

falabella.

Comunicación del Progreso



Comunicación del Progreso

falabella.

1	Tabla de contenido	
2	<i>Declaración de continuidad del apoyo al Pacto Global</i>	3
3	<i>Perfil de Falabella</i>	4
4	<i>Sostenibilidad, Diálogo y Transparencia</i>	6
4.1	Alianzas	7
4.2	Política de Sostenibilidad	7
5	<i>Gobierno y Ética</i>	9
6	<i>Derechos humanos</i>	11
6.1	Nuestro compromiso	11
6.2	Instruimos buenas prácticas	11
6.3	Nuestros Proveedores	11
6.3.1	<i>Social compliance Falabella</i>	12
6.3.2	<i>Visita a plantas de proveedores</i>	14
7	<i>Compromiso con la Comunidad</i>	14
7.1	Nuestro compromiso	14
7.2	Nuestra política de Inversión Social	14
7.3	Principios	14
7.4	Participación Activa en la Comunidad	15
7.5	Comités Solidarios	15
7.6	Voluntariado Corporativo	15
7.6.1	<i>Programa Haciendo Escuela</i>	16
7.6.2	<i>Maratón Nacional de Lectura</i>	17
7.6.3	<i>Fábrica de juguetes y Fábrica de útiles</i>	17
7.6.4	<i>Cajas Navideñas</i>	17
7.7	Programa Inclusión Social	18
8	<i>Nuestros Trabajadores</i>	19
8.1	Nuestro compromiso	19
9	<i>Compromiso con el Medioambiente</i>	25
9.1	Nuestro compromiso	25
9.2	Concientización Ambiental	26
9.2.1	<i>Eficiencia energética</i>	26
9.2.2	<i>Materiales, residuos y reciclaje</i>	27
10	<i>ANTICORRUPCIÓN</i>	27
	<i>Contacto y Sugerencias</i>	29

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.

Comunicación del Progreso



65.000 colaboradores en toda la región. Desarrolla su actividad comercial a través de varias áreas de negocio, siendo las principales Falabella, Tienda por Departamentos; Sodimac, Mejoramiento y Construcción del Hogar; la Compañía de financiamiento comercial CMR; el Banco Falabella; Viajes y Seguros Falabella.

Falabella es hoy día la Tienda por Departamentos más importante de Sudamérica.

La presente Comunicación del Progreso corresponde a Falabella Argentina. Sodimac Argentina y Uruguay, Falabella CMR, comunican su desempeño en materia de Responsabilidad Social en documentos independientes.

¿QUÉ HACEMOS EN FALABELLA?

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

12,5 millones de clientes

32.623 colaboradores

107 Tiendas en la región

	Tiendas
Chile	44
Colombia	24
Perú	28
Argentina	11

La presencia de Falabella en Chile, Argentina, Perú y Colombia demuestra la efectividad de los planes

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 Sostenibilidad, 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
- Apoyar la educación en nuestras Comunidades.

4.1 Alianzas

En Falabella Argentina adherimos a diferentes iniciativas y/o 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 2015 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.

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 Argentina 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.

Principios para el Empoderamiento de las Mujeres. Estos principios, elaborados a través de una asociación entre ONU Mujeres y el Pacto Global de las Naciones Unidas, están diseñados para ayudar a las empresas a la hora de examinar las políticas y prácticas que aplican —o a crear otras nuevas— para favorecer el empoderamiento de las mujeres.

4.2 Política de Sostenibilidad

Falabella Argentina lleva a cabo su Política de Sostenibilidad 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.

Relaciones Laborales

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.

falabella.

Comunicación del Progreso



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 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 proveedores, la comunidad y con nosotros mismos. Así es que contamos con muchos 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*
- ✓ *Carteleras*

- ✓ *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, brindando 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 comerciales ligados a las Tiendas. También tiene a su cargo la gestión de la 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 libre competencia y ética fueron de aproximadamente 66hs en 2016.

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

Durante 2016 no hemos tenido ningún caso de denuncia por corrupción ni discriminación.

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.

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.
- Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas.
- 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.

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 2016 contamos con 3.792 proveedores de productos y 2.277 de servicios, totalizando 6.069 socios.

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 las empresas en toda la cadena de producción y podemos monitorear el cumplimiento 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, 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	2016	2015
Proveedores de marcas propias nacionales auditados	94	46

Porcentaje de auditorías realizadas 2016

Conceptos	% de compras	% de proveedores
Proveedores de marcas propias nacionales auditados	55%	58%

A diciembre de 2016, llevamos auditados, a nivel grupo, al 92% de proveedores locales de marcas propias y al 95% de los proveedores asiáticos.

Conceptos	2016	2015
Cantidad de proveedores / talleres		264
Proveedores Auditados		14

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 priorizando toda imparcialidad, sin favoritismos de ningún tipo, y privilegiando siempre el interés comercial y patrimonial de nuestra empresa.
- 2) El establecimiento de 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 seriedad con que actuamos. Toda oferta de proveedores debe ser sometida periódicamente a evaluación y comparación, para obtener continuamente mejores condiciones, mayor calidad y mejor servicio.
- 3) Los empleados deben abstenerse 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, deben 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 basan en el mérito de las ofertas recibidas y, en ningún caso, pueden 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 puede insinuar, solicitar ni pedir obsequios o beneficios, como condición para establecer relaciones comerciales con la empresa.

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.

6.3.2 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 (79 en 2016), donde los colaboradores tienen la posibilidad de visualizar el proceso completo de fabricación del producto, además de compartir un agradable momento junto a sus compañeros. En las 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 JUSTO 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.

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 relacionadas con el cuidado del medio ambiente.

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 comprometemos aún 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 y la Fábrica de Útiles.
- Armado y Donación de Cajas Navideñas junto a Jardín Santa María del Camino de Boulogne.

3.450 horas de voluntariado en 2016

7.6.1 Programa Haciendo Escuela

Este programa procura apadrinar una escuela en cada uno de los lugares donde existe 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 y amplio, en el que alentamos a nuestros colaboradores a involucrarse a través de distintas acciones de voluntariado que se proponen.

Los principales destinatarios del Programa son:

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

Durante 2016 continuamos este proyecto corporativo en pos de construir un mejor futuro para los niños de hoy y mañana, promoviendo acciones con foco en educación.

Como resultado del trabajo conjunto, apadrinamos 9 escuelas, una por cada Tienda Falabella, en Mendoza, San Juan, Córdoba, Rosario, Gran Buenos Aires y CABA llegando a más de 3.250 alumnos y 250 docentes de todo el país, alcanzando, entre otros, los siguientes logros:

- Facilitamos capacitación a más de 200 docentes en el uso de nuevas tecnologías de informática y uso de recursos online.
- Capacitamos junto a Fundación Leer a los docentes de las escuelas sobre estrategias de literatura junto a los niños. Donamos más de 2500 libros para equipar las bibliotecas de las escuelas, realizamos maratones de lectura promoviendo el desarrollo del lenguaje, la alfabetización y el acercamiento de los niños a la lectura e integrando a las familias a la vida escolar.
- Nuevamente realizamos talleres de educación financiera y consumo responsable a 20 docentes para promover conciencia acerca del ahorro y planificación financiera.
- Celebramos junto a los niños y docentes de las escuelas, cuatro fechas festivas a lo largo del año (Vuelta al Cole, Pascuas, Día del Niño y Fin de Año). Entregamos útiles escolares y obsequios que fueron fabricados por distintas instituciones que promueven la inclusión social, entre ellas: Asociación Civil La Usina (brinda trabajo a personas con discapacidad) y Fundación San José Providente (brinda trabajo a más de 550 familias que albergan en un hogar). En estas actividades movilizamos a más de 60 colaboradores voluntarios de todos nuestros negocios (CMR – Seguros – Viajes).
- Alcanzamos más de 250 horas de voluntariado entre nuestros colaboradores, en acciones del Programa Haciendo Escuela.

Más de 122.000 US\$ invertidos en las escuelas apadrinadas

Tienda	Escuela
Unicenter	ESCUELA N°33 “Gregoria Matorras de San Martín”
Mendoza	ESCUELA N° 1-707 “Eduador Benito Emiliano Pérez”
San Juan	Educación Popular
DOT	ESCUELA N°6 D.E 10 “Manuel Dorrego”
TOM	ESCUELA EGB N°40 “John F Kennedy”
Rosario	ESCUELA N° 68 Leandro N. Alem”
Córdoba	ESCUELA “Justo José de Urquiza”
Florida	ESCUELA PRIMARIA N° 13 D.E. “Gral. San Martín”1
Avellaneda	ESCUELA PRIMARIA N°17 “Hipólito Yrigoyen”

7.6.2 Maratón Nacional de Lectura

Por 5° año consecutivo nuestros colaboradores voluntarios acompañaron a la Gerencia de RSE participando de la 14° Maratón Nacional de Lectura que organiza todos los años Fundación Leer . La Maratón consiste en un día en el que millones de personas en toda la Argentina leen al mismo tiempo junto con los niños, disfrutando de una jornada de lectura y actividades recreativas. Con esta movilización se pretende comunicar a los chicos y a la sociedad en general que leer es una actividad placentera fundamental para la educación, alfabetización y el desarrollo presente y futuro de los niños.

7.6.3 Fábrica de juguetes y Fábrica de útiles

Junto a Fundación Si, repetimos las exitosas jornadas de la “Fábrica de útiles escolares”, antes del comienzo de las clases y la “Fábrica de Juguetes”, en las que los colaboradores viven en familia la experiencia de construir útiles y juguetes y donarlos a los chicos con los que esa Fundación trabaja en todo el país. Este año acercamos la Fábrica a las tiendas y oficinas, realizando jornadas in company, brindando así a todos los colaboradores tanto de Oficinas como de Tiendas la posibilidad de participar como voluntarios sin tener que desplazarse de su lugar de trabajo.

7.6.4 Cajas Navideñas

Por 4° año consecutivo realizamos la Campaña Navidad en Acción donde, desde la Oficina de Apoyo y en cada Tienda Falabella, trabajamos en el armado de cajas navideñas llenándolas con productos y regalos para donar y así ayudar a que más familias tengan una Feliz Navidad.

Con motivo de la celebración del Día Internacional del Voluntario, hemos obsequiado a nuestros voluntarios de Oficina el libro: “Otro Mundo: ideas para involucrarte y construirlo” de Manuel Lozano, Director de Fundación Sí, para

seguir motivando y potenciando el involucramiento en las acciones de voluntariado.

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 con **Fundación Discar**, a fines de 2016 tenemos en Falabella a 23 chicos de la fundación trabajando con nosotros y nuestra meta para 2017/18 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 63 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 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**

En Falabella promovemos el desarrollo de la industria nacional, y de sectores más vulnerables.

Con motivo de fechas especiales, nuestros colaboradores reciben diferentes obsequios, los cuales están asociados a una estrategia de inclusión social. Trabajamos con proveedores que son fundaciones y que producen o desarrollan productos con impacto social. Entre ellos podemos mencionar:

Red Activos: es una empresa social que agrupa a más de 620 trabajadores con discapacidad. Desde 2008 genera trabajo para personas con discapacidad.

La Usina: Asociación Civil sin Fines de Lucro cuya misión es mejorar la vida de las personas con discapacidad a través de dos acciones: su inclusión laboral y la sensibilización de su entorno.

Fundación San José Providente: Brinda trabajo a personas de bajos recursos a través del emprendimiento Albricias.

A su vez este año desde el área de Beneficios de RRHH y en conjunto con el área de RSE implementamos el beneficio de “semana saludable”, donde todas las semanas nuestros colaboradores pueden disfrutar de frutas. La novedad es que lo realizamos a través de “En Buenas Manos”, organización social cuya misión consiste en generar un cambio de mirada respecto del empleo de personas con capacidades diferentes. Las frutas son seleccionadas, preparadas y distribuidas por

Adicionalmente aportamos donaciones en dinero a diversas fundaciones promoviendo sus proyectos:

Fundación Reciduca: su misión es la de acompañar a jóvenes en riesgo de deserción escolar para que finalicen sus estudios secundarios, amplíen sus oportunidades de empleo y promuevan el cuidado ambiental. Apadrinamos a 30 jóvenes.

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
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Total
2015	1.432		1862		83		1.218	2.159	3.337
2016	448 / 736		603 / 1199		36 / 35		1087	1970	3.057

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	2016
Rotación	15,2%	12,1%	12,0%	12,3%

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 e jerarquizamos los distintos puestos de trabajo para definir distintos

“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%
2016	2,13%

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. Procuramos que cada colaborador reciba un feedback que le permita identificar sus atributos y aspectos para mejorar su desempeño y carrera dentro de la compañía.

Durante 2016, 3.057 personas recibieron feedback por alguno de los métodos de evaluación de los que disponemos, lo que implica una cobertura del 100% de nuestro plantel.

Diversidad

Para contar con los mejores talentos en nuestro equipo es necesario que nuestras puertas estén abiertas para todos. La diversidad enriquece, 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 2016 el porcentaje de trabajadoras alcanzó un 64,4%, versus un 35,6% de hombres. Estamos comprometidos con la equidad de género, para ello hemos implementado políticas, programas y campañas especiales para que las mujeres puedan complementar su rol de mujer, mamá y profesional.

- **Licencia por maternidad**

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

Concepto	2016	2015
Reincorporación	98,4%	72%

- **Jornadas parciales de trabajo para mujeres**

Concepto	2016	2015
Jornadas parciales	53%	36%

Principios para el Empoderamiento de las Mujeres

Desde el Grupo Falabella Argentina y junto a un grupo de 15 empresas líderes del país, asumimos un nuevo compromiso adhiriéndonos a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres con el objetivo de **“Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas”**.

Estos principios, elaborados a través de una asociación entre ONU Mujeres y el Pacto Global de las Naciones Unidas, están diseñados para ayudar a las empresas a la hora de examinar las políticas y prácticas que aplican —o a crear otras nuevas— para favorecer el empoderamiento de las mujeres.



1. Promover la igualdad de género desde la dirección al más alto nivel.
2. Tratar a todos los hombres y mujeres de forma equitativa en el trabajo; respetar y defender los derechos humanos y la no discriminación.
3. Velar por la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y trabajadoras.
4. Promover la educación, la formación y el desarrollo profesional de las mujeres.
5. Llevar a cabo prácticas de desarrollo empresarial, cadena de suministro y mercadotecnia a favor del empoderamiento de las mujeres.
6. Promover la igualdad mediante iniciativas comunitarias y cabildeo.
7. Evaluar y difundir los progresos realizados a favor de la igualdad de género.

La firma de los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres nos permite reforzar los esfuerzos de empoderar a las mujeres en el lugar de trabajo, el mercado y la comunidad, desde un enfoque de igualdad de género, encuadrándolo en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Iniciativa del Pacto Global de Naciones Unidas y ONU Mujeres

Comprometidos con los Principios para el **Empoderamiento de las Mujeres**

Desde Grupo Falabella asumimos un nuevo compromiso público con la firma de los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres con el objetivo de

“LOGRAR LA IGUALDAD ENTRE LOS GÉNEROS Y EMPODERAR A TODAS LAS MUJERES Y NIÑAS”.

Redoblamos nuestro esfuerzo de empoderar a las mujeres en el lugar de trabajo, el mercado y la comunidad, desde un enfoque de igualdad de género, encuadrándolo en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.



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, seguridad y autonomía al trabajador.

A fin del año 2016, el 0,9% de nuestros colaboradores, son personas en situación de discapacidad.

Concepto	2016	2015
Trabajadores con discapacidad	27	29

Falabella inclusivo

Concepto	2016
Trabajadores con discapacidad	0,9%
Adultos mayores	3,7%
Extranjeros	1,5%
Jóvenes	9,9%

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 contribuye a un mejor desempeño dentro 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. Durante 2016 el tiempo que los colaboradores destinaron a su capacitación, aumentó más del 80% respecto de año 2015, lo que demuestra u afirma nuestro compromiso con el desarrollo de los trabajadores.

Categoría Laboral	Horas Hombres	Horas Mujeres	Total horas por categoría
Gerente y Sub gerente	1.405,5	1.879,5	3.285
Profesionales y Administrativos	22.788	54.438	77.226
Otros Colaboradores	16.989	27.932	44.921
Total por género 2016	41.182	84.250	125.432
Total 2015	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. En 2016 logramos mantener nuestro 8° lugar en el Ranking GPTW Argentina.

Año	Ranking
2012	12°
2013	8°
2014	13°
2015	8°
2016	8°

En diciembre 2016 fueron presentados los resultados de la encuesta anual de Great Place to Work Argentina que mide la percepción que tienen los empleados de las compañías en las que trabajan. El top 10 del ranking de empresas con más de 1000 empleados es:

Más de mil empleados

Puesto	Empresa	Ramo	Dotación
1	Santander Río	Servicios financieros y seguros	7769
2	Tarjeta Naranja	Servicios financieros y seguros	3531
3	Banco Galicia	Servicios financieros y seguros	6084
4	Mercado Libre	Servicios de Internet	1442
5	Sodimac	Materiales para la construcción y el hogar	1593
6	ATENTO	Servicio de call center	7338
7	BBVA Francés	Servicios financieros y seguros	5983
8	Falabella	Tienda de departamentos	3249
9	Dow	Manufactura y producción - Química	1639
10	Easy	Materiales para la construcción y el hogar	5301

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.

Durante 2016 hemos sufrido 188 accidentes, continuando la tendencia a la baja de los últimos años. En consecuencia, la tasa de accidentalidad resultante ha disminuido a 6,2.

Año	Accidentes
2014	314
2015	272
2016	188

Tasas de salud y seguridad ocupacional

Concepto	Tasa
Tasa de accidentabilidad	6,2
Tasa de días perdidos por accidentes	88,7
Tasa de ausentismo	5,2
Tasa de enfermedades profesionales	0,13

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.

Al finalizar el año 2016, el 67,9% de los colaboradores se encuentra cubierto por convenios colectivos de trabajo y el 27,1% son trabajadores sindicalizados.

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.

medio ambiente buscando constantemente alternativas de reducción en el consumo energético.

Así, al cierre del año 2016, contamos con dos tiendas eco-amigables en Córdoba y Avellaneda. Éstas son instalaciones que cuentan con ciertos criterios LEED, pero no los suficientes como para ser certificados o no han sido sometidas al proceso de certificación hasta el momento.

PROGRAMA JUSTO

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 Sostenibilidad, invitamos a todos nuestros colaboradores a sumarse al PROGRAMA JUSTO

¿Qué es el PROGRAMA?

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?

JUSTO 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 Sostenibilidad.

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 realizado campañas de ahorro energético, con el fin de concientizar a nuestros 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 eléctrica, permitiéndonos reducir paulatinamente nuestro consumo por m².

Concepto	2016	2015
Consumo (kw/h)	23.853.084	24.484.198
Superficie total (mt2)	893.78	115.375
Consumo por mt2	266,87	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.

Residuos generados en 2016 (Toneladas)
1.165 Toneladas

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 2016 ya llevamos reciclados 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. En 2016 reciclamos 629 tapas de plástico.

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.

Extractos DE NUESTRO Decálogo DE ÉTICA:

- **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	2016	2015
Horas	66	232
Cantidad de participantes	99	473

Contacto y Sugerencias

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