design (LEED) por haber sido edificada cumpliendo requisitos de construcción sustentable. Esta certificación, extendida por United States Green Building Council es la primera que se otorga a un edificio comercial interno en Argentina.

La tienda cuenta con unos 10.300 m², fue diseñada y construida siguiendo lineamientos amigables con el medio ambiente. La construcción se llevó a cabo utilizando materiales no contaminantes, como pinturas sin plomo y adhesivos libres de VOC, y su localización fue planeada cercana a los medios públicos de transporte.

Para optimizar la calidad del aire interior se instalaron filtrados especiales y se capitaliza el aire exterior. Para el ahorro de agua se incorporó un sistema que recupera lo condensado de los equipos de aire y de artefactos sanitarios, mientras que con la energía eléctrica se recurre a lámparas de bajo consumo, controles de iluminación interior y de presencia y motores y compresores más eficientes.

Además de las estrategias constructivas, Falabella ideó este proyecto sustentable desde su concepción con decisiones tales como elegir materiales locales a fin de ahorrar en transporte y defender la industria argentina.

Para el resto de las Tiendas se buscan ser el reflejo de nuestra preocupación por el cuidado del medio ambiente buscando constantemente alternativas de reducción en el consumo energético.

PROGRAMA EPA!

Creemos que la generación de una sociedad más justa, inclusiva y equitativa requiere de la creación de valor compartido entre todos. Por ello, desde nuestros inicios, generamos prácticas socialmente responsables, asumiendo un fuerte compromiso con la causa ambiental y el desarrollo de las comunidades de las que somos parte.

En el marco de nuestra Política de Sustentabilidad, invitamos a todos nuestros colaboradores a sumarse al PROGRAMA EPA!

¿Qué es el PROGRAMA EPA!?

Es una iniciativa de concientización ambiental que presenta una guía para que las organizaciones y empresas puedan ahorrar Energía, Papel y Agua.

¿De qué se trata?

EPA! tiene como objetivo promover la adopción de conductas sociales y ambientalmente responsables en el público interno y cadena de valor de las empresas mediante el estímulo de hábitos de ahorro ambiental, que contribuyan a una gestión orientada a la sustentabilidad.

9.2 Concientización Ambiental

Nuestro objetivo de política de Responsabilidad Social Empresaria consiste en concientizar a todos los colaboradores sobre el rol que ocupan como actores sociales, en la tarea de contribuir a que Falabella sea una Compañía reconocida por ser socialmente responsable.

De esta forma, se facilita el cumplimiento de los objetivos estratégicos y el desarrollo sostenible de sus colaboradores, sus clientes y la comunidad donde se inserta. Hemos

colaboradores. Asimismo, procuramos que todos nuestros proveedores conozcan nuestras políticas respecto del cuidado del medio ambiente.

9.2.1 Eficiencia energética

Uno de los aspectos claves donde podemos generar un cambio es haciendo más eficiente nuestro consumo energético. En este sentido, en los últimos años, hemos comenzado a trabajar en un sistema de control centralizado de iluminación y climatización en las tiendas, el cual está generando un impacto positivo en el gasto de energía, permitiéndolos ir reduciendo nuestro consumo por m².

Concepto	2014	2015
Consumo	33.647.200	24.484.198
Superficie total (mt ²)	115.375	115.375
Consumo por mt ²	291,63	212,21

9.2.2 Materiales, residuos y reciclaje

Fomentamos el uso de materiales sustentables, además de la reutilización y disminución de materiales con partículas tóxicas. Promovemos el uso de bolsas reutilizables para nuestros clientes, entre otras iniciativas.

Campaña de reciclado de papel

Como todos los años, llevamos adelante nuestra campaña de reciclado de papel junto a la Fundación Garrahan. En todas nuestras Tiendas y sectores de oficina contamos con cajas donde depositamos el papel a reciclar. En 2015 ya llevamos reciclados 120 kilos!

Campaña de reciclado de Tapas de Plástico

Continuamos entregando a la Fundación Garrahan tapas de plástico, las cuales fueron utilizadas para realizar cepillos, perchas y baldes con el fin de venderlos y recaudar fondos para la Fundación.

10 ANTICORRUPCIÓN

Declaración de Ética

Marco referencial para todos nuestros trabajadores y colaboradores, sea cual sea su cargo. Fija las bases para un actuar ético y responsable a través de nuestro Decálogo de Ética. Asimismo advierte sobre potenciales conflictos de interés, enseña a prevenir delitos especiales y sugiere cómo actuar frente a desafíos éticos.

- **Actuar de manera honesta e íntegra** en todas las decisiones que forman parte de nuestro trabajo diario, así como en las decisiones estratégicas de nuestra empresa.
- **Mantener con nuestros proveedores relaciones transparentes y correctas** en que ambos busquemos el beneficio del cliente.
- **Respetar las normas de la libre competencia**, garantizando a nuestros clientes que siempre actuaremos en forma transparente y honesta, procurando mantener los lazos de confianza con nuestros grupos de interés.
- **Proteger la información** de la empresa y mantener la reserva en todos aquellos ámbitos que pudiesen afectar las decisiones estratégicas.
- **Mantener buenas relaciones** con las autoridades y los diversos actores con los que se pueda vincular nuestra empresa, asegurando el cumplimiento irrestricto de la normativa vigente.
- **Promover el desarrollo laboral** de nuestros trabajadores, entregándoles constante capacitación y perfeccionamiento, respetando sus derechos, dignidad e integridad y valorando sus opiniones y aportes.
- **Entregar el mejor servicio** a nuestros clientes ofreciendo excelencia en la atención, respondiendo en forma oportuna, ágil y amable a sus consultas y requerimientos.
- **Ser una empresa socialmente responsable** promoviendo políticas que fortalezcan nuestro crecimiento y sostenibilidad en todos los ámbitos de nuestra organización, así como el cuidado y protección del medio ambiente.

Sistema Ético

Desde 2010 contamos con un Sistema Ético, un método establecido de gestión y prevención de nuestro actuar en el marco del negocio. Cada trabajador recibe y adhiere a la Declaración de Ética.

Proveedores, empresas filiales y prestadoras de servicios también reciben esta guía. En 2014 se formalizó nuestro Comité de Ética el cual sesiona una vez al mes y está integrado por Gerente General, Auditoría y Recursos Humanos. Tiene como objetivo colaborar con el correcto funcionamiento del Sistema Ético. A través del Coordinador General de Ética se informa sobre los casos más complejos, los cuales debe resolver y reportar al directorio.

CANAL DE DENUNCIAS

Contamos con un Canal de Denuncias anónimo para el personal interno. Existe un protocolo de investigación de denuncias y de acciones posteriores; incluyendo una política de sanciones.

OTRAS MEDIDAS PARA EVITAR CASOS DE Corrupción

- Política Corporativa de Prevención de Delitos. Estructura Interna para la recepción, investigación y resolución de las consultas y denuncias.
- La Gerencia de Contraloría Corporativa desarrolla un plan anual de auditorías enfocado a los riesgos del negocio. Los informes con los resultados son entregados a la alta dirección y contienen:

1. Principales debilidades
2. Recomendaciones de auditoría. Acciones comprometidas por las gerencias para su solución
4. Respectivos responsables de su implementación
5. Fechas en que se implementarán

Libre Competencia

Falabella considera que la infracción de las normas de libre competencia constituye una falta grave, contraria a la forma de hacer negocios de la compañía y a la vocación de la empresa.

Por ello, todo trabajador debe adherir a las políticas y procedimientos de libre competencia de la empresa, las cuales están disponibles para todo el personal y entregan criterios prácticos que deben ser seguidos respecto a la relación con los competidores y proveedores, y sobre posición dominante.

Todos son capacitados a través de un programa e-learning, con énfasis en aquellos trabajadores con mayor exposición a riesgos, quienes son capacitados presencialmente, al menos una vez al año.

Concepto	2015
Horas	232
Cantidad de participantes	473

Contacto y Sugerencias

Para comentarios, sugerencias o consultas relativas a este documento o su contenido, contáctenos a rsefalabella@falabella.com.ar