



Comunicación del Progreso **2017 y 2018**

falabella.



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 Falabella	7
4. Sostenibilidad, Diálogo y Transparencia	12
5. Gobernanza y Prácticas de Anticorrupción	20
6. Prácticas Laborales	27
7. Prácticas en la Cadena de Valor	67
8. Prácticas en la Comunidad y Derechos Humanos	76
9. Prácticas Medioambientales	85



1. Declaración de Continuidad del Apoyo al Pacto Global

António Guterres

Secretario General
Naciones Unidas
New York, NY 10017
USA

Estimado Sr. Secretario General,

Tengo el agrado de dirigirme a usted con el fin de declarar la continuidad del apoyo de **Falabella Argentina** 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.

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

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

Atentamente,

PABLO ARDANAZ

Gerente General





2. Apoyo a los Objetivos y Temas de Naciones Unidas

Pacto Global Naciones Unidas

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

Esta presentación constituye nuestra tercera Comunicación del Progreso (COP), correspondiente al período 2018 y, también, completa la información cuantitativa pendiente de la COP 2017.

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.

La presente Comunicación de Progreso corresponde a Falabella Retail Argentina. Sodimac Argentina y Uruguay y Falabella CMR (junto a Seguros y Viajes Falabella) comunican su desempeño en materia de Responsabilidad Social en documentos independientes.



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.





Resignificamos el festejo del Día de la Mujer

Consideramos que el tiempo de actuar ha llegado para lograr la igualdad entre los géneros y para empoderar a todas las mujeres. Por eso, el 8 de marzo elegimos no hacer ninguna diferencia y les entregamos un pequeño obsequio a todos los integrantes de la organización con un mensaje de igualdad.

Guía para el Uso de un Lenguaje Inclusivo al Género Promover la igualdad de género a través del idioma



La redacción de esta Comunicación de Progreso fue realizada con sensibilidad de género, alineándonos a las sugerencias de la Guía para el Uso de un Lenguaje Inclusivo al Género de ONU Mujeres. En este caso, significó la redacción con uso de pronombres y determinantes sin género y evitar el uso de sustantivos con marca de género.

Consideramos que adoptar un lenguaje con sensibilidad de género es una forma influyente de promover la igualdad y de luchar contra el sesgo basado en el género, considerando el papel fundamental que desempeña el lenguaje en dar forma a las actitudes culturales y sociales de nuestra Compañía y, con ello, de toda la sociedad.

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 esta Comunicación del Progreso, se presentarán los ODS alineados a nuestra gestión.





Apoyo a las Actividades de la Red Argentina del Pacto Global

→ Making Global Goals Local Business Argentina

En 2018, participamos de este encuentro organizado por la red del Pacto Global 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.





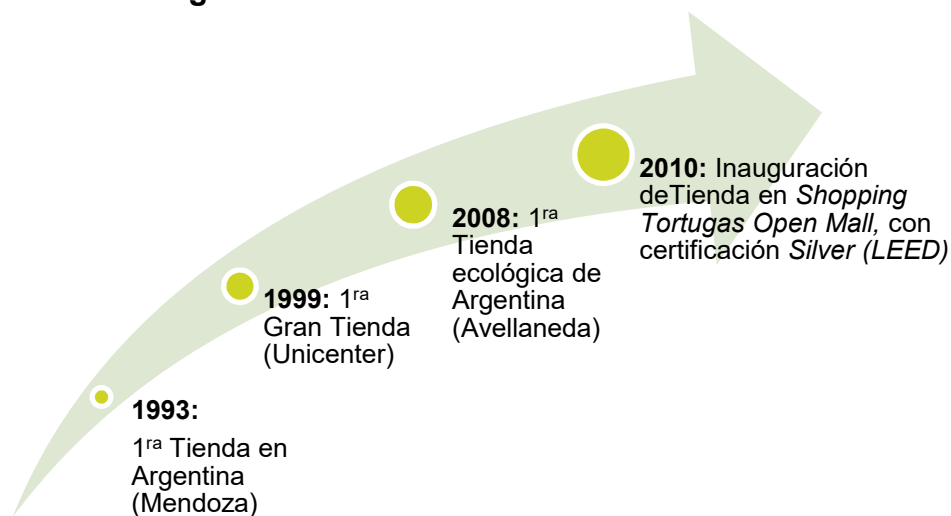
3. Perfil de Falabella

Formamos parte de Falabella, sociedad anónima abierta, sujeta a la regulación y a las normas de la Comisión para el Mercado Financiero. Somos propiedad de Falabella Limitada, Inversiones Parmin SpA y Apyser SpA.

Falabella es una de las compañías más grandes y consolidadas de América Latina, con más de 65.000 colaboradores/as en toda la región. Desarrolla su actividad comercial a través de varias áreas de negocio; las principales son: Falabella, Tienda por Departamentos; Sodimac, Mejoramiento y Construcción del Hogar; Compañía de financiamiento Comercial CMR; Banco Falabella; Viajes y Seguros Falabella.

Hoy, Falabella es la Tienda por Departamentos más importante de Sudamérica.

Nuestra Historia en Argentina



En la década de los '90, Falabella inicia su proceso de internacionalización, extendiendo su operación en Argentina y Perú y, años más tarde, en Colombia.

El crecimiento en la región implicó, además de llevar nuestros productos y servicios (incluso a pequeñas ciudades que antes no tenían acceso al *retail*), la creación de numerosas oportunidades de trabajo y ascenso para nuestros colaboradores/as.

En marzo 1993 inauguramos nuestra primera Tienda en la ciudad de Mendoza.

En octubre 1993, inauguramos nuestra Tienda en la ciudad de Rosario, donde se encontraba la reconocida Tienda Departamental “La Favorita”, inaugurada a principios del siglo XX, ubicada en la peatonal de la ciudad.

En mayo de 1997, inauguramos nuestra tercera Tienda en la ciudad de Córdoba, ubicada en el *Shopping Nuevo Centro*. En octubre inauguramos nuestra cuarta Tienda en la ciudad de San Juan, ubicada en la peatonal capitalina.





En diciembre de 1998, comenzamos a centralizar el abastecimiento de todas nuestras Tiendas gracias a la apertura del Centro de Distribución, ubicado en Benavidez, Bs. As. Dicho Centro cuenta con un sistema de operaciones y tecnología de última generación, lo que permite un buen manejo de la logística de reparto y un ágil flujo de productos hacia las Tiendas y los clientes.

En marzo de 1999, se inicia una importante etapa de expansión en Argentina, con la inauguración de la primera gran Tienda en la ciudad de Buenos Aires se ingresa a un mercado con más de 13 millones de personas. Esta Tienda cuenta con 15.000 metros cuadrados de superficie, distribuidos en dos niveles, la nueva Tienda se instaló en el predio de Unicenter, el centro comercial más grande de Argentina.

En diciembre de 2005, se abrieron dos nuevas Tiendas, ubicadas en Florida 343 y Florida 202. En 2007, se inaugura un nuevo local en Florida 665 y, en 2008, la Tienda de Avellaneda. Esta última fue la primera Tienda Ecológica de Argentina. En mayo de 2009, se inaugura (en DOT Baires) nuestra décima Tienda, siendo la segunda Tienda Ecológica en Argentina.

El último gran hito de nuestra historia en Argentina fue en 2010, cuando se inaugura la décimo primera Tienda en el *Shopping Tortugas Open Mall*. Esta Tienda recibió la certificación *Silver del Leadership in Energy & Environmental Design (LEED)*, por haber sido edificada cumpliendo requisitos de construcción sustentable. Esta certificación, extendida por *United States Green Building Council*, es la primera que se otorga a un edificio comercial interno en Argentina.

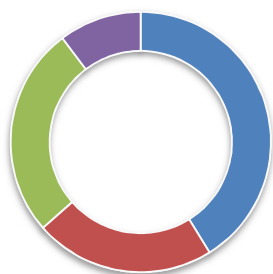
La historia muestra la efectividad de Falabella para expandir su presencia en todo Sudamérica y para fortalecer su posicionamiento. Todo ello se logró gracias al respeto y al entendimiento de las costumbres y de las necesidades de cada uno de los países en los que operamos.

Nuestras Tiendas

31.246 colaboradores/as en la región, **3.260** en Argentina

114 Tiendas en la región, **11** en Argentina

Cantidad de Tiendas



- Chile
- Colombia
- Perú
- Argentina

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





Tiendas en Argentina

Sucursales Buenos Aires	Unicenter - Paraná 3745, Martínez
	Avellaneda - Güemes 897, Avellaneda
	Tortuguitas - Panamericana Ramal Pilar, km 36,5
	DOT - Vedia 3626, Capital Federal
	Florida 343 - Florida 343, Capital Federal
	Florida 202 - Florida 202, Capital Federal
	Florida 665 - Florida 665, Capital Federal
Sucursal Córdoba	Duarte Quiroz 1400, Córdoba
Sucursal Mendoza	Acc. E. Lateral Norte 3280 - Guaymallén, Mendoza
Sucursal Rosario	Córdoba 1101, Rosario
Sucursal San Juan	Peatonal Tucumán 163 Sur, San Juan.

Productos de Falabella

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

En Falabella comercializamos una amplia variedad de productos (96.315 productos en Argentina) para uso personal y del hogar, tanto de marcas internacionales como propias (+60 marcas propias y exclusivas) clasificadas en diversas categorías.

Categorías de productos

- Electro y Tecnología
- Decohogar
- Dormitorio
- Deportes
- Niñas y niños
- Escolares
- Moda Mujer
- Moda Hombre
- Zapatos
- Belleza
- Accesorios





Marcas propias

- Sybilla
- Basement
- Holley
- Americanino
- Yamp
- University Club
- Newport
- Mica
- Stefano Cocci
- Bearcliff
- Doo
- Apology
- Eleven
- Federation
- Roberta Allen
- Mountain Gear
- Wurden
- Bodytone
- Recco
- Ambienta
- Coniglio
- Fratta
- Textil Vina
- Ddesign
- Mica Kids
- Dom
- Scoop

Licencias

- Mossimo
- Diadora
- La Martina
- Paco Rabanne
- Barbie
- Christian Lacroix
- Elle
- ECKO
- JEEP
- K2

Marcas exclusivas

- Mango
- Mac
- Benefit
- Inglot
- La Mer
- Kiehls
- Origins
- Toyotomi
- 123
- Cortefiel
- Miele
- The Body Shop
- Victoria's Secret
- Aldo
- Juan Valdez
- Clarks
- Desigual
- Etam
- Violeta
- Tous
- Lounge
- Spring
- Marmot
- Geox
- Michael Kors
- Ricky Sarkany





Desempeño del negocio

Los principales números que sintetizan nuestro desempeño son:

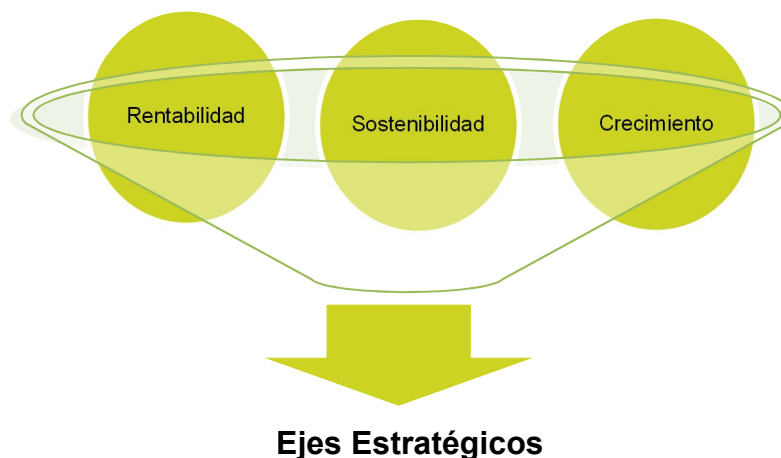
Valor Económico Generado y Distribuido	2018	2017
Valor económico generado (A)		
Totales	12.827.682.469	8.016.683.817
a) Ingresos Operacionales	12.827.682.469	8.016.683.817
Valor económico distribuido (B)		
Totales	6.687.496.003	4.034.404.163
a) Gastos Operativos	3.481.557.011	2.181.825.305
b) Sueldos y Prestaciones del Personal	2.534.129.139	1.647.197.691
c) Pagos a los Proveedores de Capital	638.694.181	212.622.774
d) Pagos al Gobierno/Estado	33.115.672	-7.241.607
d) Inversión en la Comunidad	6.738.333	4.215.498
Valor Económico Retenido (A-B)	6.140.186.466	3.982.279.654





4. Sostenibilidad, Diálogo y Transparencia

Para alcanzar nuestro propósito, trabajamos, día a día, con el objetivo de lograr un justo equilibrio entre crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad, que son los ejes de nuestra estrategia de crecimiento responsable. Ello lo hacemos a través de una gestión alineada con el respeto a la integridad y a la transparencia en los negocios.



CRECIMIENTO:

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

RENTABILIDAD:

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

SOSTENIBILIDAD:

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

Creemos firmemente que esa es la mejor manera de agregar valor a la vida de las personas y de seguir consolidándonos como una Empresa respetada, valorada y preferida por clientes, trabajadores, proveedores y comunidades.

De la estrategia de crecimiento responsable surge nuestro Modelo de Gestión Sostenible y el Cuadro de Mando Integral de Sostenibilidad.





MODELO DE GESTIÓN SOSTENIBLE

El Modelo de Gestión Sostenible se compone de seis pilares, a través de los cuales nos hacemos cargo de los impactos que generamos en cada una de las etapas del desarrollo del negocio.

1. **Colaboradores:** Trabajamos por ofrecer un espacio de desarrollo profesional, de relaciones transparentes con los colaboradores, de respeto a la libertad sindical y donde el diálogo es un mecanismo esencial de relacionamiento. Lo hacemos con participación y estilos de liderazgo modernos, enfatizando el desarrollo y el aprendizaje constante; el bienestar integral, el cuidado y la seguridad de nuestro capital humano; el respeto a la dignidad de las personas, la diversidad y fomentando un sano orgullo de pertenecer a Falabella.
2. **Medio Ambiente:** Trabajamos por un desarrollo sustentable. Por ello, procuramos disminuir los impactos medioambientales, buscando el uso eficiente de los recursos en toda nuestra operación. Fomentamos la toma de conciencia y el ejercicio de prácticas de cuidado ambiental en nuestra organización, en nuestros clientes y en la comunidad.
3. **Gobierno Corporativo:** Velamos por un comportamiento ético y transparente, y por el cumplimiento normativo en nuestro desempeño económico, social y medioambiental, rigiéndonos por nuestro Código de Ética.
4. **Comunidad:** Procuramos que nuestra actividad beneficie también a las comunidades donde estamos presentes, ampliando (a sectores de menores ingresos) el acceso a productos y servicios, permitiéndoles mejorar efectivamente su calidad de vida, generando ofertas innovadoras, ofreciendo capacitaciones a los clientes y a la comunidad, potenciando la participación de nuestro colaboradores/as en voluntariado corporativo y fortaleciendo alianzas con instituciones con las que compartimos intereses y objetivos comunes.
5. **Clientes:** Ponemos al cliente en el centro de nuestro quehacer, asegurando la disponibilidad, la calidad y la seguridad de nuestros productos; respetando sus derechos y atendiendo a sus expectativas; cumpliendo nuestras promesas; aplicando políticas comerciales justas y transparentes; compartiendo información clara y completa, y con la mejor experiencia en servicio.
6. **Proveedores:** Tratamos a nuestros proveedores de manera transparente y justa. Desarrollamos relaciones de largo plazo, como socios estratégicos de nuestra cadena de valor, realizando acciones que valoren, transfieran y prioricen la responsabilidad de nuestras empresas proveedoras en lo relativo a los aspectos económicos, sociales y ambientales, bajo un modelo de relación que contribuya al éxito del negocio común.

En Falabella Argentina llevamos a cabo nuestra Modelo de Gestión Sostenible según las orientaciones de la norma ISO 26.000 y el Pacto Global de Naciones Unidas. Nuestro objetivo es lograr un desarrollo sustentable, gestionando –transversal y sistemáticamente– las dimensiones económica, social y medioambiental.

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.





Nuestras Áreas de Acción:

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

VALORES DE SOSTENIBILIDAD

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.



Compromisos de sostenibilidad

- ✓ Actuar guiados por la ética y la transparencia
- ✓ Poner al cliente en el centro de las decisiones
- ✓ Contribuir al desarrollo integral de nuestro capital humano
- ✓ Fortalecer la relación con proveedores de una manera socialmente responsable
- ✓ Apoyar la educación en nuestras comunidades
- ✓ Mitigar nuestros impactos en el medioambiente

ESTÁNDARES DE COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

A nivel Corporativo estamos comprometidos con las mejores prácticas locales e internacionales en materia de sostenibilidad:

ISO 26000: Es una norma que actúa como guía para la formación de la responsabilidad social de las empresas, con una conducta ética y transparente, en pos de la sostenibilidad global y según reglamentaciones internacionales.





DIRECTRICES OCDE: Directrices para empresas multinacionales en los ámbitos de gobernanza, ambiental y social.

PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS: Suscribimos al Pacto Global de Naciones Unidas y a los principios referentes a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la Lucha contra la Corrupción.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI): Organización sin fines de lucro, cuyo fin es dar un marco para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad en el ámbito institucional. En este sentido, establece los principios e indicadores que se utilizan para medir y para dar a conocer el desempeño económico, ambiental y social.

DOW JONES SUSTAINABILITY INDICES (DJSI): Este índice está conformado por aquellas compañías que, en el ámbito mundial, demuestran un desempeño superior a sus comparables bajo criterios sociales, ambientales y económicos.

Por segundo año consecutivo, Falabella (SACI Falabella) fue seleccionada para ingresar al *Índice Mundial de Sostenibilidad Dow Jones* (DJSI). Somos el único *retailer* latinoamericano destacado en este listado. También, por tercer año consecutivo, fuimos incluidos en el índice de compañías de mercados emergentes y en el índice chileno.

El DJSI monitorea los avances de las organizaciones en materia económica, social y medioambiental. Para ello, realizan un exhaustivo proceso de revisión y estudio, que considera a 2.086 empresas de 47 países, seleccionando solo al 10% superior en gestión sostenible en sus respectivas industrias.

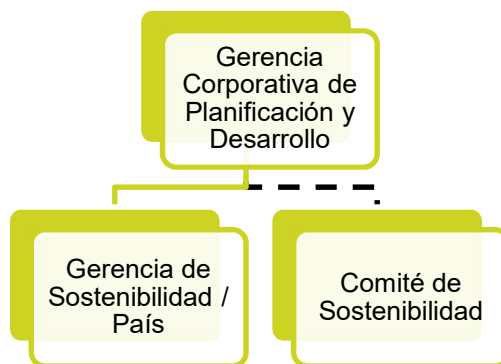
En 2017, obtuvimos evaluaciones muy por sobre el promedio de la industria de *retail* en estas tres dimensiones, sobresaliendo –en particular– en el ámbito social.

Gobernanza de Sostenibilidad de Falabella

Contamos con una Estrategia de Sostenibilidad dirigida desde la Gerencia Corporativa de Planificación y Desarrollo, con una contraparte encargada de la gestión por cada país.

Además, el Comité de Sostenibilidad define los lineamientos estratégicos comunes a todas las unidades de negocio de Falabella Argentina, fija las prioridades corporativas, realiza el seguimiento del panel de RSE y define los indicadores específicos de sostenibilidad.





Funciones de la Gerencia de Sostenibilidad:

- ✓ Instalar la sostenibilidad de manera transversal en toda la empresa
- ✓ Coordinar el Comité de Sostenibilidad
- ✓ Encabezar la relación con la comunidad
- ✓ Gestionar el voluntariado corporativo
- ✓ Participar en las diferentes asociaciones de Responsabilidad Social a las cuales pertenecemos

Funciones del Comité de Sostenibilidad:

- ✓ Comunicar las directrices entregadas por el Directorio
- ✓ Aprobar la estrategia y plan de acción en sostenibilidad
- ✓ Revisar los avances del plan de acción

CON FIARSE 2018

El equipo de RSE participó del encuentro anual #CON FIARSE 2018, “Las empresas como cocreadoras 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






Para nosotros es importante la congruencia entre lo que se dice y lo que se hace, y se alienta desde los valores a ser honestos e íntegros con los colaboradores/as, los clientes, los proveedores, la comunidad y con nosotros mismos. Así, contamos con muchos canales de diálogo, para fomentar esta transparencia y para escuchar las opiniones de nuestros grupos de interés. Trabajamos para que la comunicación efectiva sea una de nuestras prácticas más ejercitadas.

En el compromiso asumido con el desarrollo sustentable de nuestra actividad, creemos que es parte sustancial escuchar las distintas opiniones y 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 nuestras operaciones y actividades, hemos construido un sistema de análisis sobre la base a la Guía AA1000 *Accountability* SES, que abarca distintas dimensiones: responsabilidad, influencia, cercanía y dependencia, representación, etc.

Grupo de interés	Quiénes lo componen
 Colaboradores	Directores, gerentes, supervisores y jefes de área, profesionales y técnicos, administrativos, personal operativo, de terceros, <i>trainees</i> y pasantes Asociaciones gremiales que representan a nuestros colaboradores/as
 Clientes	Todos los clientes de nuestras tiendas física y virtual
 Proveedores y aliados	Proveedores comerciales y de servicios. Socios comerciales con los cuales trabajamos en equipo enfocados en brindar satisfacción a los clientes
 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. Autoridades y organismos públicos e internacionales
 Accionistas	Además de los accionistas de la Compañía, todas las Compañías del grupo económico global.

Política de puertas abiertas

Tener las puertas abiertas es una forma de invitar a todos los colaboradores/as al diálogo, fomentando y demostrando disponibilidad en todo momento, para que este canal sea valorado.

En nuestra búsqueda para que todas las opiniones y nuevas ideas sean valoradas, promovemos la comunicación directa con todo el equipo de trabajo y jefes.

Canales de comunicación y diálogo

Para llevar adelante una gestión socialmente responsable, es fundamental identificar a nuestros grupos de interés sobre la base del impacto que tenemos en ellos y la influencia que pueden tener en nuestra Empresa.





Nos comprometemos a estar en permanente contacto con nuestros grupos de interés, a través de diversas instancias de relacionamiento, estableciendo diálogos y vínculos directos con cada uno de ellos. Esto nos ayuda a tener una continua retroalimentación, potenciando la generación de confianza y la sostenibilidad de estas relaciones en el tiempo.

GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE RELACIONAMIENTO
Clientes	Encuestas de satisfacción (NPS) ¹ Servicio al cliente en tiendas Redes sociales Web falabella.com y Falabella Sostenible Asistente virtual de clientes Canal de Integridad Comunicación del Progreso
Accionistas	Reuniones de Directorio Reuniones de Accionistas Comunicación del Progreso
Colaboradores/as	Reuniones semanales en tienda Reuniones Informativas Mensuales (RIM) TVF (canal de televisión interno) <i>Falabet (Intranet)</i> Portal F Agenda de Liderazgo Mailings de Gestión de Personas Informa <i>App Falabet</i> Asistente virtual de personas Canal de Integridad Comunicación del Progreso





Proveedores	<p>Reuniones de relacionamiento</p> <p>Capacitaciones</p> <p>Visita a fábricas</p> <p>Canal de integridad</p> <p>Acompañamiento para auditorías sociales</p>
Comunidad	<p>Canal de integridad</p> <p>Voluntariado corporativo</p> <p>Comunicación del Progreso</p> <p>Encuentro con organizaciones sociales y fundaciones</p> <p><i>Web Falabella Sostenible</i></p> <p><i>Web Programa Haciendo Escuela</i></p>
Medios de Comunicación	<p>Agencia de comunicaciones externas</p> <p>Medios locales y nacionales físicos y digitales</p> <p>Asociaciones gremiales</p> <p>Comunicación del Progreso</p>
Autoridades y organismos públicos e internacionales	<p>Reuniones con distintas entidades gubernamentales</p> <p>A través de las asociaciones gremiales</p> <p>Comunicación del Progreso</p>
Asociaciones Gremiales	<p>Mesas de trabajo</p> <p>Reuniones de colaboración</p> <p>Comunicación del Progreso</p>

¹ *Net Promoting Score* (NPS) es una encuesta que permite medir la lealtad de los clientes sobre la base de la recomendación.





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 Falabella

MISIÓN
Enriquecer la vida de nuestros clientes, a través de una experiencia actual innovadora y cercana; junto con el desarrollo de nuestros colaboradores.
VISIÓN
Ser la marca más querida de las mujeres.
VALORES
<p>Vocación de Servicio: Entregamos el mejor servicio a nuestros clientes y buscamos superar sus expectativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> → Compromiso: Sentimos como propio lo que sucede en nuestra Empresa. → Honestidad: Sinceridad es nuestro sello distintivo en todas las acciones. → Iniciativa: Aportamos con ideas propias e innovamos constantemente. → Trabajo en equipo: Los resultados son fruto de nuestro esfuerzo en conjunto. → Respeto: Mantenemos una actitud permanente de respeto a colegas, colaboradores, proveedores y clientes.

Colaboración y Alianzas

En Falabella Argentina adherimos a diferentes iniciativas y/o formamos alianzas con distintas organizaciones nacionales e internacionales, con las cuales tenemos intereses y objetivos comunes, y que nos ayudan en nuestro camino hacia la sostenibilidad.

Como se presentó en la sección 2, una de estas organizaciones es Pacto Global de Naciones Unidas y las otras son:





- **SEDEX**
La mayor plataforma mundial en temas de Responsabilidad Social en la cadena de valor. Apoya a las compañías para alcanzar estándares éticos, laborales, ambientales, de salud y seguridad.
- **Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial (IARSE)**
Promueve la colaboración entre las empresas que han decidido hacer de su conducta responsable un valor.
- **Cámara Argentina de Comercio (CAC)**
La Cámara se ha convertido en una institución Central Empresaria Confederal con socios institucionales, que participa de forma muy activa en organismos empresarios interamericanos e internacionales.
- **Cámara Argentina de Comercio Electrónico (CACE)**
La Cámara tiene como objetivo lograr que la Economía Digital se constituya en una eficaz herramienta para el desarrollo social y económico de la República Argentina, y sus economías regionales.
- **Fundación LEER**
En el marco del programa Haciendo Escuela y, en específico, en el ámbito de lectoescritura, apoyamos con la donación de libros y materiales para que los alumnos puedan leer tanto en la escuela como en la casa.
- **La Usina**
Asociación sin fines de lucro, dedicada a mejorar la vida de las personas con discapacidad, a través de la inclusión laboral y de la sensibilización del entorno. Potencian una red de emprendimientos productivos, generando un catálogo de productos que nos provee de *packaging* para nuestros regalos corporativos.
- **Fundación Sí**
ONG que tiene como principal objetivo promover la inclusión social de los sectores más vulnerables de Argentina. Con la fundación tenemos una alianza para potenciar el desarrollo profesional de jóvenes, mediante la subvención de habitaciones en la Residencia Universitaria ubicada cerca de nuestras tiendas.
- **Fundación Reciduca y Fundación Forge**
Junto a estas dos fundaciones, trabajamos para mejorar la empleabilidad juvenil. Mediante un proceso de capacitación formal de dos años, se acompaña a jóvenes próximos por salir al mercado laboral, apoyándolos, también, para que finalicen sus estudios.
- **Fundación Discar**
Trabajamos con la Fundación Discar, que tiene como propósito insertar a los jóvenes con discapacidad intelectual al mundo laboral.





→ **Fundación AVON**

Todos los años apoyamos la caminata contra el cáncer de mama, obsequiamos *kits* de ingreso a la caminata para nuestros colaboradores/as y damos charlas internas sobre la temática.

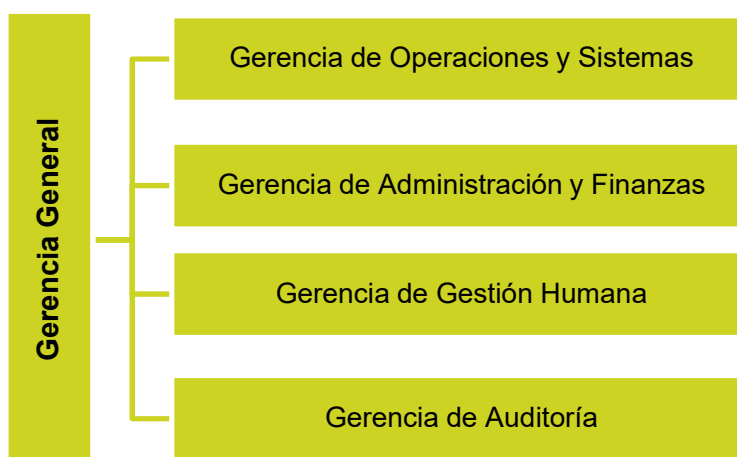
Gobierno Corporativo

La estructura de gobierno es ejercida por un grupo de gerentes, que abarcan todas las áreas funcionales de la organización bajo la dirección del Gerente General.

Las principales funciones del Directorio son:

- Trazar y definir los lineamientos estratégicos que guían nuestra Empresa
- Respetar la normativa vigente, nuestro Código de Integridad y el enfoque sostenible de nuestra actividad

Cuatro de estas Gerencias son corporativas y brindan servicio a todas las empresas de Falabella (Falabella Retail, Sodimac Argentina y Uruguay, CMR, Seguros y Viajes Falabella).



El resto de las 8 gerencias son:

- ✓ **Negocios:** Gestiona la compra de todos los productos que se comercializan (tanto en las Tiendas como en Falabella.com).
- ✓ **Comercial y de Operaciones:** Se encarga de liderar la operatoria de las Tiendas, así como de gestionar la estrategia y planificación de negocios y los objetivos comerciales ligados a las Tiendas. También, tiene a su cargo la gestión de la satisfacción del cliente, a través de la gestión de la calidad del servicio al cliente.
- ✓ **División Venta a Distancia:** Se encarga de gestionar la comercialización de los productos de Falabella, a través de los canales de venta a distancia: sitio web y venta telefónica.
- ✓ **Administración de Mercadería:** Gestiona la logística de la mercadería, asegurando el abastecimiento y el surtido de las Tiendas.





- ✓ **Servicios al Cliente:** Se encarga de asegurar excelencia en la atención a los clientes Falabella, gestionando mejoras y resolviendo reclamos.
- ✓ **Logística y Distribución:** Se encarga de la logística, el almacenamiento y la distribución de los productos, y recibe la mercadería para luego distribuirla a cada una de las Tiendas.
- ✓ **Desarrollo e Infraestructura:** Su responsabilidad consiste en gestionar proyectos de desarrollo y en analizar nuevos negocios para la Compañía.
- ✓ **Store Planning:** Tiene a su cargo el *lay out* de las Tiendas.

Prácticas Anticorrupción

NUESTRA CULTURA DE INTEGRIDAD

La integridad está presente de forma cotidiana en nuestro quehacer, porque nuestros valores y principios éticos definen nuestra manera de relacionarnos y de actuar. De esta forma, esperamos que todo nuestro capital humano aspire a una labor de excelencia, siempre con el cliente en el centro de sus decisiones. Asimismo, promovemos que el cuidado por las personas sea un valor fundamental en la generación de vínculos trascendentes y colaborativos.

Esta filosofía nos ha llevado a generar un Modelo de Cultura de Integridad, así como una estructura organizacional y normativa orientada a la ética empresarial, para lo cual hemos trabajado arduamente, de manera transversal y evolucionando año a año, con el fin de hacerla cada vez más consistente.

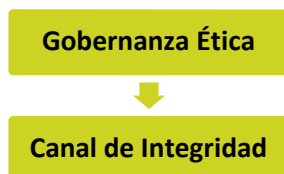
→ Programa de Cumplimiento

El Programa de Cumplimiento se compone por nuestro Modelo de Prevención de Delitos, el Programa Antisoborno y Libre Competencia.



→ Programa de Ética

Nuestro Programa de Ética se compone de la Gobernanza Ética y el Canal de Integridad, los cuales son constantemente monitoreados, con el fin de evaluar su efectividad.





→ Gobernanza Ética

La Gobernanza Ética está conformada por:

- ✓ **Comité de Ética:** liderado por el Gerente General, tiene como objetivo supervisar la efectividad del Programa de Integridad.
- ✓ **Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento:** vela por el buen funcionamiento de la Cultura de Integridad y por el fiel cumplimiento del Código de Integridad, junto con administrar las consultas y las denuncias originadas en el Canal de Integridad. Gestiona capacitaciones y campañas internas de difusión.
- ✓ **Consejeros de Integridad:** es aquella persona con entrenamiento especial, capacitado para asesorar en temas de integridad.
- ✓ **Oficial de Ética:** trabajador/a designado/a por el Gerente General para ejercer como interlocutor entre la Compañía y la Gerencia de Ética.

CÓDIGO DE ÉTICA

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

En la búsqueda de este ideal y objetivo común, nuestras acciones y decisiones deben sujetarse a los valores que las inspiran. El Código de Ética de Falabella Argentina 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/as colaboradores/as. Este procedimiento está orientado a emprender acciones concretas, para investigar los presuntos hechos de manera confidencial y cautelando la dignidad e integridad del denunciante.

Nuestro fundamento es construir una organización cada vez más respetuosa de los derechos de las personas y, siendo conscientes de nuestras responsabilidades, procuramos ser siempre efectivos, otorgando armonía y satisfacción a nuestro equipo. Este entorno nos garantizará mejorar la productividad, la creatividad y la vinculación de todos con el proyecto que tiene la Compañía.

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 de Falabella Argentina se encuentra disponible en el siguiente enlace:
<https://www.falabella.com.ar/static/staticContent/common/Codigo-de-etica/Codigo-de-etica-FalabellaArgentina.pdf>

El trato cercano del estilo Falabella favorece a un diálogo directo con las Jefaturas y con las Gerencias al momento de plantear dudas, inquietudes o problemáticas.

Desde el primer día, les informamos a lo/as colaboradores/as el Código de Ética, donde se explicitan las conductas que son avaladas por la Compañía y las que no. El Código de Ética norma los mecanismos para denunciar y resolver cualquier conducta irregular que afecte a los que integran la Empresa. Este procedimiento está orientado a emprender acciones concretas para investigar los presuntos hechos de manera confidencial y cautelando la dignidad e integridad del denunciante.

Adicionalmente, el equipo de trabajo realiza un **taller e-learning**, donde aprende más sobre situaciones no deseadas y se dan diferentes alternativas para tratarlas.

Además, mantenemos distintos canales de comunicación para que nuestra gente pueda plantear una situación de inconformidad en la relación con su jefatura.

CANAL DE INTEGRIDAD

Con el objetivo de mantener y de proteger los más altos estándares de integridad, ponemos nuestro Canal de Integridad a disposición de los/as colaboradores/as, ejecutivos, directores, clientes, proveedores, accionistas y la comunidad en general. Esta plataforma les permite realizar consultas sobre temas éticos e informar sobre infracciones o incumplimientos respecto de cualquier ley o normativa vigente, o a los principios establecidos en nuestro Código de Integridad.

Garantizamos que toda la información recibida a través del Canal de Integridad es tratada de forma completamente confidencial y anónima.

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/falabella/>
- Número telefónico gratuito: 0810 666 5588
- Correo electrónico: contactoargentina@gerenciadeetica.com
- Personalmente, acudiendo a las oficinas de la Gerencia de Ética

CAPACITACIÓN EN ÉTICA Y PREVENCIÓN DE DELITOS

Con el fin de difundir en nuestro equipo de trabajo esta cultura de integridad, a partir de 2018, realizamos campañas de difusión y capacitaciones, enseñándoles a abordar los principales conflictos de interés a los que se puedan enfrentar, abarcando temáticas relacionadas con la prevención de delitos, antisoborno y libre competencia.

También, nuestro compromiso para 2019 es realizar campañas de difusión respecto de nuestra gestión en integridad a nuestros proveedores de marcas propias.

HORAS DE CAPACITACIÓN SOBRE ÉTICA Y PREVENCIÓN DE DELITOS		
	2018	2017
Horas de capacitación	3.801	499
Número de colaboradores/as capacitado/as	1.922	551
% de colaboradores/as formado/as en Ética y prevención de delitos	59%	17%

Meta para 2019: 100% de colaboradores/as capacitados/as.

Adicionalmente, todos realizan un taller *e-learning* como entrenamiento ante situaciones no deseadas y se dan diferentes alternativas para tratarlas.

Por otro lado, mantenemos distintos canales de comunicación, para que nuestra gente pueda plantear una situación de inconformidad en la relación con su jefatura.

SEGURIDAD INFORMÁTICA

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

- **Confidencialidad:** acceso 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 toda la nómina, respecto del uso y de 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.

SEMANA DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

A partir de 2017, lanzamos la Semana de Seguridad de la Información. Durante esa semana, estuvimos compartiendo –a nivel regional– consejos que nos ayudan a preservar la seguridad de nuestros equipos. Además, gerentes y subgerentes recibieron una capacitación exclusiva con toda la información necesaria para educarse en este ámbito.

Por último, se lanzó una capacitación de *e-learning* para toda la nómina de Tiendas y Oficinas, capacitándolos/las sobre temas como *phishing*, datos personales y *ransomeware*.

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.

Nuestra filosofía de servicio y excelencia se vincula de manera directa con la visión que tenemos respecto de las personas que integran los equipos humanos de Falabella. A través del reconocimiento de la importancia fundamental de los trabajadores, nos comprometemos con su desarrollo profesional y con su bienestar integral.





En nuestros equipos nos centramos en fortalecer el compromiso y en darle un sentido más trascendente a nuestro trabajo. Además, buscamos maximizar el talento de las diferentes generaciones, combinando habilidades, experiencia y conocimiento, lo que representa una ventaja competitiva para influir, positivamente, en la calidad de vida de nuestros clientes.

De esta forma, nuestra cultura interna se basa en la honestidad, trabajo en equipo, iniciativa, respeto, compromiso y vocación de servicio, en donde la gestión y el desarrollo del talento son fundamentales para construir una mejor sociedad en todos los mercados donde estamos presentes.

Contribuimos al desarrollo de las personas con una mirada de diversidad e inclusión, siempre garantizando la igualdad de oportunidades para todos quienes quieran desplegar sus habilidades y fomentar su desarrollo personal y profesional.

Nuestro éxito está en la capacidad de atraer y de formar capital humano de alto desempeño, enfocados en la innovación y la mejora continua, capaces de responder, adecuadamente, al entorno cambiante y desafiante al que se enfrenta la industria del *retail*.

Apostamos por talentos dinámicos, inquietos y proactivos, que quieran sumarse a la mayor revolución de la historia del *retail* y su transformación digital, para seguir creciendo y entregando la mejor experiencia a nuestros clientes.

Nuestra Gente

En los últimos años, hemos desarrollado un plan de internacionalización, que implica la integración de la diversidad y la multiculturalidad para el logro de objetivos, así como un eficiente trabajo en equipo. Frente a nuestra necesidad de innovar y de marcar tendencias, valoramos la diversidad como una fuente de ventaja competitiva.

Capacitamos a las personas encargadas de seleccionar personal en cada una de nuestras Tiendas, para que todos estemos alineados en otorgar igualdad de oportunidades a las personas que se desean postular, así como en la detección de competencias necesarias para el cargo.

También, continuamente, ampliamos nuestras fuentes de reclutamiento y comunicamos nuestras ofertas laborales, manteniendo un especial cuidado de generar avisos libres de sesgos.

DOTACIÓN POR TIPO DE CONTRATO Y SEXO						
Tipo de contrato	2018			2017		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Indefinido	2.079	1.181	3.260	2.110	1.216	3.326
A Plazo Fijo	0	0	0	4	3	7
Total	2.079	1.181	3.260	2.114	1.219	3.333





Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local

Sabemos que el trabajar en un lugar cercano al de residencia mejora la calidad de vida de nuestros equipos de trabajo, al disminuir los tiempos de traslado. Es por esto que promovemos la contratación de personas de la misma localidad donde se encuentra ubicada la Tienda.

De esta forma, mejoramos, además, la experiencia de nuestros clientes, ya que cada Tienda es gestionada y atendida por quienes conocen a su comunidad cercana.

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

En Falabella, promovemos la igualdad de oportunidades y la inclusión de género, de generación y de personas con discapacidad.

→ Diversidad en los equipos de trabajo

La composición etaria de nuestro equipo de trabajo es amplia, el rango de edad va entre los 18 a más de 55 años.

DOTACIÓN POR EDAD Y SEXO						
Rango de edad	Mujeres		Hombres		Total	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Mayor de 18 hasta 25 años	221	246	156	188	377	434
Entre 26 y 30 años	530	591	326	340	856	931
Entre 31 y 50 años	1.281	1.235	656	648	1.937	1.883
Entre 51 a 55 años	25	23	20	19	45	42
Entre 56 a 60 años	15	13	10	11	25	24
Entre 61 a 65 años	6	5	10	11	16	16
Más de 65 años	1	1	3	2	4	3
Sin información de edad	-	-	-	-	-	-

→ Prácticas de equidad de género

- ✓ **Programa Maternidad Flexible:** Permite a las colaboradoras reintegrarse a la vida laboral de manera progresiva, dándoles la posibilidad de trabajar, de manera *part time*, durante los seis meses posteriores a su reintegro de la licencia por maternidad.





- ✓ **Beneficio de futura mamá:** Las colaboradoras futuras mamás pueden gozar de una tarde libre una vez por mes, para poder realizar controles y estudios médicos necesarios.
- ✓ **Sala de lactancia:** En todas las Tiendas, le brindamos la posibilidad a las mamás, que se encuentran en período de lactancia, una sala acondicionada con un cómodo sillón y una heladera, para que puedan ser utilizadas en su jornada laboral de manera semanal.
- ✓ **Licencia extendida por paternidad:** Todos los equipos de trabajo pueden disfrutar junto a su bebé 6 días adicionales a los 2 días de licencia por paternidad que otorga la ley.

USO DE LICENCIAS POR TIPO, CARGO Y SEXO					
Tipo de Licencia	Cargo	2018		2017	
		Mujeres que hicieron uso del beneficio	Hombres que hicieron uso del beneficio	Mujeres que hicieron uso del beneficio	Hombres que hicieron uso del beneficio
Descanso prenatal	Ejecutivo	3	-	1	-
	Administrativo	36	-	24	-
	Comercial	166	-	106	-
Descanso postnatal	Ejecutivo	3	2	1	3
	Administrativo	36	5	22	13
	Comercial	166	22	106	26
Permiso postnatal parental	Ejecutivo	-	-	-	-
	Administrativo	13	-	-	-
	Comercial	41	-	-	-
REINCORPORACIÓN DESPUES DE LA MATERINIDAD					
				2018	2017
Mujeres que hicieron uso de su licencia postnatal				205	154
Mujeres que se reincorporaron				195	137
% de reincorporación sobre el total de mujeres que hicieron uso de su licencia postnatal				95%	89%
Mujeres que siguen trabajando más de 12 meses posterior a su regreso del postnatal				195	137
Porcentaje de mujeres que siguen trabajando 12 meses después.				95%	89%





→ Prácticas de equilibrio vida familiar-laboral

Sabemos la importancia de generar un equilibrio entre el trabajo y la vida personal de nuestro equipo. Por ello, nuestro mayor desafío es generar acciones para conciliar ambos aspectos de la vida de todos quienes conforman Falabella.

- ✓ **Licencia por matrimonio extra:** Todos los equipos de trabajo fuera de convenio que se casan cuentan con 2 días adicionales de licencia, obteniendo, finalmente, 12 días de corrido como licencia por matrimonio.
- ✓ **Licencia sin goce de sueldo por estudio en el exterior:** Su propósito es otorgar, a nuestros/as colaboradores/as de oficinas, la posibilidad de perfeccionar sus estudios en el exterior, con la seguridad de mantener su posición laboral al regresar. Este consta de 2 meses de licencia para este fin.
- ✓ **Licencia extra por estudio:** Alentamos el crecimiento profesional, ofreciendo a todos quienes integran nuestra empresa, y que se encuentran fuera de convenio, la posibilidad de tener 10 días de estudios adicionales a los definidos por ley, accediendo, de esta manera, a un total de 20 días al año.
- ✓ **Viernes corto e informal:** En la Oficina de Apoyo, el personal puede retirarse los viernes a las 16:30 horas, o sea, la jornada de los viernes es de 9 a 16:30 horas; se reduce en 90 minutos. Además, desde este año, todos los viernes pueden optar por venir a trabajar con vestimenta informal (zapatillas, *jean* casual, remera, etc.).
- ✓ **Horario flexible:** Este beneficio implica la posibilidad de elegir entre diferentes franjas horarias (de lunes a jueves) y alcanza a todos los equipos de trabajo de Oficinas. Las opciones abarcan los siguientes horarios: 8 a 17 h, 8:30 a 17:30 h, 9 a 18 h o 9:30 a 18:30 hs.
- ✓ **Día Falabella:** Implica un día libre por semestre con el propósito de equilibrar la vida laboral y personal de nuestros colaboradores/as.
- ✓ **Día de Cumpleaños:** En la Tienda, y con el mismo propósito que el Día Falabella, colaboradores/as, que se encuentran dentro de convenio, tienen libre su día de cumpleaños.
- ✓ **Vacaciones diferenciales:** El programa de Vacaciones Diferenciales da la posibilidad a nuestro personal fuera de convenio, cuya antigüedad es de 3 y 4 años, de gozar de 17 días de vacaciones corridos; o sea, 3 días más de los estipulados por ley. A su vez, el personal que cumple con 5, 10 y 15 años de antigüedad accede a 5 días adicionales a sus vacaciones.
- ✓ **Licencia por fallecimiento:** En caso de fallecimiento de hijos, cónyuges y hermanos, todos los integrantes de Falabella cuentan con 1 día adicional a los 3 días de licencia que





corresponden por ley. En caso de fallecimiento de abuelos, padres, hermanos políticos o hijos de cónyuge, corresponde 1 día adicional a los 2 días que corresponden por ley.

- ✓ **Ayuda a colaboradores/as en momentos críticos:** Tanto dentro como fuera de la Compañía, los acompañamos en cada momento de su vida. Por eso, cuando un miembro del equipo se encuentra pasando un momento difícil, buscamos ayudarlo y brindarle todo nuestro apoyo.

Contamos con acciones que nos han permitido dar soporte a nuestra gente y a sus familiares en momentos en que nos necesitaban, ya sea por pérdida de un familiar, fenómenos climáticos (por los cuales han perdido objetos materiales) o cualquier momento difícil que debiera atravesar.

Toda necesidad que pueda afrontar el personal en estos momentos es responsabilidad del Jefe de Gestión Humana u Oficina de Apoyo. Posteriormente, son evaluados por el Gerente de Gestión Humana, para poder dar una respuesta inmediata acorde a las necesidades.

→ **Inclusión social**

La inclusión es parte de nuestra Estrategia de Sostenibilidad. Construimos alianzas corporativas con Fundación Discar, a partir de las cuales incorporamos a nuestras Tiendas personas con discapacidad.

A lo largo de estos años, hemos incluido a muchas personas, logrando su desarrollo en la Compañía. Discar es una fundación que trabaja con personas con discapacidad intelectual, para el desarrollo de sus capacidades, favoreciendo su inclusión social y/o laboral. Hoy en día, todas nuestras Tiendas cuentan con personal de Discar atendiendo al cliente externo.

INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD			
2018		2017	
Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
10	15	11	16

Asimismo, trabajamos en alianza con la **Fundación Forge y la Fundación Reciduca**. Estas organizaciones promueven la formación y la preparación de jóvenes de vulnerabilidad social y económica, de la escuela secundaria, para el mundo laboral. Luego, estos jóvenes se desempeñan en nuestras Tiendas, brindándoles la posibilidad de tener su primera experiencia.

En 2018, para reforzar este compromiso, y que todos los equipos conozcan el trabajo que desarrollamos junto con la Fundación Reciduca, realizamos un concurso. Este consistió en responder correctamente a una encuesta que evaluaba el nivel de conocimiento sobre la Fundación y sus programas, y, luego, entre todos los participantes, se realizó un sorteo.





POLÍTICA DE COMPENSACIONES Y BENEFICIOS

Promovemos reglas claras, que respondan a criterios de equidad y de justicia. Por eso, contamos con un área de Compensaciones, cuyo objetivo es gestionar y desarrollar políticas que nos permitan retribuir, de manera justa, el desempeño de las personas.

La composición de nuestras remuneraciones, en la mayor parte de los casos, tiene un componente variable, además de la renta fija. Esta se encuentra asociada a la evaluación de su jefatura directa, su cumplimiento de metas y sus parámetros relacionados a la venta, contribución, reducción de pérdidas y evaluación de servicio al cliente.

En Argentina las remuneraciones se rigen en dos grandes grupos, los/as colaboradores/as que se encuentran encuadrados por convenio colectivo y aquellos/as que se encuentran fuera de convenio.

En el 2018, los incrementos interanuales de Convenio colectivo rondaron en un 32,35% inter anual, los incrementos de fuera de convenio fue del 28,8% interanual.

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

Debido a que nos interesa seguir desarrollando nuestra política de compensaciones, analizamos la metodología más eficiente para retribuir a nuestro personal, de acuerdo con su función y su responsabilidad a cargo.

En línea con ello, hemos implementado y desarrollado 3 herramientas de gestión: **Evaluación de puestos, Descripción de puestos y Encuestas de remuneraciones.**

→ Metodología de compensaciones

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

Contar con una estructura clara y definida permite:

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

→ Ajustes de remuneraciones

Las remuneraciones del capital humano son ajustadas por:

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





→ **Herramientas monetarias para premiar y recompensar**

Nuestras Tiendas y Oficinas cuentan con diferentes herramientas para premiar y recompensar al personal: Bonos por procedimientos (en el caso de guardias), Incentivos y cumplimientos (en el caso de personal de ventas), Premios por rendimiento y responsabilidad en área de abastecimiento y cajas, y Premios y bonificaciones asociadas al cumplimiento de metas específicas en Oficinas Centrales, según el área de desempeño.

→ **Política de Bonos**

Contamos con una Política de Bonos, aplicable a todas las posiciones a partir del nivel de Jefatura. Consta de un pago adicional como un incentivo a corto plazo y es un beneficio que excede las obligaciones del/de la empleador/a. Se puede acceder, según cada posición, a un porcentaje del sueldo, que va desde el 100% hasta el 160%. Tienen una periodicidad semestral (calendario), y se liquidan en enero y julio de cada año, considerando la gestión inmediatamente anterior.

Con este bono, buscamos premiar el comportamiento, la eficacia, la dedicación y la *performance* del personal alcanzado.

Asimismo, contamos con un bono anual que se asigna en diciembre y alcanza a todos los integrantes de la Cía. En 2018, significó una tarjeta de compras en supermercados.

→ **Políticas de Beneficios**

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

A partir de 2018, se incorporó este beneficio con alcance al Gerente de Tienda, Gerentes de Ventas y de Operaciones.

¿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 CORPORATIVA

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

Esta homologa, bajo una misma política, todos los cambios de posición que pueden realizar los/as colaboradores/as, incluyendo movimientos horizontales o verticales dentro de las Compañías del





Grupo, asegurando la equidad entre los procesos de las diferentes unidades de negocios de Grupo Falabella.

Los movimientos que se detallan en esta son:

- **Concursos Internos:** aviso de búsqueda interna
- **Desarrollo Ejecutivo Concursos Internos:** aviso de búsqueda interna de las posiciones abarcadas por este programa
- **Plan de carrera:** programa de desarrollo para el personal de Tiendas
- **Proceso de selección de gerentes de Tiendas:** programa de desarrollo para subgerentes de Tiendas
- **Promociones directas:** ascensos
- **Traspasos:** movimiento lateral de posiciones entre áreas

El capital humano actual siempre es quien tiene prioridad para cubrir las vacantes que se generen. En este sentido, la Política de Movilidad es parte inherente de nuestra cultura organizacional.

A continuación, describimos las diferentes herramientas de gestión disponibles para ofrecer movilidad interna a todos nuestros equipos de trabajo:

→ **Concursos internos**

Al generarse una vacante en Falabella, priorizamos a nuestros postulantes internos por encima del reclutamiento externo.

Podemos afirmar con orgullo que más del 90% de nuestros gerentes de Oficina fueron promovidos internamente y el 100% de los gerentes de Tienda.

→ **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.

Como en toda instancia de desarrollo, damos devolución a todos/as los/as participantes del proceso, haciéndoles saber sus fortalezas y sus áreas de mejora, y ayudando a nuestros líderes en la búsqueda de oportunidades que se encuentren en línea con sus intereses personales y profesionales. De esta devolución, participan el Gerente de Gestión Humana y el Subgerente de Desarrollo.

→ **Plan de Carrera**

El programa nos permite disponer de un Banco de Talentos, conformado por todo el personal que cuenta con las competencias y con las condiciones para ocupar posiciones de liderazgo en la estructura de Tienda.





Nuestro Plan de Carrera entrena y prepara a nuestros/as futuros/as líderes de Tienda. Fortalece el compromiso de quienes aspiran a una carrera laboral, contribuyendo a la retención y a la gestión de nuestros talentos.

En función de la cantidad de colaboradores/as que está en el Banco de Talentos, y de las vacantes que se vayan produciendo en las Tiendas, se fija la periodicidad del Plan de Carrera.

Hoy tenemos 25 colaboradores en el Banco de Talentos para ascender a la posición de jefatura.

Beneficios del Plan de Carrera:

- ✓ Profesionalizar al personal
- ✓ Disponer de un Banco de Talentos con personas calificadas para ocupar posiciones de liderazgo en Tiendas
- ✓ Promover el desarrollo de nuestra gente
- ✓ Gestionar talentos
- ✓ Brindar herramientas de capacitación a nuestros talentos, para que cuenten con las habilidades y las competencias necesarias para formarse como líderes
- ✓ Fortalecer el compromiso de quienes aspiran a una carrera laboral dentro de la Compañía

Puede participar el capital humano con una antigüedad mayor a 6 meses en la posición actual. Además, deben haber cumplido el objetivo de horas de capacitación del último trimestre y el resultado de la Evaluación de Desempeño debe haber sido en el rango “Desarrollado”.

El Plan de Carrera puede ser para asumir posiciones de Jefe o posiciones de subgerentes. Involucra diferentes instancias: examen de conocimientos básicos, entrevistas individuales, actividad grupal o *assessment*, evaluación psicotécnica de competencias a cargo de psicólogos externos y una última fase de formación.

Durante la capacitación, se toman exámenes parciales sobre los procedimientos en los que se vayan capacitando.

De cada una de las instancias mencionadas, surge un puntaje que determina un *Ranking de Postulantes*. Así, el personal pasa a formar parte del Banco de Talento, desde donde se seleccionarán las vacantes de jefes y subgerentes de Tienda, tomando –como prioridad– el *ranking* obtenido.

→ **Promociones directas y traspasos**

Este proceso consiste en cubrir posiciones vacantes identificando a aquel/la colaborador/a más idóneo/a para un cargo. Aquellas que impliquen un movimiento vertical en la estructura serán promociones directas, asumiendo un rol de mayor responsabilidad. Los movimientos horizontales o los cambios de posición de igual responsabilidad serán traspasos.

El criterio para la elección es que los/as colaboradores/as hayan obtenido, como nota de desempeño en el último proceso de evaluación, el rango “Desarrollado o Sobresaliente”. Asimismo, que hayan sido definidos como sucesores de una posición y se encuentren mapeados en la Matriz de Talentos, en los cuadrantes de “Estrella, Promesa, Sólido o Sólido +”, y que demuestren un alto compromiso e identificación con los valores de la Compañía.





Dotación de Falabella por cargo y sexo:

DOTACIÓN POR CARGO Y SEXO						
Cargo	Mujeres		Hombres		Total	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Ejecutivo	59	64	55	67	114	131
Administrativo	507	495	400	392	907	887
Comercial	1.513	1.555	726	760	2.239	2.315

Colaboradores/as ascendidos por concurso interno u otro mecanismo por cargo y sexo:

Cargo	2018			2017		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Ejecutivo	1	3	4	2	0	2
Administrativo	5	5	10	13	9	22
Comercial	12	19	31	10	8	18

Promociones verticales por sexo:

Tipo	2018			2017		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Ascensos de ejecutivos por nombramiento	11	4	15	S/D	S/D	0
Ascensos de ejecutivos por concurso	5	9	14	6	5	11

En cuanto a las promociones horizontales, hubo un colaborador promovido en 2018.

HERRAMIENTAS DE RECLUTAMIENTO EXTERNAS

Queremos ser una empresa reconocida por nuestro clima de trabajo y excelencia en el servicio brindado al cliente. Para eso, necesitamos atraer a los/as mejores profesionales del mercado. Por eso, nos mantenemos a la vanguardia de las nuevas formas de reclutamiento.

Nos nutrimos de varias herramientas de atracción de candidatos, las cuales nos permiten enfocar el reclutamiento a los diversos perfiles que buscamos.





→ Programa referido responsable

Los colaboradores/as 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/la colaborador/a 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 equipos de trabajo, ya que le otorga importancia el poder trabajar con personas conocidas, generando lazos de confianza y de compromiso.

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 soportados por las nuevas tecnologías).

→ Falabella.com

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.

Asimismo, a través de la *web*, los candidatos pueden aclarar dudas sobre el cargo o la Empresa del Grupo que requiere la vacante, generando canales de comunicación directa con los selectores a cargo.

→ Redes Sociales de Falabella

Reconocemos la necesidad de información e interacción de las nuevas generaciones de jóvenes profesionales. Por eso, utilizamos tecnologías de información 2.0 como medio de reclutamiento y de contacto con las/os candidatas/os.

A principios de 2015, creamos la página de Falabella Argentina en *LinkedIn*. Esta resultó una herramienta clave, que nos facilita la compatibilización de perfiles y vacantes. En estos años, hemos aumentado nuestro número de seguidores a más de 49K.

→ Otros canales de reclutamiento externos

Disponemos de urnas en las diferentes Tiendas y en Gestión Humana, Bolsas de Trabajo en diferentes universidades del país (ITBA, UTDT, UDESA, USAL, UADE, UCES), Portales de Empleo Online (*Universobit, Bumeran, Zona Jobs, Compu Trabajo, LinkedIn*), Redes Sociales y *Head Hunters* (para perfiles específicos que, generalmente, son un candidato pasivo frente a la búsqueda de trabajo) y Ferias de Empleo presenciales.





FALABELLA 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, como Grupo, 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 de 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.

Nuevas contrataciones por cargo, sexo y edad:

	2018					
	Mayor de 18 hasta 25 años		Entre 26 y 30 años		Entre 31 y 50 años	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Ejecutivo	-	-	1	-	-	4
Administrativo	36	25	30	26	16	18
Comercial	82	130	43	59	63	39
Total por edad y sexo	118	155	74	85	79	61





2017									
	Mayor de 18 hasta 25 años		Entre 26 y 30 años		Entre 31 y 50 años		Entre 51 a 55 años		Total por cargo *
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
Ejecutivo	-	-	-	1	-	-	-	1	2
Administrativo	28	20	26	14	19	11	-	-	118
Comercial	68	52	27	16	33	11	1	-	208
Total por edad y sexo	96	72	53	31	52	22	1	1	328

*En los rangos etarios superiores a 56 años, no hubo contrataciones.

2018							
	Entre 51 a 55 años		Entre 56 a 60 años		Entre 61 a 65 años		Total por cargo
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
Ejecutivo	-	-	-	-	-	1	1
Administrativo	-	-	1	-	-	-	1
Comercial	-	1	1	1	-	-	3
Total por edad y sexo	-	1	2	1	-	1	5

TASA DE ROTACIÓN

La industria del *retail* se caracteriza por una alta rotación laboral, pero, en los últimos años, nuestra tasa se ha mantenido estable.

	2018	2017
Tasa de Rotación	15,2%	12,1%





PROCESO DE BIENVENIDA Y DE INDUCCIÓN

Ingresar a un nuevo puesto de trabajo es un momento muy importante y lleno de expectativas, tanto para el/la ingresante como para quienes serán sus compañeras/os. Por eso, recibimos a cada nuevo integrante con detalles en su lugar de trabajo.

Asimismo, es importante que puedan conocer nuestra cultura para integrarse al equipo único que formamos, independientemente del área de trabajo puntual para la que ingresan. Para lograr este primer objetivo y facilitar la asimilación cultural de las personas que comienzan su camino en nuestra Organización, desarrollamos nuestro Proceso de Inducción, tanto para Oficinas de Apoyo como para Tiendas y Centro de Distribución.

Finalizado el Proceso de Inducción, el/la colaborador/a comenzará la etapa de entrenamiento en su puesto; esta actividad está a cargo del Jefe directo. Cada líder informará sobre las responsabilidades y las metas del cargo, así como el funcionamiento y la estructura del equipo, y coordinará reuniones con el resto de las áreas de la Gerencia.

Objetivos del proceso de bienvenida e inducción:

- ✓ Entregar información de utilidad a nivel general y específico, que oriente respecto al funcionamiento de la Empresa
- ✓ Facilitar el vínculo de las personas con la cultura organizacional
- ✓ Favorecer la inserción de los/as nuevos/as integrantes con su equipo de trabajo y cargo.

Componentes del proceso de bienvenida y de inducción:

- ✓ **Kit de Ingreso**
Desarrollamos un *kit* de bienvenida, compuesto por un cuaderno, carpeta institucional, taza sublimada, *mouse pad* y bolsa de tela, a través del cual transmitimos nuestros valores. Desde 2018, en algunas Tiendas empezamos a preparar una carta con palabras de recibimiento sumada al *kit* entregado.
- ✓ **Bienvenida**
A través de comunicaciones vía *mailing* o cartelera, realizamos la presentación y bienvenida.
También, cuando los/as colaboradores/as cambian de área o de Tienda, al ser promovidos o cambian de lugar de trabajo, se los recibe con una bienvenida. Esta práctica genera una conexión con los nuevos compañeros; se da a conocer la novedad por carteleras y *mails*.
 - **Mail Informativo:**
Durante el primer día de trabajo, los/as referentes de Gestión Humana del ingresante le mandan un *mail* con toda la información relevante, como, por ejemplo, los beneficios disponibles y los datos bancarios.
 - **Recorridas de reconocimiento:**
Inmediatamente después de la bienvenida, damos comienzo a nuestras Recorridas por las Tiendas u Oficinas, para conocer a cada equipo, cada espacio y cada sector.





Estas recorridas están encabezadas por el líder y el referente de Gestión Humana, donde van induciendo nuestra cultura, nuestros valores, la forma de trabajo y las principales políticas.

→ Programa de Inducción Centralizada de Oficinas de Apoyo

En nuestra Oficina de Apoyo, llevamos adelante el Programa de Inducción Centralizada, el cual nos posibilita presentarle a los ingresantes la información más relevante de la Compañía, que conozcan su estructura y su funcionamiento. El programa se hace de forma mensual y consta de 2 días, focalizándose en las necesidades e intereses de cada colaborador/a.

1^{er} día de inducción: La jornada se realiza en nuestra Sala de Capacitación.

Algunos de los contenidos que se presentan son: información sobre todo el Grupo a nivel regional y corporativo, nuestra historia, beneficios, organigramas por negocio y de las áreas y Carlo Solari, uno de los accionistas del Grupo, envía un mensaje a través de un video.

Luego, se continúa con una inducción específica con el equipo de Sistemas, en donde se presenta el funcionamiento de nuestra plataforma de avisos y reportes informáticos, con el equipo de Responsabilidad Social Empresaria y, por último, con el Responsable de Seguridad e Higiene, comenzando a generar conciencia sobre la prevención de accidentes.

2^{do} día de inducción: Durante esta jornada, se realiza una capacitación sobre NPS (indicador de satisfacción de clientes); se realiza una recorrida por la Tienda, para conocer su funcionamiento, su operación y toda la distribución y, para finalizar, se participa de una actividad de voluntariado en la Fundación Sí.

Esta fundación es una de las principales organizaciones con las que trabajamos en acciones de inversión social.

→ Inducción complementaria en Tiendas

En Tiendas, la inducción continúa en modalidad *e-learning*, con una introducción a nuestra cultura y nuestros valores, y con un curso que profundiza los conocimientos sobre Seguridad e Higiene. También, reciben material propio de cada puesto, por ejemplo, en el caso de los/as vendedores/as y cajeros/as, se les entrega el Manual de Técnicas de Ventas y los Estándares No Negociables de Atención propio de cada sector.

→ Programa de Inducción en Centro de Distribución:

El día de ingreso, el equipo de Gestión Humana recibe a los/as nuevos/as colaboradores/as y los ayuda a completar la documentación necesaria para la confección del legajo. También, los asesora en todos los trámites personales por realizar. Luego, se entrega el uniforme y, según la especialidad, las herramientas de seguridad necesarias. Por último, son acompañados/as para realizar una breve recorrida por los sectores, donde se les muestra el funcionamiento del Centro de Distribución y se realiza una presentación de cada Jefe de sección.

Al llegar a la nueva posición de trabajo, lo/la recibe su Jefe, da una breve inducción de sus tareas y presenta el equipo de trabajo. Esta presentación se complementa con una comunicación de Gestión Humana, alentando a todo el equipo a acompañar al nuevo integrante.





Comunicación Interna

Política de Puertas Abiertas

A fin de mejorar nuestra gestión interna y externa, nos comunicamos con mensajes cercanos e inclusivos, con el objetivo de mantener informados a nuestros equipos.

Sabemos que lo principal es que todos nos sintamos parte del mismo equipo; por eso, mantenemos un caudal fluido de información, involucrando a las personas.

Estamos comprometidos en mantener un buen clima de trabajo y, para esto, es fundamental contar con canales de comunicación “ida y vuelta”, orientados por una comunicación abierta, transparente y oportuna, que fortalezca los vínculos entre los líderes y sus equipos de trabajo.

Una vez por mes, el Gerente General de Falabella se reúne con la Gerencia de Gestión Humana, para revisar los reportes de primera línea, delinear objetivos y planificar nuevos desafíos.

Los distintos canales de comunicación ascendente y descendente, que hemos desarrollado, nos permiten generar sinergia entre las diferentes áreas, Tiendas y Oficinas Centrales, así como entre líderes y colaboradores/as.

Mensualmente, nuestro Gerente General visita nuestras Tiendas. Durante las visitas, conversa con el personal y los clientes, recogiendo inquietudes y sugerencias.

Esto refleja que nuestra cultura de cercanía y de apertura al 100% es a todo nivel y parte del estilo de liderazgo de nuestros más altos ejecutivos.

Canales de Comunicación y de Diálogo

- ✓ **Comunicación directa líder-colaboradores/as:** En primera instancia, fomentamos la comunicación líder-colaboradores/as, para que entre ambos exista un canal fluido, donde se puedan comunicar –individual o grupalmente– los cambios, logros, resultados, objetivos y las nuevas acciones de la Compañía.
- ✓ **Cartelera digital y cartelera de cumpleaños:** La primera tiene como objetivo informar las novedades y los cambios en la Organización, tales como: ingresos, ascensos, promociones, nacimientos, festejos, etc. También, difundimos beneficios, concursos internos y toda información relevante. La segunda la utilizamos para comunicar, diariamente, los cumpleaños de todos los integrantes de la Compañía.
- ✓ **Cartelera de beneficios:** Ubicada al ingreso de la Tienda y en los pasillos de las Oficinas. Junto con folletos, detalla algunos de los beneficios, para que el/la colaborador/a pueda llevarse e informarse en detalle.
- ✓ **Libro de comunicaciones:** Los jefes de los distintos Departamentos de la Tienda, que trabajan en diferentes turnos, utilizan el Libro de Comunicaciones para compartir las novedades de la jornada de trabajo, promociones vigentes y todo tipo de información útil





para el día a día. Esto ayuda a planificar la jornada, y a fomentar el trabajo en equipo y la comunicación entre turnos de trabajo.

- ✓ **Boletín mensual de actividades y resultados destacados:** Los primeros días del mes se publica el Boletín Oficial con toda la información general relevante del mes anterior, como, por ejemplo: celebraciones, eventos, resultados de planes de ventas, felicitados por NPS, excelencia en el servicio, nombramientos o pases a través de concursos internos, ingresos, nacimientos y reconocimientos.
- ✓ **Diarios/Revistas:** En alguna de las Tiendas se edita el *Falabella News*, nuestro diario bimestral, donde se comunican todos los cambios, implementaciones, reinauguraciones, promociones, ingresos, movilidad interna, nacimientos, cumpleaños, testimonios e información de interés del equipo.
- ✓ **Comunicados especiales por recibo:** En las Tiendas de San Juan y de Florida, por ejemplo, llevan adelante esta práctica, que asegura que las novedades lleguen a todo el personal oportunamente. Implica adjuntar, al recibo de sueldo, folletos con comunicados especiales: descuentos, promociones, invitaciones a celebraciones y novedades generales.
- ✓ **Mail de comunicaciones:** Para los/as colaboradores/as que diariamente trabajan con PC, los correos electrónicos son muy eficientes a la hora de transmitir información; nos asegura que lo reciban y que puedan revisarlo cuando lo necesitan, sobre todo si la información que deseamos compartir es detallada y requiere ser leída con atención.
- ✓ **Check list de caminata en Tienda:** Gestión Humana, mediante estas caminatas, realiza el seguimiento de los parámetros considerados más relevantes para la gestión del día de las Tiendas. Se verifica el cumplimiento de: procedimientos y prácticas establecidas, estado de los espacios comunes, uniformes y código de vestimenta, comunicaciones de las carteleras, vencimientos de productos ofrecidos, condiciones de salubridad del proveedor, elementos de seguridad y relevamiento de prácticas seguras para el personal, entre otras.
- ✓ **Recorrida de Oficina:** Durante la inducción, se realiza una visita a las oficinas para conocer los diferentes sectores de la Compañía.
- ✓ **Mini reuniones:** El objetivo es compartir la información formal que ordenará el día de trabajo; son coordinados por cada líder de área.
- ✓ **Reuniones de equipo:** Cada Tienda y Gerencia de Oficinas realiza reuniones periódicas con sus respectivos equipos, donde no solo se revisan los objetivos, las acciones de la semana y los temas contingentes por tratar sino que, además, los/as colaboradores/as, que intervienen activamente, pueden plantear sus dudas e inquietudes.
- ✓ **Reuniones de feedback:** Son las instancias entre jefe y colaborador/a, para realizar un seguimiento de trabajo, donde se reconocen sus fortalezas y se señalan sus áreas de mejoras. Se realizan en diferentes momentos del año y están enmarcadas en distintos procesos, por ejemplo, es una instancia formal dentro del Proceso de Evaluación de Desempeño.





Además, fomentamos la generación de estos espacios, al menos, una vez por trimestre, ya que fortalecen la comunicación entre ambas partes. Este es el momento más oportuno e importante para que el jefe pueda escuchar las necesidades e ideas de los/as colaboradores/as.

- ✓ **Reunión de apertura:** Son reuniones diarias, de no más de 10 minutos, al inicio de las jornadas del turno mañana y tarde. En estas se informa cómo cerraron las ventas del día anterior, estatus del plan de ventas, las promociones para el día en curso, entre otros temas comerciales. Así como también, se informa sobre novedades sociales.
- ✓ **Reuniones de confianza:** Estas reuniones se realizan tanto para las Tiendas como para las Oficinas de Apoyo. Tienen por finalidad intercambiar ideas y elaborar propuestas de mejora entre el personal.
En función a las oportunidades detectadas en estas reuniones, se realiza un plan de acción concreto con responsables y plazos asignados. La participación es voluntaria y la convocatoria se realiza por *mail* y por cartelera.
- ✓ **Reuniones de área:** El líder se reúne –de manera semestral o mensual– con todo su equipo, para comunicar los nuevos proyectos y objetivos, como así también corregir desvíos, expresar resultados alcanzados y áreas de mejora. Es un buen momento para felicitar al equipo por los alcances obtenidos e integrarlos.
- ✓ **Reuniones de mesa chica:** Se realiza de manera semanal y el objetivo es poder crear nuevos proyectos y fijar prioridades para los equipos de trabajo. Luego, los procesos que surgen de estas reuniones son informados a todos los grupos de trabajo.
- ✓ **Reuniones de negocio:** La lleva a cabo la Gerencia. Se realiza de manera mensual, con el objetivo de proponer nuevos proyectos, los cuales serán implementados por las distintas áreas.
- ✓ **Reunión semanal del Director de Tiendas con sus jefes:** Cada semana todos los jefes se reúnen con la Gerencia para revisar avances, fijar metas y resolver inquietudes.
- ✓ **Reunión del Director de Tienda con el equipo:** Bimestralmente, el Director de Tienda se reúne con el equipo completo para dar información relevante, reforzar objetivos, motivarlos y dar reconocimientos por los logros obtenidos.
- ✓ **Visitas al piso de ventas:** Las visitas de quienes trabajan en la Oficina de Apoyo son fundamentales a la hora de generar sinergia de equipo. Estas permiten entender las diferentes realidades y necesidades. Concretamente, el Gerente General visita las Tiendas bimestralmente y pone el foco en conversar con los clientes y los/as colaboradores/as, para reforzar lineamientos e intercambiar información relevante de gestión. Además, semanalmente, los representantes de las diferentes áreas visitan el piso. Esto forma parte de la estrategia de cercanía con el negocio, para conocer –de primera fuente– las necesidades de nuestras Tiendas y conversar con el equipo en el terreno.
- ✓ **Presencia comercial en las Tiendas:** Es muy importante la presencia de nuestros Ejecutivos en el corazón de Falabella; es decir, la Tienda. Desarrollamos un sistema de





turnos, donde, dos veces por semestre, un Gerente de Línea y un *Product Manager* y/o *Category Manager* están atentos a cualquier emergencia o dificultad que se pueda presentar en Tiendas los fines de semana. Cada sector tiene un Libro de Comunicaciones, donde quedan asentados los temas diarios.

- ✓ **Encuentro Gestión Humana Tiendas Argentina:** Todos los equipos de Gestión Humana nos reunimos una vez por año, con el objetivo de aumentar espacios de integración y de comunicación entre nosotros.
- ✓ **Reuniones Trimestrales de Oficinas de Apoyo:** Nuestras reuniones se realizan entre colaboradores/as de Oficinas y de Tiendas, buscando aumentar los espacios de comunicación e interacción entre ellos cada trimestre. En esta se comunican avances en los distintos procesos del área, resultados y nuevos proyectos, y se busca la integración entre los equipos.
- ✓ **Reuniones bimestrales de integración:** Están destinadas al personal de las Oficinas, cuyo objetivo principal es estar comunicados e informados sobre las tareas que están llevando adelante los compañeros de la misma Gerencia, pero que realizan tareas diferentes. Se comparten las buenas prácticas realizadas para inspirar a aplicarlas, y se fomenta y agradece la colaboración dentro del equipo de trabajo. También se definen y comparten temas estratégicos en relación con la gestión que se llevará a cabo en el siguiente bimestre.
- ✓ **Reuniones de 5 minutos:** En las Oficinas de Apoyo, el Gerente del área convoca a “5 minutos” para reunirse en la misma oficina y compartir hechos, logros o novedades. Es fundamental que todos los/as colaboradores/as se mantengan informados para poder alinear los esfuerzos bajo un mismo fin.

DIÁLOGO SINDICAL

Buscamos mantener una relación cordial y fructífera con las organizaciones sindicales, lo que nos permite, además, fortalecer la comunicación con nuestros/as colaboradores/as.

Desde la Gerencia de Gestión Humana de cada unidad de negocio, se mantiene un estrecho y continuo diálogo con los representantes sindicales. Son 2 los Sindicatos presentes en Argentina alcanzando una tasa de sindicalización del 24% en 2018.

Sindicalización:

	2018	2017
Número de Sindicatos	2	2
Número de colaboradores/as Sindicalizado/as	784	805
Porcentaje de sindicalización	24%	24%





	2018	2017
N° de colaboradores/as cubierto/as por convenios colectivos	2.344	2.439
% de colaboradores/as cubierto/as por convenios colectivos	72%	73%

Líderes sindicales por sexo:

	Líderes sindicales*	
	Mujer	Hombre
% de líderes sindicales	69%	31%
Cantidad de líderes sindicales	20	9

*Estos datos se mantuvieron constantes entre 2017 y 2018.

Reunión con sindicatos

En el día a día, y atendiendo a las necesidades que surgen por la propia rutina de trabajo, se reúnen el Director de Tienda, el jefe de Gestión Humana y los dirigentes sindicales para conversar e informar nuevas políticas y prácticas. Asimismo, estas reuniones permiten escuchar, hablar y solucionar los temas relevantes de la Tienda, lo cual nos permite desarrollar relaciones de respeto fluidas y de confianza mutua.

Gestión del Clima Laboral, del Compromiso y del Reconocimiento

GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL

Nos interesa saber cuál es la opinión de nuestra gente, contar con un diagnóstico de la efectividad de nuestras prácticas y cómo estas son percibidas por los equipos de trabajo de nuestra Compañía. Por ello, una vez al año, realizamos el estudio de Clima Laboral de *Great Place To Work*. Esta encuesta nos permite evaluar los distintos aspectos de la gestión del clima organizacional e implica las siguientes instancias:

→ Análisis y comunicación de resultado

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

→ Planes de acción

Están basados en detectar las variables críticas y en establecer 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. El área de Gestión Humana, bimestralmente, realiza el seguimiento de las acciones concertadas.

→ **Comité de Clima**

El Comité de Clima se conformó en distintas Gerencias y Tiendas, y está integrado por representantes de las distintas áreas involucradas. Se realizan reuniones periódicas, para gestionar acciones tendientes a mejorar el clima laboral. Las reuniones de este Comité son respaldadas por las Gerencias que, en conjunto, definen la modalidad de implementación de las acciones y actividades.

→ **Resultados 2017-2018**

Año a año nos esforzamos por ser una de las mejores empresas para trabajar, lo que nos ha llevado a estar entre las 25 mejores multinacionales para trabajar en Latinoamérica, según el *Great Place to Work* (GPTW). En cuanto a la evaluación por país, el resultado de Falabella Argentina fue el siguiente:

	2018	2017
Posición obtenida en el <i>Ranking</i>	7	9



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

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 realizan con todo el personal que renuncia voluntariamente.

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

Otra fuente para la identificación de oportunidad de mejora son las encuestas de *feedback* de las capacitaciones. Luego de cada curso o taller dictado, los/as participantes deben completar una encuesta de opinión sobre el instructor y los contenidos de la capacitación.

Estas sugerencias se analizan en el área de Capacitación y son tomadas para mejorar la calidad de las capacitaciones que se dictan.

También, contamos con un buzón de sugerencias. Su objetivo es escuchar sugerencias del personal para mejorar la gestión diaria. A tal fin, todos/as tienen a su disposición un buzón, en el cual pueden volcar comentarios o aspectos por mejorar. Estos comentarios pueden o no ser anónimos y son revisados por Gestión Humana de forma quincenal.

Otras acciones que retroalimentan el proceso de planificación de oportunidades de mejora son, por ejemplo, las recorridas de Tienda, la encuesta sobre el servicio de nuestros comedores y, recientemente, incorporamos una encuesta de satisfacción sobre el servicio de mesa de ayuda.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO DE MESA DE AYUDA

En 2018, implementamos una herramienta adicional de evaluación. Cada vez que un/a colaborador/a se pone en contacto con el servicio de mesa de ayuda, al finalizar la solicitud, se envía una invitación para realizar una encuesta donde se evalúa la calidad de servicio del área de Sistemas. Los comentarios obtenidos de ellas son analizados para mejorar el servicio entregado.

GESTIÓN DEL RECONOCIMIENTO

Contamos con diferentes instancias de agradecimiento, que apuntan a destacar a los/las colaboradores/as por los resultados del negocio, el desempeño, el compromiso y/o por los valores.

- ✓ **Excelencia en el servicio:** Es un programa de reconocimiento para nuestros/as colaboradores/as, donde premiamos a aquellos/as que se destacan en el cumplimiento de prácticas y conductas alineadas a los valores de nuestra Compañía. Aplica para el área de Gestión Humana, para el Jefe directo del/de la colaborador/a y para el Gerente del área. Se hace entrega de un diploma y de una gratificación económica. Además, se lo reconoce mediante una comunicación con su foto, la cual es publicada en la cartelera digital de la Tienda.
- ✓ **Promociones:** Desde el área de Gestión Humana, comunicamos y felicitamos, vía *mail*, a aquellas personas que han sido promovidas de cargo, ya sea por promoción directa o por concurso interno. En él incluimos un breve resumen de su trayectoria en la Empresa y de su formación.





- ✓ **Destacados:** Nuestras reuniones de equipo y fiesta de fin de año son excelentes instancias para agradecer el trabajo del personal que ha sido elegida como destacada por representar y vivir los valores de la Compañía.

Nos parece importante dar a conocer estos reconocimientos frente a todo el equipo: Gerente General y del área, pares, colaboradores/as y compañeros/as. En Tiendas también se entrega un premio al “Mejor compañero, Jefe del año y Empleado del año”:

- ✓ **Mejor compañero, Líder del año y Jefe del año:** En Gestión Humana, colocamos urnas para que cada colaborador/a emita su voto de forma anónima y voluntaria. Hay una urna para cada reconocimiento.
- ✓ **Empleado del año:** Cada Gerencia postula a al/a la colaborador/a que considera que 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/a se le entrega una tarjeta personalizada para asistir a la celebración que se realizará y en la que participará todo el personal que se destacó en el 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*.

- ✓ **Premios por años de servicio:** Reconocemos al personal que cumplen 5, 10, 15, 20 y 25 años de antigüedad, se le obsequian 5 días adicionales a sus vacaciones, únicamente, por ese año. El beneficio puede gozarlo en cualquier momento del año.
- ✓ **Premio por graduación:** Reconocemos a aquellos/as que finalizan sus estudios universitarios, premiando el esfuerzo realizado.
- ✓ Estamos comprometidos con el desarrollo profesional, por lo que entregamos un diploma y una *gift card* a aquellos/as que se gradúan y cuentan con un año de antigüedad en la Compañía. Además, comunicamos por *mail* y cartelera de Gestión Humana quiénes son los nuevos profesionales de Falabella.
- ✓ **Participación en labores de RSE:** Destacamos a las personas que se comprometen con nuestras acciones de Responsabilidad Social Empresaria, participando activamente de acciones de ayuda a la comunidad, tales como: actividades con la escuela apadrinada, en el marco del programa Haciendo Escuela, plantación de árboles, voluntariado, fábrica de juguetes, etc.
- ✓ **Premio monetario:** Agradecemos el buen trabajo, el esfuerzo y la dedicación de nuestros Jefes y Gerentes Comerciales entregándoles un bono semestral por los objetivos alcanzados. Según el alcance del objetivo propuesto para ese/a colaborador/a, varía entre 1 y 3 sueldos.
- ✓ **Cumplimiento NPS:** A partir de las encuestas que realizamos a nuestros clientes para conocer cómo fue su experiencia de compra, entregamos una retribución monetaria por recibo de sueldo a los equipos por alcanzar los objetivos propuestos.

Además, se destaca al personal de venta y caja que obtuvieron calificaciones





sobresalientes por parte de nuestros clientes en la encuesta. Se les entrega un botón prendedor para incluir en su piocha y un diploma de agradecimiento. Para concluir la acción, se comunica en la cartelera digital de la Tienda.

- ✓ **Incentivo NPS:** Se evalúa a todo el personal a través de la medición de resultados de satisfacción al cliente, mediante encuestas telefónicas y por *mail*.

El cálculo del premio es grupal, proporcional a la jornada y respeta escalas de cumplimiento según cada Departamento y tipo de venta. El período de evaluación es según calendario comercial. La información la envía el Departamento de Atención al Cliente (SAC Corporativo).

- ✓ **Agradecimiento eventos especiales en Tienda:** Nuestras Tiendas se preparan con mucho esfuerzo, dedicación y trabajo para recibir a los clientes en fechas claves para el negocio, tales como: Día del Padre, Día de la Madre, Navidad, Día del Niño, Vuelta al Cole. Por eso, nuestros equipos de Gestión Humana, junto a los Gerentes de Tienda, reconocen este esfuerzo adicional del personal a través de diferentes prácticas y agasajos.
- ✓ **Agradecimientos por sector:** Se pauta un horario para la celebración sorpresa, en el que se espera que pueda participar la mayor cantidad de personas del equipo por reconocer. Luego, se invitan a jefes y gerentes a que participen y compartan un momento con los agasajados. Se realiza un desayuno o merienda sorpresa, se decora el ambiente con carteles de agradecimiento y se les entrega un obsequio a cada reconocido/a.
- ✓ **Agradecimiento por armados en fechas especiales:** Luego del armado de algún sector, se publica en cartelera una comunicación de agradecimiento con una foto de los/as participantes y, por medio de tarjetas de invitación, jefes y gerentes organizan la celebración para el personal que participó y trabajó de estos.
- ✓ **Destacados gestión humana:** La Gerencia de Gestión Humana lleva, trimestralmente, un encuentro con todas sus áreas (de Oficinas y Tiendas), donde se comunica a todo el equipo las novedades del área. Al finalizar este encuentro, se realiza una premiación a las personas que se destacaron, quienes fueron votadas previamente de manera anónima y voluntaria, reconociendo su trabajo por sus compañeros/as. Los premios se dividen según área de trabajo y están compuestos de 3 ganadores/as por cada división.

AGRADECIMIENTO 20 AÑOS TIENDA CÓRDOBA

La Tienda de Falabella Córdoba festejó su 20º aniversario con una cena, en la que participaron todos los equipos de trabajo. Además, se realizó una con todas las personas que integran Falabella Córdoba, para realizar un mural a modo de reconocimiento y de agradecimiento por los 20 años de nuestra Tienda.





Gestión del Talento

MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO DE FALABELLA ARGENTINA: ATRAER + IDENTIFICAR + DESARROLLAR

- **Atraer:** Convocamos a los/as mejores profesionales del mercado para que formen parte de nuestra Empresa, a través de diversos canales de reclutamiento.
- **Identificar:** Junto a nuestros líderes, destacamos el aporte de los procesos formales de gestión del desempeño en la identificación de talentos y sucesores internos con alto desempeño y potencial de crecimiento.
- **Desarrollar:** Promovemos el desarrollo de nuestra gente, a través de nuestros procesos de Concurso Interno, Plan de Capacitación, Plan de Carrera, Promociones Directas. Nos preocupamos por fomentar la generación de espacios de *feedback* entre líderes y el personal, que favorezcan a la detección de fortalezas y mejoras del desempeño. Le damos seguimiento a los Planes de Desarrollo pactados a partir de las mejoras detectadas en los procesos de evaluación de desempeño.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Es la principal herramienta para identificar y gestionar el crecimiento de nuestra gente. Contamos con dos tipos de evaluación: 1) Evaluación Tradicional y 2) Evaluación de Desarrollo Ejecutivo.

La primera tiene como objetivos los siguientes:

- Desarrollar a nuestro capital humano a través de la gestión de su desempeño.
- Promover el encuentro personal (diálogo y *feedback*).
- Detectar áreas de mejora del colaborador/a, del equipo y/o de la Organización.
- Planificar en forma consensuada y analizar el cumplimiento de los objetivos.
- Establecer los lineamientos básicos y compromisos futuros para mejorar el desempeño.
- Establecer un Plan de Desarrollo Individual que surja del acuerdo mutuo entre superior y evaluado.
- Generar un fuerte compromiso, tanto de la Compañía como del personal involucrado.

En el caso del programa de Desarrollo Ejecutivo, su implementación persigue:

- Asegurar capital humano preparado para el crecimiento y la expansión del negocio.
- Asegurar resultados de excelencia sostenida en el tiempo.
- Contar con conocimiento del desempeño de nuestros ejecutivos.
- Evaluar el potencial y mapear a nuestros ejecutivos.
- Definir sucesores/as.
- Gestionar Planes de Desarrollo.

Independientemente del método de evaluación de desempeño, buscamos desarrollar, en el capital humano, las siguientes competencias, según la posición que ocupan:





COMPETENCIA / POSICIÓN	COLABORADORES	LIDERES	PUESTOS CLAVES
Cumplimiento de metas y objetivos	X	X	X
Compromiso con el cliente Interno/externo	X	X	X
Trabajo en equipo y generación de Redes	X	X	X
Comunicación efectiva	X	X	X
Orientación a la excelencia	X	X	
Liderazgo facilitador		X	
Liderazgo e influencia			X
Desarrollo de personas			X
Perspectiva digital ¡NUEVO! ←		X	X
Visión global		X	
Orientación a la venta	X*	X*	
Contribución al Negocio/Grupo			X
Eficiencia en la gestión			X
Toma de decisiones			X
Aprendizaje y cambio			X

(*) En caso de trabajar en ventas de Tienda

→ Evaluación de Desempeño Tradicional

En la metodología tradicional, se distinguen dos tipos de evaluaciones, según el puesto que ocupa el evaluado:

- ✓ **Evaluación 45°:** para el personal sin gente a cargo, tanto de Oficinas como de Tiendas; evalúa el Jefe directo.
- ✓ **Evaluación 90°:** para líderes sin gente a cargo, tanto de Oficinas como de Tiendas; evalúa el Jefe directo, los pares y clientes internos y, además, se contempla autoevaluación.

Todos los años, todas las personas integrantes de la Compañía participan del proceso de evaluación de desempeño, que contempla las siguientes etapas:



✓ Selección de fuentes y evaluación

El Jefe directo del evaluado selecciona las fuentes que evaluarán a sus colaboradores/as. Esta implica que todas las fuentes (Jefes, pares, clientes internos, evaluados y colaboradores/as) evalúan. El proceso es 100% *online*, se realiza en nuestra Intranet *Falanel*.





✓ **Comité de evaluación**

Se llevan adelante las reuniones de calibración de desempeño y se evalúa el potencial del/de la colaborador/a para ser mapeado/a en la Matriz de Talentos. El Comité lo coordina el referente de Gestión Humana del evaluado, convocando al Jefe directo y al Jefe del Jefe del evaluado. Los objetivos de esta instancia son la validación y la calibración de calificaciones de desempeño, así como la evaluación del potencial.

✓ **Feedback**

Los jefes dan retroalimentación de los resultados de desempeño a sus colaboradores/as. Se acuerda el Plan de Acción por trabajar para el desarrollo del evaluado.

✓ **Ingreso y confirmación Planes de Desarrollo**

Los evaluados 90° y 360° ingresan los Planes de Acción para trabajar sus áreas de mejora del desempeño; una vez cargado, el Jefe confirma el Plan. En el caso de los evaluados 45°, el Jefe es quien ingresa el Plan de Desarrollo.

✓ **Seguimiento de Planes de Desarrollo**

Consiste en acordar una reunión formal de *feedback* entre Jefe y evaluado, en donde se revisa el avance de los Planes de Desarrollo acordados en la etapa anterior. Así, se detectan nuevas estrategias que permitan alcanzar el desarrollo de competencias que se ubiquen como oportunidades de mejora, y se continúen potenciando las fortalezas de este.

Al finalizar el proceso se confecciona la Matriz de Talentos, ubicando a cada evaluado en el cuadrante correspondiente, y, sobre la base de esta, se desprenderán todas las gestiones y los procesos del área de Capacitación y Desarrollo de Gestión Humana.

→ **Evaluación de Desempeño de Desarrollo Ejecutivo**

Este proceso se lleva adelante en forma conjunta y simultánea con el resto de los países y negocios que conforman el Grupo Falabella: Chile, Brasil, Perú, Colombia, Uruguay, Brasil y México.

En este caso, se implementa la metodología de **evaluación 360°**. Los participantes son evaluados por todo su entorno: Jefe directo, pares, clientes internos y colaboradores/as; además se autoevalúan. Esta herramienta da como resultado una perspectiva completa y objetiva del desempeño, y permite obtener información del evaluado desde diferentes ángulos.

Finalizado el proceso, los evaluados quedan mapeados en una **Matriz de Desempeño-Potencial**, la cual nos permite identificar y gestionar el *pool* de talentos de la Compañía.

El *feedback* recibido por los participantes del Proceso de Desarrollo Ejecutivo es muy positivo, ya que valoran este proceso como una oportunidad de desarrollo, no solo dentro de la Compañía, sino también a nivel personal.

El proceso constituye una herramienta que nos permite conocer los talentos de cada país y analizar quiénes pueden ocupar posiciones en otros, promoviendo la movilidad interna.





Del proceso de Desarrollo Ejecutivo 2018, participaron 139 ejecutivos de Falabella Argentina.

Colaboradores/as por tipo de evaluación de desempeño recibida:

Tipo evaluación	2018			2017		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
360°	151	112	263	75	70	145
180°	0	0	0	0	0	0
Otra	1.564	809	2.373	1.834	987	2.821

Colaboradores/as que recibieron evaluación de desempeño por cargo:

Cargo	2018			2017		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Ejecutivo	151	112	263	75	70	145
Administrativo	655	471	1.126	972	581	1.553
Comercial	855	392	1.247	862	406	1.268

Todos los trabajadores participan de las evaluaciones de desempeño, a menos que durante el proceso estuvieran ausentes ya sea por licencia o porque se encontraban realizando estudios prolongados fuera del lugar de trabajo.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Contamos con programas que ayudan a brindar los conocimientos y las herramientas que nuestra gente necesita para desempeñarse con éxito en la Compañía. Así, contribuimos a su desarrollo profesional y personal, adquiriendo y mejorando sus competencias.

El programa está especialmente desarrollado por nuestra área de Capacitación y Desarrollo, la cual releva, año a año, las necesidades de las diferentes Gerencias, para alcanzar un servicio adaptado a las cambiantes necesidades de nuestros equipos de trabajo.

Para poder medir la gestión y los resultados obtenidos, contamos con objetivos y reportes obligatorios de capacitación.





Horas de capacitación a colaboradores/as	2018	2017
Horas Mujeres	64.766	57.513
Horas Hombres	32.467	30.627
Total de Horas	97.233	88.140
Promedio de horas por colaborador/a	29,82	26,45

Cantidad de capacitaciones (Incluyendo cursos de inducción):

2018			2017		
Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
1.974	2.048	4.022	1.603	1.604	3.207

GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN

→ Autogestión de la capacitación - Capacitar-ME

A partir de 2018, implementamos el programa Capacitar-ME, con el objetivo de empoderar a los/as colaboradores/as en la autogestión de su desarrollo; o sea, a ser los/as protagonistas de su proceso de capacitación y desarrollo. De esta manera, cada colaborador/a tiene acceso a la lista de cursos disponibles y a una breve descripción de ellos, que les permitirá elegir la opción más adecuada para mejorar 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/a, 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/la colaborador/a quien lo define.

Algunos beneficios que trajo este programa son: Programa Integrado, 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 clientes internos, entre otros.

→ Capacitación e-learning

A través de esta modalidad de capacitación, el personal recibe 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/la colaborador/a puede acceder a su formación dentro del horario laboral y el personal de Oficinas puede realizarlos en su puesto de trabajo.





Estos cursos forman parte de la currícula de capacitaciones que todo nuestro equipo debe realizar porque tiene carácter normativo.

Capacitaciones *e-learning*

- Código de Ética
- Libre competencia
- Seguridad en la información
- Excel básico e intermedio
- Prevención de lavado de dinero
- Prevención de incendios
- Ergonomía
- *Click & Collect*
- Defensa del consumidor
- Curso básico de cajas
- Detección de billetes falsos

Estamos renovando nuestra plataforma *online*, para que todos los equipos de trabajo puedan acceder con mayor velocidad, con mayor cobertura y con muchas más funcionalidades.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN OFICINA DE APOYO

Capacitaciones *in company* para analistas y asistentes

Estas capacitaciones constan de jornadas de 8 horas, a dictarse una vez por mes durante todo el año. Cada colaborador/a 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* para mandos medios**

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 1er bloque:** *Big Data, Business Agility* y Alto Impacto

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

→ Programa Di Tella *training pass* para gerentes y subgerentes

Disponible para gerentes y subgerentes, que les permite acceder, de manera flexible, a una oferta de capacitación integral formada por diferentes programas abiertos de educación ejecutiva. Por cada colaborador/a, 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 colaborador/a; 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 jornadas de integración

Realizamos estas jornadas de forma anual para cada una de las Gerencias diseñadas a la medida, en relación con las necesidades de desarrollo de los distintos equipos.

A través de una secuencia lógica de actividades, que incluyen teoría, reflexión y práctica, los/as participantes disfrutaron de juegos y dinámicas, de las que se extraen conclusiones con proyección directa e inmediata en el entorno del negocio.

Durante cada jornada, ponemos el foco en las necesidades concretas de los equipos de trabajo. Para esto, previamente y en conjunto con cada Gerencia, se detallan los objetivos que se procuran





alcanzar, por ejemplo: el desarrollo de una visión compartida, la mejora en la comunicación, el desarrollo de un equipo de alto desempeño, estilos de liderazgo, entre otros.

OUTDOOR GERENCIA GENERAL

En 2017 se realizó un *outdoor* en el Hotel Sofitel, con una duración de 2 días, donde participaron los Gerentes de primera línea y sus equipos de trabajo directos. En esta jornada, se trabajaron distintos temas como la innovación y la integración entre equipos.

→ **Capacitaciones con currícula específica**

Cada Gerencia elabora la currícula para sus colaboradores/as, detallando los conocimientos técnicos específicos en los que deben entrenarse. Junto con Capacitación y Desarrollo, planificamos la currícula específica de cada área, con el objetivo de potenciar y de fortalecer sus conocimientos. Esta información es utilizada como *input* para planificar las capacitaciones que deben realizar las personas de áreas específicas cuando se incorporan a un nuevo puesto de trabajo.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN TIENDAS

Las capacitaciones representan un pilar importante para el desarrollo interno de nuestros equipos de trabajo; hacemos especial énfasis en:

1. Capacitaciones enfocadas en las necesidades del negocio y en la promoción del desempeño y el potencial los/as colaboradores/as.
2. La retransmisión del conocimiento adquirido a todas las personas que integran la Organización.
3. Brindar los conocimientos necesarios para realizar la tarea correctamente.
4. Especializar a nuestros/as colaboradores/as del piso de venta en una excelente atención al cliente, el conocimiento de los productos y de los procedimientos de operación, de manera que puedan asesorar, orientar e informar a nuestros clientes de la mejor forma posible, y brindarles una experiencia de compra memorable.
5. Contribuir con el desarrollo de las habilidades y las competencias de desempeño y liderazgo, y alinear la cultura organizacional con nuestros valores y principios organizacionales.
6. Asegurar el cumplimiento de metas de capacitación: 4 horas de capacitación mensual para el/la colaborador/a *full time* de Tiendas, 2 horas de capacitación mensual para el/la colaborador/a *part time* de Tiendas y 1 hora de capacitación mensual para el/la colaborador/a *part time* de Tiendas de 12 horas semanales es decir, para quienes trabajan fin de semana.
7. Trasmitir conocimientos necesarios sobre Seguridad e Higiene en cada puesto de trabajo.

→ **Cursos de líderes básico (CLB) y avanzado (CLA)**

Está destinado a todo el personal de Tienda que toma un cargo de liderazgo por primera vez y que no ha formado parte de otros programas de desarrollo profesional.





Todos aquellos/las que tengan gente a cargo o participen de Plan de Carrera para ser ascendidos, deben cumplir con el CLB. El contenido es el siguiente: Introducción al Liderazgo, Comunicación, Disciplina Progresiva, Reclutamiento y Selección, Desarrollo, Formación en el Puesto de Trabajo y Gestión del Clima Laboral.

Principalmente, el CLA está destinado a jefes y gerentes, con el fin de profundizar su liderazgo en los equipos de trabajo. El contenido es el siguiente: Liderazgo, Comunicaciones interpersonales, Motivación y Delegación, Negociación y Gestión de Conflictos, Toma de Decisiones, Administración del Tiempo y Planificación y Herramientas de Comunicación Efectiva.

→ **Jornada de liderazgo Falabella**

Este programa es de carácter anual y su contenido se define a nivel corporativo. Alcanza a jefes, supergerentes y gerentes de Oficina de Apoyo, dividiéndolos en grupos según su posición.

→ **Falabella learning day**

En 2017 redefinimos la currícula por abordar en estas jornadas, en función a las competencias generales básicas necesarias para que todos los equipos de trabajo logren un buen desempeño de sus funciones.

En el marco de este programa, se dictan diferentes jornadas. Cada colaborador/a selecciona en qué jornadas participar, con un mínimo de dos módulos obligatorios. Esto trae aparejada la ventaja de armonizar la capacitación con la propia agenda laboral y con los intereses personales.

Al momento de preparar las temáticas y de proponer las jornadas, se tuvieron en cuenta las competencias en las que se habían detectado mayores oportunidades de desarrollo en la última evaluación de desempeño.

→ **Programa integral para líderes**

Está diseñado para:

1. Desarrollar habilidades de liderazgo y conducción de equipos de trabajo.
2. Mejorar las habilidades de comunicación, indagación y escucha activa, para encontrar soluciones prácticas a problemas de comunicación e interpretación.
3. Intervenir en la red conversacional de los equipos.
4. Revisar los paradigmas desde los cuales actualmente operan.
5. Diseñar y ayudar a transformar la emocionalidad de personas y equipos.
6. Fortalecer las competencias de coordinación de acciones.
7. Aplicar herramientas de *coaching* para acompañar, motivar y evaluar al equipo de trabajo en su tarea diaria.

La formación está conformada por varios módulos, en donde cada uno ofrece la opción de ser de jornada parcial o completa. Estos son: *Hacia un nuevo modelo de liderazgo*, *Conversaciones difíciles*, *La delegación como desarrollo 360°*, *El líder coach* y *Equipos de alto desempeño*.

→ **Programa de formación Falabella en formadores internos**

Este programa fue pensado y desarrollado para que los líderes de las Tiendas Falabella sean expertos y referentes en distintas temáticas; ello los habilita a poder dar cursos, talleres y actividades a sus propios equipos de trabajo.





Para ello, se definió el programa en 2 fases: 1) Formación de formadores y 2) Formación de colaboradores.

El área de Capacitación y Desarrollo lleva un registro de los/as colaboradores/as certificados/as como instructores/as y qué actividades imparten. De esta manera, cada Tienda puede ser autónoma en el dictado de sus contenidos fundamentales para la operación diaria.

→ Capacitación en producto y visita a proveedores

El objetivo general de estas actividades es que el personal conozca las principales características y aplicaciones de los productos que comercializamos, sus principales argumentos de venta y algunas nociones básicas de instalación y/o uso, a fin de contribuir con las proyecciones de ventas y el calendario de eventos comerciales.

Estas capacitaciones son solicitadas a los proveedores del producto, para que nuestros vendedores puedan asesorar a los clientes y guiarlos según las necesidades particulares de cada uno.

En algunos casos, nuestro equipo es invitado a las fábricas, *showrooms* o eventos masivos de capacitación de los proveedores, a fin de abarcar una mayor cantidad de productos. Además, estas visitas o eventos generan un espacio de integración y motivación para el equipo de trabajo.

→ Cursos normativos

Estos cursos son sobre normas o regulaciones que nos rigen como organización de manera transversal. Implica el desarrollo del conocimiento normativo para trabajar en nuestro negocio: Lavado de Activos y Educación Financiera.

El objetivo general de estas actividades es que las personas que participan conozcan y utilicen los procedimientos, los formularios y las aplicaciones informáticas de Falabella Argentina, a fin de cumplir correctamente con ellos.

→ Capacitación para personal de cajas y sus formadores

Cada Tienda de Falabella cuenta con un formador, que pertenece al equipo de Cajas de la Tienda, con foco en el entrenamiento de cajeros. Se encargará de ayudar a los nuevos ingresantes en la operación básica de la caja y a los que ya tienen antigüedad, en nuevas temáticas o profundización. Entre los temas de capacitación, se destacó la formación en reconocimiento de dólares falsos, una habilidad que (con la apertura de la compra de divisas) pasó a ser clave.

Esta capacitación generó un impacto no solo en lo económico, sino también en la motivación de los cajeros.

→ Jornadas *Outdoor*

De forma anual, cada Tienda hace jornadas *outdoor* (al aire libre), donde, acompañados por un *coach*, trabajan distintos temas, como trabajo en equipo, creatividad, entre otros. Estas jornadas son muy esperadas por todo el grupo, ya que implican un día descontracturado y fuera de la rutina.





HYPER ISLAND

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

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:** 1 año es la duración total del programa, 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, trimestralmente, realiza un seguimiento de este proceso.

Mejora Continua de la Capacitación

Al finalizar las distintas capacitaciones, invitamos 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 mejorar las futuras ediciones.

Política de Higiene y Seguridad y Política de Bienestar

El bienestar de nuestro personal 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 nuestra nómina.

CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD E HIGIENE Y PRIMEROS AUXILIOS

Todos los meses, se realizan capacitaciones destinadas a colaboradores/as y brigadistas, para asegurar los conocimientos y las prácticas que garanticen un lugar de trabajo seguro y libre de riesgos.

Los temas que abarcan estas actividades son: Inducción a la Seguridad e Higiene, Trabajo en Altura, Movimiento de Pesos, Riesgo Eléctrico (Mantenimiento), Trabajo en Caliente (Mantenimiento), Simulacro Evacuación, Práctica en Extinción de Incendios, Investigación de Accidentes de Trabajo, Prevención de Accidentes Laborales y Primeros Auxilios.

Cartelera sin accidentes

Fieles a nuestro compromiso de comunicar y concientizar al personal, 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.

Cartelera de brigada

En esta cartelera se cuelgan las credenciales de cada brigadista, con nombre y con su foto, para corroborar visualmente el equipo de brigada que hay en cada turno.

Asimismo, cada brigadista debe colgar su credencial al ingresar a la Tienda y descolgarla cuando se retira.

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 de relevamiento orientado a conocer en profundidad nuestra cultura, procesos, dinámicas laborales y 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*





REFORMAS Y REMODELACIONES

Continuamente, buscamos mejorar nuestros espacios para el bienestar de nuestro equipo y clientes. Por ello, en 2018, comenzamos con la remodelación de la Tienda de Mendoza, la que será reformada en su totalidad.

PROGRAMA DE EVALUACIÓN PREVENTIVA DE SALUD

- ✓ **Chequeo médico anual para Ejecutivos:** Implica un chequeo exhaustivo y de alta complejidad para los ejecutivos. En 2018, han participado 4 Ejecutivos de primera línea de esta iniciativa.
- ✓ **Prepaga:** El/La colaborador/a y su grupo familiar primario (cónyuges e hijos/as) cuentan con un servicio de medicina prepaga desde el primer día de ingreso a la Compañía; el beneficio alcanza a todo el personal fuera de convenio. Para el personal dentro de convenio, que trabajan en las Tiendas Falabella, ofrecemos la posibilidad de optar por el servicio de medicina prepaga a un precio diferencial. Nos interesa que el servicio que reciben sea el esperado, el cual se mide a través de la Encuesta Anual de Satisfacción realizada por la Compañía de servicios de salud.
- ✓ **Prevención cáncer de mama:** En coordinación con el área de Responsabilidad Social Empresaria, todos los años, realizamos actividades para la prevención del cáncer de mama, destinadas a todo el equipo de Oficinas de Apoyo.
- ✓ **Médico en Tienda:** Todas nuestras Tiendas cuentan con un servicio médico como beneficio para atenderlos y asistirlos entre consultas.

PREVENCIÓN DE CÁNCER DE MAMA

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

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

PLATAFORMA ONLINE DE SISTEMA DE SALUD CORPORATIVO

En 2018 lanzamos un portal *web*, donde todos los equipos de trabajo fuera de convenio, de la Oficina de Apoyo, pueden autogestionar consultas del alcance de su plan médico corporativo y el de su grupo familiar, accediendo a información sobre:

- ✓ Cobertura de sanatorios y clínicas
- ✓ Asistencia al viajero
- ✓ Cómo agregar a un familiar al plan médico
- ✓ Información de cartilla médica
- ✓ Hacer consultas con especialistas en salud mediante un correo electrónico
- ✓ Lineamientos básicos sobre el alcance del Plan Médico Obligatorio





BENEFICIOS DE VIDA SALUDABLE

Alentamos a nuestro capital humano a desarrollar una vida sana; por eso, les acercamos descuentos y oportunidades para que adquirir hábitos saludables sea más fácil. Los beneficios con los que contamos son:

- ✓ **Torneos de Fútbol:** Como todos los años, lanzamos nuestros Torneos de Fútbol que convoca a todo el personal, 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, el equipo de trabajo puede acceder a realizar actividad física a precios muy accesibles. Además, pueden extender este beneficio a 2 personas más de su círculo familiar, los cuales acceden a un precio diferencial.

- ✓ **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.

- ✓ **Servicio de Bufet:** Tanto las Tiendas como Oficinas de Apoyo cuentan con comedores totalmente equipados y con servicio de kiosco y bufet.

Este servicio cuenta con diferentes alternativas de comida, según el gusto de cada uno/a, como, por ejemplo: vegetariana, para celíacos, pastas, carnes, etc.





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

Somos el referente de las Tiendas por Departamento. Brindamos a nuestros clientes una experiencia única, con atención personalizada y profesional, que nos diferencia del resto, además de ofrecerles una gran variedad de productos y de servicios en un solo lugar.

Nuestros clientes son mujeres y hombres de todas las edades y segmentos, a lo largo de todo el país, que buscan una oferta de productos de calidad, exclusivos por conjugar diseño y conveniencia.

En la actualidad, lideramos el segmento de mujeres entre 25 y 40 años. Esto se debe a que hemos construido, a lo largo de los últimos años, una imagen de marca cercana con la que se identifican las mujeres argentinas.

Continuamente, estamos en contacto con nuestros clientes, para conocer sus necesidades. Por eso, realizamos sondeos que nos permiten retroalimentarnos de sus opiniones y sus sugerencias.

Efectuamos encuestas a clientes de todas las ciudades, para sondear su grado de satisfacción con la experiencia de compra en nuestras Tiendas y en nuestro sitio *web*. Gracias al *feedback* recibido a lo largo de los años, hemos detectado e implementado mejoras, cambios y evoluciones en nuestros productos y servicios, que nos permiten acercarnos cada vez más al cliente y a sus necesidades.





Ofrecemos:

- ✓ **Productos de excelencia:** Nos ocupamos para que nuestros productos cumplan con altos estándares de calidad. Para eso, nos aseguramos de que el producto final cumpla 100% con los requisitos antes de autorizar su fabricación.
- ✓ **Control de calidad:** Nuestros productos están sujetos a un estricto control, y deben cumplir con requisitos de calidad y de seguridad, establecidos para cada país. Son chequeados, tanto en el centro de distribución como en la Tienda, para asegurar que están en condiciones de ser puestos a la venta.
- ✓ **Equipo capacitado:** Entrenamos a nuestros/as vendedores/as para ser especialistas en áreas como telefonía, electro, infantil, camisería y calzado, entre otras.
- ✓ **Omnicanalidad:** Ponemos a disposición de los clientes distintos canales de venta, para adecuarnos a sus preferencias. Ellos son: las Tiendas físicas, la venta telefónica, falabella.com y *click & collect*.
- ✓ **Programa de excelencia en Tienda:** Entregamos a nuestro equipo herramientas para mejorar e interiorizar las prácticas de servicio y, así, contribuir a la experiencia del cliente.
- ✓ **Servicio postventa:** Para atender requerimientos y consultas, contamos con asistencia telefónica en los 4 países, servicio de atención al cliente en cada Tienda, canal de contacto a través de falabella.com y redes sociales.
- ✓ **Escuchamos a nuestros clientes:** Contamos con una herramienta para mejorar su satisfacción, realizando cambios en nuestros servicios según sus sugerencias.
- ✓ **Confidencialidad y protección de datos:** Velamos por la confidencialidad de la información de cada persona y contamos con una Política de Resguardo de la Información.

VENTAS A DISTANCIA

Estamos cada vez más cerca de nuestros clientes gracias al impulso y al desarrollo de los diferentes medios de venta a distancia. Contamos con el servicio de venta telefónica llamando a nuestro 0810, donde los clientes pueden encontrar todos los productos de la Tienda.

Además, somos líderes en *e-commerce* a través de nuestro sitio falabella.com, que tiene 12 años de historia al servicio de nuestros clientes. Cuenta con una serie de características, que brinda la mejor experiencia de compra *online* en todo el país y con el método de entrega más conveniente: retiro en Tienda o entrega a domicilio. En ambos casos, además de las promociones y de las rebajas disponibles en las Tiendas, pueden aprovechar descuentos especiales exclusivos para venta *online* o telefónica.

Compromisos de la venta *online*:

- ✓ Variedad de productos
- ✓ Precios y promociones más convenientes
- ✓ Monitoreos permanentes de las ofertas del mercado *retail*, para mantener los precios más convenientes y las mejores promociones
- ✓ Envío preciso y puntual
- ✓ Sitio 100% seguro
- ✓ Disponibilidad de toda la información que necesitan los clientes antes de comprar





ACCESIBILIDAD

Además del canal de ventas a distancia, mantenemos como práctica de inclusión/ accesibilidad de nuestros clientes, la disposición de probadores para personas con discapacidad en cada Tienda:

Tipo	2018	2017
N° de tiendas con probadores inclusivos	8	7
N° de probadores totales tiendas	53	50
N° de probadores inclusivos	18	13

POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN Y CAMBIOS

Mediante esta política, nuestros clientes gozan de una compra con garantía. Para ello, se definen plazos y requisitos para realizar los cambios o las devoluciones de productos, según sean las diferentes situaciones:

- ✓ Para Tiendas Falabella
- ✓ Para Falabella.com.ar
- ✓ Condiciones particulares por línea
- ✓ Falla técnica
- ✓ Restricciones
- ✓ Políticas de envío

Satisfacción garantizada

Es una garantía voluntaria que ofrecemos a nuestros clientes desde Falabella. Consiste en el cambio o la devolución del producto dentro de los primeros 10 días posteriores a la compra (directamente en nuestras Tiendas).

Garantía extendida

Es un servicio ofrecido por Falabella, que busca prolongar el tiempo de cobertura de la garantía de un producto, abonando un valor adicional al momento de la compra.

COMUNICACIÓN RESPONSABLE

Desde la Compañía, queremos aportar a nuestros clientes los productos y los servicios más adecuados a sus necesidades, basando nuestra comunicación en la transparencia y en la cercanía, tanto en el *marketing* y en la 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 y nos obligan a mantener reserva de todos los datos personales de los consumidores, así como su prohibición de entregar 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 de su utilización segura por parte del cliente.

Campañas de marketing con foco en sostenibilidad en medio masivos (excluye RRSS)

Durante 2018, las campañas con foco en sostenibilidad fueron las siguientes:

- ✓ Campaña prevención de Cáncer de Mama, con Estee Lauder. La misma contó con un aviso soporte en las revistas Hola de octubre y Para Tí Especial Día de la Madre de Septiembre.
- ✓ Se incluyó la certificación PEFC (Papel proveniente de bosques gestionados de forma sostenible) en el catálogo de Navidad

Tipo	2018	2017
Nº de campañas realizadas con foco en sostenibilidad	2	2
Nº de campañas totales	54	52
% de campañas con foco de sostenibilidad	4%	4%

Campañas De Endomarketing

Contar con la participación y con el apoyo de cada persona que integra la Compañía 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 de juegos y sorteos.

Así lo hicimos con el lanzamiento de la Campaña Microinstantes de Felicidad. Invitamos a todos a conocer la campaña ingresando al enlace de la publicidad; luego, tenían que responder una pregunta y participaban del sorteo de cámaras instantáneas para que puedan captar sus "microinstantes de felicidad".

SERVICIO ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC) EN CALL CENTER

El Servicio de Atención al Clientes 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 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 Falabella.

Nº de reclamos		Nº de Transacciones	
2018	2017	2018	2017
45.971	30.633	8.996.187	9.109.826





N° de reclamos resueltos		Tiempo medio de resolución de reclamos	
2018	2017	2018	2017
45.505	30.048	3	4



Contáctanos

- [Nuestras Tiendas](#)
- [SAC 0810-333-3252](#)
- [Venta telefónica 0810-333-7784](#)

SATISFACCIÓN DE CLIENTES *NET PROMOTER SCORE*

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

Resultado de la encuesta de satisfacción NPS:

	2018	2017
Valor NPS	68%	69%
Número de encuestas	58.590	53.664

Estos resultados significan que Argentina alcanzó al 70% las metas de NPS impuestas.

EXPERIENCIA DEL CLIENTE FALABELLA.COM

La evaluación alcanzada en falabella.com es la siguiente:

	2018	2017
Resultado de la medición	56%	60%
Número de encuestas	19.980	9.221





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.

Proveedores Directos	2018
Producto	1.800
Servicio	1.260
Total	3.060

Proveedores de marcas propias	2018	2017
N° de proveedores	75	110

Proveedores nacionales y extranjeros	2018	2017
N° proveedores nacionales	2.336	2.604
N° proveedores extranjeros	724	754

PRÁCTICAS DE FISCALIZACIÓN DE PROVEEDORES EN RSE

→ 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

Desde 2005, trabajamos con un **Código de Conducta** 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 conducta anexo al contrato).

→ **Vendor Agreement**

Este documento es firmado por todos los proveedores que así lo requieran según su condición comercial. Establece las condiciones comerciales y de operación, de manera de transparentar –desde el primer momento– aspectos claves de la relación que establecemos con ellos. En este documento se encuentran tiempos de pago, condiciones de despacho y multas entre otras condiciones comerciales. Además, considera políticas de confidencialidad, libre competencia, prevención de delitos, entre otros.

COMPROMISOS DE NUESTROS PROVEEDORES DE MARCAS PROPIAS

- Adherir el protocolo de responsabilidad social SMETA (*Sedex Members Ethical Trade Audit*) y cumplirlo.
- Informar y mantener actualizado el listado de todos los talleres en los cuales confecciona los productos de nuestras marcas propias.
- Permitir y dar las facilidades necesarias para que auditemos a los talleres informados.

La gestión y la administración de los *Vendor Agreement* es responsabilidad de la Gerencia de Finanzas en conjunto con la de Negocios, las cuales deben realizar el seguimiento necesario para que todos los proveedores concreten la firma del contrato.

→ **Auditorías sociales en nuestra cadena de valor de marcas propias**

Como parte de nuestro compromiso por el comercio ético, estamos adheridos a SEDEX (*Supplier Ethical Data Exchange*), una organización sin fines de lucro, que promueve las buenas prácticas en temas de responsabilidad social, y genera una plataforma de información para proveedores y contratantes.

A través de ella, es posible acceder a información respecto a estándares de responsabilidad social de distintos proveedores a nivel mundial.

En el marco del trabajo colaborativo que realizamos con nuestros proveedores –en pos de su desarrollo, su crecimiento y el cuidado de su capital de trabajo–, les sugerimos que también se suscriban a SEDEX. Ello porque, además de reforzar su compromiso hacia los valores que promovemos, en el futuro, les permitirá contar con sus auditorías en línea para demostrar sus avances en esta materia.

Para realizar las auditorías sociales a las fábricas y a los talleres en los que confeccionamos nuestras marcas propias, hemos elegido el protocolo SMETA (*Sedex Members Ethical Trade Audit*), a través del cual verificamos los niveles de cumplimiento en 10 temáticas relacionadas con el comercio ético y con las buenas prácticas laborales. Ello a través de visitas físicas a los establecimientos, entrevistas con los trabajadores de los talleres y revisión de documentación interna.





- **Administración:** Correctos procesos internos, aspectos de higiene y seguridad, entre otros.
- **Trabajo Libre:** Se supervisa que las personas trabajen de manera libre y voluntaria en sus puestos de trabajo, libertad de elección de trabajar horas extra, libre renuncia a puestos de trabajo, presencia de políticas de libertad de trabajo, entre otros.
- **Libertad de Asociación:** Libertad de sindicalización, presencia de estructura formal de representación de trabajo, cumplimiento de convenios colectivos, entre otros.
- **Salud y Seguridad:** Seguridad de instalaciones y herramientas de trabajo (mantenciones, artículos de seguridad, etc.), correcto acceso a servicios básicos, entre otros.
- **Trabajo Infantil:** Fiscalización de trabajo de menores de edad según legislación local y correcto empleo de personal joven.
- **Salarios y Beneficios:** Supervisa el justo pago por la labor realizada, tiempo, registro, transparencia y consistencia de los pagos. Correcto uso de vacaciones, pago de indemnizaciones y seguros sociales, entre otros. Además, supervisa que la información sea comprendida y correctamente informada en el idioma local.
- **Horas Trabajadas y Discriminación:** Presencia de políticas de discriminación, correcta administración de condiciones para mujeres embarazadas.
- **Trabajo Formal:** Correcto manejo de contratos y condiciones laborales.
- **Buen trato y Disciplina:** Supervisa el correcto trato entre el personal, procedimientos disciplinarios y de quejas adecuadas, entre otros.

Un punto adicional que se evalúa tiene relación con el medioambiente y busca supervisar que el proveedor esté en línea con la normativa local y con los estándares de su cliente final.

A su vez, estos 10 pilares se dividen en más de 200 puntos por evaluar, cada uno de los cuales tiene un nivel de importancia para SMETA, clasificándolos en críticos, mayores, menores y aceptables. No obstante, dada la rigurosidad con que trabajamos este tema, creamos una quinta categoría –considerada de urgencia–, para aquellos temas que resultan realmente críticos. Se trata de “Acción Inmediata”, que, principalmente, se hace eco de prácticas vinculadas a la seguridad del personal, el trabajo forzado, el trabajo infantil y el maltrato a trabajadores/as.

Cuando detectamos este tipo de faltas graves, o comprobamos que un proveedor no cumple con la ley social de su país, restringimos su ingreso para trabajar con nosotros hasta tener las observaciones 100% resueltas. Esto es válido para proveedores en cualquier parte del mundo. Además, en casos de hallazgos críticos de proveedores ya existentes, Control Interno o Sostenibilidad levanta alertas a las áreas comerciales, de manera de detener órdenes de compra al proveedor hasta que se regularice su situación.

Categorías y Clasificaciones de SMETA

Las auditorías SMETA que realizamos son implementadas por una empresa auditora externa y experta en su ejecución, en tanto que la clasificación de los hallazgos es la que define el plazo en que se hará la nueva auditoría. Mientras más urgente la falta, antes realizaremos la siguiente auditoría.

La totalidad de las auditorías son anunciadas a los proveedores y a los talleres, previo a la visita.

Las auditorías se realizan cada dos años en caso de que el proveedor haya tenido una evaluación aceptable. En el caso de que exista algún tema que deban mejorar, se vuelven a auditar.





La meta, a nivel corporativo, es auditar al 95% de la compra realizada a los proveedores de marcas propias.

PRÁCTICAS RESPONSABLES CON PYMES

Para nosotros, las pymes representan aliados estratégicos. Con el tiempo, hemos ido formalizando nuestro apoyo, facilitando su incorporación a la red Falabella, para que puedan comercializar sus productos a través de nuestras Tiendas.

Tenemos especial cuidado en mantener relaciones sanas, constructivas y abiertas con nuestros proveedores, ya que es un requisito básico para lograr un alto nivel de satisfacción frente a las crecientes exigencias de los clientes. En todas nuestras relaciones con los proveedores, y con terceros vinculados a la empresa, tenemos presente:

1. La colocación de órdenes de compras y la celebración de contratos y compromisos con proveedores de bienes y servicios, priorizando toda imparcialidad, sin favoritismos de ningún tipo y privilegiando siempre el interés comercial y patrimonial de nuestra Empresa.
2. El establecimiento de vínculos con proveedores que sean de confianza para la entidad, dispuestos a ceñirse a sus normas de calidad y a actuar conforme con las pautas de seriedad con que actuamos. Toda oferta de proveedores debe ser sometida periódicamente a evaluación y comparación, para obtener, continuamente, mejores condiciones, mayor calidad y mejor servicio.
3. Los empleados/as deben abstenerse de participar de reuniones, agasajos u otro tipo de situaciones con proveedores, si es que estas pudiesen comprometer su independencia de juicio, así como el deber de decidir libremente, atendiendo solo a los intereses de la Empresa.
4. Las invitaciones a evaluar productos, ofrecidos por proveedores, deben ser informadas a la gerencia respectiva, con el fin de evitar toda posible presión que comprometa lo indicado en el párrafo anterior.
5. Las decisiones comerciales se basan en el mérito de las ofertas recibidas y, en ningún caso, pueden verse influidas por favores, regalos, invitaciones, préstamos o servicios de cualquier naturaleza, que efectúe alguna persona y organización que realice negocios con nuestra Empresa o sea competidor de ella. Debe entenderse que ningún empleado/a puede insinuar, solicitar ni pedir obsequios o beneficios como condición para establecer relaciones comerciales con la Empresa.

VISITA A PLANTA DE PROVEEDORES

Asimismo, a modo de afianzar la relación con nuestros proveedores y de capacitar a nuestros equipos de trabajo con respecto a los productos que vendemos en nuestras Tiendas, hemos planificado visitas a las fábricas de nuestros principales proveedores, donde los/as colaboradores/as tienen la posibilidad de visualizar el proceso completo de fabricación del producto, además de compartir un agradable momento junto a sus compañeros/as.

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





CAMPAÑA DE CONCIENTIZACIÓN JUSTO

También, buscamos generar alianzas con proveedores que se preocupen por el ambiente; nos aseguramos de que nuestros proveedores conozcan nuestras políticas y estén alineados con ellas. A lo largo de estos años, hemos estado trabajando en distintas campañas y, por ello, hemos lanzado la Campaña Justo. Dicha campaña propone generar conciencia acerca del uso de los recursos no renovables y comprende tres áreas: Energía, Agua y Papel.

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.



Uno de los pilares de nuestra Estrategia de Sostenibilidad consiste en generar relaciones de confianza y de cercanía con nuestras comunidades, 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 en la Comunidad	6.738.333	4.215.498





Voluntariado Corporativo “Yo Soy Voluntario”

En nuestra Política de RSE, destacamos la importancia y el valor que da el Grupo Falabella al voluntariado corporativo.

Nuestro programa de voluntariado corporativo, Yo Soy Voluntario, es una oportunidad que entregamos a nuestro equipo para generar vínculos con la comunidad y aportar sus conocimientos. Para ello, los/as colaboradores/as disponen de 10 horas anuales de su jornada laboral, durante las cuales puedan sumarse a las distintas actividades que realizamos a lo largo del año. El voluntariado se canaliza, principalmente, a través del programa Haciendo Escuela.

Como una forma de reconocer la entrega y la dedicación con que nuestros equipos de trabajo se involucran en cada una de las actividades que realizamos, celebramos el Día del Voluntario, que se conmemora el 5 de diciembre.

COMITÉS SOLIDARIOS

Contamos con un Comité Solidario en cada Tienda, conformado por colaboradores que están interesados en ser voluntarios.

Ellos son quienes se reúnen de manera mensual junto con el referente de Responsabilidad Social Empresaria en cada Tienda, para llevar a cabo las acciones de voluntariado previstas en el mes y para proponer nuevas actividades.

Todos los meses, cada Tienda destina donaciones a una entidad diferente, que son elegidas en estos Comités. También, son ellos quienes ayudan a incentivar al resto del personal a donar su tiempo y a participar de las distintas actividades.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO Y ALIANZAS CON DIVERSAS ONG

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

→ **Fundación Sí**

En conjunto con esta fundación, desarrollamos las siguientes iniciativas:

- **Fábrica de Juguetes:** El Grupo vivió en familia la experiencia de construir juguetes y de donarlos a chicos con los que trabaja en todo el país.
- **Fábrica de Útiles:** Los/as voluntarios/as 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:** Las personas voluntarias y de la Fundación Sí prepararon empanadas, que se repartieron a las personas en situación de calle.
- **Residencias Universitarias:** Apadrinamos las Residencias Universitarias de Córdoba y Rosario, para que jóvenes de zonas rurales tengan acceso a la educación y al trabajo.





En 2018, desarrollamos acciones de voluntariado en el proceso de inducción del nuevo personal que ingresó 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 Fundación Leer, con el objetivo de promover el desarrollo del lenguaje, la alfabetización, el acercamiento de niños y niñas 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 2018, realizamos la Jornada de Maratón de Lectura en septiembre, para fomentar la lecto-escritura en los más pequeños.
- **Desafío 20-20:** Se implementó el programa Leer 2020, el cual apunta a que niños y niñas lean 20 libros en todo el año (10 libros en sus casas y 10 en la escuela).

→ **Centro Terapéutico Nantue:** Este Centro recibe a chicos con discapacidad y realizan distintas terapias acordes a sus necesidades.

En 2018, lo visitamos junto a nuestro voluntariado para obsequiarles peluches, que fueron recolectados por el personal de la Tienda Unicenter y, en diciembre, propuesto por un voluntario, se decidió compartir, con chicos del Centro y sus docentes, una tarde de juegos junto con Papá Noel, para entregarles a cada uno un obsequio que pueda compartir con sus familias.

→ **Hospital Materno Infantil:** La Tienda Unicenter visitó, en diciembre, el Hospital Materno Infantil de San Isidro, junto a los/as voluntarios/as, quienes se disfrazaron de diferentes personajes, para acompañar a chicos y familias que se encontraban internados y poder entregarles un obsequio para compartir en Navidad. Esta acción también fue propuesta por un voluntario de la Tienda.

Tipo	2018	2017
Horas totales de voluntariados	2.815	1.370
Nº de personas que participaron del voluntariado	775	655
HH voluntariado	86%	41%
% de colaboradores/as que participaron del voluntariado	24%	20%





CAMPAÑAS SOLIDARIAS

Desde el Centro de Distribución y las Tiendas, todos los meses, recaudamos ropa, textil, muebles, juguetes, entre otras cosas, para donar a las fundaciones e instituciones aliadas, con el fin de redistribuirlas a quienes más lo necesitan.

Contamos con más de 30 instituciones propuestas por el personal dentro de los Comités Solidarios, aportando no solo productos sino, también, mano de obra necesaria para concretarla.

- **Navidad en Acción**

Por quinto año consecutivo, desde la Oficina de Apoyo (y en 2018 también se sumaron 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, se adjuntaron presentes acordes.

Esta campaña solidaria incluyó, también, una acción junto a nuestro voluntariado: Una vez que se reunieron todas las cajas, el equipo de voluntarios/as 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.

- **Campaña Tejiendo Sueños**

En una de nuestras Tiendas, implementamos esta campaña para ayudar a chicos y familias de las escuelas que apadrinamos, en el marco del programa Haciendo Escuela, o para donar a alguna de las fundaciones aliadas.

La acción fue propuesta por un voluntario e implica que los/as colaboradores/as se sumen a tejer o coser (dentro de su jornada laboral) prendas para enfrentar el invierno. Los materiales fueron entregados por Falabella.

Educación

Nuestra Política de RSE asigna un valor específico 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 ONG de la comunidad, la principal acción –con foco en educación– la constituye nuestro programa Haciendo Escuela.

Falabella creó el programa hace 50 años, con la finalidad de construir un mejor futuro para los niños y las niñas 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, permitiendo la optimización de recursos y priorizando los aportes de acuerdo con las necesidades de cada escuela.

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

1. **Infraestructura:** Destinar recursos para mejorar las instalaciones de los colegios, para que alumnos y profesores cuenten con espacios adecuados para su aprendizaje, desarrollo y 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 docentes, niños y sus familias.
3. **Ampliando Horizontes:** Desarrollar actividades que buscan ampliar la perspectiva, despertar el interés e inspirar al grupo estudiantil en materias extracurriculares.
4. **Voluntariado:** Realizar diferentes actividades en las que el voluntariado de Falabella y Falabella Financiero participe y se involucre 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.

En 2018 llevamos a cabo la **Jornada de Capacitación Docente**, de la que participaron entre 2 y 3 docentes de cada escuela de todo el país, en una jornada de 3 días en Buenos Aires.

El principal objetivo es fortalecer el conocimiento y brindar herramientas a los/as docentes para que puedan seguir desarrollándose. En estos encuentros les brindamos la posibilidad de absorber conocimientos, de aprender nuevas técnicas y nuevas tecnologías. Además, es un encuentro único, donde se comparten experiencias, vivencias, diferentes realidades, donde se vive un clima solidario y de esperanza, siempre primando la buena energía, la alegría y las ansias por aprender.

En la jornada se presentaron los siguientes proyectos:

- **Juego “Equilibristas Saludables”:** Juego sobre Alimentación Saludable y Actividad Física, destinado a estudiantes del 1^{er} ciclo.

El objetivo de este juego es que los niños y las niñas 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,





estudiantes 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.

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 estudiantes de escuelas de nivel primario, docentes de nivel primario, las familias y el voluntariado 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 fue informar sobre las acciones realizadas por el área, el contenido y las actividades del programa, y para continuar fomentando la participación de todos en las diferentes propuestas del Área.

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

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/as 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/ra de Falabella 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 vehiculado a través de la Gerencia de Auditoría, 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 ONG de la comunidad.

FUNDACIÓN FORGE

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”.

Nuestro trabajo en inserción laboral de jóvenes fue distinguido en Argentina por la labor que realizamos en conjunto con Fundación Forge.

Asimismo, recibimos una distinción especial de GPTW por nuestro programa de Inclusión Social, que realizamos en alianza con Fundación Discar y Fundación Reciduca.

FUNDACIÓN RECIDUCA

Por su parte, Fundación Reciduca desarrolló un modelo de acompañamiento integral y personalizado, donde trabaja sobre 3 ejes: educación, formación laboral y cuidado ambiental. Está destinado a jóvenes de los últimos dos años de la escuela secundaria en situación de vulnerabilidad económica y social.

El involucramiento con la fundación implicó **apadrinar a 30 chicos/as durante los 2 años** del proyecto, para que pudieran capacitarse sobre cómo formarse para la inserción laboral.

Además, en 2018, la apoyamos participando de la Cena Anual que se llevó a cabo en el Hipódromo de San Isidro.

FUNDACIÓN DISCAR

Fundación Discar trabaja con personas con discapacidad intelectual; busca desarrollar sus capacidades, favoreciendo su inclusión social y/o laboral. Hoy en día, todas nuestras Tiendas cuentan con personal de Discar atendiendo al cliente externo.

25 son los integrantes con discapacidad que trabajan en tiendas Falabella.

PROGRAMA EMPLEO CON APOYO

Actualmente, trabajamos con **25 personas integradas** por medio de este programa. Realizamos reuniones bimestrales junto con el acompañante de la Fundación y con el jefe del sector a cargo, para poder trabajar en mejorar su calidad de vida y su desarrollo profesional. Luego, el acompañante se junta con el/la colaborador/a de Discar, para transmitirle las temáticas que deben trabajar y hacerle seguimiento.

Compras Inclusivas

A la hora de elegir proveedores, decidimos incorporar, en nuestra cadena de valor, a distintas fundaciones, cuyo objetivo es la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad o de personas con discapacidad. Algunas de ellas son:

- **Emprendimiento Solidario Albricias - Fundación San José Providente**
Mediante este emprendimiento se realizan los huevos de pascua que entregamos al personal y a niños/as 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/as 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 - Fundación Usina**

Las bolsas de tela, que utilizamos para distintas fechas especiales, y las cajas navideñas, que entregamos a nuestro personal, son confeccionadas por distintos talleres protegidos de Red Activos. A través de esto, generamos inclusión económica y social para las personas con discapacidad intelectual y sus familias, que forman parte de esta red de talleres.

→ **Asociación En Buenas Manos**

Desde 2018, las bandejas de frutas que proporcionamos semanalmente son armadas y entregadas por la organización En Buenas Manos, que fomenta la inclusión de personas con discapacidad auditiva, generando emprendimientos autosustentables.

→ **Movimiento Darte - Cooperativa La Juanita**

Los cuadernos ecológicos, que nos proporciona la organización Movimiento Darte, son utilizados para distintos eventos y capacitaciones. Asimismo, este año, para festejar el Día de la Tierra, entregamos lápices plantables de este emprendimiento.

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

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

CAMPAÑA JUSTO: REDUCIR Y RECICLAR

A lo largo de estos años, hemos estado trabajando en distintas campañas para inspirar a nuestros/as colaboradores/as y, por ello, seguimos concientizando en la Campaña Justo.

En Falabella, sabemos que para inspirar a nuestro equipo debemos conocer sus necesidades, aspiraciones e ideas, y valorarlos/as.

Acciones implementadas en 2018:

- **Campaña Interna de Comunicación:** Como parte de la estrategia de reducir y reciclar, desde el área de Comunicaciones Internas, se impulsó la Campaña Justo, para reducir el consumo de energía, agua y papel.
- **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 fueron utilizadas para realizar cepillos, perchas y baldes, con el fin de venderlos y de 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





FESTEJAMOS EL DÍA DE LA TIERRA

El 1 de agosto celebramos el Día de La Madre Tierra en Falabella, obsequiándole a todos los integrantes de la Compañía un lápiz plantable, elaborado por el Movimiento Darte de 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.

COMPROMETIDOS CON EL CAMBIO CLIMÁTICO

A través de nuestro programa de Eficiencia Energética, exploramos nuevas formas de gestión, que nos permitan disminuir nuestro principal impacto en el cambio climático.

Incorporamos a nuestra matriz energética fuentes de energía renovables, con la renovación de la tienda de Mendoza, que cuenta con mayor eficiencia energética mediante la instalación de luminarias LED, ascensores y aires acondicionados totalmente renovados. Estas mejoras nos permiten reducir el consumo energético en un 20%.

Con este acuerdo, disminuimos nuestro impacto en emisiones de CO₂, contribuyendo a mitigar el calentamiento global y el cambio climático.

Ejes del programa de Eficiencia Energética:

- ✓ Monitoreo y control del consumo eléctrico en iluminación, climatización y operación, mediante el sistema de control centralizado.
- ✓ Instalación de equipos con mayor índice de eficiencia energética en iluminación y climatización.
- ✓ Implementación de programa de mantenimiento específico para equipos que presentan desviaciones en su línea base de consumo eléctrico.
- ✓ Campañas para promover el uso responsable y eficiente de la energía.

Intensidad Energética:

2018	2017
180	196

Energía No Renovable:

2018	2017	Variación año 2017-2018
20.503.142	23.459.005	-13%





Energía Renovable 2018	Energía Renovable 2017	Variación año 2017-2018
1.013.657 KWH	N/D	-

Para 2018, la meta de reducción de energía es del 10%.

TIENDAS ECOLÓGICAS

Las Tiendas Falabella son el reflejo de nuestra preocupación por el cuidado del medio ambiente. Las construcciones ecológicas de nuestras Tiendas reducen el consumo energético.

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

Además, nuestras Tiendas de Avellaneda y Córdoba son ecoamigables. Se encuentran comprometidas con la sostenibilidad 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 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.

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





GESTIÓN DE RESIDUOS

Somos conscientes del impacto que generamos con nuestro embalaje. Por este motivo, hemos trabajado en buscar materiales que sean amigables con el medioambiente o cuya vida útil se extienda a más de un uso.

Nuestros catálogos, papeles de regalos, boletas y cajas de entrega de productos de fabealalabella.com son elaborados con materias primas que cuentan con certificación PEFC (*Forest Stewardship Council*) y FSC (*Forest Stewardship Council*), de modo que nos aseguramos de que provienen de bosques renovables y manejados sustentablemente.

Además, nos preocupamos por poner a disposición de nuestros clientes bolsas reutilizables.

Residuos NO peligrosos

El método de eliminación de casi todas las Tiendas implica la entrega de los residuos no peligrosos al *shopping* del cual forman parte. Ellos nos emiten luego, el certificado de disposición final.

Otros método de eliminación Tn	2018	2017
	287	849





Comunicación del Progreso
2017 y 2018

falabella.



rsefalabella@falabella.com.ar