



Comunicación del Progreso **2017 y 2018**

CMR
Falabella

viajes
Falabella.

AGENTE DE
Seguros
Falabella
AGENTE INSTITUTORIO



APOYAMOS
AL PACTO MUNDIAL

Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

rsefalabella@falabella.com.ar



ÍNDICE

1. Declaración de Continuidad del Apoyo al Pacto Global ...	3
2. Apoyo a los Objetivos y Temas de Naciones Unidas	4
3. Perfil de CMR Falabella	7
4. Sostenibilidad, Diálogo y Transparencia	11
5. Gobernanza y Prácticas de Anticorrupción	16
6. Prácticas Laborales	21
7. Prácticas en la Cadena de Valor	50
8. Prácticas en la Comunidad y Derechos Humanos	55
9. Prácticas Medioambientales	63



1. Declaración de Continuidad del Apoyo al Pacto Global

António Guterres

*Secretario General
Naciones Unidas
New York, NY 10019
USA*

Estimado Sr. Secretario General,

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

CMR FALABELLA expresa en forma escrita y explícita su decisión de seguir apoyando y fomentando los principios del Pacto Mundial en su 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





2. Apoyo a los Objetivos y Temas de Naciones Unidas

Pacto Global de las Naciones Unidas (PGNU)

Desde 2015, CMR Falabella adhiere y participa en la Red Argentina del Pacto Global de las Naciones Unidas

Esta presentación constituye nuestra tercera Comunicación del Progreso (COP), correspondiente a al período 2018 y, también, completa la información cuantitativa pendiente de la COP 2017; y detalla el progreso alcanzado por las tres unidades de negocios que forman Falabella Financiero en Argentina: CMR Falabella, Seguros Falabella y Viajes Falabella.

De esta manera, damos respuesta al compromiso de trabajar por los 10 Principios del PGNU en los aspectos de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.



Principios para el Empoderamiento de las Mujeres



Desde Falabella Argentina, asumimos este nuevo compromiso.

Los siguientes principios, nacidos de la asociación entre ONU Mujeres y el Pacto Global de las Naciones Unidas, nos permiten examinar las políticas y las prácticas actuales, 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 las 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 las 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.

Los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres nos ofrece orientaciones prácticas sobre cómo empoderar a las mujeres en el lugar de trabajo, los mercados y la comunidad, desde un enfoque de igualdad de oportunidades, encuadrándolo en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.





Objetivos de Desarrollo Sostenible

En septiembre de 2015, en la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible, los estados miembros de la ONU aprobaron una nueva Agenda Global 2030, conformada por 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), para ser alcanzados en 2030. Para lograr estas metas, todos (gobiernos, sector privado, sociedades civiles y particulares) tenemos que ser parte.

A través de nuestra estrategia corporativa sostenible, hacemos contribuciones positivas para resolver los desafíos globales. En cada sección de este reporte, se presentarán los ODS alineados a nuestra gestión.



Apoyo a las Actividades de la Red Argentina del Pacto Global

En el último año, hemos apoyado y participado en siguientes actividades del PGNU:

Making Global Goals Local Business Argentina

En 2018, participamos de este encuentro organizado por la red del Pacto Global de Argentina, en donde se reunieron los líderes de empresas locales y mundiales, la sociedad civil y el gobierno, para tratar temáticas de Desarrollo Sostenible.



Taller de Comunicación de Progreso con Enfoque de Género

En 2018, participamos de este encuentro destinado a empresas adheridas a la Red Argentina del Pacto Global de las Naciones Unidas y a aquellas firmantes de los Principios de Empoderamientos de las Mujeres.





En esta oportunidad, la actividad estuvo segmentada en dos bloques. En el primero se abocó a la comunicación del progreso en clave de género; en el segundo, tres representantes de ONU Mujeres de Argentina, Chile y Uruguay desarrollaron los Principios de Empoderamientos pensados para la contribución del sector privado, como socio clave para alcanzar las metas de igualdad de género que propone la Agenda de Desarrollo 2030.





3. Perfil de CMR Falabella

Falabella Inversiones Financieras SA (en adelante, Falabella Financiero o Falabella FIF) es la filial de Falabella, dedicada, principalmente, a los negocios de *retail* financiero. Promotora CMR Falabella SA (CMR Falabella) es una empresa de Falabella Financiero y, además, en Argentina, involucra la gestión de las siguientes empresas: Seguros Falabella Corredores Limitada (Seguros Falabella) y Viajes Falabella Limitada (Viajes Falabella)¹.



Hitos en Nuestra Historia

1980	1981	1993	1997	2006
Con el objeto de satisfacer la creciente demanda de crédito por parte de sus clientes, Falabella implementa CMR Falabella, su propia tarjeta de crédito.	Se constituye la sociedad Promotora CMR Falabella SA para administrar la tarjeta. Esta nueva empresa corresponde a la independencia societaria de la antigua área de crédito que venía funcionando en Falabella por años, que implementó el "crédito multirodativo", de donde proviene la sigla CMR.	En 1993 llega a la Argentina.	Se constituyen las empresas Viajes y Seguros Falabella, negocios complementarios del de CMR Falabella.	Se implementan los productos "Adelantos en Efectivo CMR" y Préstamos en Efectivo CMR en Argentina.

¹ Esta unidad de negocios dejó de pertenecer a Falabella Inversiones Financieras S.A. en 2019.





2007	2010	2011	2016
Se crea www.cmrfalabella.com.ar .	Más de medio millón de clientes ya tienen la tarjeta CMR Falabella..	Se lanza al mercado la tarjeta de crédito CMR Falabella MasterCard, logrando ser el primer emisor no bancario de tarjetas MasterCard en el país.	Falabella firmó un acuerdo con la supermercadista mexicana Soriana, lo que implicó el arribo de CMR en México en 2017. México en 2017.

Sucursales en Donde Estamos Presentes

Sucursales Buenos Aires	Unicenter - Paraná 3745, Martínez	 CMR en Falabella
	Avellaneda - Güemes 897, Avellaneda	 CMR en Falabella
	Tortuguitas – Panamericana, Ramal Pilar, Km 36,5	 CMR en Falabella
	DOT - Vedia 3626, Capital Federal	 CMR en Falabella
	Florida 343 - Florida 343, Capital Federal	 CMR en Falabella
	Florida 202 - Florida 202, Capital Federal	 CMR en Falabella
	Florida 665 - Florida 665, Capital Federal	 CMR en Falabella
	Villa Tesei - Avenida Vergara 1910, Villa Tesei, Partido de Hurlingham	 CMR en Sodimac
	San Martín - San Martín 421, esquina General Paz, Partido de San Martín	 CMR en Sodimac
	San Justo - Av. Don Bosco 2680 (esq. Bouchard, Partido de La Matanza), San Justo	 CMR en Sodimac
	Tortuguitas- Avenida Olivos 4051, Partido de Malvinas Argentina, Tortuguitas	 CMR en Sodimac
	Vicente López - Avenida del Libertador 77, Partido de Vicente López	 CMR en Sodimac
	Malvinas Argentinas - Ruta 8 y Ruta 202, Partido de Malvinas Argentinas	 CMR en Sodimac
	La Plata - Camino General Belgrano s/n, entre 514 y 517, La Plata	 CMR en Sodimac





Sucursal Córdoba	Duarte Quiroz 1400, Córdoba	 CMR en Falabella
	Avenida Colón 4880, Barrio Villa Urquiza, Córdoba	 CMR en Sodimac
Sucursal Mendoza	Acc. E. Lateral Norte 3280, Guaymallén, Mendoza	 CMR en Falabella
Sucursal Rosario	Córdoba 1101, Rosario	 CMR en Falabella
Sucursal San Juan	Peatonal Tucumán 163 Sur, San Juan	 CMR en Falabella

Unidades de Negocios

Los siguientes tres negocios conforman Falabella Financiero en Argentina:

		
<p>Con 36 años de historia, CMR Falabella es uno de los más importantes emisores de tarjetas de crédito en la región.</p> <p>A través de sus múltiples productos y servicios financieros, ofrece un sistema de pago cómodo y flexible, acompañado de diferentes beneficios.</p>	<p>Corredora de seguros con 19 años de trayectoria y con presencia en Chile, Argentina, Colombia y Perú.</p> <p>Ofrece asesoría integral y personalizada para la elección del seguro. Si bien en un principio el foco estuvo en los seguros del auto, se han ido ampliando a seguros de hogar, salud y de vida, entre otros.</p>	<p>En sus 20 años de historia, se ha transformado en una de las agencias de viajes con mayor crecimiento en los últimos años.</p> <p>Con presencia en Chile, Perú, Colombia y Argentina, Viajes Falabella cuenta con 39 sucursales en Chile y 85 oficinas a nivel regional, posicionándose entre los principales actores de la industria.</p>





Productos y Servicios CMR Falabella

Tarjetas de Crédito CMR Falabella



Tarjeta CMR

La Tarjeta de Crédito CMR Falabella es el medio de pago que permite comprar en todas las Tiendas Falabella, Sodimac y en una amplia red de comercios adheridos.



Tarjeta CMR MasterCard

La Tarjeta CMR MasterCard es una tarjeta de crédito que permite comprar en todos los comercios que acepten MasterCard en Argentina y en el mundo. Además, permite comprar en Tiendas Falabella y Sodimac, donde ofrece especiales beneficios en cuanto a descuentos y cuotas sin interés.

CMR Premium

Para gratificar a nuestros mejores clientes, se lanzó el Programa CMR Premium, con beneficios como promociones, invitaciones y canales. Actualmente, el 9% de nuestros clientes CMR son premium. Se trata de clientes con alta fidelidad a nuestra tarjeta CMR, que la utilizan más de tres veces por mes como medio de pago.

Préstamos en efectivo CMR

Es un crédito adicional al cupo de compra de la tarjeta CMR, que se otorga a clientes CMR titulares de cuenta con línea de préstamo preaprobado.

Adelantos en efectivo CMR

Es dinero en efectivo que el cliente tiene disponible y está vinculado a la línea de crédito de la Tarjeta CMR/CMR MasterCard.

Servicios

Plan cuotas fijas

Es el plan que te permite financiar tu resumen de la manera más conveniente. Puedes elegir de 2 a 12 cuotas fijas(*).

Pago automático

Es el servicio que te permite pagar tu resumen de cuenta CMR a través del débito de una cuenta bancaria.

Débito automático

Es la forma más simple y moderna de pagar tus servicios, despreocupándote del vencimiento.

Resumen por e-mail

Envío de resumen de cuenta por e-mail; contribuye con la protección del medio ambiente no acumulando papeles innecesarios.





4. Sostenibilidad, Diálogo y Transparencia

Desde el inicio de nuestras operaciones en la Argentina, no solo trazamos un plan de crecimiento comercial, sino que también delineamos las bases para contribuir a la sociedad en la que trabajamos de manera sostenible. Adoptamos este compromiso con la convicción de que las organizaciones que de verdad trascienden en el tiempo son aquellas que, junto con atender los objetivos de rentabilidad y de eficiencia, son capaces de aportar a la calidad de vida de las personas y al progreso de sus colaboradores y de la comunidad, cuidando el entorno natural donde están insertas.

Valores

Representan aquello en lo que creemos, trazan el camino que nos permite llevar adelante nuestra misión. Constituyen los principios, los objetivos y las prioridades estratégicas sobre los cuales se construyen nuestras acciones:



El esfuerzo diario por ofrecer a nuestros clientes las tasas más bajas siempre también se inserta en nuestras directrices de Responsabilidad Social Empresarial. En este sentido, cada logro permite al cliente ahorrar costos y beneficiarse con productos y servicios que mejoran su calidad de vida.

Principios que nos guían





Gobernanza de Sostenibilidad CMR Falabella

Contamos con una Estrategia de Sostenibilidad, cuya implementación se dirige desde la Gerencia Corporativa de Planificación y Desarrollo, con una contraparte encargada de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en cada una de las unidades de negocio y países.

Además, el Comité de Sostenibilidad define los lineamientos estratégicos comunes a todas las unidades de negocio, fija las prioridades corporativas y realiza el seguimiento del panel de RSE. Esta herramienta resume los indicadores específicos de sostenibilidad de cada negocio, que incluye diversos aspectos relacionados con nuestra Estrategia de Sostenibilidad.



Focos de la Estrategia de Sustentabilidad		
Educación	Equipo humano comprometido	Desarrollo comercial sostenible
Seguridad Vial	Gestión ambiental eficiente	Educación financiera
Gobierno Corporativo	Alianzas para la sostenibilidad	Marketing responsable y reputación

Nuestra política de RSE

Definimos nuestra Política de RSE y desarrollamos diversos mecanismos de comunicación para difundir nuestras innovaciones en sostenibilidad, tanto al interior de la empresa como de manera externa.

Nuestros Pilares Estratégicos

- ✓ Gobierno Corporativo
- ✓ Colaboradores
- ✓ Proveedores
- ✓ Clientes
- ✓ Comunidad
- ✓ Medio Ambiente





Nuestras Áreas de Acción

- ✓ Voluntariado Corporativo “Yo Soy Voluntario”
- ✓ Educación
- ✓ Diversidad
- ✓ Salud y Bienestar
- ✓ Medio Ambiente

CON FIARSE 2018

El equipo de RSE participó del encuentro anual #CON FIARSE 2018: “Las empresas como co-creadoras de bienes públicos”, organizado por el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE), en donde se abordaron temáticas sobre Responsabilidad Social y Desarrollo Sustentable.

Nuestros Grupos de Interés

En el compromiso asumido con el desarrollo sustentable de nuestra actividad, creemos que es parte sustancial escuchar las distintas opiniones y los diferentes puntos de vista, dialogar y responder a las expectativas de nuestros grupos de interés.

Para identificar y clasificar a los grupos de interés que se ven afectados, y que atañen a nuestra Compañía en el habitual ejercicio de sus operaciones y actividades, hemos construido un sistema de análisis sobre la base de la Guía AA1000 *Accountability* SES, que abarca distintas dimensiones: responsabilidad, influencia, cercanía y dependencia, representación, etc.

Grupo de interés	Quiénes lo componen
<p>Colaboradore/as</p>  <p>Colaboradores</p>	<p>Directores, gerentes, supervisores y jefes de área, profesionales y técnicos, administrativos, personal operativo, de terceros, <i>trainees</i> y pasantes</p>
<p>Clientes</p>  <p>Clientes</p>	<p>Todos los clientes de nuestras Tiendas</p>





Proveedores  Proveedores y aliados	Proveedores comerciales y de servicios. Socios comerciales con los cuales trabajamos en equipo, enfocados en brindar satisfacción a los clientes
Comunidad  Comunidad	Comunidades, vecinos de todas nuestras Tiendas, autoridades y medios de comunicación. Organizaciones de la sociedad civil con quienes interactuamos para accionar en la comunidad.
Accionistas  Accionistas	Además de los accionistas de la Compañía, todas las Compañías del grupo económico global.

Política de comunicaciones internas

A fin de fomentar una cultura de transparencia, en nuestra empresa contamos con variados canales de comunicación, que nos permiten generar la sinergia necesaria entre las diferentes áreas y las oficinas centrales, para poder satisfacer los distintos requerimientos de nuestros colaboradores.

Los principales objetivos de nuestro Modelo de Comunicaciones Internas son los siguientes:

- ✓ Acercar la estrategia de la organización a los colaboradores
- ✓ Crear un contacto cercano orientado a promover la comunicación ascendente y descendente
- ✓ Trabajar en equipo
- ✓ Reforzar la cultura CMR
- ✓ Integrar a los colaboradores de CMR
- ✓ Comunicar beneficios
- ✓ Incrementar el compromiso
- ✓ Mejorar el clima laboral





Canales de comunicación y diálogo

Grupo de interés	Canales de comunicación y diálogo
Colaboradores	Carteleras digitales y analógicas, Saludos de fin de año, Correo electrónico Reuniones semanales, Boletín electrónico <i>News de Líderes Regional</i> , Encuesta de egreso, Reunión Regional Mesa Redonda, Reunión de <i>feedback</i> , Política de Puertas Abiertas, Reuniones de equipo, Visita del Gerente General, Visitas a sucursales por parte de Gerente de RR. HH., Reunión de negocios, Reuniones de integración, Reunión diaria, Reunión de sindicatos, Visita al mesón de CMR, Visita del Gerente General a nuestras Tiendas, Encuentros anuales, Desayuno para conocer a los líderes de la Compañía.
Clientes	Buzón de consultas del sitio <i>web</i> , Redes sociales, Canal de reclamos, Encuestas telefónicas, <i>Focus group</i> y Levantamiento de información en terreno.
Proveedores	Líneas directas de atención: Teléfono y Correo electrónico, Canal de Integridad.
Gobierno y Organismos de control (Principales)	Comunicación de Progreso, Reporte de Sostenibilidad Corporativo.
Accionistas y Soc. Grupo	Líneas directas de atención: Teléfono, Correo electrónico, Comunicación de Progreso, Requerimientos para el Reporte de Sostenibilidad Corporativo, Informes de las áreas, Comités.
Comunidad	Página <i>web</i> y redes sociales, Canal de Comunicación Directa: Cartas, Correo electrónico y teléfono, Comunicación de Progreso, Reporte de Sostenibilidad Corporativo.





5. Gobernanza y Prácticas de Anticorrupción



Principio 10. Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Declaración Estratégica de CMR Falabella

MISIÓN		
<p>Hacer posibles las aspiraciones de los clientes, mejorar su calidad de vida y superar sus expectativas a través de una oferta integrada de servicios financieros y viajes, potenciada por los beneficios de nuestras tiendas.</p>		
VISIÓN		
<p>Ser la empresa de servicios preferida por las personas, generando relaciones sostenibles a partir de:</p> <p>Diferenciarnos por nuestra transparencia, conveniencia y simplicidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Atraer, desarrollar y motivar un equipo de excelencia, comprometido, colaborativo y apasionado por los clientes ✓ Ser valorados por nuestro aporte a las comunidades en que trabajamos 		
PROPUESTA DE VALOR		
<p>Basamos nuestro quehacer y la relación diaria con nuestros clientes en tres valores:</p>		
TRANSPARENCIA	SIMPLICIDAD	CONVENIENCIA
<p>Para generar relaciones de confianza a largo plazo, sobre la base de la honestidad, el diálogo y el compromiso</p>	<p>En la aproximación y promesas hacia nuestros clientes internos y externos, haciendo eficientes y ágiles nuestros procesos, con miras a la competitividad y, por lo tanto, la sostenibilidad de nuestras actividades</p>	<p>Ofrecemos productos y servicios pensados en el cliente, que se ajusten a sus necesidades y sus etapas de la vida</p>





Gobierno Corporativo

La estructura de gobierno es ejercida por un grupo de gerentes, que abarca 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 de Falabella (Falabella, Sodimac, CMR, Seguros y Viajes Falabella):



Prácticas de Anticorrupción

GESTIÓN DE RIESGOS DE FALABELLA FINANCIERO

En Falabella Financiero, la toma de decisiones –en materia de gestión de riesgos– se realiza desde tres niveles organizacionales: el Comité Regional de Riesgos, el Comité Ejecutivo y los Comités específicos de las unidades de negocio. Tipos de riesgos que se gestionan: riesgo de crédito, de cobranzas, de la información y operacional.

MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS DE FALABELLA FINANCIERO

El Modelo de Prevención de Delitos de Falabella Financiero se encuentra certificado desde 2015. Este busca prevenir la ocurrencia de los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho y receptación.





PLAN ANUAL DE AUDITORÍA

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:

- ✓ Principales debilidades
- ✓ Recomendaciones de auditoría: acciones comprometidas por las gerencias para su solución
- ✓ Respectivos responsables de su implementación
- ✓ Fechas en que se implementarán

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE INTEGRIDAD

Para asegurar que nuestro compromiso con la ética funcione, la Compañía ha creado una estructura organizacional, que permite difundir adecuadamente nuestros valores, educar a colaboradores y a terceros que se relacionan con la Compañía y gestionar profesionalmente todas las consultas y denuncias que se reciban.

Componentes de la estructura organizacional:

- **Gerencia de Ética:** Es el área que está a cargo de velar por el buen funcionamiento de nuestro Programa de Ética y el fiel cumplimiento del Código de Ética, gestionando las consultas, denuncias e investigaciones de forma profesional y confidencial. Adicionalmente, desarrolla capacitaciones y campañas de difusión, con el objeto de orientar a los colaboradores en nuestra ética.
- **Oficial de Ética:** Es aquel colaborador designado por el Gerente General para que actúe como interlocutor entre la Compañía y la Gerencia de Ética.
- **Consejeros de Integridad:** Son colaboradores que han recibido un entrenamiento especial y, por tanto, están capacitados para asesorarnos en temas de integridad, aclarando dudas e inquietudes, y canalizando de forma confidencial las denuncias que se les planteen.
- **Comité de Ética:** El Comité de Ética está formado por el Gerente General, el Gerente de Asuntos Legales y Gobernanza, el Gerente de Administración y Finanzas, el Gerente de Recursos Humanos y el Gerente de Auditoría. Su objetivo es supervisar la efectividad del Programa de Ética de la Compañía.

CÓDIGO DE ÉTICA CMR FALABELLA

Nuestro Código de Ética alcanza a todos los colaboradores, independientemente de las actividades que realicen y de sus responsabilidades, y hace extensivo a proveedores y a terceros en general, a que actúen de acuerdo con él.

Propósito del Código de Ética

- ✓ Asegurar que todos vivamos nuestros valores como empresa
- ✓ Tener claridad de cuál es el comportamiento que se espera de nosotros
- ✓ Establecer herramientas para ayudarnos a saber qué es lo correcto
- ✓ Demostrar nuestra integridad





Principios guía

- ✓ Cumplir siempre con la ley
- ✓ Liderar con integridad y siempre con el ejemplo
- ✓ Mantener un clima laboral sano
- ✓ Preguntar antes de actuar

El Código de Ética CMR explicita las conductas que son avaladas por la Compañía y cuáles no. Asimismo, norma los mecanismos para denunciar y resolver cualquier conducta irregular que afecte a los colaboradores. Este procedimiento está orientado a emprender acciones concretas para investigar los presuntos hechos de manera confidencial y cautelando la dignidad e integridad del denunciante.



El Código de Ética se encuentra disponible en el siguiente enlace:

https://assets.ctfassets.net/s6vonmy5x76n/5lgsL02usg6QGIO8wCK6ga/73ad60fee31d44ebd91886f4979f8f39/C_digo_de_etica_CM_R_Falabella_2018.pdf

Además, cada una de las unidades de negocio de Falabella Financiero cuenta con un código de ética específico.

CANAL DE INTEGRIDAD

La Compañía pone a nuestra disposición los siguientes medios de comunicación de denuncias internos:

- ✓ Botón de acceso al *link* “Canal de Integridad”: ubicado en la Intranet y en la página web de la Compañía: <https://canaldeintegridad.ines.cl/cmrfalabella/>
- ✓ Número telefónico gratuito 0810 666 5588
- ✓ Correo electrónico: contactoargentina@gerenciadeetica.com
- ✓ Personalmente, acudiendo a las oficinas de la Gerencia de Ética





SEGURIDAD INFORMÁTICA

La seguridad informática protege la información de un amplio rango de amenazas, con el objetivo de asegurar:

- ✓ **Confidencialidad:** que se pueda acceder a la información únicamente por las personas autorizadas.
- ✓ **Disponibilidad:** mantener la continuidad del negocio.
- ✓ **Integridad:** asegurar que la información no ha sido adulterada.

Mediante *mails* y carteleras digitales, realizamos diferentes acciones de concientización para todos los colaboradores, respecto del uso y las buenas costumbres de seguridad informática sobre la información.

Complementariamente, contamos con una Política de Navegación, con el fin de evitar riesgos de seguridad informática por acceso a sitios maliciosos o con información sensible.

CAPACITACIÓN EN PRÁCTICAS DE ANTICORRUPCIÓN

Desde 2015, en el marco del **Modelo de Prevención de Delitos de Falabella Financiero**, se dictan charlas sobre cuestiones específicas de seguridad de la información, de conflictos de interés y de riesgo operacional.

Asimismo, y en adhesión a la entrega del Código de Ética, todos los colaboradores realizan un taller *e-learning*, donde aprenden más sobre situaciones no deseadas y donde se dan diferentes alternativas para tratarlas.

SEMANA DE CAPACITACIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

A nivel regional, se definió trabajar en la Semana de Capacitación de la Seguridad de la Información. Esta busca generar conciencia a través de distintas acciones, como, por ejemplo, cursos de *e-learning*, concurso interno y recorrido del ícono de seguridad de la información caracterizada por “El Oso de la Seguridad de la Información”, por las Oficinas y por las Sucursales.





6. Prácticas Laborales



Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.



Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.



Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.



Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Inspirar a nuestros colaboradores está en relación directa con conocer sus necesidades, aspiraciones e ideas, y dar muestras concretas de transparencia y de valoración hacia ellos. Esto ha significado fortalecer y potenciar los ejes de nuestra cultura organizacional, contribuyendo al buen clima laboral y al desarrollo integral de los miembros de la familia CMR Falabella.

<p>Cultura Organizacional</p>		<p>Estamos altamente comprometidos con lo que hacemos, sentimos los desafíos de la organización como propios y fomentamos el espíritu de emprendimiento.</p>
		<p>Nos ponemos en el lugar de los clientes, los escuchamos y atendemos sus necesidades en forma rápida y empática. Con ellos construimos relaciones de largo plazo.</p>
		<p>Tomamos decisiones oportunas; disfrutamos y nos entusiasman la acción y el logro de lo que nos proponemos. Somos ágiles, austeros y rigurosos en el seguimiento de las tareas y siempre buscamos generar el mayor impacto.</p>





<p>Contamos con una declaración de cinco principios que definen cómo queremos ser.</p>		<p>Vivimos cada desafío como una oportunidad de aprendizaje, y transmitimos nuestra experiencia y nuestros conocimientos a los demás. Creemos que dar el ejemplo es la mejor manera de enseñar y promovemos el cambio y la flexibilidad para adaptarnos.</p>
		<p>Sabemos que solo trabajando colaborativamente podemos lograr metas crecientes y complejas. Por eso, nos escuchamos, nos apoyamos y damos nuestra opinión de manera transparente y constructiva.</p>

Diversidad e Igualdad de Oportunidades

El equilibrio entre el trabajo y la familia es un aspecto importante en la calidad de vida de nuestra gente, e influye fuertemente en la motivación de nuestro equipo.

- ✓ **Programa Maternidad Flexible:** Permite a las colaboradoras reintegrarse a la vida laboral de manera progresiva, dándoles la posibilidad de trabajar durante los seis meses posteriores a su reintegro de la licencia por maternidad de manera *part time*.
- ✓ **Día de consulta:** Las futuras mamás pueden gozar de media jornada libre una vez por mes, para poder realizar controles médicos necesarios. El beneficio se utiliza ingresando 4 horas después del inicio de la jornada o retirándose 4 horas antes de que termine la jornada laboral, sin contabilizar el horario de almuerzo. Este beneficio aplica a los colaboradores fuera de convenio de las Oficinas de Apoyo y de las Sucursales de Falabella, Sodimac, CMR, Seguros y Viajes.
- ✓ **Licencia por paternidad:** Permite que los colaboradores puedan disfrutar junto a su bebé 6 días adicionales a los 2 días de Licencia por Paternidad que otorga la Ley.
- ✓ **Licencia sin goce de sueldo por estudio en el exterior:** Se otorga al personal de oficinas la posibilidad de perfeccionar sus estudios en el exterior, con la seguridad de poder mantener su posición laboral al regresar. Este consta de 2 meses de licencia para este fin.
- ✓ **Jornada *online*:** En 2018, comenzamos con una prueba piloto para poder incorporar a nuestros beneficios un día de *home office*, una vez por semana, a elección de cada uno. Este beneficio alcanza a todos los colaboradores que cuentan con más de 6 meses de antigüedad.
- ✓ **Viernes corto e informal:** En la Oficina de Apoyo, los colaboradores pueden retirarse los viernes a las 16.30 horas; o sea, la jornada de los viernes es de 9 a 16:30 horas, reduciéndose en 90 minutos. Además, desde este año, todos los viernes los colaboradores de Oficina pueden optar por venir a trabajar con vestimenta informal (zapatillas, *jean* casual, remera, etc.).





- ✓ **Día CMR: Este beneficio implica que** todo colaborador fuera de convenio puede gozar de un día libre por semestre.

Otras prácticas de conciliación:

- ✓ **Día del Niño:** Nos interesa que este día sea muy especial y que nuestros colaboradores lo disfruten junto a sus familias. Por eso, en Oficinas de Apoyo, entregamos entradas de cine con combos, para que nuestros colaboradores puedan ir en vacaciones de invierno, acompañando a sus hijos.

Apostamos por la diversidad e igualdad de oportunidades, pero no solo en cuanto al género, sino, también, a la diversidad generacional. Creemos que el valor que aporta la convivencia de diversas generaciones permite desarrollar sinergia entre la experiencia y dar vitalidad a los equipos de trabajo, lo cual enriquece su funcionamiento. Asimismo, potenciamos la incorporación de jóvenes profesionales, que aportan nuevas ideas y dinamismo en el desempeño.

DOTACIÓN						
Unidad de negocio	Mujeres		Hombres		Total	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
CMR Falabella	322	267	150	146	472	413
Seguros Falabella	60	63	46	47	106	110
Viajes Falabella	81	86	28	33	109	119
FIF Argentina	463	416	224	226	687	642

TASA DE ROTACIÓN						
Unidad de negocio	Mujeres		Hombres		Total	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
CMR Falabella	19,57%	15,73%	24%	15,75%	20,97%	15,74%
Seguros Falabella	25,00%	17,46%	15,22%	19,15%	20,75%	18,18%
Viajes Falabella	14,81%	17,44%	21,43%	12,12%	16,51%	15,97%





Política de Remuneraciones y Beneficios

Las remuneraciones se establecen sobre la base de la valoración del cargo y de las competencias de cada persona y, en cuanto al desarrollo de carrera, está determinado por la medición del desempeño en relación con una serie de competencias y objetivos.

Mediante nuestra política de remuneraciones, promovemos reglas claras, que respondan a criterios de equidad y justicia; por eso, contamos con un área específica, cuyo objetivo es gestionar y desarrollar políticas que nos permitan destacar el desempeño de las personas.

Seguimos con la implementación del Sistema de Valuación de Puestos “IPE”, desarrollado por la consultora Mercer, el cual, al otorgarle el valor relativo a cada puesto dentro de la organización, permite:

- ✓ Comparar fácilmente los puestos con el mercado
- ✓ Usarlo como base para la creación de Planes de Carrera y Sucesión
- ✓ Ser referencia objetiva para resolver conflictos de nomenclatura
- ✓ Crear una estructura de salarios

Este sistema nos permite realizar una evaluación o jerarquización de los puestos, facilitando la administración de la equidad, la competitividad y las compensaciones. También, identifica el techo de cada negocio en función de su tamaño, complejidad, diversidad de productos/servicios, volumen del negocio y cantidad de trabajadores.

Para asegurar la equidad externa, participamos en diferentes encuestas salariales de mercado, encabezadas por Consultoras tales como: *Mercer, HuCap, Willis Towers Watson y Hay Group, SEL Consultores y AON Hewitt*. Estas nos brindan información para realizar comparaciones y tomar decisiones en materia de Compensaciones y Beneficios.

Relación salario mínimo de Falabella vs. Salario mínimo vital y móvil del país (SMVM)

PERÍODO	Relación Salario Mínimo Empresa vs. SMVM
2018	2,49%
2017	1,5%

AJUSTES DE REMUNERACIONES

- ✓ **Por contrato:** Dos veces al año sobre la base del IPC (positivo).
- ✓ **Por promoción:** Aumento en la remuneración al ser ascendido a un cargo de mayor nivel.
- ✓ **Por mérito:** Las Jefaturas proponen aumentos en las remuneraciones como un reconocimiento para quienes tengan un alto nivel de desempeño.





POLÍTICA DE BONOS

Contamos con una Política de Bonos aplicable a todas las posiciones, desde jefatura en adelante. Esta consta de un pago adicional como plan de incentivo a corto plazo, otorgado como un beneficio que excede las obligaciones del empleador.

Con una periodicidad semestral (se liquida en los meses de enero y julio de cada año, considerando la gestión del último semestre), buscamos premiar el comportamiento, la eficacia, la dedicación y la *performance* del personal. Su liquidación está ligada a objetivos del colaborador, pudiendo acceder, según cada posición, a un porcentaje determinado de sueldo desde el 100% y hasta el 160% de este.

BENEFICIOS SOCIALES

El área de Beneficios se encarga de gestionar y de administrar nuestros beneficios corporativos, los cuales forman parte de la compensación total que ofrecemos a nuestros colaboradores como retribución a su trabajo. Los beneficios incluidos son:

- ✓ Entrega de uniformes y bono uniforme.
- ✓ Vestuarios, comedores y *lockers*: Tanto las Tiendas como las Oficinas de Apoyo, los colaboradores cuentan con comedores totalmente equipados y con servicio de kiosco y *buffet*. A su vez, nuestras Tiendas cuentan con vestuarios y *lockers*, donde los colaboradores se cambian y guardan sus pertenencias una vez que ingresan a la Tienda.
- ✓ Descuentos en Tiendas Falabella, Viajes Falabella y Sodimac. En 2018, además, todos los colaboradores tuvieron descuento especial para compras *online* en Falabella.com
- ✓ Beneficio 3x1 en Sodimac: Los colaboradores pueden elegir dos familiares y transferirles el beneficio, para que utilicen el descuento en las Tiendas Sodimac, como si fueran empleados.
- ✓ Descuentos en fechas especiales: En fechas especiales como Vuelta al Cole, Reyes, Día del Niño, Día del Padre, Día de la Madre y Navidad, se extienden los días con descuentos especiales para comprar en Tiendas Falabella con Tarjeta CMR.
- ✓ Beneficios exclusivos en CMR *Mastercard*.
- ✓ Seguros complementarios de salud y vida.
- ✓ Prepaga: Disponible para todos los colaboradores y su grupo familiar primario (cónyuges e hijos) que se encuentren fuera de convenio, desde el primer día de ingreso a la Compañía.
- ✓ Convenios con gimnasios.





- ✓ Médico en Tienda y chequeo médico anual para ejecutivos: Todas nuestras Tiendas cuentan con un servicio médico como beneficio para atender y asistirlos en sus consultas.
- ✓ Regalos por nacimiento, matrimonio y escolaridad.
- ✓ Becas en centros educativos de nivel superior: Entregamos importantes descuentos para que nuestros colaboradores puedan acceder a diferentes universidades de la Argentina. En el caso de la UADE, IAE, UMSA, UAI, IUEAN, UCEMA, UCES, UTDT, UDESA y UP los descuentos son aplicables en carreras de grado, posgrados, maestrías, idiomas, cursos de computación y programas ejecutivos. Todos nuestros colaboradores pueden disfrutar de este beneficio y, en algunas instituciones, también son aplicables a familiares directos. En el caso de la Universidad Siglo XXI, la beca es del 100%.

BECA UNIVERSITARIA. UNIVERSIDAD SIGLO XXI

Este beneficio aplica para Subgerentes y Jefes que no poseen título Universitario.

¿En qué consiste el Programa?

Se cubre el 100% de la Carrera de Licenciado de Administración de Empresas

Modalidad *online*

Todas las materias se pueden promocionar

Tendrán 18 meses para rendir exámenes finales con mesas disponibles cada 7 días

Para poder rendir, cuentan con Centros de Aprendizaje en Córdoba, Mendoza, San Juan, Rosario y Bs. As.

Se pueden cursar materias en enero y en febrero (lo cual ayuda en los casos que se les dificulte cursar en el segundo semestre)

Requisitos:

Evaluación de desempeño - desarrollado y 2 años en la Compañía.

Los candidatos que puede recibir este beneficio son postulados por el Gerente Comercial y atraviesan un proceso de evaluación mediante un Comité conformado por el Gerente General y el Gerente de Gestión Humana.





Política de Empleo

POLÍTICA DE MOVILIDAD INTERNA

Tenemos un interés genuino en el desarrollo de nuestra gente. Por eso, mantenemos una Política de Movilidad Interna, con el objetivo de establecer los principios generales y los procedimientos que guiarán las posibilidades de desarrollo de carrera de todos nuestros colaboradores.

A su vez, ellos tienen prioridad para cubrir las vacantes que se generen mediante Concursos Internos. En este sentido, la Política de Movilidades es parte inherente de nuestra cultura organizacional.

CONCURSO INTERNO DESARROLLO EJECUTIVO

Cuando se producen vacantes en posiciones de Ejecutivos, llevamos adelante un proceso llamado Concurso Interno Desarrollo Ejecutivo. Estas vacantes son comunicadas vía *mail* a quienes participan del Proceso de Evaluación de Desempeño 360° de puestos clave.

PROMOCIONES DIRECTAS

Este proceso consiste en cubrir posiciones vacantes mediante la identificación de aquel colaborador que sea considerado el más idóneo para un cargo.

Como criterio para la elección, se tiene en cuenta a quienes:

- ✓ Hayan obtenido, como nota de desempeño en el último Proceso de Evaluación de Desempeño, una calificación dentro del rango “Desarrollado” o “Desarrollo Sobresaliente”.
- ✓ Hayan sido definidos como sucesores de una posición y se encuentren mapeados en la Matriz de Talentos en los cuadrantes de “Estrella”, “Sobresaliente” o “Buen Desempeño”.
- ✓ Demuestren un alto compromiso e identificación con los Principios de la Compañía.

TASA DE CONTRATACIÓN (*)						
Unidad de negocio	Mujeres		Hombres		Total	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
CMR Falabella	36,65%	21,72%	27,33%	25,34%	33,69%	23,0%
Seguros Falabella	35%	15,87%	63,04%	23,4%	47,17%	19,09%
Viajes Falabella	3,7%	18,6%	82,14%	18,18%	23,85%	18,49%

(*)La Tasa de Contratación se calcula como Ingresos de colaboradores durante el año/ Dotación al cierre del año.

Asimismo, nuestra diversidad de perfiles nos desafía a optar por distintas fuentes de reclutamiento. Por ello, utilizamos los canales tradicionales y otros no tradicionales, como son los respaldados por las nuevas tecnologías; por ejemplo, nuestras páginas *web* contienen un enlace denominado “Trabajar con Nosotros”, donde los candidatos acceden directamente a un portal de empleos con todas nuestras búsquedas e información de la Compañía.





Otros canales de reclutamiento externos son: Urnas disponibles en las diferentes Tiendas y en Gestión Humana, Bolsas de Trabajo en diferentes universidades del país (UTDT, UDESA, UA, UTN, UP, UB, USAL, UADE, UCES), Portales de empleo *online* (*Universobit, Bumeran, Zona Jobs, Compu Trabajo, LinkedIn*), Redes sociales y *Head Hunters* (para perfiles específicos que, generalmente, es un candidato pasivo frente a la búsqueda de trabajo) y Ferias de empleo presenciales.

CMR PRESENTE EN FERIAS DE EMPLEO

Como todos los años, participamos de la **Feria Work Tec**.

En esta oportunidad, se realizó entre octubre de 2017 y abril de 2018, donde estudiantes, profesionales y representantes de los departamentos de Recursos Humanos, de empresas líderes, nos reunimos para acercar propuestas laborales, conferencias y talleres, con el fin de desarrollar una carrera laboral exitosa.

Cabe destacar que realizamos talleres de asesoramiento sobre el armado del CV. Esta es una práctica sumamente valorada por parte de los jóvenes, ya que muchos de ellos se inician en el mundo laboral.

En la jornada 2018, tuvimos alrededor de 4.000 visitas en nuestro *stand* y se acercaron jóvenes de las carreras de Ingeniería, Sistemas y Ciencias Económicas.

Asimismo, por primera vez, nos sumamos a la **Feria Expo Empleo, organizada por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires**. Con una concurrencia de más de 20.000 personas en búsqueda de su primer empleo y con la participación de alrededor de 90 empresas.

Este año, también, estuvimos presentes en las **Ferias de Empleos** organizadas por UCES y FCE de la UBA.

PROGRAMA REFERIDO RESPONSABLE

Los colaboradores pueden presentar a Gestión Humana a aquellas personas que consideren que se alinean al perfil requerido por nuestra Compañía.

Por cada incorporación concretada de un referido, el colaborador recibe una gratificación económica.

Valoramos este canal de reclutamiento por significar una fuente invaluable de atracción de talentos con valores similares a los que tenemos como empresa. Además, es muy estimado por nuestros colaboradores, ya que le otorga importancia el poder trabajar con personas conocidas, generando lazos de confianza y de compromiso.





PROCESO DE INDUCCIÓN

Trabajamos en conjunto con varias áreas de la organización, para facilitar el encastre cultural entre las personas que ingresan a nuestra Compañía. Tenemos la convicción de que este proceso de ajuste cultural facilita la incorporación rápida de los nuevos integrantes al trabajo diario y la asimilación del estilo de gestión de CMR.

El Proceso de Inducción está formado por las siguientes herramientas:

- **Kit de Ingreso:** Como primera práctica de bienvenida, generamos un *Kit de Ingreso*. Está compuesto por una taza, un cuaderno y un *mouse pad*. Todos los elementos se encuentran *brandeados* con nuestros valores. Esto hace que el colaborador se sienta parte desde el comienzo, ayudándolo en su proceso de integración al equipo y de identificación con la Compañía. Se le entrega el primer día, acompañado de una bolsa reutilizable, que se alinea a nuestro desarrollo sustentable.



- **Mail de Bienvenida:** A través de comunicaciones vía *mailing* o cartelera, realizamos su presentación y bienvenida, contándole a todos los colaboradores los datos y los *hobbies* del nuevo integrante.
- **Charla de Inducción:** El proceso de inducción incluye una charla en la que se presentan los beneficios, las oportunidades de movilidad y desarrollo de carrera mediante las acciones de capacitación. Además, el colaborador recibe una copia del Reglamento Interno, que lo orientará acerca de los principios que rigen nuestras acciones y las normas asociadas a cada rol.
- **Preparación para el Puesto de Trabajo:** El colaborador será recibido por el Jefe de Gestión Humana de la Tienda, donde completará su legajo entregando la documentación requerida y donde recibirá toda la información necesaria. Además, según el cargo, recibirá los distintos módulos relacionados a su tarea específica, debiendo desarrollarlos en un plazo máximo de 15 días. A lo largo del programa, el equipo de Gestión Humana acompaña al colaborador, con quien tiene contacto a diario, y responde cada una de las inquietudes que surgen durante su inserción.

Finalizado el Proceso de Inducción, el colaborador comenzará la etapa de entrenamiento en su puesto. Vale destacar que, cuando el colaborador cambia de área o de sucursal, también se implementa el Proceso de Inducción.

Continuamos dando la bienvenida a nuestros colaboradores cada vez que son promovidos de puesto o que cambian de ubicación de trabajo, por ejemplo, se los recibe con un





desayuno en su primer día en el nuevo lugar de trabajo. Esta práctica genera una rápida conexión con los nuevos compañeros.

- **Voluntariado como Inducción de Personal:** Desde 2018, incorporamos la realización de un voluntariado como parte del proceso de inducción de los nuevos colaboradores. Esta actividad se realiza en la Fundación Si de manera mensual.
- **Programa de Inducción Centralizado para Todos los Ingresos de Oficinas de Apoyo:** Este programa, con duración de dos días, tiene como objetivo iniciar al nuevo colaborador en la historia de la Compañía, unidades de negocio, organigrama, estructura, Visión, Misión, Valores, Código de Ética, normas de relaciones y beneficios.

En este, reunimos a los ingresos de los últimos 15 días y les damos la bienvenida e información útil del negocio. Los formadores son los Gerentes y Referentes de cada tema, los cuales también generan una cercanía y un conocimiento de los nuevos ingresos con las Oficinas de Apoyo.

Canales de Comunicación Ascendente

Nuestra Política de Puertas Abiertas contempla un sistema de escucha ascendente, en virtud del cual todos los colaboradores de CMR tienen acceso no solo a sus jefaturas sino, también, a las instancias de apoyo del área de Gestión Humana para fines de orientación, planteamiento de problemas o necesidades.

Lo que caracteriza el estilo de interacción de CMR es cercanía y apertura. Promovemos la comunicación directa e informal propia de nuestra búsqueda constante de innovación, donde todas las opiniones y las nuevas ideas son valoradas.

Canales de comunicación existentes:

- **Reuniones de equipo y semanales:** Se realizan reuniones diarias en cada sucursal entre los colaboradores y sus jefaturas, con motivos de coordinación y canalización de dudas o requerimientos, en el marco de sus labores. Estas instancias de *feedback* son independientes de las de carácter semanal que dirigen el flujo de información. En las reuniones semanales se reúne el Gerente General con todos sus reportes directos. El objetivo es compartir la información relevante de resultados y objetivos de la Compañía, iniciativas, beneficios, reconocimientos.
- **Reuniones de confianza:** Una de las iniciativas altamente valoradas y de mayor convocatoria, donde los colaboradores pueden tener la oportunidad de plantear sugerencias, hacer consultas a los jefes de sus jefes, etc., son las reuniones que llamamos reuniones de confianza. Su objetivo es fomentar nuestra política de puertas abiertas como una buena práctica entre los colaboradores y las gerencias, además de detectar las necesidades que hay en cada área o sucursal de CMR.





REUNIÓN REGIONAL MESA REDONDA

Con el fin de continuar afianzando lazos en la región, desde 2018, implementamos la reunión denominada “Mesa Redonda”.

Realizamos dos convocatorias, de las cuales participaron todos nuestros negocios de la región de manera presencial o vía *streaming*. A través de una video-conferencia desde Lima, nuestro nuevo Gerente General Corporativo, Juan Manuel Matheu, comentó los desafíos de Falabella Financiero en el corto y largo plazo, y respondió preguntas de los asistentes mediante la aplicación *Sli.do*.

En esta instancia, se dieron a conocer los avances y los resultados que obtuvimos en el segundo trimestre, como también las innovaciones que ha trabajado *Digital Factory* a nivel regional.

Por último, pudimos ser parte de una charla de inclusión dictada por la Fundación Contrabajo, donde se plantearon las principales tareas en las que debemos trabajar para avanzar en ser una Organización más inclusiva.

DIÁLOGO SINDICAL

Desde la Compañía, buscamos mantener una relación cordial y fructífera con las organizaciones sindicales. Ello nos permite, además, fortalecer la comunicación con nuestros colaboradores.

Desde la Gerencia de Gestión Humana de cada unidad de negocio, se mantiene un estrecho y continuo diálogo con los representantes sindicales.

Tasa de sindicalización por unidad de negocios de Falabella FIF Argentina:

SINDICALIZACIÓN POR UNIDAD DE NEGOCIOS		
Unidad de negocio	2018	2017
CMR Falabella	7%	8%
Seguros Falabella	5%	5%
Viajes Falabella	6%	6%
Total Falabella FIF Argentina	27%	26%





Gestión del Compromiso, del Reconocimiento y del Clima Laboral

GESTIÓN DEL COMPROMISO

Gestionamos el compromiso mediante la Encuesta de *Engagement*. Esta encuesta nos permite maximizar la atracción y la retención de nuestros colaboradores, reflejar los estados emocionales y mejorar los esfuerzos en el logro de la satisfacción de los clientes y los resultados del negocio.

Su objetivo es obtener un diagnóstico en relación con factores de cultura, compromiso y calidad de vida que podrían incidir en los niveles de colaboración, proactividad y calidad de servicio de CMR.

La última encuesta se realizó en mayo de 2018, de manera *online* y en simultáneo en la Argentina, Chile, Perú y Colombia.

Resultados *Engagement* 2018:

	CMR Falabella	Seguros Falabella	Viajes Falabella
Nivel de compromiso	82%	82%	81%
Tasa de respuesta	71,2%	91,4%	89,1%
¿Este es un gran lugar para trabajar?	El 92,5% respondió sí	El 89,6% respondió que sí	El 92,9% respondió que sí

Si bien mejoró el indicador de *Engagement* en todos los países, los incrementos más significativos se dieron en Chile y en Argentina (8 puntos porcentuales en cada uno).

Metodología de medición

Determinar el nivel de compromiso implica analizar una serie de estados emocionales que se relacionan con el esfuerzo, con el comportamiento y con el desempeño de los integrantes de un grupo de trabajo. Se distinguen 4 estados motivacionales distintos y el compromiso está determinado por las emociones de Entusiasmo y Tranquilidad.





	Descripción	KPI ideal
Entusiasmo	Estado positivo de alta energía que se asocia a un alto desempeño laboral. Bajos puntajes indican niveles limitados de entusiasmo, mientras que altos puntajes indican altos niveles de entusiasmo.	Entre ambos \geq a 80%
Tranquilidad	Estado positivo de baja energía, que se relaciona con el desempeño mínimo esperado para un trabajador o un grupo de trabajo.	
Nerviosismo	Estado negativo de alta energía asociado a un desempeño limitado y potencial conflicto al interior del equipo. Para esta dimensión, es deseable un bajo puntaje.	Entre ambos \leq a 20%
Decepción	Estado negativo de baja energía asociado a un desempeño muy pobre; además, es un factor de riesgo para la salud ocupacional. Para esta dimensión, es deseable un bajo puntaje.	

En línea con la transformación digital a la que apuntamos como negocio, en 2018, la encuesta es administrada por la Plataforma *Rankmi*. Gracias a ello, pudimos monitorear el proceso en línea, gestionar la nómina en tiempo real y obtener los resultados inmediatamente después de finalizada la toma.

Además, permitió que los líderes ingresaran los planes de acción en la plataforma, luego de haberlos presentado ante el equipo e ingresar el estado de seguimiento de estos.

Las dimensiones que se evaluaron son:

- ✓ *Engagement* - emociones
- ✓ Satisfacción general
- ✓ Intención de la rotación
- ✓ Conducta Proactiva - Colaborativa y de Servicio
- ✓ Seguridad psicológica y conflicto en el equipo
- ✓ Liderazgo
- ✓ Clima: oportunidades de desarrollo, oportunidades de aprendizaje, compensaciones, beneficios y comunicaciones
- ✓ Flexibilidad de trabajo y conciliación vida y trabajo

GESTIÓN DEL RECONOCIMIENTO

Contamos con diferentes instancias de agradecimiento, que apuntan a destacar a los colaboradores, ya sea por los resultados del negocio, desempeño, compromiso y valores:





- **Destacados de cada área:** Con el objetivo de reforzar las buenas conductas y el comportamiento, reconocemos y premiamos a los colaboradores que tienen un desempeño destacado y que se encuentran vinculados a los Valores de la Compañía.

Como reconocimiento, cada destacado recibe un diploma por su labor y una *gift card* de regalo.

- **Agradecimientos:** Se pauta un horario para la celebración sorpresa, en la que se espera que puedan participar la mayor cantidad de colaboradores del equipo por reconocer. Luego se invita a los Jefes y a los Gerentes a participar y a compartir un momento con los agasajados. Se realiza un desayuno o merienda, se decora el ambiente con carteles de agradecimiento y se les entrega un obsequio a cada reconocido.

- **Premios por años de servicio:** En CMR y Seguros Falabella reconocemos a los colaboradores que cumplen 5, 10, 15, 20 y 25 años de antigüedad.

La premiación se hace efectiva durante nuestra fiesta de fin de año y consiste en:

- ✓ 3 y 4 años: 3 días libres al año.
- ✓ 5 años: lapicera con logo y 5 días libres al año.
- ✓ 10 años: *Kit* de experiencias, cena para dos personas y 5 días libres al año.
- ✓ 15 años o más: *Kit* de experiencias con escapada y 5 días libres al año.

Además, destacamos este logro a través de un video, en donde presentamos el nombre de cada colaborador que cumple un nuevo año de servicio y destacamos su antigüedad. También, para el caso del *Call Center*, en el día que se celebra el aniversario los agasajamos con distintas sorpresas.

- **Mejor compañero, Líder del año y Jefe del año:** En Gestión Humana colocamos urnas para que cada colaborador emita su voto de forma anónima y voluntaria. Hay una urna para cada reconocimiento.
- **Empleado del año:** Cada Gerencia postula al colaborador que considera tuvo un desempeño sobresaliente durante el año. Luego, entre los postulados surge un ganador que se decide en un comité compuesto por Gerencia, Gestión Humana y el Director de Tienda.

A cada ganador se le entrega una tarjeta personalizada para invitarlo a la celebración que se realizará y en la que participarán todos los colaboradores destacados del año de cada Tienda, sus Jefes, Gerentes y autoridades de la Compañía. Allí mismo, se le entrega un diploma y un premio que consiste en una *gift-card*.



"Tengo 28 años. Estudié Ingeniería Industrial y en este momento me encuentro ocupando la posición de Jefe de Procesos, dentro de la Gerencia de Operaciones de Seguros Argentina. Mi acercamiento a la Compañía comenzó en el 2015, donde acompañé un proyecto desde la consultoría y en 2016, tuve la oportunidad de unirme a este gran equipo, para ocupar el puesto actual. El desafío para el 2017 era realmente intenso. Con el equipo teníamos que lograr los resultados que acompañaran los objetivos generales del negocio, estabilizar los procesos del área e implementar controles robustos que garanticen la correcta operación. A nivel personal, fue mi primera experiencia en la conducción de un equipo y habiendo ya transcurrido un tiempo de tomar la posición, creo que esto aportó un crecimiento enorme en mi carrera profesional. El reconocimiento a fin de año, fue un orgullo enorme. Es una gran sensación saber que otros lograron percibir el esfuerzo y el compromiso realizado para alcanzar las metas que nos propusimos. Reconocer a las personas logra una unión con la Empresa, fomenta la buena comunicación y refuerza que estamos encaminados hacia los mismos objetivos".





- **Resultado en ventas:** Nuestros vendedores son reconocidos por el rendimiento en sus ventas, destacando a aquellos que lograron resultados por sobre el promedio. En forma de agradecimiento, se organizan almuerzos, meriendas y días al aire libre.
- **Premio por graduación:** Es un reconocimiento al esfuerzo y a la dedicación de los colaboradores que tienen una antigüedad mayor a un año y que finalizan su carrera universitaria. Además, se comparten por *mail* las felicitaciones al colaborador.

Reconocemos a nuestros colaboradores integralmente en sus diversos roles. Por esta razón, contamos con un calendario de acciones de reconocimiento como el Día de la Madre, Día del Padre, Día del Trabajador, Día de la Mujer, entre otros. Estas instancias son motivo de celebraciones complementarias a las fiestas patrias, fin de año y Navidad.

Por otra parte, posterior a cada acción que realizamos, enviamos un *mail* de agradecimiento por la participación.

GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL

Nos interesa conocer la opinión de nuestra gente y evaluar los distintos aspectos de gestión del clima organizacional.

Para la efectividad y pertinencia de las prácticas que llevamos adelante y su percepción por parte de los colaboradores, una vez al año, aplicamos al estudio de Clima Laboral de *Great Place to Work*.

Análisis y comunicación de resultado

La presentación de resultados de cada área es fundamental para involucrarlos en la gestión de clima. Estas son las preguntas que guían el ciclo de presentación de resultados: ¿cómo lo estamos haciendo?, ¿cómo podemos mejorar?, ¿qué prácticas debemos mantener?

Resultados 2017-2018

En 2017, se reconocieron a 37 empresas que integraron el *ranking*, basado en la opinión de más de 87.000 colaboradores, CMR Falabella ocupó la 7^{ma} posición y, en 2018, ocupó la 9^{na} posición del *ranking* de las mejores empresas para trabajar en la Argentina en la categoría 251 a 1.000 empleados.

La unidad de negocios Viajes Falabella, en 2018, ocupó el puesto 13^{to} en la categoría hasta 250 empleados.

Great Place To Work	2018	2017
CMR Falabella y Seguros Falabella	Puesto 9 (251 y hasta menos de 1000 empleados)	Puesto 7 (251 y hasta menos de 1000 empleados)
Viajes Falabella	Puesto 13 (Hasta 250 empleados)	Puesto 14 (Hasta 250 empleados)





Estamos orgullosos de ser parte de un grupo que figure en el puesto 25to de las mejores empresas para trabajar en América Latina.



Planes de Acción

Los planes de acción persiguen detectar las variables críticas y establecer sobre ellas, acciones de mejora continua.

Cada Gerencia es responsable de la definición del plan de acción, de acuerdo con las oportunidades detectadas en su área, y es acordado en consenso por el equipo. Bimestralmente, el área de Gestión Humana realiza el seguimiento de las acciones concertadas.

Comité de Clima

El Comité de Clima se confirmó en distintas Gerencias y Tiendas, y están integrados por representantes de las distintas áreas involucradas. Se realizan reuniones periódicas para gestionar acciones tendientes a mejorar el clima laboral. Estos comités son respaldados por las Gerencias que, en conjunto, definen la modalidad de implementación de las acciones y actividades.

Complementariamente, contamos con diferentes herramientas que enriquecen la definición de oportunidades de mejora. Algunas de ellas son las **reuniones de egreso**, que resultan un valioso aporte para definir planes de mejora. Se les realiza a todos los colaboradores que renuncian voluntariamente.

Esta información es relevada para un informe mensual y, luego, es presentada trimestralmente a las distintas gerencias. Esta encuesta nos sirve para conocer las fortalezas y las oportunidades de mejorar de nuestra gestión.

Además, enriquecemos la planificación de oportunidades de mejora a través de los mensajes recolectados en nuestros **buzones de sugerencias**, **las recorridas de Tienda**, y desarrollamos una **encuesta sobre el servicio de nuestros comedores**. Con los resultados obtenidos, las Tiendas realizaron distintas mejoras, cambios de mobiliarios, cambio de concesiones, horarios, entre otras cosas.





En 2018, implementamos una herramienta adicional de evaluación. Cada vez que un colaborador se pone en contacto con el servicio de mesa de ayuda, al finalizar la solicitud, se envía una invitación para realizar una encuesta para **evaluar la calidad de servicio del área de Sistemas**. Finalmente, se analizan los comentarios obtenidos de ellas, con el fin de mejorar el servicio entregado.

Gestión del Talento

Nuestra Política de Gestión Humana establece y garantiza amplias oportunidades de desarrollo profesional de los colaboradores. Para ello, trabajamos con dos **Modelos de Competencias** según la posición. Identificamos, evaluamos y desarrollamos diferentes comportamientos en nuestros puestos claves, líderes y colaboradores.

- ✓ Contribución al negocio/grupo
- ✓ Cumplimiento de metas y objetivos
- ✓ Visión estratégica
- ✓ Liderazgo personal e influencia
- ✓ Toma de decisiones
- ✓ Gestión del cambio e innovación
- ✓ Gestión de personas
- ✓ Trabajo en equipo y generación de redes
- ✓ Comportamiento ejemplar íntegro
- ✓ Perspectiva digital
- ✓ Pasión por el cliente interno y externo

HYPER ISLAND

En 2018 realizamos una jornada de capacitación de un día, con la participación de los 70 gerentes de nuestra Compañía. La temática central fue la transformación digital y fue dictada por una consultora sueca.

Para el resto de las posiciones que conforman la Compañía, hemos redefinido las competencias alineándolas a los Principios de Cultura de CMR y Seguros Falabella. Ellas son:





Principio Cultural	Competencia SIN GENTE A CARGO	Competencia CON GENTE A CARGO
	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso con el Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso con el Cliente
	<ul style="list-style-type: none"> Innovación y Pro actividad 	<ul style="list-style-type: none"> Innovación y Pro actividad Emprendimiento
	<ul style="list-style-type: none"> Orientación al Resultado Gestión Eficiente 	<ul style="list-style-type: none"> Efectividad e impacto
	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo en Equipo 	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo en equipo e influencia
	<ul style="list-style-type: none"> Capacidad de aprendizaje y colaboración 	<ul style="list-style-type: none"> Formación y desarrollo de personas Capacidad de aprendizaje y cambio

PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN

Los programas de formación están enfocados estratégicamente para el desarrollo de competencias, requeridas para brindar servicios de calidad y para asegurar el crecimiento profesional de todos los colaboradores, dentro y fuera de la Compañía.

Características de los Programas de Capacitación:

- **Autogestión de la capacitación - Capacitar-ME:** A partir de 2018, implementamos el Programa Capacitar-ME, con el objetivo de empoderar a los colaboradores en la autogestión de su desarrollo; o sea, a ser los protagonistas de su proceso de capacitación y desarrollo. De esta manera, cada colaborador tiene acceso a la lista de cursos disponibles y a una breve descripción de ellos, que les permitirá elegir lo que consideren la mejor opción para enriquecer su desempeño en el puesto de trabajo. Además, podrán ver el calendario de cursos que les permitirá planificar sus propias capacitaciones durante todo el año.

Como valor agregado, cada Gerencia cuenta con la información consolidada de las elecciones de cada colaborador, para poder aprobarlas y armar sus reportes.

El gran cambio de este programa es que, en años anteriores, el Gerente del área era quien designaba a qué capacitación asistía cada uno, generando algunas confusiones e inconformidades. Ahora es el colaborador quien lo define.

Algunos beneficios que trajo este programa: expansión del nivel de alcance, optimización de tiempos y trabajo operativo, incorporación de nuevos consultores, consolidación automática de la





información, información detallada con alcance a todos, mayor eficiencia y claridad con los clientes internos, entre otros.

- **Áreas temáticas incluidas de las capacitaciones *In Company*:** Estas capacitaciones constan de jornadas de 8 horas y se dictan dictarse una vez por mes durante todo el año. Cada colaborador podrá elegir dos vacantes de la siguiente oferta de capacitaciones, cuya coordinación está a cargo de distintos *coaches*.

Capacitación *in company*

- Simulador de Liderazgo
- Simulador de Negociación
- Simulador de Proyectos
- Laboratorio de Inteligencia Colectiva
- Espíritu Emprendedor
- Design Thinking*
- Pensamiento Sistémico
- Inteligencia Artificial
- ¿Cómo Nacen las Buenas Ideas?
- Marketing Personal*
- Gestión en las Redes 2.0 #RedesSociales

Capacitaciones *In Company* + Di Tella *Learning Day*

Disponible para mandos medios, quienes, además de tener dos vacantes en los cursos *In Company* detallados anteriormente, se les ofrece la jornada de *Di Tella Learning Day*. Esta jornada consta de seminarios de inscripción abierta en función de intereses personales y necesidades de desarrollo. Son capacitaciones de alto impacto, cuyo objetivo es, además del desarrollo de conocimientos, instalar espacios de *networking* entre las distintas Gerencias.

Di Tella *Learning Day*

⑩ **Alternativas del 1^{er} bloque:** *Big Data, Business Agility* y Alto Impacto

⑩ **Alternativas del 2^{do} bloque:** Negocios Disruptivos, Pensamiento Crítico y Conversaciones Difíciles

Di Tella *Training Pass*

Disponible para Gerentes y Subgerentes. Les permite acceder, de manera flexible, a una oferta de capacitación integral, formada por diferentes programas abiertos de educación ejecutiva. Por cada colaborador se dispone de un crédito para ser distribuido entre la oferta del año lectivo.





Algunos de los beneficios que ofrece este programa son: permite desarrollar diversas competencias, haciendo foco en las necesidades de desarrollo de cada uno de los colaboradores; favorece y potencia la interacción y el *benchmarking* con profesionales de otras empresas, enriqueciendo la formación.

Di Tella Training Pass

- Gerenciamiento de Alto Impacto
- Fundamentos de la Neurociencia Aplicada
- En Cambio
- Toma de decisiones basada en Datos
- Oratoria y Comunicaciones Eficaces
- *Marketing* Estratégico
- Finanzas para No Financieros
- Inteligencia Emocional
- Economía para No Economistas
- *Entrepreneurship*
- Negociación Avanzada
- Finanzas Personales
- *Supply Chain Management*
- Banca Digital
- Marca Empleadora
- *Brand Management*
- Inteligencia Artificial

- **Outdoor y Coaching de equipo:** Con el objetivo de favorecer la integración, la confianza, la comunicación y el trabajo en equipo, realizamos diferentes jornadas *outdoor*, que buscan afianzar los vínculos y las relaciones interpersonales. Participan todos los integrantes del equipo involucrado y los acompaña un representante del área de Gestión Humana.
- **Capacitación e-learning:** A través de esta modalidad de capacitación, los colaboradores reciben las distintas capacitaciones con mayor cobertura, flexibilidad y velocidad. Por ello, en el último año, se actualizó la versión de la plataforma, facilitando la administración y la gestión de la herramienta.

En cada Tienda existe un laboratorio *e-learning*, en el cual el colaborador puede acceder a su formación dentro del horario laboral y los colaboradores de oficinas pueden realizarlos en su puesto de trabajo.

Estos cursos forman parte de la currícula de capacitaciones que todos nuestros colaboradores deben realizar, porque tienen carácter normativo.

Capacitaciones e-learning

- Prevención de Incendios
- Ergonomía
- Código de Ética
- Defensa de la Libre Competencia
- Lavado de Dinero
- Seguridad en la Información





→ **Formación en Sucursales:** Se llevan a cabo mensualmente en las propias sucursales, o con reuniones en áreas centrales, donde se invita a los colaboradores a participar.

Se los capacita en temas operativos de las Tiendas, por ejemplo: cobranzas judiciales o legales, técnicas de ventas, diferentes tipos de clientes, manejo de objeciones. Son herramientas que ayudan a realizar el trabajo diario.

Horas de Capacitaciones realizadas por unidad de negocios de Falabella FIF Argentina:

HORAS DE CAPACITACIONES						
Unidad de Negocio	Mujeres		Hombres		Total	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
CMR Falabella	10.756	6.610	953	3.202	11.709	9.812
Seguros Falabella	292	552	189	581	481	1.133
Viajes Falabella	242	811	117	270	359	1.081

Horas de Capacitación promedio por persona realizadas en Falabella FIF Argentina:

HORAS DE CAPACITACIÓN PROMEDIO POR PERSONA						
Unidad de Negocio	Mujeres		Hombres		Total	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
CMR Falabella	6	4	1	2	4	3
Seguros Falabella	1	2	1	4	1	3
Viajes Falabella	4	13	3	6	3	10

→ **Bibliotecas:** En cada una de las Tiendas y Oficinas, contamos con bibliotecas con más de 50 ejemplares físicos a disposición de todos los colaboradores. El objetivo es apoyar la formación en competencias como Comunicación, Liderazgo, Trabajo en Equipo y





Gestiones Eficaces, facilitando el acceso de bibliografías requeridas en los planes académicos habituales. Además, cada biblioteca cuenta con suscripciones a revistas de *management*, como el caso de la Revista *Gestión*.

- **Mejora Continua de la Capacitación:** Al finalizar las distintas capacitaciones, invitamos a los colaboradores a completar una encuesta de opinión sobre el instructor y los contenidos. Estas sugerencias se analizan y se toman en cuenta para mejorar la calidad de las capacitaciones que se dictan. El *feedback* recibido es muy importante para poder realizar las modificaciones y para mejorar las futuras ediciones.

JORNADA DE TRABAJO PARA GERENTES GENERALES Y SUS REPORTES FIF

En septiembre de 2017, se realizó una jornada de tres días en la Estancia la Candelaria, donde participaron los Gerentes Generales de los tres Negocios de Falabella Financiero con sus Gerentes de primera línea.

El fin de este encuentro fue trazar los objetivos estratégicos para 2018. Los temas abordados fueron: fomentar el trabajo en equipo, la Cultura Colaborativa FIF y nuevos proyectos para todo Falabella Financiero.

PROGRAMA PARA EJECUTIVOS DE SEGUROS FALABELLA

En 2017, hemos realizado formaciones y talleres para potenciar al máximo el desempeño de los Ejecutivos Comerciales, brindándoles herramientas para que puedan autogestionar su *performance* alineada a sus objetivos comerciales.

Este programa busca desarrollar habilidades comerciales específicas para el rol de venta de productos intangibles, conocer herramientas que permitan potenciar los resultados comerciales y lograr cierres de ventas exitosos.

Asimismo, en 2018, realizamos el Taller de Planificación Comercial, con el objetivo de continuar fortaleciendo el rol de nuestro asesor de Venta de Seguros, contribuyendo, así, al desarrollo de su potencial, a dimensionar la importancia de su función y aporte al cumplimiento de la Visión y Misión de la Compañía y a facilitar la comprensión y la práctica en la fase de planeamiento como una función de la cual son responsables.





PROGRAMA DE JÓVENES PROFESIONALES Y PASANTÍAS

A través de este programa corporativo buscamos atraer, desarrollar y formar jóvenes con un alto potencial, con el fin de contar con un *pool* de talentos en formación constante, para ocupar, en el mediano plazo, posiciones claves dentro del negocio.

En esta primera edición, las áreas involucradas para sumar jóvenes profesionales y pasantes fueron:

- **Áreas involucradas en el Programa Jóvenes Profesionales en 2018:** Administración y Finanzas, *Business Intelligence*, Digital, Logística, *Marketing*, Operaciones, Producto, Sistemas y Gestión Humana.
- **Áreas involucradas en el Programa de Pasantías en 2018:** *Business Intelligence*, Digital, *Marketing* y Producto.

En el marco de este programa, diseñamos un entrenamiento especial para quienes forman parte de este. Las características principales del entrenamiento son:

- ✓ **Objetivo principal:** Desarrollar a cada joven profesional en diversas áreas dentro de la Compañía.
- ✓ **Duración:** La duración total del programa es de 1 año, en el cual irán rotando por las diversas áreas involucradas.
- ✓ **Competencias por desarrollar:** El entrenamiento es diseñado por el Gerente de primera línea, pensando en el desarrollo de competencias específicas requeridas por su área.
- ✓ **Asistencia:** El proceso cuenta con un mentor y con un tutor.
- ✓ **Seguimiento:** El equipo de Capacitación y Desarrollo realiza un seguimiento trimestral de este proceso.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Nuestra política define las pautas que deberán considerarse para la evaluación de desempeño, teniendo como norte la imparcialidad, la objetividad y la transparencia del proceso.

Todos los años, nuestros colaboradores participan del proceso de evaluación de desempeño, que contempla las siguientes etapas:



La Evaluación de Desempeño es la principal herramienta para identificar y gestionar el crecimiento de cada colaborador. Se evalúan las competencias y el cumplimiento de los KPI mediante dos procesos evaluativos, según el cargo que ocupa el evaluado: ED 360° y ED TRADICIONAL.





La ED 360° se realiza cada año a todos los líderes que ocupan posiciones claves. La ED Tradicional, la ED 90° y 180° (según dispongan o no con gente a cargo) también se realiza cada año, pero están dirigidas a líderes y colaboradores.

Ambos procesos son *online* y se realizan en nuestra Intranet *Falabet*. -Se llevan adelante en forma conjunta y simultánea con el resto de los países y negocios que conforman Falabella: Chile, Brasil, Perú, Colombia, Uruguay, Brasil y México.

Las siguientes herramientas componen, también, la gestión del desempeño:

- **Comité de evaluación:** El objetivo es validar las evaluaciones con el Gerente de cada área, presentando desviaciones o casos especiales, con el fin de regularizar los resultados al cumplimiento y los objetivos de la Gerencia.
- **Evaluación de la entrevista de *feedback*:** Para alcanzar la mejora continua de este proceso, hemos implementado una encuesta, a fin de evaluar la calidad de los procesos comunicacionales que se establecen entre el jefe-colaborador en estas reuniones. El objetivo es identificar, medir y trabajar aquellos aspectos comunicacionales que deben ser mejorados de cada líder, para implementar instancias de *feedback* efectivos.

Participan de esta encuesta todos los colaboradores de la Oficina de Apoyo, de todas las unidades de negocio y sus reportes directos de las Tiendas, cuya antigüedad sea superior a los tres meses.



- **Seguimiento de Planes de Desarrollo Individual:** Esta etapa tiene como finalidad asegurar un espacio de *feedback* formal para revisar el cumplimiento del Plan de Desarrollo, donde se acuerdan los avances con el colaborador y se cargan los comentarios en la aplicación *online*.





Colaboradores evaluados por unidades de negocios en 2018:

Unidad de Negocio	Mujeres	Hombres	Total
CMR Falabella	62,5%	31,25%	84,1%
Seguros Falabella	64,91%	35,08%	80,6%
Viajes Falabella	75,9%	24,09%	94,9%

PROGRAMA CRECE

Su propósito es apoyar y guiar el desarrollo de las habilidades de liderazgo en los jóvenes profesionales con excelente desempeño y con potencial de crecimiento, a través de capacitaciones presenciales, *coaching* y actividades grupales. Tiene una duración de un año e incluye un seguimiento por parte del área de Gestión Humana y sus respectivos jefes.

Los destinatarios de este programa son los profesionales; es decir, quienes tienen finalizada una carrera de grado, aquellos que cuentan con un excelente desempeño y que tienen una última evaluación de desempeño en el rango mínimo de "Desarrollado".

Objetivos del Programa CRECE:

- ✓ Identificar al capital humano más valioso
- ✓ Identificar candidatos internos para ocupar posiciones claves en el futuro
- ✓ Capacitar a nuestros colaboradores y ayudarlo a realizar un plan de carrera
- ✓ Optimizar nuestros equipos

Los seleccionados participan de instancias comunes de capacitaciones de liderazgo, charlas, desarrollo de proyectos, entre otros. Los profesionales son evaluados en cada una de las instancias que determinarán un *ranking* final. La posición en este *ranking* los habilitará a participar de las siguientes instancias de desarrollo:





PROGRAMA CRECE



PROGRAMA AMÉRICA 10

Con el fin de estimular a los talentos, todos los años trabajamos con este programa de intercambio de buenas prácticas en el extranjero, dos participantes del Programa Crece son seleccionados para viajar, a su elección, a uno de los países en donde Falabella tiene presencia ((Perú, Colombia, Chile o México) y durante diez semanas interactúan con otra cultura desde el enfoque laboral, asumiendo desafíos e intercambiando buenas prácticas.

Desde 2014, participaron distintos colaboradores, logrando desarrollar habilidades para alcanzar y ocupar posiciones de liderazgo.

En 2017, dos participantes de CMR Argentina fueron elegidos para este programa.

OPORTUNIDADES REGIONALES DE FALABELLA FINANCIERO

Es un proceso de reclutamiento interno para cubrir posiciones a partir del nivel de jefatura, que se generan a nivel regional de FIF.

El público objetivo son jóvenes del programa de talento Crece o América 10, y las jefaturas que tengan buen desempeño y que dentro de sus expectativas de desarrollo les interese trasladarse a otros países.

Mediante este programa, queremos potenciar el crecimiento profesional de las personas de la organización mediante la entrega de oportunidades de desarrollo internacional, promover la





movilidad (al interior de cada Compañía y entre las Compañías que confirman Falabella), contar con un procedimiento común en materia de movilidad para FIF e incrementar posibilidades de desarrollo, con el fin de disminuir la rotación voluntaria en profesionales de alto potencial.

Política de Higiene y Seguridad

El bienestar de nuestros colaboradores es esencial para la Compañía, que, además de garantizar la seguridad en sus puestos de trabajo, desarrolla programas destinados al cuidado de su salud. En este sentido, nuestras unidades de negocio, anualmente, ponen a disposición de sus equipos chequeos médicos voluntarios, que buscan (al mismo tiempo) reforzar la cultura de prevención.

Además, a nivel corporativo realizamos programas que buscan promover la alimentación saludable en nuestros colaboradores.

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

- ✓ Primeros auxilios
- ✓ Manejo manual de carga
- ✓ Uso y manejo de extintores
- ✓ Curso básico de prevención de riesgos

CAPACITACIONES EN SEGURIDAD E HIGIENE

Brindamos a nuestro equipo una formación continua en temas de Seguridad e Higiene, a cargo del Jefe de área. Esta área cuenta con un cronograma anual, para que todas las personas que forman parte de la Compañía estén capacitadas y preparadas ante cualquier emergencia y, además, reforzamos distintas acciones de prevención a través de *mails*.

Asimismo, contamos con módulos especiales para el Equipo de Brigadistas, como, por ejemplo, el manejo de matafuego y prácticas de apagado de principios de incendios.

Siniestralidad de Falabella Argentina en 2018:

SINIESTRALIDAD						
Unidad de negocio	Números de días perdidos ^(*)			Días trabajados		
	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL
CMR Falabella	195	52	247	80.136	40.002	120.138
Seguros Falabella	401	55	456	17.372	11.990	29.362
Viajes Falabella	48	0	48	22.032	8.808	30.840

^(*) A causa de accidentes/enfermedad laboral.





Unidad de negocio	Cantidad de accidentes		Enfermedades profesionales	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
CMR Falabella	15	4	0	0
Seguros Falabella	5	3	2	0
Viajes Falabella	2	0	0	0

CARTELERA SIN ACCIDENTES

Fieles a nuestro compromiso de comunicar y concientizar a nuestros colaboradores, pusimos en funcionamiento las carteleras sin accidentes. Estas reflejan la cantidad de días sin accidentes laborales que tiene cada Tienda y se realizan comparaciones contra los accidentes registrados en años anteriores.

Bienestar: Planificación de nuevas oficinas

Seguimos evolucionando como Compañía, desarrollando nuevas oficinas para las actuales de DOT y Olivos.

Con este fin, en 2018, hemos contratado el asesoramiento de *Contract Workplaces* –empresa especializada en diseño y construcción de espacios de trabajo–, quienes realizaron un proceso de investigación y relevamiento orientado a conocer en profundidad nuestra cultura, nuestros procesos, nuestras dinámicas laborales y el uso del espacio, con el objetivo de desarrollar la mejor estrategia de diseño para el nuevo espacio corporativo.

Este trabajo implicó las siguientes actividades:

> Equipo de observadores

> Talleres presenciales

> Encuesta *online*

PROGRAMA DE EVALUACIÓN PREVENTIVA DE SALUD

Implica un chequeo exhaustivo y de alta complejidad para los ejecutivos. En 2018, participaron de esta iniciativa 4 ejecutivos de primera línea.

PROGRAMA DE ESTILOS DE VIDA SALUDABLE

Pensando en la calidad de vida de sus colaboradores, hemos implementado un Programa de Estilos de Vida Saludable, que contempla preventivos de salud a nivel nacional, convenios con gimnasios y actividades físicas.





Desde hace más de un año, se han desarrollado diferentes actividades para el cuidado de nuestro personal:

- **Torneos de Fútbol:** Como todos los años, lanzamos nuestros Torneos de Fútbol para todos los colaboradores y las colaboradoras, tanto de Tiendas como de la Oficina de Apoyo.

El torneo se desarrolla entre agosto y noviembre, y participan diversos equipos representando a sus Tiendas y Gerencias de Oficina. Los partidos se juegan de lunes a jueves por la noche.

- **Gimnasios:** Contamos con convenios especiales en *Sport Club* y *Megatlon*, las dos cadenas de gimnasios que se encuentran presentes cerca de nuestras Tiendas y Oficinas.

A través de estos convenios, nuestros colaboradores pueden acceder para realizar actividad física a precios muy accesibles.

- **Día de Fruta:** El beneficio se implementa de manera semanal, arrancando la semana de manera saludable en Oficinas de Apoyo, y los viernes en las diferentes Sucursales.

TALLERES CUIDADO DE LA VOZ

Como parte del cuidado de nuestros colaboradores del *call center*, realizamos jornadas de capacitación con especialistas en fonoaudiología, con el fin de cuidar la voz. Mediante estos talleres, se hacen prácticas de respiración y se enseñan *tips* de cuidado de la voz.

PREVENCIÓN DE CÁNCER DE MAMA Y CAMINATA AVON

Junto a *THE ESTÉE LAUDER COMPANIES*, este año realizamos charlas en las Oficinas de DOT, Olivos y Florida, para concientizar acerca de la prevención del cáncer de mama. Participaron las colaboradoras de diferentes áreas.

Asimismo, participamos de la Caminata Avon y brindamos a los colaboradores de las Oficinas de Apoyo la posibilidad de participar absorbiendo los costos de inscripción a esta.





7. Prácticas en la Cadena de Valor



Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Nuestros Clientes

La transparencia debe regir en cada una de las instancias en que interactuamos con nuestros clientes, desde el diseño y puesta a disposición de los diferentes productos que comercializamos hasta la atención postventa.

Entregar productos que sirven a nuestros clientes y estar donde nos necesiten son esenciales para convertirnos en la opción más conveniente del mercado. Además, nuestras comunicaciones con los clientes buscan ser simples y claras, sin dejar lugar a confusiones. También, trabajamos para que la simplicidad sea un atributo de nuestros procesos de atención.

SUCURSALES POR UNIDAD DE NEGOCIO		
	2018	2017
CMR Falabella	19	18
Seguros Falabella	11	11
Viajes Falabella	9	9





ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE CLIENTES

Gerencia de Marketing	Gerencia de Riesgo Crediticio y Cobranzas	Gerencia Comercial	Servicio de Atención del Cliente
<p>Tiene la responsabilidad de proteger el valor de la marca CMR, su imagen y posicionamiento. Además, está a cargo de potenciar el uso de CMR en los distintos <i>retailers</i> dentro del Holding Falabella y las alianzas.</p> <p>Se relaciona directamente con la Gerencia Comercial, bajando la información y los requerimientos en torno a la promoción de productos y servicios. Así, dirige las campañas publicitarias en los distintos medios y el <i>marketing</i> directo, adecuándose a los principios y valores de la Compañía.</p> <p>Además, tiene por objetivo conocer en profundidad al consumidor y, especialmente, al cliente de CMR. Nutre a las demás áreas de la empresa, en particular a la Gerencia Comercial, respecto de las necesidades y las preferencias de los consumidores, con el fin de satisfacerlos plenamente. Para llevarlo a cabo, utiliza una serie de herramientas y mediciones cuantitativas y cualitativas, entre ellas: encuestas telefónicas, <i>focus group</i> y levantamiento de información en terreno. Para reflejar la voz del cliente, esta área propone necesidades por cubrir por CMR.</p>	<p>Define las políticas y los procedimientos de crédito con las cuales funciona CMR. Coordina los planes y las acciones necesarios con las demás áreas de la empresa para su correcta aplicación, fundamentalmente, con las áreas de Auditoría y Comercial. Se relaciona frecuente y directamente con los clientes CMR, reflejando la política de puertas abiertas que posee CMR.</p>	<p>Es responsable de definir la estrategia comercial de la Compañía y tiene a su cargo todos los puntos de contacto con los clientes. Define las políticas de atención, así como las estructuras de cada sucursal.</p>	<p>La voz del cliente es muy importante para continuar ampliando nuestra oferta de productos. Por eso se generó un área especializada, con el fin de sondear su satisfacción en los distintos canales y en todo el país, para conocer mejor sus necesidades, perfeccionar los productos y el servicio que brindamos.</p> <p>Sumado a esto, en 2018, hemos implementado un nuevo sistema de administración de tarjetas (SAT) y gestión de nuestra base de clientes, que nos permite agilizar los tiempos en la gestión diaria, maximizar la información y conocer sus preferencias.</p>





COMUNICACIÓN RESPONSABLE

Desde la Compañía, queremos aportar a nuestros clientes los productos y servicios más adecuados a sus necesidades, basando nuestra comunicación en la transparencia y en la cercanía, tanto en el *marketing* y captación como en la venta y en la atención postventa.

Nuestra comunicación de *marketing* hacia todos los públicos se basa en estrictos parámetros éticos, apegados a la buena fe, la competencia leal y las buenas prácticas publicitarias. En este contexto, el manejo de la privacidad de la información de nuestros clientes se basa en el respeto a las normas que rigen, nos obligan a mantener reserva de todos los datos personales de los consumidores y nos prohíben entregarlos a terceros, incluyendo empresas que tengan relación con la Compañía.

La información sobre los productos que comercializamos cumple con los procedimientos en vigor y con la normativa vigente, incluyendo la procedencia de estos como también su utilización segura por parte del cliente.

CAMPAÑAS DE ENDOMARKETING

Contar con la participación y con el apoyo de cada uno de nuestros colaboradores es muy importante; por eso, siempre que el negocio lanza una campaña externa, también lo hace internamente. Esto es posible gracias al trabajo en conjunto de las Gerencias de Marketing y Gestión Humana, para realizar una acción que genere entusiasmo y que invite a todos a conocerla, a través juegos y sorteos.

Así lo hicimos con el lanzamiento de la Campaña “Microinstantes de Felicidad”. Invitamos a los colaboradores a conocer la campaña ingresando al enlace de la publicidad; luego, tenían que responder una pregunta y participaban del sorteo de cámaras instantáneas.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC) EN CALL CENTER

El Servicio de Atención al Cliente es el responsable de las relaciones de servicio y comerciales hacia nuestros clientes por vía telefónica. Tiene la misión de entregar toda la información sobre productos, servicios y consultas que puedan tener los clientes externos, de la forma más oportuna posible y con estándares de servicio.

En CMR Falabella nos encontramos a disposición para cualquier consulta, reclamo y/o sugerencia. Todas las presentaciones son analizadas, resueltas y respondidas dentro del plazo de 20 (veinte) días hábiles, excepto cuando –para su resolución– medien causas ajenas a CMR Falabella.

NÚMERO DE RECLAMOS		
Unidad de negocio	2018	2017
CMR Falabella	74.186	49.910
Seguros Falabella	6.400	5.602
Viajes Falabella	6.400	5.602





CONTACTANOS

Podés contactarnos a través de

 <p>Call Center</p> <ul style="list-style-type: none">• Desde Argentina: 0810-999-8878• Desde el exterior: +54 11-4360-5001	 <p>E-Mail</p> <p>Elegí el tipo de consulta aquí</p> <p>clientesCMR@falabella.com</p>	 <p>Redes Sociales</p> <ul style="list-style-type: none"> /CMR ARGENTINA @CMR ARG
--	---	---

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Contamos con la herramienta NPS (*Net Promoter Score*), para mejorar la satisfacción de los clientes en cada punto de contacto, realizando (gracias a sus sugerencias) mejoras y cambios en nuestros servicios.

PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO - BCRA

El Banco Central de la República Argentina dispone de un centro de atención de servicios financieros, que opera a través del teléfono 0800-999-6663 en el horario de 9 a 16 h, el cual brinda orientación sobre la manera de canalizar los reclamos.

USUARIOS FINANCIEROS
Visitá nuestra web
www.usuariosfinancieros.gob.ar



Asimismo, se puede consultar el "Régimen de Transparencia", elaborado por el Banco Central de la República Argentina, sobre la base de la información proporcionada por los sujetos, a fin de comparar los costos, las características y los requisitos de los productos y servicios financieros, ingresando al siguiente enlace:

http://www.bcra.gob.ar/BCRAyvos/Regimen_de_Transparencia.asp

DIGITALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

A través de la *omnicanalidad*, buscamos acercarnos al cliente y hacerle la vida más sencilla. Esta herramienta es una combinación de canales remotos y presenciales que amplían la accesibilidad, garantizando siempre la seguridad de la información.

Ponemos a disposición de los clientes distintos canales de venta y atención, para adecuarnos a sus preferencias, como ser: nuestros *stands*, *call center*, *web*, *APP* y redes sociales.

Lanzamos la primera *app* de la tarjeta CMR Falabella, apuntando a darle al cliente un mayor control y autonomía, para acceder fácilmente a la consulta de saldos, bloqueo de tarjeta y simulacro de créditos.

Desde su lanzamiento, se acumularon 69.454 descargas de la App CMR Falabella.





SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE TARJETAS (SAT)

Continuamos generando espacios de mejora continua para brindar un mejor servicio a nuestros clientes. Producto de ello y de la transformación digital que nos atraviesa como organización, es que, en 2018, migramos el Sistema *core* de nuestro negocio CMR al Sistema SAT. Para hacerlo posible, trabajamos acompañados por Gestión del Cambio.

Asimismo, estamos trabajando con distintas formaciones de las diferentes funcionalidades del sistema, las cuales fueron bajadas en cascadas a todas las Sucursales y al *Call Center* desde 2017, bajo el formato de capacitación de *train the trainers*. Mediante esta metodología de capacitación, cada colaborador instruido transmite lo aprendido a sus compañeros.

Nuestros Proveedores

Para establecer relaciones de largo plazo con nuestros proveedores, es clave que estén alineados con los principios que son trascendentales para nuestra Compañía, como el respeto por los Derechos Humanos. A su vez, nos comprometemos a ser socios responsables, y a promover la transparencia y el cumplimiento.

Falabella fue la primera empresa en Sudamérica en formar parte de Sedex, una organización que impulsa mejoras en prácticas empresariales en las cadenas de suministro.

Asimismo, la relación con nuestros proveedores se realiza desde cada unidad de negocio, buscando condiciones de contratación equilibradas, que nos permitan trabajar con un enfoque de beneficio mutuo. Buscamos garantizar el correcto desarrollo de los servicios contratados mediante auditorías.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE PROVEEDORES

PROVEEDORES POR UNIDAD DE NEGOCIO		
	2018	2017
CMR y Seguros Falabella	935	1030
Viajes Falabella	797	854

CLÁUSULA DE RSE

Buscamos promover las prácticas sociales y ambientalmente responsables en nuestra cadena de suministro, incorporando cláusulas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en los contratos.

SOCIAL COMPLIANCE FALABELLA

Desde 2005, trabajamos con un Código de Ética especificado en el contrato con los proveedores, práctica que se perfeccionó y protocolizó en 2013 con la 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 adhieren al protocolo SMETA (*Sedex Members Ethical Trade Audits*) y aceptan que Falabella realice auditorías a sus operaciones a través de la firma del *Vendor Compliance*, Código de Ética anexo al contrato.

8. Prácticas en la Comunidad y Derechos Humanos



Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos



internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos



Humanos.

Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Generar relaciones de confianza y cercanía con nuestras comunidades es uno de los pilares de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, enmarcando nuestros esfuerzos en dos focos de actuación: el voluntariado corporativo en programas sociales y la participación en la comunidad mediante el apoyo a iniciativas de distintas organizaciones.

El apoyo a las diferentes iniciativas se determina según respondan a las áreas de acción definidas en nuestra Política de Responsabilidad Social.

	2018	2017
INVERSIÓN COMUNITARIA FALABELLA FIF ARGENTINA	3.627.981	2.381.190





Voluntariado Corporativo “Yo Soy Voluntario”

La Política de RSE de Falabella asigna una importancia clave al voluntariado corporativo.

El equipo de CMR participa de las diferentes propuestas de voluntariado que son planificadas anualmente por el área de RSE, con el propósito de hacer partícipe en los aportes que, como Compañía, hacemos en nuestra comunidad. Además, buscamos afianzar el espíritu de solidaridad y de sensibilidad social en nuestros equipos de trabajo.

Alianzas con la Comunidad

Las iniciativas de voluntariado se articulan mediante alianzas con organizaciones de la sociedad civil:

→ **Fundación Sí:** En conjunto con esta fundación, desarrollamos las siguientes iniciativas:

> **Fábrica de Juguetes:** Los colaboradores vivieron en familia la experiencia de construir juguetes y de donarlos a centros comunitarios con los que trabaja la Fundación en todo el país.

> **Fábrica de Útiles:** Los voluntarios construyeron útiles que se donaron a chicos con los que la Fundación trabaja en todo el país, para el inicio de clases escolares.

> **Taller de Cocina:** Nuestros voluntarios y los de la Fundación Sí prepararon empanadas que se repartieron a personas en situación de calle.

> **Residencias Universitarias:** Apadrinamos las Residencias Universitarias de Córdoba y Rosario, para que los jóvenes de zonas rurales tengan acceso a la educación y al trabajo.

En 2018, desarrollamos acciones de voluntariado en el proceso de inducción de los nuevos colaboradores que ingresaron a la Compañía, jornadas de pintura para equipar las Residencias Universitarias, fábrica de juguetes, fábrica de útiles escolares y talleres de cocina en fechas especiales para el proyecto “Si Pueden”.

→ **Fundación Leer:** Colaboramos con la Fundación Leer, con el objetivo de promover el desarrollo del lenguaje, la alfabetización, el acercamiento de los niños a la lectura y la integración de las familias a la vida escolar. En conjunto con esta fundación, desarrollamos las siguientes iniciativas:

> **Maratón de Lectura:** En esta actividad, acercamos a los más pequeños al mundo mágico de la lectura, a través de historias, dibujos y muchísima creatividad. En septiembre de 2018, realizamos la Jornada de Maratón de Lectura para fomentar la lectoescritura en los más pequeños.

> **Desafío 20-20:** Se implementó el Programa Leer 2020, el cual apunta a que los niños lean 20 libros en todo el año (10 libros en sus casas y 10 libros en la escuela).

→ **Navidad en Acción junto a diferentes instituciones:** A fin de año, armamos cajas navideñas para familias en situación de vulnerabilidad. Asimismo, colaboramos con más de cien familias, a quienes les acercamos la cena de Navidad y obsequios para los más pequeños.





Horas de voluntariado corporativo por unidades de negocios de Falabella FIF Argentina:

VOLUNTARIADO CORPORATIVO				
Unidad de Negocios	TOTAL DE HORAS DE VOLUNTARIADO		PROMEDIO HORAS DE VOLUNTARIADO POR PERSONA	
	2018	2017	2018	2017
CMR Falabella	233	392	0,51	0,95
Seguros Falabella	150	74	1,47	0,67
Viajes Falabella	26	68	0,24	0,57

NAVIDAD EN ACCIÓN

Por quinto año consecutivo, desde la Oficina de Apoyo (y en 2018 se sumaron también las Tiendas), trabajamos en el armado de cajas navideñas destinadas a las familias que apadrina el Jardín Santa María del Camino de Boulogne.

Para personalizar la acción a la familia destinataria, además de los productos navideños, se entregó una historia de esta a los equipos de trabajo. De esta manera, se pudo completar la caja navideña según las necesidades particulares de cada familia y, además, poder adjuntar presentes acordes.

Esta campaña solidaria incluyó, también, una acción junto a nuestros voluntarios: una vez que se reunieron todas las cajas, el equipo de voluntarios las entregó a cada una de las familias.

AYUDA A LOS INUNDADOS

Junto a la Fundación Sí, realizamos campañas en todas las Tiendas y Oficinas de Apoyo, para ayudar a las familias damnificadas por las inundaciones ocurridas a lo largo del país, sumándonos con donaciones, colectas y manos voluntarias.





Educación

Nuestra Política de RSE asigna una importancia clave al trabajo a favor de la educación. En la práctica, lo llevamos adelante a través de las siguientes acciones:

PROGRAMA HACIENDO ESCUELA

Además de las acciones detalladas anteriormente en las iniciativas con diversas organizaciones de la comunidad, la principal acción con foco en educación la constituye nuestro programa Haciendo Escuela.

Hace 50 años, Falabella creó el programa con la finalidad de construir un mejor futuro para los niños de hoy y para las familias del mañana. La iniciativa consiste en que cada Tienda, junto a sus colaboradores, apadrina una escuela primaria pública, brindando apoyo integral a sus estudiantes y familias en las áreas de infraestructura, conocimiento académico y valores.

El trabajo se planifica en conjunto con las autoridades de las escuelas y con un equipo interdisciplinario dentro de Falabella, lo que permite la optimización de recursos y priorizar los aportes de acuerdo con las necesidades de cada escuela.

El programa cuenta con cuatro pilares de apoyo u objetivos fundamentales:

1. **Infraestructura:** Destinar recursos para mejorar las instalaciones de los colegios, para que los alumnos y los profesores cuenten con espacios adecuados para su aprendizaje, su desarrollo y su trabajo.
2. **Fundamental Académico:** Implementar programas educativos orientados a apoyar la gestión de los colegios, a través de actividades de reforzamiento y capacitaciones dirigidas a los docentes, a los niños y a sus familias.
3. **Ampliando Horizontes:** Desarrollar actividades que buscan ampliar la perspectiva, despertar el interés e inspirar a los estudiantes en materias extracurriculares.
4. **Voluntariado:** Realizar diferentes actividades en las que los voluntarios colaboradores de Falabella y Falabella Financiero participan y se involucran con la comunidad del programa Haciendo Escuela.

El programa se implementa en diferentes escuelas ubicadas en cada uno de los lugares donde se encuentra una Tienda Falabella. Actualmente, alcanza a Mendoza, San Juan, Córdoba, Rosario, Gran Buenos Aires y Ciudad de Buenos Aires.

JUEGOS EDUCATIVOS CMR FALABELLA

En 2017, en el marco del programa Haciendo Escuela, desde CMR Falabella desarrollamos e implementamos 2 juegos educativos:

- **Eddupoly:** Juego de Educación Financiera y Consumo Responsable, destinado a alumnos del 2^{do} ciclo, donde se les enseña a los chicos sobre distintas temáticas financieras (ahorro, consumo, créditos, débitos).
- **Mini Agente de Tránsito:** Juego de Educación Vial, destinado a alumnos del 1^{er} ciclo, en el cual se le enseña a los chicos las distintas señales de tránsito y la importancia de la educación vial.





Esta acción también estuvo acompañada por comunicaciones en las Tiendas de todo el país, para generar consciencia. La Campaña de Seguridad Vial tiene la finalidad de generar consciencia y responsabilidad para el cuidado de la propia vida y de la de terceros.

Tanto *Eddupoly* como *Mini Agente de Tránsito* fueron implementados en todas las escuelas apadrinadas.

En 2018, se implementaron las siguientes acciones:

- **Juego Equilibristas Saludables:** Juego sobre Alimentación Saludable y Actividad Física, destinado a alumnos del 1^{er} ciclo. El objetivo de este juego es que los niños incorporen hábitos saludables específicos, capitalizando las costumbres alimenticias de las diferentes comunidades que integran la escuela e incrementando la actividad física en el plano cotidiano, para generar cambios en las familias y en la comunidad.
- **Charla de concientización con la Asociación Civil Argentina Cibersegura:** Charlas dictadas por voceros voluntarios de la asociación sobre temáticas del mundo digital, como *Cyberbullying*, *Grooming*, *Sexting*, entre otras. Las charlas están destinadas a docentes, alumnos y padres.
- **Talleres de coaching:** Talleres para docentes dictados por un *coach* especializado en trabajo en equipo y talleres para padres, donde se trabajan temáticas de relacionamiento con sus hijos, por ejemplo: cómo empoderarlos y acompañarlos en su vida.
- **Producción de banderas:** Mediante la entrega de una bandera y un *kit* con herramientas para intervenirla, se persigue el objetivo de que cada escuela sintetice en ella todas las temáticas vistas a lo largo del año bajo el programa Haciendo Escuela.

Beneficiarios del programa Haciendo Escuela:

Escuelas apadrinadas de Argentina
Escuela N° 68 Leandro N. Alem
Escuela Educación Popular
Escuela N° 1-707 Educador Benito Emiliano Pérez
Escuela Justo José de Urquiza
Escuela Primaria N° 13 D.E. 1
Escuela Primaria N° 17 Hipólito Yrigoyen
Escuela EGB N° 40 John F. Kennedy
Escuela N° 6 D.E. 10 Manuel Dorrego
Escuela N° 33 Gregoria Matorras de San Martín





Los beneficiarios directos del programa son los estudiantes de escuelas de nivel primario, los docentes de nivel primario, las familias y los voluntarios de Falabella y Falabella Financiero.

CHARLA PARA JEFES Y GERENTES EN RSE

En 2018, realizamos un espacio de encuentro para Jefes y Gerentes de Tienda sobre Responsabilidad Social Empresaria y el programa Haciendo Escuela.

El objetivo de la charla fue informar sobre las acciones realizadas por el área, el contenido y las actividades del programa, y para continuar fomentando la participación de los colaboradores internos de las Tiendas en las diferentes actividades que se proponen desde el área.

Además, nos permitió motivar hacia el cumplimiento del Programa 2020 de la Fundación Leer, transmitiendo el objetivo de que cada niño pueda leer 20 libros en el transcurso del año, 10 en la escuela y 10 en la casa.

Derechos Humanos

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:

- ✓ Normas y Principios de la Constitución Política de cada país en el que estamos presente
- ✓ 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
- ✓ Principios para el Empoderamiento de las Mujeres

En el proceso de inducción a la Compañía, los nuevos colaboradores 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

CANAL DE INTEGRIDAD

Este canal de comunicación posibilita, a todo colaborador de CMR o grupo de interés externo, la libertad de realizar una denuncia en ocasiones de:

- ✓ Falta de cumplimiento de Código de Ética
- ✓ Situaciones de discriminación y/o maltrato
- ✓ Situaciones de acoso laboral





Para ello, pueden realizar la denuncia de manera anónima o solicitando que se contacten para ampliarla. El contenido de la información obtenida por este canal es vehiculizado a través de la Gerencia de Ética, quien indaga la veracidad de lo denunciado y, luego, se reúne con el Comité correspondiente para su posterior tratamiento y resolución.

Inclusión Social

Creemos en la inclusión social, y así lo establece una de las áreas de acción de nuestra Política de RSE.

Desde la práctica, la impulsamos otorgando becas, y a través de la realización de prácticas laborales y del empleo de personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad social y económica, así como también de personas con discapacidad. Esto es posible gracias a la alianza con diferentes organizaciones de la comunidad.

FUNDACIÓN FORGE Y FUNDACIÓN RECIDUCA

Becamos a jóvenes para que puedan terminar sus estudios secundarios y para que puedan acceder a un primer empleo de calidad.

En 2018, Falabella fue reconocido por el apoyo a la Fundación Forge. Todos los años, becamos a 33 jóvenes para que puedan acceder a un primer empleo de calidad, a través de la formación del programa Forge.

La misión de la Fundación Forge es “facilitar una inserción laboral de calidad a jóvenes pertenecientes a familias de bajos recursos económicos, a través de un sistema innovador de formación y empleo. Una sociedad próspera y equitativa, construida a partir de la ética y del trabajo digno”. Por su parte, la Fundación Reciduca desarrolló un modelo de acompañamiento integral y personalizado, donde trabaja sobre 3 ejes: educación, formación laboral y cuidado ambiental. La población destinataria son los jóvenes de los últimos dos años de la escuela secundaria en situación de vulnerabilidad económica y social.

FUNDACIÓN MANO AMIGA

Colaboramos con becas educativas, para que chicos en situación de vulnerabilidad puedan terminar sus estudios secundarios.

Fundación Mano Amiga es una organización que promueve la educación de calidad para la formación integral de niños, niñas y jóvenes con menos oportunidades, a través del Colegio Mano Amiga “Santa María”, con la misión de lograr una auténtica transformación positiva en las personas y en la sociedad.

En noviembre de 2017, se realizó una jornada de puertas abiertas para los alumnos de 6^{to} año de la escuela. Se les brindó una capacitación, donde pudieron conocer más sobre las empresas que confirman Falabella y, además, pudieron realizar una recorrida por los distintos puestos de trabajo según sus intereses.

También, en mayo de 2018, participamos con nuestros colaboradores en una jornada de voluntariado por el Día del Ahijado, donde jugamos con los más pequeños a los juegos de *Mini Agente de Tránsito* y *Eddupoly*, sobre temáticas de Educación Vial y Educación Financiera, respectivamente.





FUNDACIÓN AMÉRICA SOLIDARIA

Por otro lado, bajo el marco de la alianza FIF-América Solidaria, se realizó una campaña de captación de donantes individuales en los mesones de CMR. Durante octubre y noviembre, América Solidaria capacitó a más de 80 colaboradores y se logró captar más de 80 donantes.

Selección de Voluntarios para América Solidaria

Los colaboradores del área de Empleos formaron parte del proceso de selección de voluntarios para América Solidaria. Se realizaron un total de 10 entrevistas, de las cuales fueron seleccionados 3 voluntarios para desarrollar diferentes proyectos de la Fundación.

Compras Inclusivas

A la hora de elegir proveedores, decidimos incorporar en nuestra cadena de valor a distintas fundaciones, que tienen como objetivo la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad o de personas con discapacidad. Las compras inclusivas realizadas en el período son:

- **Emprendimiento Solidario Albricias - Fundación San José Providente:** Este emprendimiento realiza los huevos de pascua que entregamos a nuestros colaboradores y a los niños del programa Haciendo Escuela.

Albricias es un emprendimiento solidario desarrollado para ayudar a mantener el Hogar San José Providente, ubicado en la localidad de José C. Paz. Diariamente, el Hogar abre sus puertas a unos 250 niños y jóvenes de escasos recursos, brindándoles contención, alimentación, salud, educación y vestimenta, y acompaña a sus familias en la delicada situación que les toca vivir.

- **Empresa Social Red Activos – ONG La Usina:** Las bolsas de tela, que utilizamos para distintas fechas especiales, y las cajas navideñas que entregamos a nuestros colaboradores son confeccionadas por distintos talleres protegidos de Red Activos. A través de esto, generamos inclusión económica-social para las personas con discapacidad intelectual y sus familias, que forman parte de esta red de talleres.
- **Asociación Civil En Buenas Manos:** Desde 2017, las bandejas de frutas, que proporcionamos a nuestros colaboradores semanalmente, son armadas y entregadas por la organización En Buenas Manos, que fomenta la inclusión de personas con discapacidad auditiva y que genera emprendimientos autosustentables.

Movimiento Darte - Cooperativa La Juanita: Los cuadernos y lápices ecológicos, que nos proporciona la organización Movimiento Darte, son utilizados para distintos eventos y capacitaciones. Por ejemplo, este año, para festejar el Día de la Tierra, entregamos lápices plantables.

Movimiento Darte es un emprendimiento social vinculado a la educación. Ellos son trabajadores de la Cooperativa La Juanita, quienes generan emprendimientos para las personas sin empleo y expuestas a vulnerabilidad social.





IMPULSORES DE IMPACTO SOCIAL



Impulsores de Impacto Social, organizado por Red Activos, es un evento que distingue a las empresas clientes que se comprometieron durante el año dando un paso más. Esta distinción reconoce seis áreas de impacto: Horas Generadas, Impacto Económico, Innovación Social, Compromiso Continuo, Nuevo Impulsor y Cultura Inclusiva.

Por tercer año consecutivo, Falabella fue reconocida por su trabajo. En 2018, la distinción fue por el área "Compromiso Continuo".

9. Prácticas Medioambientales



Principio 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.

Aunque las actividades de Falabella Financiero no generan impactos ambientales relevantes en su medio, la gestión de los aspectos ambientales constituye uno de los ejes de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, que promueve una cultura de desempeño responsable.

Desde el Área de Acción Medio Ambiente de la Política de RSE, realizamos acciones para promover la preservación del medioambiente entre nuestros colaboradores.

CAMPAÑA JUSTO: REDUCIR Y RECICLAR

A lo largo de estos años, hemos estado trabajando en distintas campañas para inspirar a nuestros colaboradores y, por ello, seguimos concientizando en la Campaña JUSTO. Esta propone generar conciencia acerca del uso de los recursos no renovables y comprende tres áreas: Energía, Agua y Papel.

Acciones implementadas:

- **Campaña de Reciclado de Papel:** Como todos los años, llevamos adelante nuestra campaña de reciclado de papel junto a la Fundación Garrahan.
- **Campaña de Reciclado de Tapas de Plástico:** Continuamos entregando a la Fundación Garrahan





tapas de plástico, que son utilizadas para realizar cepillos, perchas y baldes, con el fin de venderlos y recaudar fondos para la Fundación.

	2018	2017
Reciclado de papel	6.258,40 kilos	5.099,60 kilos
Reciclado de tapitas	22,50 kilos	18,40 kilos

TIENDAS ECOLÓGICAS: LEED Y SILVER

TIENDAS ECOLÓGICAS

1. Tienda Falabella San Bernardo, Chile. CERTIFIED.
2. Tienda Falabella Calama, Chile. CERTIFIED.
3. Tienda Falabella Centro Mayor, Colombia. CERTIFIED.
4. Tienda Falabella Angamos, Lima, Perú. SILVER.
5. Tienda Santa Fe de Medellín, Colombia. CERTIFIED.
6. Tienda Falabella Tortuguitas, Buenos Aires, Argentina. SILVER.
7. Tienda Falabella Parque Arboleda, Colombia. SILVER.
8. Tienda Falabella San Felipe, Chile. CERTIFIED.

Nuestra Tienda TOM, ubicada en el Tortugas Open Mall, cuenta con la certificación “Silver” del *Leadership in Energy & Environmental Design*, por haber sido edificada cumpliendo con los requisitos de construcción sustentable.

Además, nuestras Tiendas de Avellaneda y Córdoba son ecoamigables. Se encuentran comprometidas con la sustentabilidad y con el cuidado del medioambiente, logrando, como resultado, una atmósfera más limpia por la disminución del dióxido de carbono, el ahorro de agua y el ahorro de energía (como resultado de la eficiencia energética).

PAPERLESS Y LAS INICIATIVAS DE DIGITALIZACIÓN DE LAS OPERACIONES

Paperless es una iniciativa que surgió en 2015 y se trata de un proyecto transversal a todos los países y unidades de negocio de Falabella Financiero, con una única meta: reducir el consumo de papel en los procesos operativos y comerciales.

Su objetivo principal es desmaterializar la apertura de productos, a través de la emisión y firma digital de los documentos asociados a cada uno de ellos. Aunque surgieron como proyectos independientes, finalmente, en 2016, se conformó un proyecto corporativo de reducción del





consumo de papel, que nuclea iniciativas como la estandarización de certificados y la reducción de firmas requeridas en los procesos comerciales.

El foco de este proyecto está puesto en tres medidas concretas: la implementación de la firma electrónica, de un gestor documental (permite digitalizar todos los procesos internos) y de un administrador de planillas. A ello, se suman todos los esfuerzos realizados para automatizar las sucursales (tanto en el *front* como en el *back office*) y para homologar los procesos intersucursales, generándose grandes ahorros en materia de papel.

Cabe destacar que en CMR Falabella, en Argentina y en Chile, separan los residuos de papel y cartón para su reciclaje. El programa busca impulsar el ahorro no solo de papel, sino también de la energía y del agua. Para ello, lanzamos una campaña interna de hábitos responsables.

Se desarrollaron campañas específicas para invitar a los clientes a recibir su estado de cuenta por medio del correo electrónico.

Clientes que acceden a su estado de cuenta por medio digital:

CLIENTES CON CARTOLAS DIGITALES		
	2018	2017
CMR Falabella	79%	70%

FESTEJAMOS EL DÍA DE LA TIERRA

El 1 de agosto celebramos el Día de La Madre Tierra en Falabella, obsequiándoles a todos nuestros colaboradores un lápiz plantable, elaborado por el Movimiento Darte de la Cooperativa La Juanita, para que puedan sembrar en sus hogares.

Este fue entregado con un explicativo sobre el proceso de siembra, en qué época del año debe realizarse y los cuidados necesarios.





Comunicación del Progreso **2017 y 2018**

CMR
Falabella

viajes
Falabella.

AGENTE DE
Seguros
Falabella
AGENTE INSTITUCIONAL



rsefalabella@falabella.com.ar