

# Memoria de Sostenibilidad

Parque del Recuerdo



2019

# Índice

---

<b>1. Somos lo que hacemos</b>	5
1.1 Carta del presidente del directorio	10
1.2 Carta del gerente general	12
1.3 Grandes hitos del 2019	15
1.4 Somos la suma de nuestras acciones	18
1.5 Somos nuestra estrategia	23

---

<b>2. Gobernanza</b>	25
2.1 Planificación Estratégica Sostenible	29
2.2 Gobierno Corporativo de Parque del Recuerdo	31

---

<b>3. Nuestras personas</b>	37
3.1 Colaboración y gestión del talento	43
3.1.1 Capacitación de cara a los clientes	44
3.1.2 Evaluación de desempeño y reconocimientos	47
3.2 Condiciones y relaciones laborales	53
3.2.1 Relaciones laborales	53
3.2.2 Diversidad y equidad de género	55
3.2.3 Salud y seguridad laboral	57

---



---

<b>4. Nuestro entorno</b>	59
4.1 Contribución ambiental	64
4.1.1 Biodiversidad	65
4.1.2 Proyecto Apicultura urbana	67
4.2 Manejo del agua	69
4.2.1 Medidas para disminuir el consumo de agua en los parques cementerios	70
4.3 Adaptación al cambio climático	71
4.4 Gestión de residuos	73
4.5 Relacionamiento comunitario	75

---

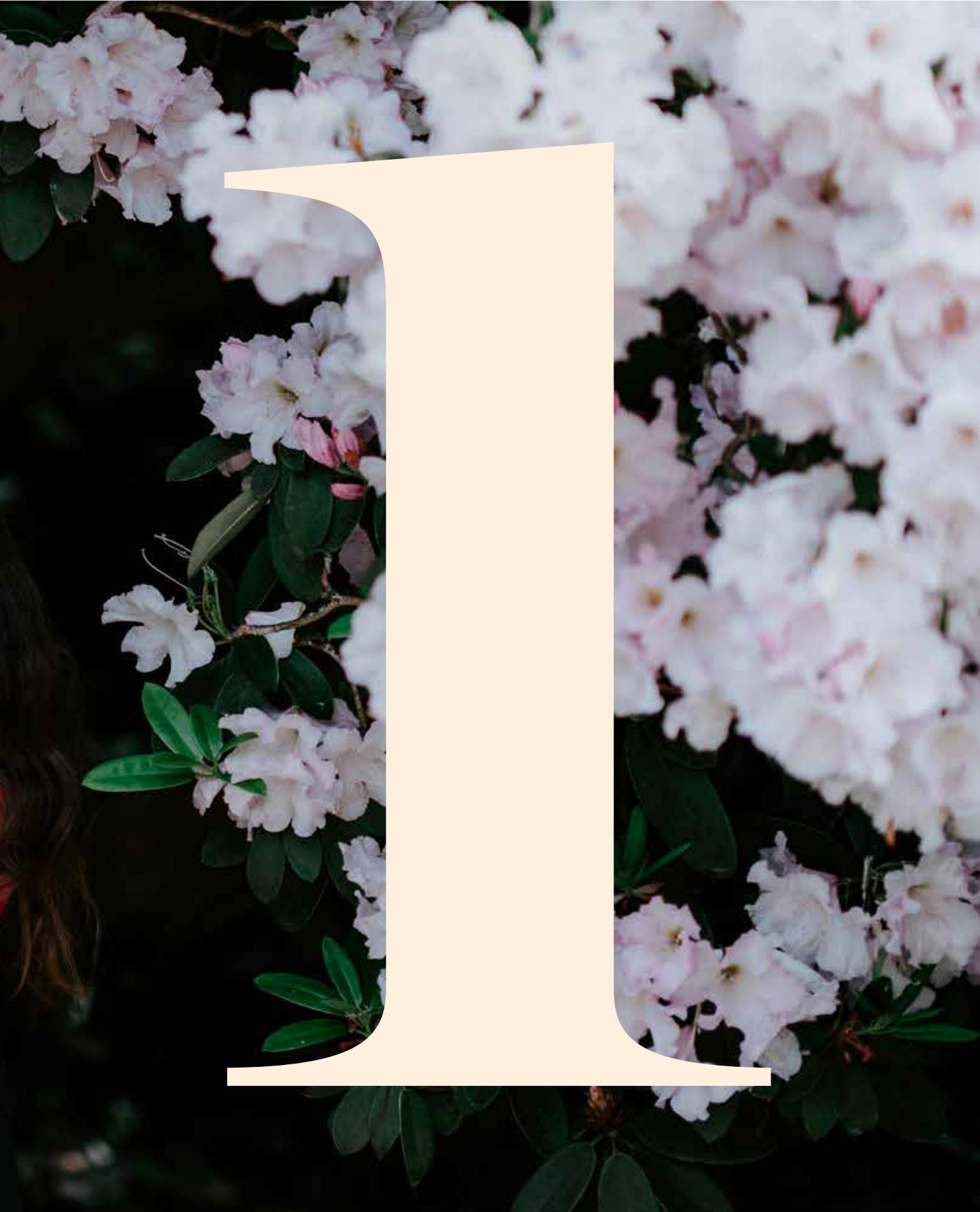
<b>5. Experiencia de clientes</b>	81
5.1 Calidad de servicio	86
5.2 Uso de los parques	89
5.2.1 Jornadas para recordar	90
5.3 Educación sobre la muerte y acompañamiento al duelo	93
5.3.1 Programa Contigo en el Recuerdo	96
5.3.2 Adaptación a los nuevos ritos funerarios	99
5.4. Ventas y desempeño económico	101

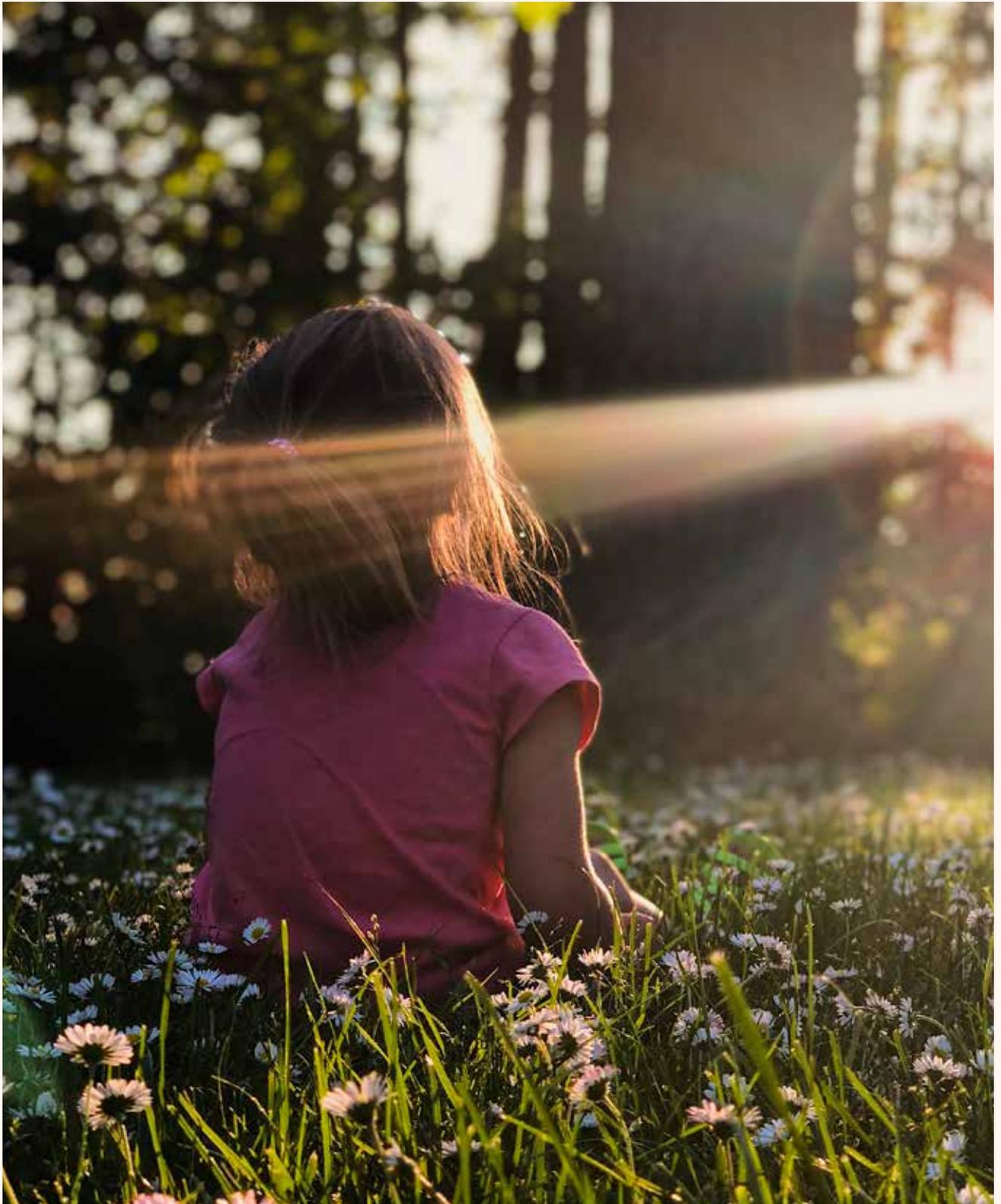
---

<b>Metodología y alcance de la memoria</b>	105
--	-----

**Somos  
lo que  
hacemos**







Somos un lugar de encuentro espiritual para las familias y la comunidad.

En Parque del Recuerdo buscamos ser una mejor empresa para el mundo considerando aspectos como el impacto social, medioambiental y económico de nuestro negocio.

De este modo, nuestra operación está guiada por un actuar ético, transparente y responsable con cada uno de nuestros grupos de interés.



# 1.1

## Carta del Presidente del Directorio

Hay años que nos remueven. Años que nos dan la oportunidad de reencontrarnos, de reflexionar, de repensarnos como sociedad y también como empresa. Sin duda, el 2019 fue uno de esos años. Nosotros como Parque del Recuerdo, hemos trabajado desde siempre por ser un aporte para el país.

Nuestros objetivos son claros: queremos aportar al bienestar de la ciudadanía demostrando que lo que nos mueve no es solo el factor económico. Esa es nuestra medida del éxito y, es por eso, que nos sentimos conectados con nuestro entorno.

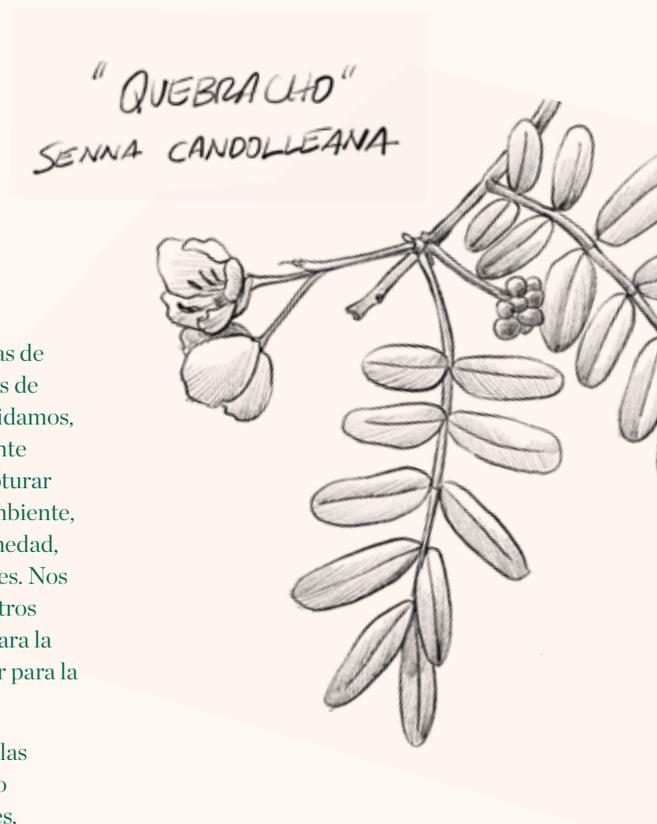
Somos un lugar de encuentro espiritual para las familias y la comunidad, ese es nuestro propósito y con esa inspiración trabajamos, creamos e invertimos. Cada familia que nos visita es dueña de una historia y un legado que quiere cuidar, y por ello, todos los días trabajamos para brindar un espacio donde podamos mirarnos a los ojos y darnos cuenta de que en las cosas simples de la vida está lo realmente importante.

El valor de nuestras 124 hectáreas de áreas verdes habilitadas y los más de once mil árboles que día a día cuidamos, son nuestro aporte más importante contra el cambio climático al capturar carbono, bajar la temperatura ambiente, limpiar el aire y mantener la humedad, entre otros beneficios ambientales. Nos sentimos orgullosos de que nuestros parques sean un pulmón verde para la Región Metropolitana y un hogar para la biodiversidad.

Queremos continuar ampliando las barreras de lo posible, motivando a nuestros clientes, colaboradores, comunidades, proveedores y a otras empresas a unirse también en este desafío. Estamos convencidos de que 2020 nos traerá grandes oportunidades para seguir creciendo, innovando e implementando nuevas ideas en beneficio de todos.

**Patricio Muñoz**

Presidente del Directorio





## 1.2

# Carta del Gerente General



El propósito que tenemos en Parque del Recuerdo inspira nuestra estrategia de sostenibilidad. Es también nuestra hoja de ruta para tomar decisiones y obtener los resultados que encontrarán en este tercer reporte.

Quiero comenzar contándoles lo felices y orgullosos que nos sentimos por estar entre las cinco mejores empresas para trabajar en Chile, según el ranking Great Place To Work, en la categoría “Empresas con más de 1.000 colaboradores”. Este importante reconocimiento es gracias a la pasión y el compromiso de todos quienes trabajamos cada día para ser una mejor organización para el mundo.

Con el compromiso de seguir encontrándonos, este año lanzamos nuestra “Política de Diversidad e Inclusión”, la que nos invita a valorarnos y empatizar en nuestras diferencias. Así también, para dar vida a la innovación que es uno de nuestros valores corporativos, el 2019 nació Parque Lab, el primer laboratorio de innovación de la compañía. Treinta líderes tuvieron la oportunidad de desarrollar proyectos para avanzar en la gestión de la sostenibilidad que buscamos.

Otro ámbito en el que concentramos nuestras fuerzas fue en la diversificación

de los canales de venta. Pensando en facilitar y mejorar la experiencia de nuestros clientes, estructuramos un área de “E-commerce y Transformación digital” que logró alcanzar un 10% de las ventas en ciberación. Asimismo, iniciamos el proceso de contratos electrónicos, con el objetivo de hacer aún más sostenible nuestro negocio.

Por otra parte, trabajamos en una nueva recepción de cortejos para Parque Cordillera e instalamos columbarios circulares para el descanso de cenizas en los parques Cordillera, Padre Hurtado y Nueva Etapa de Américo Vespucio. Así, también sumamos la pavimentación de caminos en parque Américo Vespucio Nueva Etapa y Cordillera. Gracias a estos importantes trabajos, y a muchos otros, podemos continuar brindando un servicio de excelencia para nuestros clientes.

Quisiera destacar también el gran esfuerzo que estamos realizando por potenciar cada vez más nuestra gestión ambiental. Este año, hicimos un censo de árboles en nuestros parques para cuantificar nuestro aporte de CO2, como también para hacer más eficiente el uso del recurso hídrico. Acogimos a 10 mil abejas en nuestro Parque Américo

Vespucio, lo que transforma nuestra preocupación por el resguardo de la biodiversidad en un aporte real y tangible.

Nuestra forma de ser empresa nos llevó a obtener importantes reconocimientos y a ponernos la vara más alta para el 2020. Este año recibimos el Premio Sustenta, el que es otorgado por la Universidad Tecnológica Metropolitana y que galardona a las compañías más destacadas en el ámbito de la sostenibilidad. El Ministerio de Energía y la Agencia de Sostenibilidad Energética nos certificaron con 2 Sellos de Eficiencia Energética y nos reconocieron en categoría bronze como la mejor iniciativa. Nuestro proyecto emblemático “Cero Residuos” recibió el premio Green Leaf, que reconoce las iniciativas o proyectos que logran impactar positivamente en el cuidado del medio ambiente.

Con la vocación de acompañamiento que nos caracteriza, queremos seguir contribuyendo a una sociedad cada vez más sostenible. Los invitamos a ver en las siguientes páginas nuestro desempeño en las distintas materias que componen la gestión de Parque del Recuerdo.

**Sergio Cortés**  
Gerente General

# Nuestros 39 años de historia

Al momento de leer estas líneas, en Parque del Recuerdo ya tendremos cuatro décadas de historia que comenzaron en 1980 cuando inauguramos 52 hectáreas de parque cementerio en la comuna de Huechuraba, con un modelo pionero en Chile y entonces único en su tipo para ofrecer espacios con grandes superficies arboladas, numerosas especies de plantas, una rica flora y fauna a disposición de las familias y sus recuerdos, con el objetivo de preservar su legado.

---

**1980**

Inauguramos Parque del Recuerdo Américo Vespucio, el primer parque cementerio de Chile ubicado en la entonces comuna de Conchalí, actualmente Huechuraba.

**1993**

La Sociedad Americana de Arquitectura del Paisaje reconoció a Parque del Recuerdo como uno de los parques cementerios más hermosos de Sudamérica.

**1998**

Abrimos las puertas de Parque del Recuerdo Cordillera, en Puente Alto y Parque del Recuerdo Padre Hurtado, en Peñaflores.

**1984**

Implementamos por primera vez en Chile el concepto de compra planificada con el plan Viva Tranquilo, lo que ha permitido a las familias tomar la decisión con calma y sin presiones.

**1994**

Inauguramos el templo y las salas de velatorios en Parque del Recuerdo Américo Vespucio.

**2000**

Asumimos la administración de la funeraria del Hogar de Cristo.

**1985**

Recibimos el Premio a la Innovación Publicitaria por la campaña en televisión que fue una iniciativa inédita para la industria.

**1997**

Inauguramos el Cinerario de Parque del Recuerdo, un lugar único que invita a la paz y al recogimiento.

**2008**

Nos convertimos en el primer parque cementerio del mundo en recibir el galardón Superbrands. Ese mismo año iniciamos los programas de responsabilidad social Contigo en el Recuerdo y Dignifica (este último en conjunto con la Funeraria del Hogar de Cristo).



- 2009**  
Realizamos la primera versión del Día del Recuerdo, en la que reunimos a toda la familia en torno al legado de quienes ya partieron.
- 2010**  
Inauguramos una nueva etapa de Parque del Recuerdo Américo Vespucio y participamos por primera vez en el ranking Great Place to Work (GPTW).
- 2011**  
Nos convertimos en el primer parque cementerio en medir su huella de carbono. También creamos la Corredora de Seguros para entregar un servicio más integral a nuestros clientes.

- 2012**  
Realizamos el primer Concierto en el Parque, congregando a miles de familias en torno a la naturaleza y la música.
- 2013**  
Recibimos el premio Effie de Oro en la categoría Brand Experience, por la campaña del Día del Padre.
- 2014**  
Con el firme propósito de ser una mejor empresa para nuestros colaboradores, clientes y la comunidad recibimos la certificación como Empresa B.

- 2016**  
Obtuvimos la posición número 12 entre las mejores empresas para trabajar en Chile en el GPTW. También nos recertificamos como Empresa B y obtuvimos el Sello ProPyme.
- 2017**  
Después de un profundo trabajo, formulamos nuestro propósito: Ser un lugar de encuentro espiritual para las familias y la comunidad. También lanzamos nuestra Estrategia de Sostenibilidad 2017-2020.
- 2018**  
Fuimos recertificados como Empresa B y alcanzamos el lugar n°11 del ranking GPTW de las mejores empresas para trabajar en Chile. Además, fusionamos nuestro proceso de planificación estratégica con la Estrategia de Sostenibilidad de Parque del Recuerdo, dando origen a importantes proyectos emblemáticos.

# 1.3

## Grandes hitos del 2019

### 5 to Lugar en Great Place to Work 2019

Obtuvimos el 5to lugar entre 50 empresas destacadas como los mejores lugares para trabajar en Chile, dentro de las empresas con más de 1.000 trabajadores.



### Obtención de la certificación Huella Chile

A partir de la medición de huella de carbono en los parques, obtuvimos la certificación “Huella Chile” del Ministerio de Medio Ambiente, que reconoce a las empresas que calculan y gestionan sus emisiones de carbono.



### Censo de árboles



Durante el año 2019 llevamos a cabo un censo y caracterización de los árboles – independiente de su etapa de crecimiento – de los tres parques de la organización. Los resultados mostraron un aumento de un 10% en el número de árboles respecto al período anterior.



Como forma de contribuir a la conservación de la biodiversidad, en Parque Américo Vespucio implementamos módulos de investigación apícola para preservar y fomentar la polinización natural.



**Primer lugar en el Premio Green Leaf 2019** En el Green Day 2019, se reconoció al programa “Cero Residuos” con el primer lugar del premio Green Leaf, destacando las 361 toneladas de residuos que en 2018 no se enviaron a rellenos sanitarios.

# Proyecto Muralismo El Barrero

Como una forma de embellecer el entorno de nuestros vecinos de Huechuraba, se desarrolló la iniciativa “Muralismo en mi barrio” que durante tres semanas reunió a vecinos y estudiantes del sector “El Barrero”, quienes diseñaron, dibujaron y pintaron 500 m2 con imágenes de la historia del barrio y la comuna.



# Parque Lab

En el primer laboratorio de innovación que hicimos en Parque del Recuerdo participaron 27 colaboradores de distintas áreas de la compañía, quienes tienen la misión de buscar soluciones innovadoras para mejorar la gestión de la sostenibilidad.



## Octavo estudio sobre la muerte, el duelo y sus significados

Desarrollamos un nuevo estudio sobre la aproximación que tienen los chilenos sobre la muerte y el duelo. Los resultados – representativos a nivel nacional – nos ayudaron a comprender las prioridades de las familias a la hora de enfrentar este doloroso proceso.



## Lanzamiento de e-commerce

Como un gran proyecto emblemático de nuestra nueva subgerencia de E-commerce y Transformación Digital, lanzamos una plataforma de comercio electrónico, que permite a los clientes contratar y gestionar servicios desde la página web.



## Premio Sustenta

En Parque del Recuerdo fuimos reconocidos con el Premio Sustenta, al obtener el 1° lugar en la categoría Árbol. Este premio destaca a las organizaciones comprometidas con la generación de un impacto positivo en la sociedad, a través de la implementación de políticas ambientales innovadoras y planes de negocio sustentables.



## 1.4

Somos la suma de  
nuestras acciones

**3** Parques  
cementerios

**171** Hectáreas  
totales  
de parques

**1.602**  
Colaboradores

**721**  
Hombres

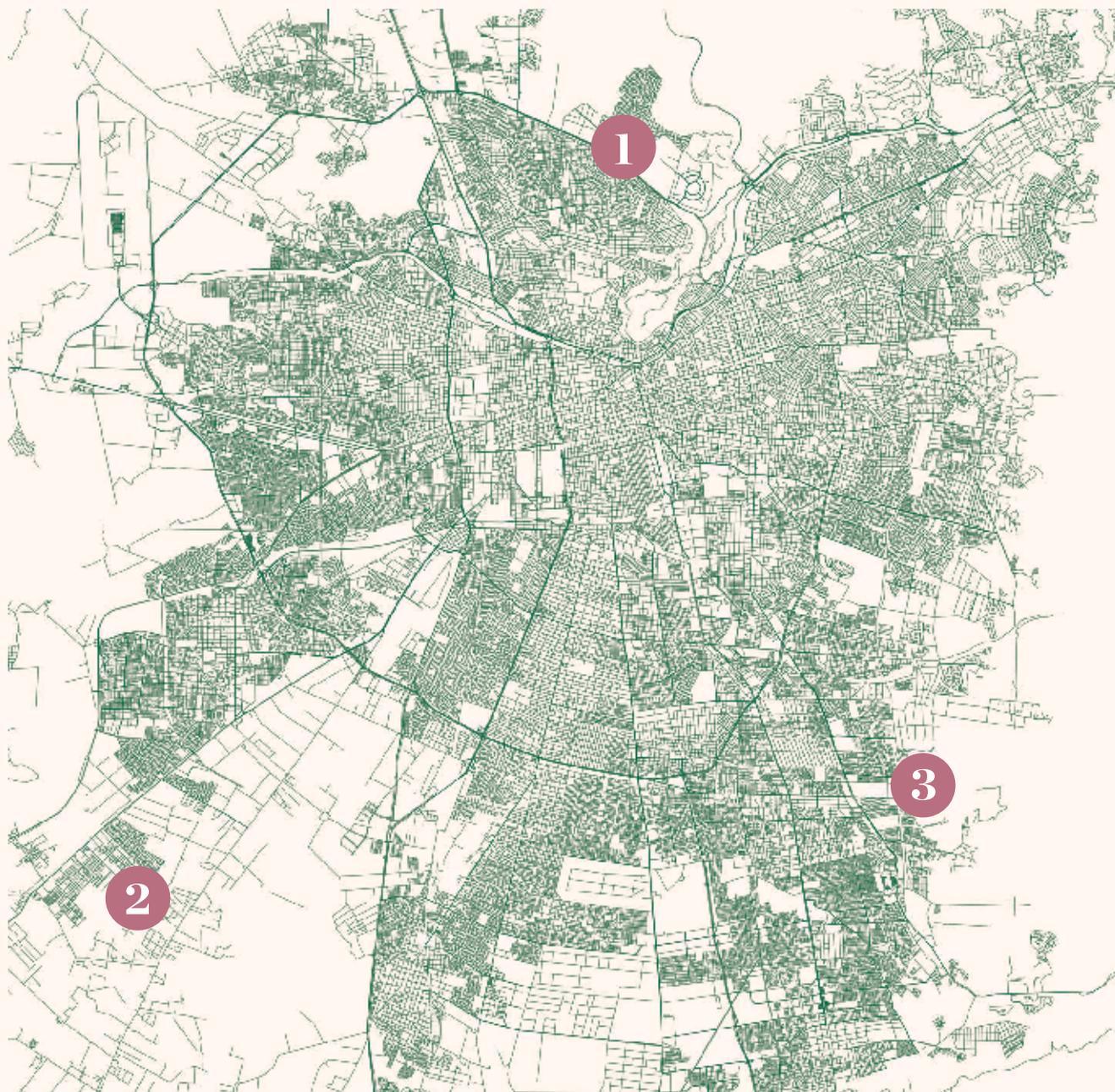
**881**  
Mujeres

**11.039**  
Árboles

**3**  
Lagunas

**+30**  
Especies de aves

**849.000 m<sup>2</sup>**  
Áreas verdes



### **1 Parque Américo Vespucio**

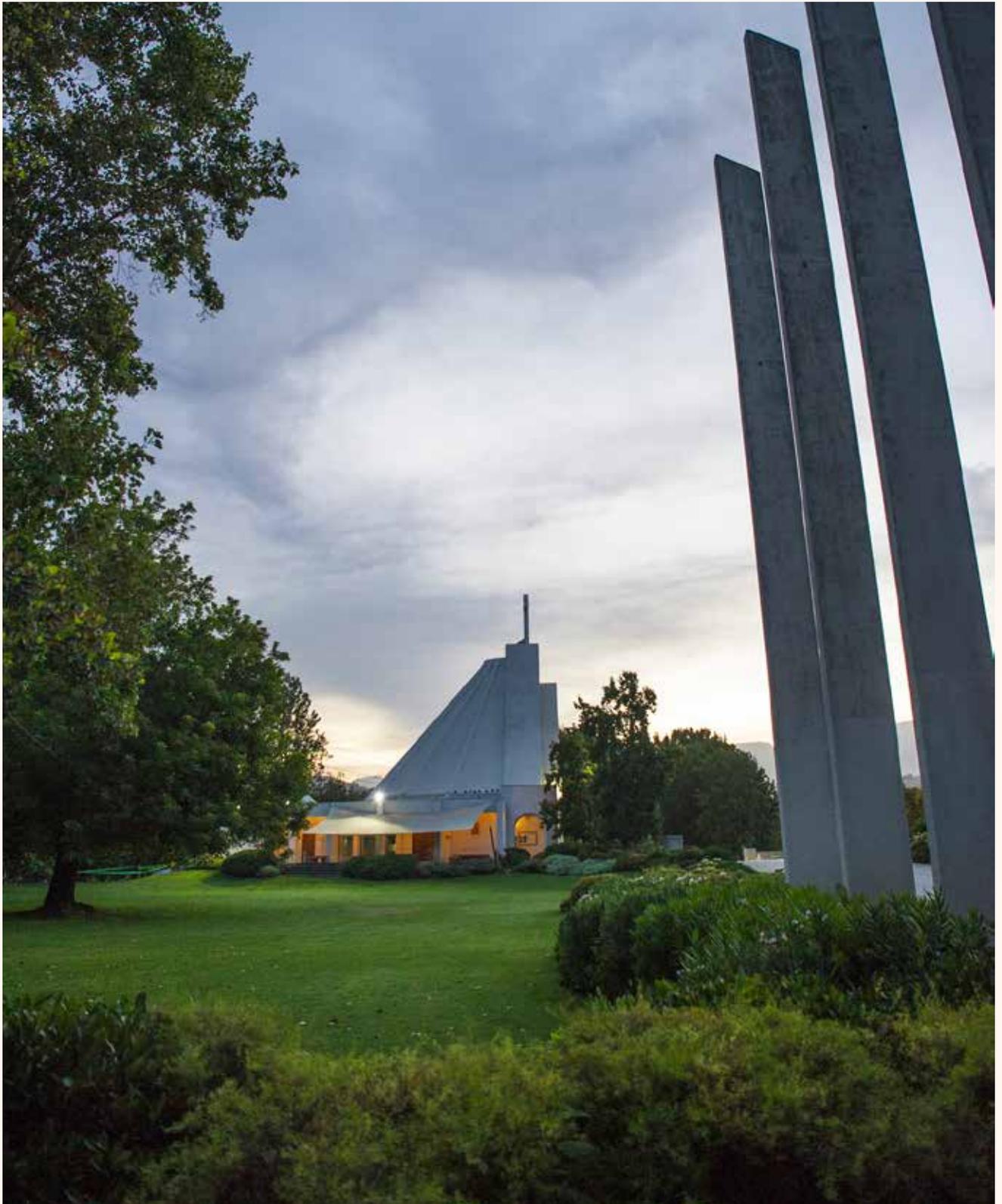
- 84 Hectáreas
- 7 Velatorios
- 1 Templo
- 1 Sala de descanso
- 1 Cinerario

### **2 Parque Padre Hurtado**

- 20 Hectáreas
- 1 Velatorio
- 1 Sala de descanso

### **3 Parque Cordillera**

- 67 Hectáreas
- 2 Velatorios
- 1 Templo
- 2 Salas de descanso



# Participación colectiva

Sumamos valor a partir de la retroalimentación constante con organizaciones nacionales e internacionales que comparten nuestro propósito.

---





### **Cámara Chilena de la Construcción (CChC)**

Nuestro vínculo con la CChC nos permite contar con una serie de beneficios y programas sociales orientados al bienestar de nuestros colaboradores en diversas áreas, además de participar en una red de información y comunicación permanente en materia de seguridad social, salud, cultura, entre otros.



### **ICARE**

Las competencias del instituto, que se mantiene a la vanguardia en temas de contingencia laboral, nos ayudan a entregar mejores herramientas a nuestros colaboradores.



### **Iniciativa de Paridad de Género Chile (IPG Chile)**

Nuestro compromiso con esta iniciativa nos ha permitido establecer una hoja de ruta en la línea de la paridad de género, la diversidad y la inclusión. Participamos en actividades, charlas, foros, conversatorios y así conocemos la realidad de otras empresas en esta materia, e impulsamos buenas prácticas al interior de Parque del Recuerdo en este ámbito.



### **Sistema B**

Apostamos por elevar el impacto social de nuestras operaciones al nivel de la importancia económica de nuestro negocio. Desde el año 2015 estamos certificados como una empresa B (Benefit corporation) y somos miembros de Sistema B.



### **Club IESE Family Responsible Employer**

Nuestra membresía en este club que reúne a más de 20 organizaciones de diversos rubros que buscan impulsar, compartir y promover buenas prácticas en materia de la conciliación familia y trabajo, nos ayuda a estar conectados permanentemente con estos temas e ir incorporando en nuestra planificación iniciativas, programas y beneficios para nuestros colaboradores. Además, nos ha permitido medirnos en esta asignatura a través del diagnóstico que se realiza cada 3 años, desde el IESE de España, para visualizar nuestros avances como empresa.



### **Asociación Gremial Latinoamericana de Cementerios y Servicios Funerarios (ALPAR)**

Con la intención de fomentar el aprendizaje y espíritu de colaboración, Parque del Recuerdo pertenece a la Asociación Gremial Latinoamericana de Cementerios y Servicios Funerarios (ALPAR).



### **International Cemetery Cremation & Funeral Association (ICCF)**

Asociación de comercio internacional que representa a todos los segmentos de la profesión de cementerios, servicios funerarios y cremaciones, cuyo objetivo es mejorar la apariencia y operaciones de los mismos.



### **FIAT/IFTA The World Organization of Funeral Operatives**

Organización sin fines de lucro que ofrece defensa, educación, información, productos, programas y servicios para ayudar a los Miembros a mejorar la calidad del servicio para las familias en duelo en todos los países.

# 1.5

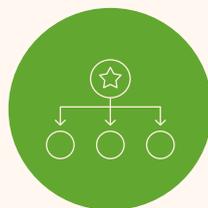
## Somos nuestra estrategia

Hace 2 años que contamos con una estrategia que guía cada una de nuestras acciones, poniendo el foco en la sostenibilidad y en el cumplimiento de nuestro propósito sobre la base de cuatro pilares fundamentales:



### Nuestras personas

Queremos ser un lugar de encuentro para todos nuestros colaboradores, promoviendo siempre una cultura interna transparente, donde haya espacio para mirarnos a los ojos, proyectarnos a largo plazo y sentirnos orgullosos de la diversidad y del trabajo en equipo de la compañía.



### Gobernanza

Buscamos asegurar una gestión ética robusta en todo nuestro actuar, a través de una vinculación transparente y confiable.

Desde 2018 contamos con la Planificación Estratégica Sostenible (PES 2018), que consiste en las metas integradas del Plan Estratégico de la organización con la Estrategia de Sostenibilidad, lo que permite avanzar con nuestro negocio disminuyendo nuestros impactos y mejorando las relaciones entre quienes trabajamos en Parque del Recuerdo.



### **Nuestro entorno**

Somos pulmones verdes para la Región Metropolitana, porque estamos comprometidos con el medio ambiente, además de cultivar relaciones transparentes y confiables con nuestras comunidades.



### **Experiencia**

Somos guardianes de los recuerdos y de las historias de miles de familias que se encuentran día a día en nuestros parques.

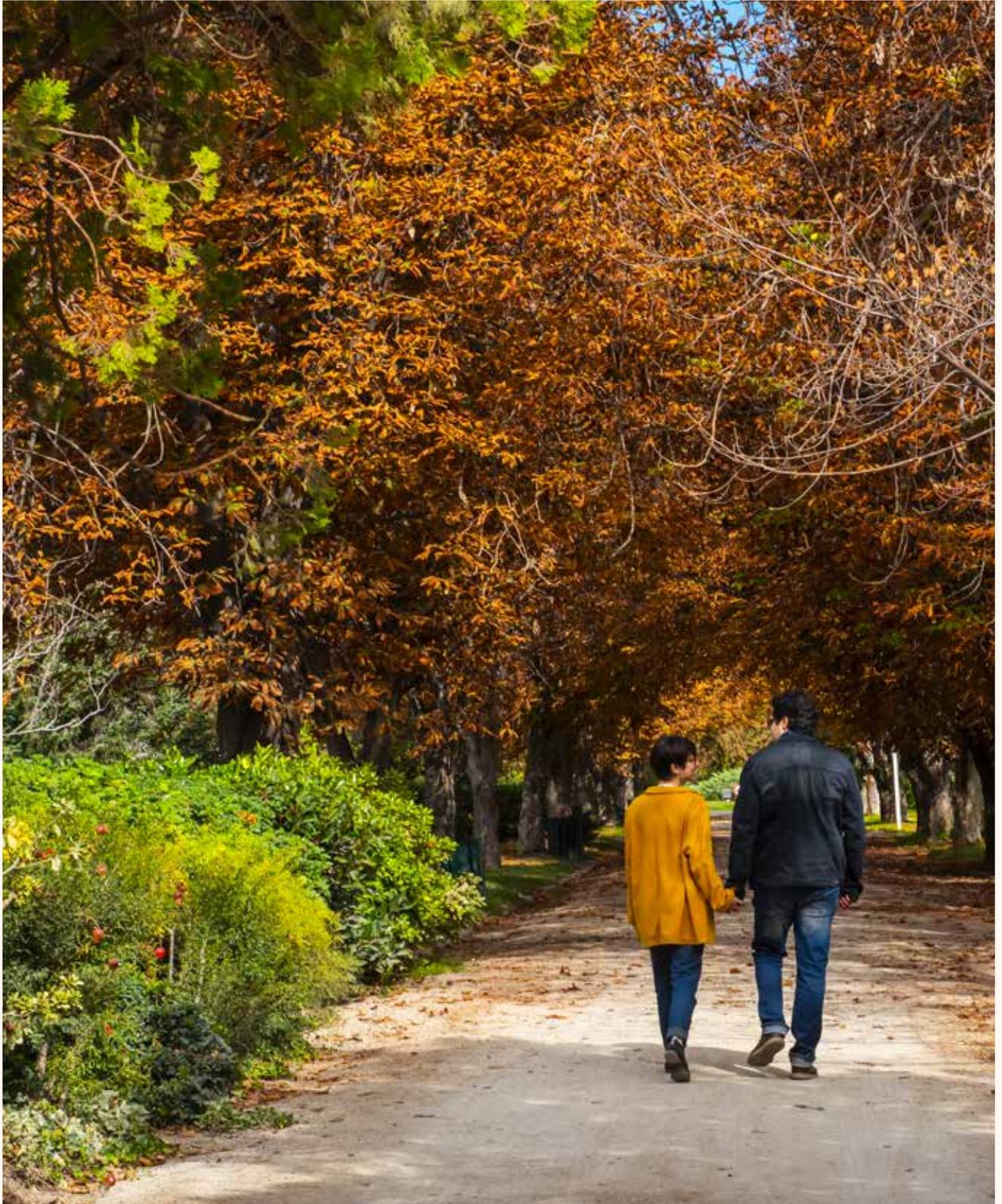
Nuestra gestión apunta a satisfacer las necesidades y expectativas de los principales grupos de interés:

- Colaboradores
- Clientes
- Accionistas
- Comunidades
- Autoridades locales.

# Gobernanza

A close-up photograph of several green leaves, likely from a plant like a fuchsia, covered in small water droplets. The leaves are vibrant green and have a prominent vein structure. The background is dark, making the green leaves stand out. The word 'Gobernanza' is written in a white, serif font in the upper left corner.





La base de nuestra sostenibilidad descansa en principios compartidos por todos, y es resguardada mediante sistemas sólidos de denuncia y énfasis en la difusión y capacitación.

### Hitos y cifras de la gobernanza en 2019

- Recibimos el reconocimiento del premio Sustenta, al obtener el 1º lugar en la categoría Árbol. Este premio destaca a las organizaciones comprometidas con la generación de un impacto positivo en la sociedad, a través de la implementación de políticas ambientales innovadoras y planes de negocio sustentables.
- 75% de los colaboradores recibieron capacitaciones en gestión ética y en prácticas anticorrupción.
- Mantuvimos la vigencia de nuestra certificación del Modelo de Prevención de Delitos en miras a la recertificación en el año 2020.

## 2.1

# Planificación estratégica sostenible

La manera en que hacemos las cosas sí nos importa

En la convicción que la única forma de alcanzar el éxito es a través de la sostenibilidad, en 2018 nuestro Gobierno Corporativo, decidió darle un lugar aún más central, fusionando la Estrategia de Sostenibilidad con la Planificación Estratégica de la Compañía. Esto le dio una renovada potencia e integralidad a nuestra gestión y ha permitido incorporar la sostenibilidad en la toma diaria de decisiones.

### Principales avances de la Planificación Estratégica Sostenible 2019



#### Certificación HuellaChile

Se nos otorgó por haber alcanzado el nivel de cuantificación de nuestros gases de efecto invernadero directos, indirectos y otros indirectos a nivel organizacional como el Sello de Eficiencia Energética.



Lanzamiento Tour Virtual Parque del Recuerdo.

Desarrollo del laboratorio de innovación

**Parque Lab**



Publicación de Política de Diversidad e Inclusión.

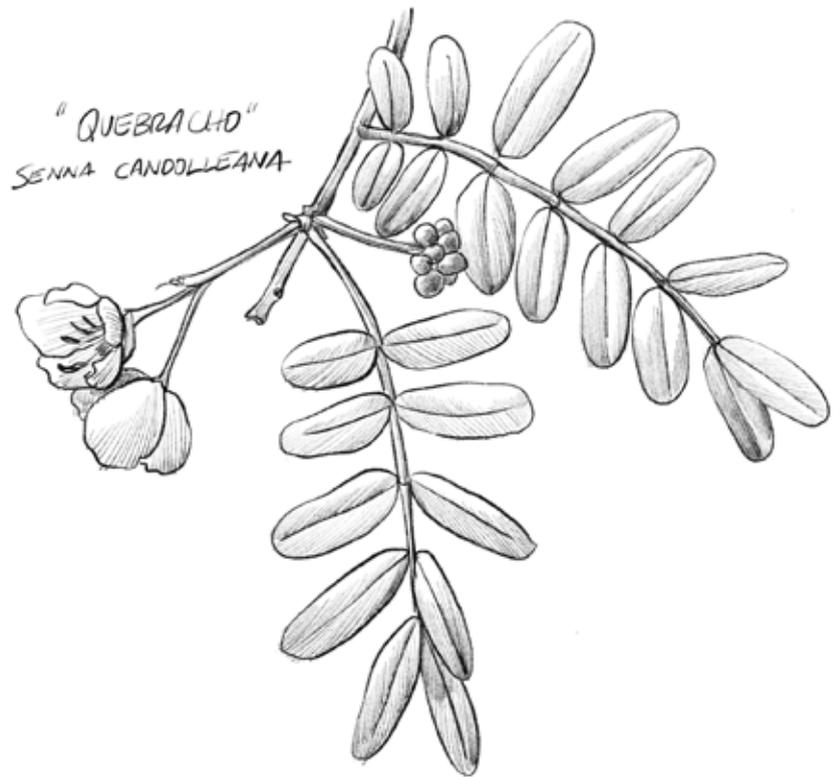


Elaboración de Mural El Barrero en pared exterior de Parque Américo Vespucio.

#### Premio Green Leaf:

como reconocimiento a nuestras buenas prácticas en la gestión de residuos.





Lanzamiento  
**Contigo en el**

**Recuerdo:** Facebook  
e Instagram.



Trabajamos en mejorar la experiencia de nuestros clientes, lo que ayudó a reducir los reclamos ingresados en un **12%**.

Gestión de Cobranza Digital (SMS Landing, *mailing*, IVR).

Instalación de Tótem de Atención a Clientes en todas las oficinas.

Consolidamos en todos los parques el proceso de generación de hummus, lo que contribuyó de manera significativa a reducir la eliminación de residuos acumulados al año en un **-23%**.



Implementamos 3 mesas de **vinculación con la comunidad:** Huechuraba, Cordillera y Padre Hurtado.

Creamos y gestionamos los viajes de los clientes.

Recertificación sello Pro Pyme. 

Desarrollamos nuevos productos para el descanso de cenizas: Jardín de Flores, Jardín Cinerario y Columbario circular.



Mejoramos en el puntaje Great Place to Work, alcanzando el 5to lugar en la categoría de grandes empresas en 2019.



Creamos ceremonias personalizadas para nuestros clientes con diáconos.



Capacitamos y difundimos con mayor fuerza nuestro Sistema de Gestión Ética a colaboradores y proveedores estratégicos.



Incorporamos un nuevo sistema de remuneraciones TALANA.

## 2.2

# Gobierno Corporativo de Parque del Recuerdo



**1** El controlador del grupo es la empresa Inversiones Huingán S.A., cuyos socios inversionistas son Inversiones Michay S.A. e Inversiones Las Fuentes S.A., con una participación del 50% cada una.

Cada 3 años, los accionistas eligen a nuestros directores en la Junta Ordinaria de Accionistas, en base a evaluaciones de aptitudes, conocimientos y experiencia profesional para garantizar su óptimo desempeño.

**2** El directorio de Parque del Recuerdo, es el máximo órgano de gobierno de nuestra Compañía.

Solo uno de los directores, (Juan Pablo Donetch) ocupa un cargo ejecutivo.

Sesionan una vez al mes (excepto en febrero).

El directorio, que se ocupa de la gobernanza de la Compañía y de velar por los intereses de los inversionistas, define y supervisa la planificación estratégica, el plan de Inversiones y el desempeño de la gestión.

**3** El rol de este órgano es analizar y estudiar iniciativas estratégicas que posteriormente se presentan al directorio para la toma de decisiones en los asuntos económicos, ambientales y sociales. El Comité ejecutivo está compuesto por tres directores y por los principales gerentes de la empresa.

Las funciones del Comité Ejecutivo son complementadas por el Comité de Gerentes, Comité de Sostenibilidad y Comité de Ética, que tienen la misión de contribuir a las decisiones en temas específicos.

# Equipo Gerencial

Los principales ejecutivos de Parque del Recuerdo al 31 de diciembre de 2019 son:



**Sergio Cortés Valdés**  
Gerente General  
Profesión: Ingeniero Civil industrial  
Se desempeña en el cargo desde el 18 de junio de 2015



**Nicolás Muñoz Wachtendorff**  
Gerente de Administración y Finanzas  
Profesión: Ingeniero Comercial  
Se desempeña en el cargo desde el 15 de julio de 2013



**Felipe Valdivieso Iarraín**  
Gerente Administradora Los Parques  
Profesión: Ingeniero Comercial  
Se desempeña en el cargo desde el 1º de enero de 2010



**Susana Kehsler García**  
Gerente de Personas  
Profesión: Asistente Social  
Se desempeña en el cargo desde el 25 de julio de 2016



**María Paulina Jaramillo Vergara**  
Gerente de Asuntos Corporativos  
Profesión: Ingeniero Comercial  
Se desempeña en el cargo desde el 15 de mayo de 2017



**Cristián Gutiérrez Castiglione**  
Gerente Comercial  
Profesión: Ingeniero Comercial  
Se desempeña en el cargo desde el 1º de junio de 2017



**Jaime Martínez Larraín**  
Fiscal  
Profesión: Abogado  
Se desempeña en el cargo desde el 26 de enero de 2015



**Diego Prat Errazuriz**  
Gerente de Cinerario  
Profesión: Ingeniero Comercial  
Se desempeña en el cargo desde el 1º de julio de 2017

## 2.3

# Gestión ética

Nuestro Sistema de Gestión Ética está orientado a identificar, prevenir y abordar eventuales casos reñidos con la ética, la moral y la normativa vigente que pudieran alterar la integridad, seguridad y la reputación de Parque del Recuerdo. Esto nos permite resguardar la confianza que han depositado en nosotros los colaboradores, clientes, visitantes, proveedores, autoridades y la comunidad en general.

Para ello, trabajamos con:



**Modelo de  
Prevención  
de Delitos**



**Manual  
de Libre  
Competencia**



**Reglamento  
interno de orden,  
higiene y seguridad**



**Código  
de Ética**

En 2019, nuestros directores y gerentes pusieron mayor énfasis en el correcto funcionamiento, alcance y buenas prácticas incluidas en nuestro Sistema de Gestión Ética, además de la formación en temas de ética empresarial, el Modelo de Prevención de Delitos y Libre Competencia. Del total de colaboradores, un 75% fue capacitado en gestión ética y en prácticas anticorrupción.

Además, Parque del Recuerdo cuenta con el cargo de Encargado de Prevención de Delitos, el cual reporta directamente al directorio sobre las denuncias que se llevan a cabo al interior de la empresa.

### **Cadena de suministro**

Para asegurar la probidad de las acciones de nuestra cadena de suministro, todas las negociaciones y suscripciones de contratos con empresas proveedoras y prestadoras de servicio incluyen estrictas cláusulas referentes a las políticas de anticorrupción de la compañía.

### **Certificación del Modelo de Prevención de Delitos**

Nuestro Modelo se encuentra certificado para todas nuestras empresas desde el año 2018 por BH Compliance y durante el 2019 aprobamos exitosamente las pruebas de seguimiento necesarias para la recertificación que tendrá lugar en el 2020, manteniéndose actualmente vigente la certificación otorgada.



### Canal de denuncias

En línea con el Modelo de Prevención de Delitos, contamos con canales formales a través de los cuales se denuncian, identifican, investigan y sancionan actividades o actitudes que atentan o pueden representar un riesgo para la ética de Parque del Recuerdo. En 2019, el tiempo promedio de investigación y respuesta a tales denuncias fue de 15 días.

	2018	2019
Denuncias internas recibidas	29	31
Sanciones aplicadas	10	11
Tipo de sanción		
Despidos	7	2
Amonestaciones	3	9

## Sello ProPyme

El cuidado de los proveedores es una de las prioridades de nuestra empresa, lo que ha sido reconocido desde el año 2016 por el Sello ProPyme del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, ya que hemos desarrollado un trabajo constante con las pequeñas y medianas empresas que nos abastecen, y que conforman cerca del 30% del total de organizaciones con las que trabaja Parque del Recuerdo.

El Sello ProPyme – de renovación anual – reconoce a las empresas que pagan a sus proveedores pequeños y medianos en un plazo menor a 30 días corridos a partir de que son recibidas las facturas.

## 2.4

# Somos “Empresa B” certificada



Estamos comprometidos con el movimiento Sistema B y somos parte de las empresas que centran su modelo de negocio más allá de los factores económicos, integrando criterios sociales y ambientales a la gestión empresarial.

Actualmente, Parque del Recuerdo está certificada como “Empresa B”, siendo una de las 130 empresas B en Chile y formando parte de un grupo de 477 compañías “B” en Latinoamérica.

Creemos que, para el desarrollo sostenible, debemos redefinir la manera en la que hacemos los negocios y esta certificación, junto con reconocer el trabajo que ya hemos realizado, compromete a Parque del Recuerdo con la responsabilidad de organizaciones con prácticas laborales justas y medidas socialmente responsables, que permitan solucionar problemas sociales y ambientales.



“QUILTEHUE”  
VANELLUS  
CHIUCENSIS

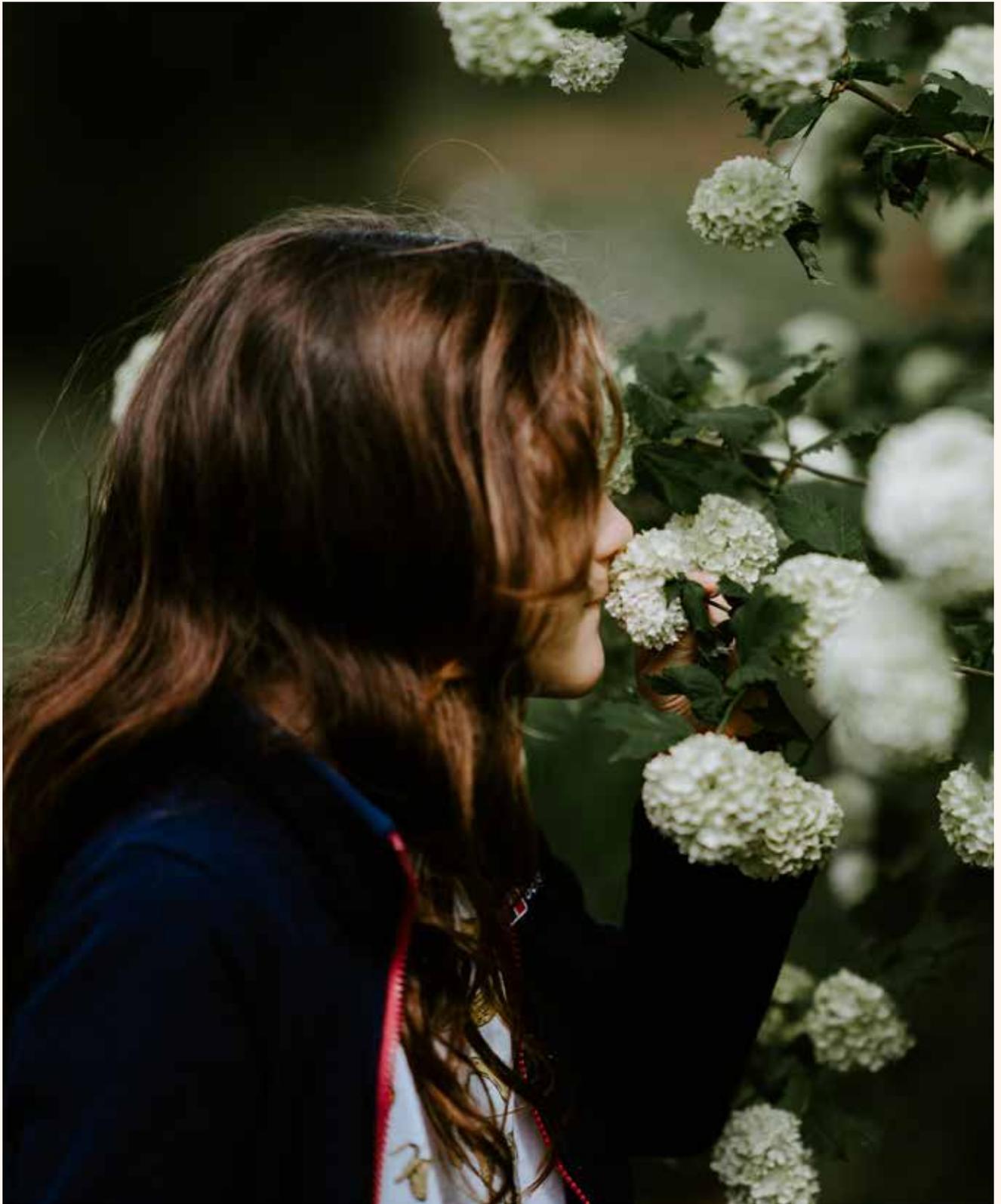




# Nuestras personas







Promovemos una cultura interna donde nos miremos a los ojos, donde nos encontremos, donde nos proyectemos a largo plazo, donde la diversidad y el trabajo en equipo sean nuestro orgullo.

## Hitos y cifras de la gestión de personas en 2019

**5<sup>o</sup>** lugar en el ranking **Great Place To Work**, en la categoría **Empresas con más de 1.000 colaboradores.**

Lanzamiento de la **Política de Diversidad e Inclusión.**

**+ 2.700**  
horas de trabajo donadas  
a la comunidad.

**259**  
ideas recibidas  
para **Parque Lab.**

**600**  
colaboradores participaron  
en la **Semana Saludable.**

Exitosa negociación  
colectiva con trabajadores de la  
**Administradora Los Parques S.A.**

Incorporación de **TALANA**, nuevo software  
para la gestión de remuneraciones, que  
digitaliza y hace más eficientes los procesos.

**1.602**  
colaboradores.

**45%**  
hombres.

**55%**  
mujeres.

**1,4%** de colaboradores  
presentan algún tipo  
de discapacidad.

**10,2** horas promedio  
de capacitación  
por persona.

**33** colaboradores  
fueron  
ascendidos.

**16,4%**  
de colaboradores  
son extranjeros.

# Composición del equipo

Todos juntos le daremos vida a nuestro propósito

Contamos con 1.602 colaboradores que se distribuyen en distintas áreas: comercial, administrativa y operacional.

## Mantenición y operación de los parques

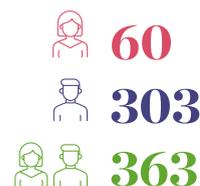
**Parque Américo Vespucio**



**Parque Cordillera**



**Parque Padre Hurtado**



## Distribución en oficinas

Hernando de Aguirre y Luis Thayer Ojeda, Providencia	193
Oficina Alameda, Estación Central	236
Vespucio 1200, Peñalolén	312
Santa Clara, Huechuraba	498
<b>Total</b>	<b>1.239</b>

Contamos con solo 50 colaboradores contratistas que desempeñan labores de seguridad, cuyo servicio es externalizado a una empresa experta en el rubro.

## Dotación según jornada laboral

	2018	2019
Jornada parcial	3%	2%
Jornada completa	97%	98%

## Dotación según tipo de contrato

	2018	2019
Contrato a plazo fijo	15%	16%
Contrato indefinido	85%	84%

# 3.1

## Colaboración y gestión del talento

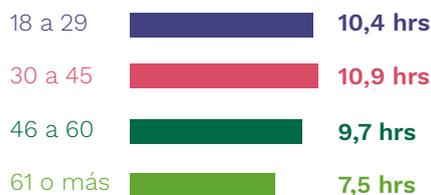
En Parque del Recuerdo trabajamos para que nuestros colaboradores cuenten con las mejores herramientas que nos permitan brindar un servicio de excelencia a los clientes. Por ello, les entregamos capacitación continua que consideramos es un elemento esencial para mejorar día a día.

Durante 2019 se realizaron 77.522 horas de formación, con una media de 10,2 horas por cada colaborador.

### Horas promedio de formación según sexo



### Horas promedio de formación según rango etario



### Horas promedio de formación según línea laboral

Administrativos	5,8 hr.	Jefaturas	9,4 hr.
Analistas	11 hr.	Supervisores	2,7 hr.
Gerentes	4,2 hr.	Vendedores	11,9 hr.
Subgerentes	2,9 hr.	Trabajadores en terreno	6,9 hr.

### 3.1.1

## Capacitación de cara a los clientes

En Parque del Recuerdo desarrollamos equipos comerciales de alto desempeño, que fundamentan su talento en habilidades técnicas propias de los procesos de venta y competencias específicas orientadas a mejorar sus capacidades y productividad. En esta línea, realizamos las siguientes acciones:

- Planes de inducción para los nuevos cargos de la línea comercial, brindándoles las herramientas necesarias para adaptarse a la cultura de la empresa y lograr un correcto desempeño.
- Capacitaciones a los supervisores y jefes de venta, para que puedan entregar un mejor apoyo a sus equipos y motivarlos en el cumplimiento de metas a través de un liderazgo proactivo.
- Desarrollo de habilidades direccionales (reclutamiento y selección, productividad, gestión de equipos y manejo de prospectos.

También gestionamos planes de formación para los colaboradores con el objetivo de proveer una estructura formal para su desarrollo. Durante 2019, el área comercial y la Administradora participaron en las siguientes acciones de capacitación:

#### • Programa de formación de líderes

Es un programa dirigido a monitores, supervisores y jefes de ventas que consta de tres módulos: productividad, reclutamiento y selección y gestión de equipos.

#### • Plan de inducción para cargos comerciales

Orientado a los cargos de selección y desarrollo, asesor gerencia, supervisores y monitores. Este plan cumple el objetivo de implementar programas de desarrollo o estrategias de sucesión para dichos puestos.

#### • Programa de liderazgo para supervisores y capataces

Dirigido a todos los supervisores y capataces de la Administradora. Se imparte en tres módulos que incluyen temas relativos a liderazgo, gestión del tiempo y trabajo en equipo. En 2019, se realizó este programa en siete meses, con clases cada dos semanas.

---

*“La cultura de Parque del Recuerdo es conectar – de una manera cercana – con las emociones del otro, acogiendo sus procesos y cuidando sus emociones”.*

*(Susana Kehsler, Gerente de Personas)*

---

### Nivelación de estudios

Ejecutado junto a empresas E-Syste, ofrece tres metodologías de enseñanza que son: (1) clases presenciales en cada parque cementerio, (2) utilización de una Tablet como dispositivo o soporte de aprendizaje y (3) la interacción 24/7 vía WhatsApp con los profesores.

En esta nivelación participaron 13 colaboradores de la Administradora y la totalidad de ellos aprobó su examen ante el Ministerio de Educación. De ellos, 6 obtuvieron certificado de enseñanza básica completa y 7 obtuvieron sus licencias de 4° medio para fines laborales.

### Cursos transversales y programa de acompañamiento

El Curso de Duelo y Crisis es dictado por el psicólogo Marcelo Jamasmie y forma parte de la inducción a los nuevos colaboradores de nuestra organización. En 2019, 150 colaboradores participaron en el curso, sumando 1.200 horas de capacitación en el área.

### Certificación de operadores de cinerario

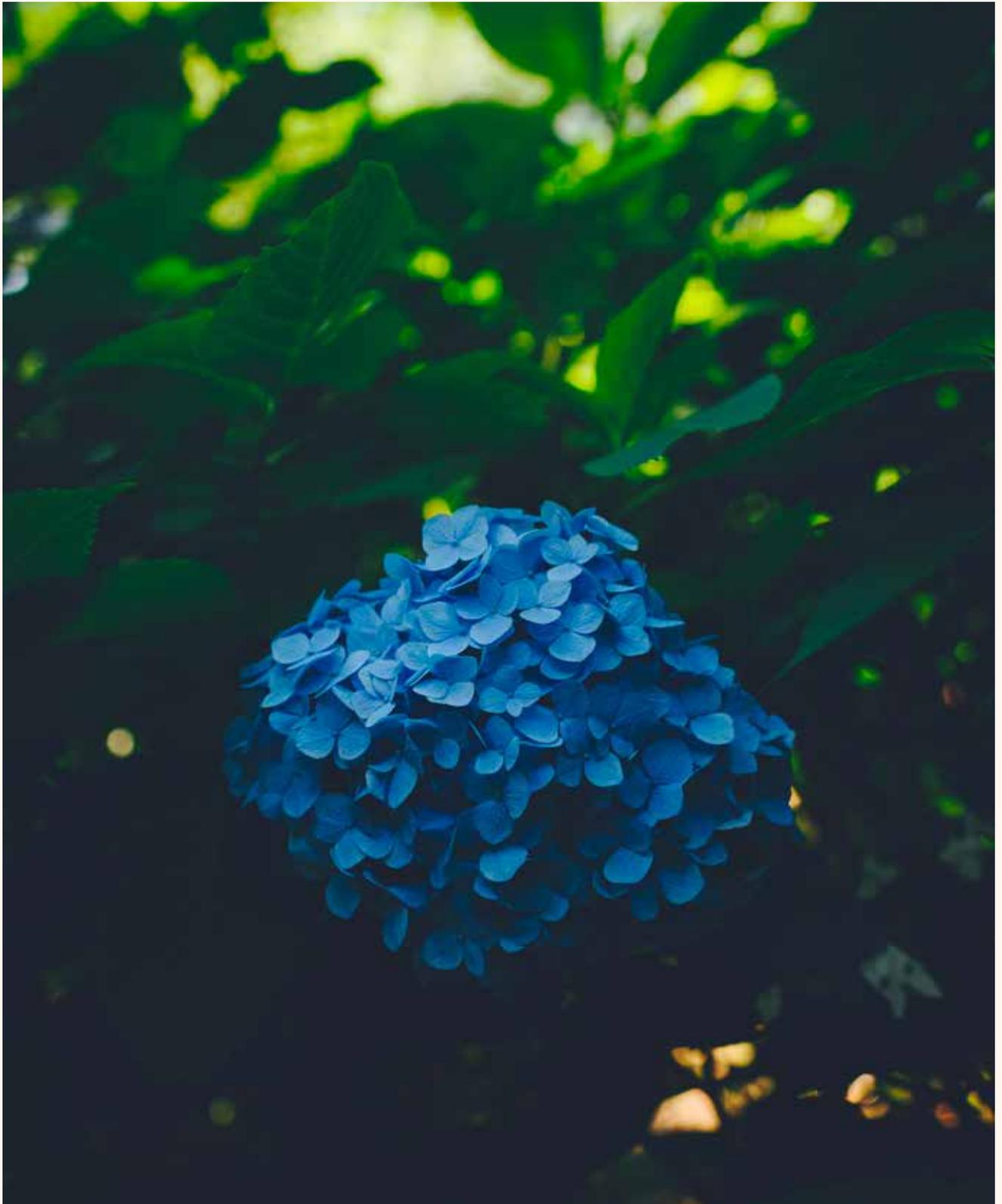
Curso realizado por The Matthews, escuela de cremación reconocida a nivel internacional, que contempló 56 horas de capacitación y culminó en el mes de junio con la certificación de 7 integrantes del equipo de Cinerario.

### Horas promedio de formación según área temática

Específico		35
Experiencia clientes		4
Gestión		16
Habilidades blandas		5,2
Inducción		38
Nivelación de estudios		160
Ofimática		50
Prevención de riesgos		1
Técnico terreno		16
Transversal organizacional		2
TI		32
Ventas		4,3

### Capacitaciones a contratistas

Durante 2019, capacitamos a 18 proveedores (6 mujeres y 12 hombres) en temas relacionados con evaluación de desempeño, sostenibilidad, políticas de gestión de proveedores y comportamiento ético.



## 3.1.2

# Evaluación de desempeño y reconocimientos

La evaluación periódica del desempeño y el reconocimiento del trabajo realizado son fundamentales para que podamos mantener un clima laboral de motivación y respeto permanente.

De manera semestral, evaluamos el desempeño de los empleados que trabajan en el área de administración. La evaluación consta de tres etapas que son autoevaluación, evaluación descendente de competencias y evaluación de cumplimiento de metas.

Durante 2019, medimos el desempeño de todos los cargos de administración, además del 20% de los colaboradores de operación en terreno.

Además, anualmente se desarrollan dos tipos de reconocimiento:

### Reconocimiento a la calidad de servicio

Como una forma de poner en el centro de la atención a nuestros clientes y visitantes, cada 4 meses reconocemos a los colaboradores de Atención a Clientes (ATC) y de terreno que se destaquen por entregar una experiencia de calidad, en base a las felicitaciones que proporcionan los clientes y visitantes en cada área.

### Reconocimiento al desempeño y valores de Parque del Recuerdo

Esta distinción se otorga una vez al año a un grupo de colaboradores del área administrativa que muestren un desempeño profesional sobresaliente, y representen fielmente los valores de la compañía. Al mismo tiempo, se reconoce a los colaboradores de la Administradora Los Parques que destacan por su desempeño, en las siguientes categorías:



**En 2019, tuvimos 14 colaboradores galardonados en las dos categorías, los que fueron premiados con un viaje para dos personas.**

---

## Movilidad Interna

Incentivamos la movilidad laboral interna entre nuestros colaboradores. En 2019 tuvimos 330 vacantes, de las cuales 33 fueron ocupadas internamente por 13 mujeres y 20 varones, lo que representa el 10% de las contrataciones.

---

### Rango etario      Nº de colaboradores ascendidos

18 a 29		8
30 a 45		19
46 a 60		6
61 o más	---	0



## Parque Lab

Nuestro laboratorio de innovación Parque Lab nace en 2019 con el propósito de integrar la innovación a la gestión de la sostenibilidad. Con esta motivación, realizamos un diagnóstico que arrojó seis temas que decidimos abordar con la mayor creatividad para poder enriquecer los resultados.

Actualmente, contamos con 27 colaboradores que buscan crear soluciones innovadoras en torno a los proyectos para mejorar nuestra gestión del agua, de los residuos, en la relación con los proveedores, en la experiencia de los visitantes y en la integración. Además, agregamos un sexto proyecto que es uno de nuestros sueños: + Parques para Santiago.

### Proyectos de PARQUELaB

---

#### ● Encuentro 2020

Insertar la experiencia de los clientes/visitantes dentro del ADN de Parque del Recuerdo.

#### ● Encadena 2020

Fortalecer un relacionamiento responsable y transparente con nuestros proveedores.

#### ● Cero Residuos

Crear ideas para disminuir los residuos que generan nuestros visitantes en nuestros parques cementerios.

#### ● + Parques para Santiago

Aportar a la calidad de vida de los santiaguinos integrando nuestros parques cementerios a la ciudad.

#### ● Proyecto Gota

Anticiparnos en forma responsable al impacto que surge del cambio climático.

#### ● Integra 2020

Avanzar en una cultura de inclusión y diversidad dentro de Parque del Recuerdo.

---



## **Nuestro clima laboral**

Nuestra área de Cultura y Clima Organizacional apoya constantemente la gestión de medición del clima laboral a través de dos procesos internos y uno externo (GPTW). Asimismo, realizamos una serie de actividades que van en línea con el propósito de la compañía, como es el plan de reconocimiento anual, que considera: desempeño, camaradería, valores corporativos y espíritu B.

Además, en todas las áreas llevamos a cabo diversas acciones que promueven la camaradería, tales como la celebración de cumpleaños y días especiales (madre, padre, trabajador, mujer).

En este ámbito destaca nuestra práctica de comunicaciones a las diversas áreas, a través de distintos medios para que los mensajes lleguen de manera íntegra a cada colaborador.

## Voluntariado Corporativo

En Parque del Recuerdo incentivamos la donación de horas de trabajo a la comunidad, cuyo objetivo es integrar a nuestros colaboradores a iniciativas sociales que están en línea con el propósito de la empresa. Durante 2019, el Programa de Voluntariado Corporativo permitió la entrega gratuita de un total de 3.848 horas de labores.

En estas actividades participaron 481 colaboradores de todas las áreas de la empresa (57% son mujeres y 43% hombres), lo que marcó un incremento del 2% respecto al año anterior. Además, destaca la participación de 67 trabajadores extranjeros que representan el 14% de los voluntarios.



### Organizaciones apoyadas



### Cifras sobre voluntariado corporativo

	2017	2018	2019	Variación 2018-2019
Participantes	362	472	481	2%
Horas donadas	2.896	3.776	3.848	2%

## 3.2

# Condiciones y relaciones laborales

### 3.2.1

## Relaciones laborales

Durante 2019, el 17% de nuestros colaboradores participó en alguno de los cuatro sindicatos y un 16% estuvo cubierto por acuerdos de negociación colectiva.

*“El valor de un equipo está en la confianza, la comunicación y en cómo genera trabajo colaborativo día a día”.*

*(Susana Kehsler, Gerente de Personas)*

Entre los meses de mayo y julio se llevó a cabo el proceso de negociación colectiva con los sindicatos, el que concluyó de forma exitosa con los criterios y plazos señalados por la nueva ley sindical. El proceso se realizó en un ambiente de mucho respeto y confianza entre los colaboradores y la empresa, logrando acuerdos en favor del bienestar de todos los colaboradores.

### Colaboradores sindicalizados en 2019



Actualmente

**266**

colaboradores se encuentran sindicalizados

representa un

**17%**

del total de la dotación.

Consideramos que la comunicación es fundamental para mantener relaciones laborales transparentes y constructivas. Es por ello que representantes de la Gerencia de Personas y Gerencia de las áreas con representación sindical, se reúnen periódicamente con los dirigentes de los sindicatos. En estas instancias se comparte información sobre el funcionamiento general de parques y oficinas, de las principales actividades que se desarrollan en materia de gestión de personas, se recogen inquietudes y se establecen acuerdos de trabajo colaborativo en favor del bienestar de los colaboradores.

## Nos encargamos que los mensajes lleguen a todos los colaboradores

Contamos con un boletín bimensual impreso que entrega diversa información sobre la empresa. Además, tenemos la revista interna “La Columna” que es publicada tres veces al año divulgando noticias e información corporativa, entre las que se destacan las actividades de reconocimiento, información y celebración de los colaboradores.

También nuestros colaboradores se pueden informar mediante los diarios murales y pantallas ubicadas en todas nuestras instalaciones. Asimismo, utilizamos como canales informativos el envío de *mailing*, la intranet corporativa y la aplicación móvil Mi Parque, donde se pueden encontrar los últimos eventos de la empresa.



## 3.2.2

### Diversidad y equidad de género

En octubre de 2019 publicamos la Política de Diversidad e Inclusión, que difundimos a todos los colaboradores, con el objetivo de entregar una hoja de ruta que nos permita ser un lugar de encuentro para todos, incluyendo a adultos mayores, migrantes y personas en situación de discapacidad.

Estamos orgullosos de contar con un equipo integrado en un 55% por mujeres.

#### Ratio del salario promedio de mujeres por sobre hombres

	2018	2019
Cajeros	0%	14%
Administrativos PAC	1%	1%
Atención a clientes	0%	0%

Nos alegra que progresivamente más mujeres se han sumado a nuestros cargos ejecutivos, lo que nos permite tomar grandes decisiones con una mirada más diversa que añade valor a nuestro propósito.

#### Diversidad de cargos ejecutivos

	2018			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Gerentes	6	2	8	6	2	8
Subgerentes	15	0	15	13	2	15

### Conciliación familia y trabajo

Como parte de nuestra participación en el índice IESE Family Responsible Employer Index (IFREI), analizamos el nivel de ejecución de prácticas orientadas a entregar flexibilidad laboral y un mayor equilibrio *trabajo-familia-vida personal*.

### Distintas generaciones y nacionalidades con un mismo propósito

En 2019, la mayor cantidad de nuestros colaboradores estaba entre los 30 y los 50 años de edad. Ellos aportan su sabiduría y experiencia, compatibilizando su motivación profesional con sus responsabilidades familiares, lo que contribuye a dar sentido a las políticas y beneficios de la empresa.

	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años
2017	16,9%	56,4%	26,7%
2018	13,5%	55,5%	31%
2019	11,5%	57,2%	31,3%

### Nacionalidad de los colaboradores

	2017	2018	2019
Chilenos	90,7%	85,8%	83,6%
Extranjeros	9,3%	14,2%	16,4%*

\*Incluye extranjeros residentes y nacionalizados

Asimismo, contamos con el aporte de 19 colaboradores (1,4% del equipo total) que presentan algún tipo de discapacidad. En cuanto a su distribución, siete de ellos se desempeñan como administrativos, tres como asesores comerciales y nueve realizan operaciones en terreno.

### 3.2.3

## Salud y seguridad laboral

Parque del Recuerdo gestiona la salud y seguridad desde dos grandes áreas: la prevención de enfermedades y la formación para el autocuidado.

### Prevención y cuidado

Nuestro programa corporativo Mi Parque me Cuida, contempla actividades como vacuna contra la influenza y la Semana Saludable en todas las oficinas con actividades como charlas y evaluaciones nutricionales, masoterapia, gimnasia de pausa, entre otras.

A su vez, realizamos operativos oftalmológicos en cada una de las oficinas y operativos dentales y oftalmológicos para los equipos en terreno, así como también exámenes y evaluaciones preventivas de salud, mamografías, entre otras. Como promoción de la actividad física, realizamos campeonatos deportivos como fútbol y olimpiadas.

Adicionalmente, contamos con un seguro complementario de salud con financiamiento compartido que ayuda a que los colaboradores puedan acceder oportunamente a los diferentes servicios médicos, bonificando el costo de las prestaciones. Tenemos una serie de convenios con instituciones de salud tales como la Fundación Arturo López Pérez, clínicas dentales, centros de terapia psicológica y otros.

Nuestros colaboradores disponen de préstamos de emergencia, especialmente pensados para temas de salud como hospitalizaciones y tratamientos de alto costo.

En 2019 implementamos un nuevo procedimiento en prevención de riesgos para empresas contratistas y subcontratistas que es supervisado por el área de Prevención de Riesgos, encargado de controlar las actividades de los colaboradores externos.

### Formación en seguridad laboral

A través del área de Prevención de Riesgos desarrollamos capacitaciones en dos instancias. La primera de ellas está orientada a evitar la ocurrencia de accidentes y disminuir sus consecuencias y, la segunda, busca prevenir enfermedades profesionales.



### Respecto a la primera, en 2019 se realizaron los siguientes cursos:

- Charlas de uso y manejo de extintores.
- Prevención de riesgos en procesos de inhumación, exhumación y cineración.
- Orientación en prevención de riesgos.
- Taller de mapas de riesgos.
- Prevención de accidentes de trayecto y vía pública.
- Uso de elementos de protección.
- Curso de innovación en seguridad y salud en el trabajo.
- Monitores de emergencia.
- Riesgos eléctricos.
- Manejo de sustancias peligrosas.
- Uso de desfibrilador automático portátil.
- Formación de integrantes para Comités Paritarios.

### En cuanto a la segunda, las capacitaciones se concentraron en:

- Manejo manual de carga.
- Ergonomía en el trabajo.
- Curso de trastorno musculoesquelético de extremidades superiores.
- Prevención de hipoacusia.
- Prevención en la exposición a los rayos ultravioleta.

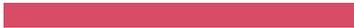
### Estadísticas de accidentabilidad

Asumimos el compromiso y la responsabilidad de lograr que cada colaborador vuelva seguro a su hogar después del trabajo. En esta línea, durante 2019, disminuimos en 33% el número de accidentes, continuando con la tendencia a la baja que presentamos desde el 2016.

#### Nº de accidentes con días perdidos

2016		97
2017		74
2018		70
2019		47

#### Nº de días perdidos por accidentes

2017		1.244
2018		1.630
2019		909

---

# Nuestro entorno







Somos pulmones verdes para la Región Metropolitana, cada uno de nuestros parques invita a la unión de la naturaleza y el espíritu. Nos comprometemos con una gestión eficiente y responsable de los recursos naturales, cultivando vínculos transparentes con nuestras comunidades.

# Hitos y cifras de la gestión de nuestro entorno en 2019

Obtención de certificación “**Huella Chile**” del Ministerio del Medio Ambiente, por nuestro cálculo y gestión de las emisiones de carbono.

**Duplicamos** la capacidad de contenedores de humus en Parque Padre Hurtado.

Desde 2017, hemos aumentado el número de árboles en nuestros parques un

**23%**

Nuestro programa “Cero Residuos” obtuvo el 1º lugar en premio Green Leaf 2019.



Lanzamiento de proyecto de apicultura urbana en Parque Américo Vespucio.

**37%**

de reducción de nuestras emisiones de carbono, con respecto al 2018.

**849.000m<sup>2</sup>**  
de áreas verdes.

**11.039**  
árboles.

**10.000**  
abejas.

**59**   
reuniones con comunidades.

**500 m<sup>2</sup>** de mural artístico pintado en **La Pincoya** para recuperación de espacio público.

# 4.1

## Contribución ambiental

Trabajamos todos los días para ser un mejor lugar para el mundo

Con el propósito de ofrecer a los clientes y visitantes de Parque del Recuerdo un lugar de encuentro espiritual en un ambiente natural, hemos dotado nuestros terrenos con miles de árboles y prados ricos en biodiversidad y captura de carbono, legado ecológico que ayuda a contener el cambio climático, a mejorar la calidad de vida y a embellecer el entorno de las comunidades cercanas.

Contamos con un total de 124 hectáreas habilitadas, mantenidas y protegidas en tres comunas de la Región Metropolitana: Huechuraba, Puente Alto y Peñaflo. De acuerdo al parámetro mínimo de áreas verdes fijado por el Consejo Nacional de Desarrollo Urbano, que es de 10m<sup>2</sup> por habitante, Huechuraba es la única que supera el estándar con 10,78m<sup>2</sup> por persona. De allí se desprende el significativo aporte que realiza nuestro Parque Cordillera a Puente Alto y Parque Padre Hurtado a Peñaflo, cuyas áreas verdes comunales por habitante son de 4,41 m<sup>2</sup> y 4,76 m<sup>2</sup> por persona respectivamente.

### 1 Parque Américo Vespucio

84 Ha. de superficie  
73 Ha. habilitadas  
502.000 m<sup>2</sup> de áreas verdes

### 2 Parque Cordillera

67 Ha. de superficie  
31 Ha. habilitadas  
207.000 m<sup>2</sup> de áreas verdes

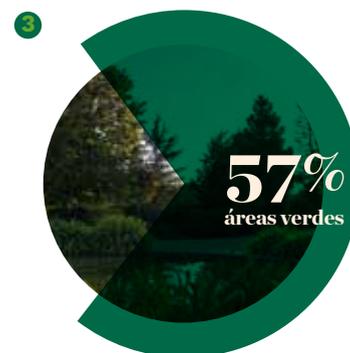
### 3 Parque Padre Hurtado

35 Ha. de superficie  
20 Ha. habilitadas  
140.000 m<sup>2</sup> de áreas verdes

El manejo del agua, la gestión de residuos, la eficiencia energética y emisiones, así como el cuidado de la biodiversidad son los cuatro pilares que fundamentan nuestra gestión ambiental, la cual está orientada a la precaución de eventuales impactos de nuestras operaciones.

Con estos lineamientos definimos una instancia formal, denominada “Reunión de Proyectos” que, con una frecuencia quincenal nos permite monitorear los proyectos de construcción, ampliación y/o modificaciones que se desarrollan en nuestra organización.

Por otra parte, integramos el Comité Ambiental Comunal de Huechuraba (CAC), que se reúne quincenalmente con el objetivo de incrementar la participación local en temas de gestión ambiental bajo criterios de responsabilidad, prevención y seguimiento de las acciones. Otros actores que concurren son la I. Municipalidad de Huechuraba, la Escuela Santa Victoria, Mall Plaza Norte, Centro de Educación Ambiental Bosque Santiago, PMS y el Comité de Administración de Ciudad Empresarial.



## 4.1.1

### Biodiversidad

En dos años, aumentamos en 23% nuestro número de árboles.



**11%**

árboles son de especies nativas endémicas.

**(1.210)**

**89%**

árboles son especies introducidas.

**(9.829)**

**162**

especies diferentes de árboles.

**15**

especies de árboles nativos.

**+ 30**

especies de aves habitan en los parques.

**3**

lagunas.

**10**

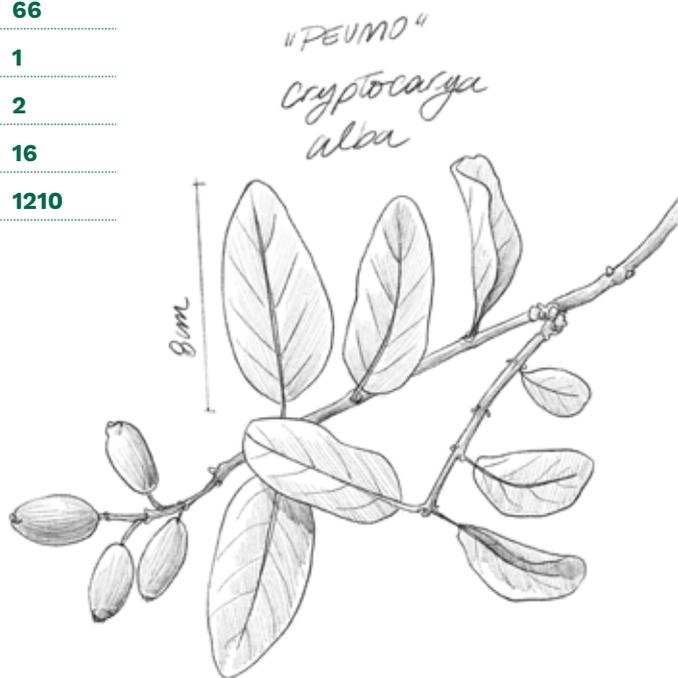
fuentes de agua.

Nos preocupamos que nuestro propósito también se consagre en nuestro entorno. Nuestros parques cementerios se ubican en zonas en que no se afectan áreas protegidas. Además, las actividades y servicios no impactan la biodiversidad de los lugares en los que estamos insertos.

Por otra parte, en la mantención de las áreas verdes utilizamos fertilizantes certificados que no afectan la salud humana ni la biodiversidad de lugar.

### Especies de árboles nativos presentes en Parque del Recuerdo

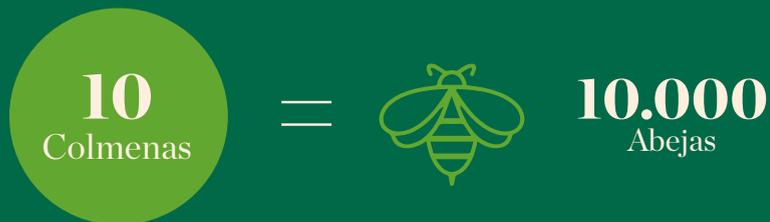
Nombre común	A. Vespucio	Cordillera	P. Hurtado	Total
Espino	3	13	0	<b>16</b>
Araucaria araucana	2	0	0	<b>2</b>
Maqui	4	0	0	<b>4</b>
Belloto del norte	1	2	0	<b>3</b>
Patagua	23	47	230	<b>300</b>
Peumo	144	92	9	<b>245</b>
Escalonia	0	2	0	<b>2</b>
Palma chilena	6	0	8	<b>14</b>
Litre	3	0	1	<b>4</b>
Quillay	256	246	24	<b>526</b>
Molle	3	1	5	<b>9</b>
Pimiento	27	23	16	<b>66</b>
Huingán	0	1	0	<b>1</b>
Molle	0	0	2	<b>2</b>
Pelu	16	0	0	<b>16</b>
<b>Total</b>	<b>488</b>	<b>427</b>	<b>295</b>	<b>1210</b>



## 4.1.2

### Proyecto Apicultura urbana

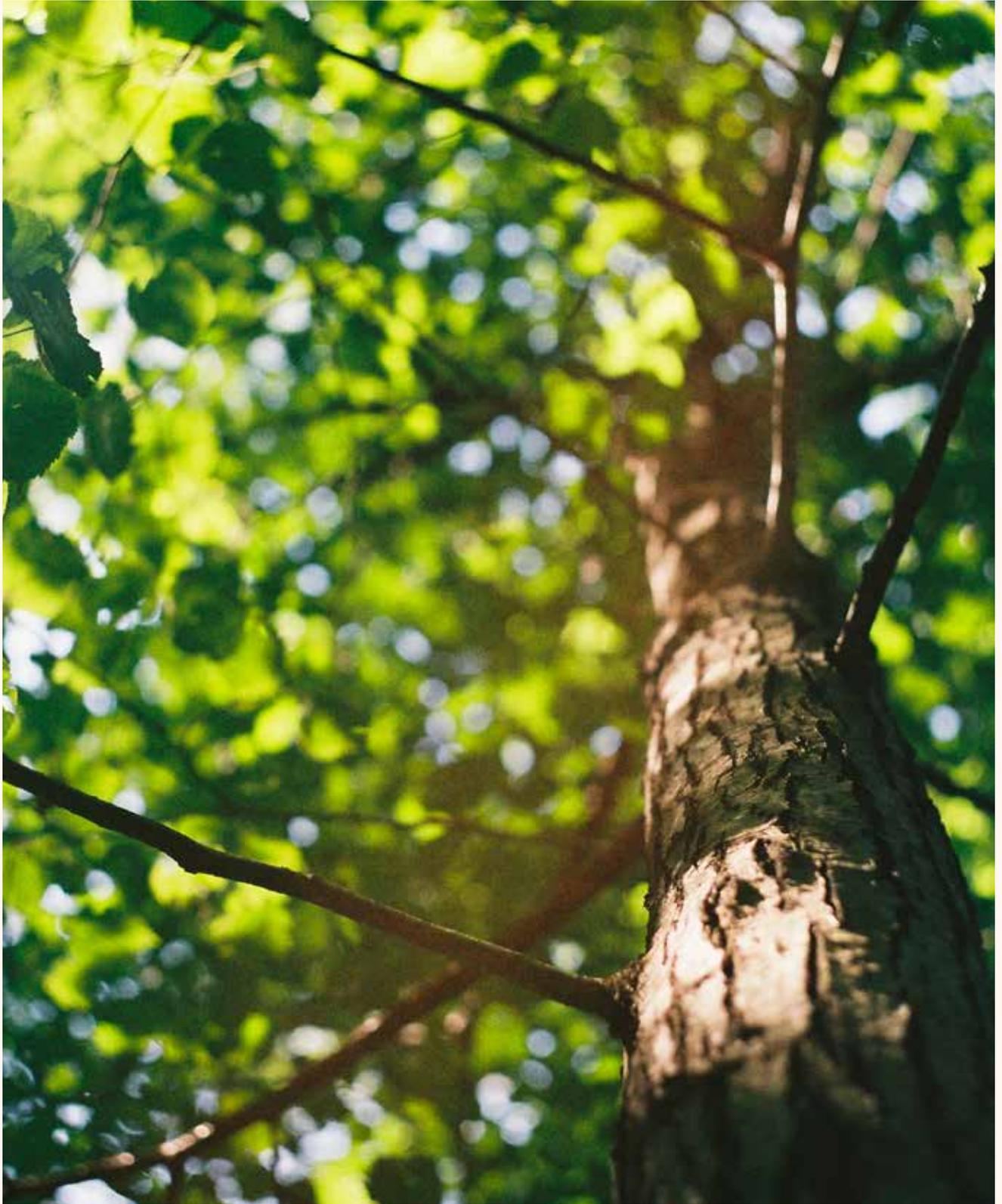
Durante 2019, como un aporte a la gestión de la biodiversidad, comenzó el Proyecto de Apicultura urbana en Parque del Recuerdo Américo Vespucio, con el que buscamos fomentar la polinización natural a través de la instalación de módulos de investigación y educación apícola, en un proyecto pionero en Chile y Latinoamérica.



El proyecto permite generar un espacio para la educación de niños y adultos.

En el marco del décimo aniversario del Día del Recuerdo, en alianza con la ONG Cultiva, reforestamos el cerro Renca con más de 3.000 árboles que llevaban mensajes escritos por más de 18 mil personas en papel compostable.





## 4.2

# Manejo del agua

Para nosotros es prioritario hacer un uso responsable del agua, considerando la mantención de áreas verdes y el contexto hidrológico de la Región Metropolitana.

Los volúmenes de agua extraídos y consumidos son monitoreados a través de dispositivos instalados en las salas de bombas que miden periódicamente el recurso utilizado. Estos datos son traspasados a un sistema de gestión, donde es supervisado por las gerencias corporativas y los administradores de cada operación.

### Extracción y consumo de agua

El agua que usamos para el riego de los parques proviene del río Maipo y de napas subterráneas de la cuenca de Santiago. Los derechos de aprovechamiento están debidamente inscritos en el Registro de Propiedad de Aguas del Conservador de Bienes Raíces.

Es así como Parque Américo Vespucio recibe agua desde el canal El Carmen por medio de acuíferos y de pozos, mientras que Parque Cordillera se abastece a través del Canal de La Florida. Ambos parques cuentan con lagunas, las cuales además de tener una función ornamental dentro del paisaje, cumplen la importante labor de acumular aguas lluvias. En el caso de Parque Padre Hurtado, el abastecimiento de agua para riego es gracias a pozos profundos.



## 4.2.1

# Medidas para disminuir el consumo de agua en los parques cementerios

Se implementó el riego nocturno y se está capacitando a los colaboradores en técnicas de eficiencia de la gestión hídrica, de acuerdo con el clima y al suelo.

Paralelamente, se ha ido migrando de gramíneas de invierno a especies de pastos de climas cálidos, como es el caso de la chépica y se han incorporado plantas xerófitas, características de la zona centro de Chile que requieren menos recursos hídricos. Lo anterior, sin perder la belleza de los parques cementerios y manteniendo su paisajismo.

### Extracción de agua por parque

(Volumen en M<sup>3</sup>)

	Américo Vespucio	Parque Cordillera	Total
Agua superficial	450.720	294.383	<b>745.103</b>
Agua subterránea	175.280	0	<b>175.280</b>
Agua producida	0	0	<b>0</b>
Agua de terceros	0	0	<b>0</b>
Total aguas	<b>626.000</b>	<b>294.383</b>	<b>920.383</b>

Para mejorar nuestra gestión ambiental de cara al 2020, nos hemos propuesto la meta de reducir el consumo de agua en un 20% respecto a 2019.



# 4.3

## Adaptación al cambio climático

El cambio climático es el principal desafío ambiental que debe enfrentar la humanidad y sus organizaciones. En Parque del Recuerdo estamos conscientes de la urgencia de contribuir en dicho ámbito y, en esta línea, el cálculo de la huella de carbono es un instrumento fundamental para estimar y gestionar el volumen de las emisiones de nuestras operaciones.

Durante el 2019 calculamos nuestra huella de carbono, con el objetivo de tener un mapa de los puntos más intensivos en emisión de carbono y otros gases de efecto invernadero (GEI), así como de las instalaciones que consumen más energía.

Este año emitimos un total de 2.989 toneladas de Co2, de las cuáles un 37% corresponden a emisiones de alcance 1, un 8% a emisiones de alcance 2, y un 55% a emisiones de alcance 3.

**2019** (En toneladas de Co2 equivalentes)

Ámbito	Elemento	Toneladas CO2
<b>Alcance 1</b>	Combustible diesel	365
	Gas licuado de petróleo	570
	Consumo de fertilizantes y agroquímicos	163
<b>Alcance 2</b>	Consumo de electricidad	241
<b>Alcance 3</b>	Eliminación de residuos	553
	Viajes de negocio	14
	Transporte de colaboradores	117
	Compra sarcófagos	943
	Compra pasto	23
<b>Total</b>		<b>2.989</b>

**Toneladas de Co2 en 2019**



## Reducción de emisiones

Con orgullo queremos dar a conocer que redujimos un 37% nuestras emisiones respecto al 2018. Este objetivo se consiguió gracias al menor uso de fertilizantes, mayores instancias de reciclaje y reducción del consumo eléctrico en nuestras oficinas.

### Huella\* de Carbono por año

\*Cálculo en Toneladas de Co2  
 \*\*Huella en proceso de certificación



## Consumo de energía interno

En 2019, la operación de Parque del Recuerdo sumó 4,3 millones de Kwh. Los Parques – Américo Vesputio, Cordillera y Padre Hurtado – concentran el 89% del consumo eléctrico de la compañía, mientras que las oficinas demandan el 13% de la electricidad.

En la oficina de Santa Clara, Huechuraba, un 56% de la electricidad proviene de paneles fotovoltaicos instalados; mientras que un 44% es obtenida de la Red Eléctrica Nacional. En el resto de las oficinas el 100% de la energía es obtenida de la Red Eléctrica Nacional.

Durante los próximos años, continuaremos incorporando energía renovable en nuestra operación, con el objetivo de reducir el 5% de energía que actualmente proviene de combustibles fósiles.

2019	Fuentes no renovables		Fuentes renovables
	Electricidad (Kwh)	Combustibles fósiles (litros)	Paneles fotovoltaicos (Kwh)
<b>Parques*</b>	2.641.924	135.917	0
<b>Oficinas**</b>	716.462	0	904.600
<b>Total consumo</b>	3.358.386	135.917	904.600

\*Américo Vesputio, Cordillera y Padre Hurtado.

\*\* Luis Thayer Ojeda, Santa Clara, Hernando de Aguirre y Américo Vesputio

## 4.4

# Gestión de residuos

La generación, el tratamiento y la eliminación de residuos son temas críticos que tienen implicancias en el medio ambiente y en la salud de las personas. Por esta razón, trabajamos incansablemente para gestionar de manera eficiente los residuos generados en nuestros parques y oficinas.

En 2018, implementamos el proyecto Cero Residuos en el que trabajamos para disminuir la cantidad de basura generada, evitando que se destine a rellenos sanitarios. Esta iniciativa, que forma parte del primer Laboratorio de Innovación, Parque Lab, nos propone la meta de reducir en un 40% la generación de residuos al año 2020 (con base en 2017).



### Residuos según tipo de disposición en todos los parques

(toneladas por año)

	2018		2019	
	Nº	%	Nº	%
Reciclado	256	24,2%	314	25%
Disposición en relleno sanitario	1.235	75,8%	921	75%
<b>Total residuos</b>	<b>1.491</b>	<b>100%</b>	<b>1.235</b>	<b>100%</b>

En 2019 implementamos el proceso de producción de humus en Parque Cordillera y Parque Américo Vespucio. Asimismo, en Parque Padre Hurtado ampliamos las estaciones de humus llegando a duplicar su capacidad. Actualmente, cada parque cuenta con un contenedor para la distribución de los residuos en plásticos, orgánicos y basura en general con una capacidad de 3.000 litros cada uno.

La generación de humus nos permitió disminuir la cantidad de residuos que generamos en nuestros parques, uno de los objetivos del 2019.

"PATO JERKÓN GRANDE"  
ANAS GEORGICA SPINICAUDA



### Evolución del reciclaje

Reciclaje en oficinas (En toneladas por año)	2016	2017	2018	2019
	1,02	6,5	13,8	15,2



### Composición del reciclaje en oficinas

Los principales materiales reciclados en las oficinas son el papel y cartón, seguidos por plástico.

#### 2019

\*Valores en Kg



## 4.5

# Relacionamiento comunitario

Nuestro modelo de relacionamiento comunitario gestiona los vínculos con las comunidades a través de tres líneas de trabajo.

### 1. Relación con vecinos y comunidades.

- 1.1 Información continua.
- 1.2 Diálogos participativos.

### 2. Información sobre la gestión ambiental.

- 2.1 Información sobre la operación y sus proyectos.
- 2.2 Implementación de medidas correctivas y de mitigación.

### 3. Inversión social estratégica.

- a. Promoción de alianzas para el desarrollo territorial
- b. Proyectos de desarrollo territorial

---

Desarrollamos estas tres líneas de trabajo en distintas etapas. La primera de ellas consiste en la instalación de un canal formal de comunicación con la comunidad. Luego, realizamos diálogos participativos para abordar necesidades y expectativas.

Además, se informa a la comunidad sobre la operación y futuros proyectos, junto con invitarlos a participar de actividades sociales y ambientales. Posteriormente, se establecen mesas de trabajo y alianzas para diseñar y desarrollar proyectos de inversión social, los que implementamos a través del aporte de la empresa y de voluntariados corporativos, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los vecinos.

---

#### Cifras 2019



## 4.5.1

### Parque Américo Vespucio

Durante 2019 realizamos 34 encuentros de planificación con una participación promedio de 25 vecinas y vecinos. Esto permitió la coordinación necesaria para concretar 4 proyectos de inversión.

---

Finalmente, se llevó a cabo un proyecto de muralismo con la comunidad de El Barrero, que comprendió reuniones periódicas para el diseño y posterior ejecución del proyecto.

#### **Proyecto muralismo en mi barrio**

Entre enero y junio, desarrollamos una actividad participativa de recuperación de un espacio público mediante la realización de un mural de 500 m2 que valora la herencia de la comuna de Huechuraba en un entorno de identidad y seguridad ciudadana. Plasmamos la actividad en un documental y fue realizada en el contexto del aniversario 50° de La Pincoya, donde participaron más de 150 personas.

Posteriormente, en agosto y septiembre, implementamos un proyecto de hermosamiento del entorno del mural El Barrero, para mejorar las condiciones estructurales del sector y ayudar a la recuperación de este espacio, mediante la instalación de áreas verdes y bancos de descanso.

Finalmente, en el condominio social El Bosque 1 (adyacente a Parque Américo Vespucio), desarrollamos un proyecto de mejoramiento de viviendas sociales con la finalidad de impactar positivamente en la calidad de vida de sus habitantes. La iniciativa contribuyó a renovar la estética e incorporar especies de plantas en las logías de los departamentos colindantes al parque.

#### **Promoción de visitas y educación ambiental**

En 2019, generamos una alianza con el Departamento de Educación de la Municipalidad de Huechuraba a través del área de Educación Ambiental, para planificar y coordinar visitas pedagógicas de establecimientos municipales a Parque del Recuerdo Américo Vespucio. El objetivo de estas actividades fue incentivar la participación en nuestros programas educativos, así como también participamos del seminario “Huechuraba Sustentable” organizado por el Municipio, donde dimos a conocer nuestras iniciativas en sostenibilidad y los indicadores ambientales de flora, fauna y reciclaje.



"ZORZAL"

TURDUS  
FALCKLANDII

### Silvestre y el ciclo de la vida

En octubre dimos inicio al nuevo programa educativo de Parque del Recuerdo, enfocado a escolares entre 2° y 5° básico. A través del bello arte del cuentacuentos, los estudiantes se conectan con el ciclo de la vida, en metáfora con la flora y fauna del parque cementerio.

Durante 2019 más de 170 personas se emocionaron con la historia de Silvestre y reflexionaron junto a la laguna de Parque Américo Vespucio.

# 34

## Encuentros de Planificación

# 25

## Vecinos en promedio



## 4.5.2

### Parque del Recuerdo Cordillera

Como resultado de nuestros diálogos en este parque tuvimos 11 reuniones de coordinación donde participaron un promedio de 25 vecinos en cada instancia.

En ellas, aunamos los esfuerzos para concretar un proyecto de inversión y algunas medidas orientadas a mejorar las condiciones de seguridad en el entorno. En definitiva, se llevó a cabo un programa de mejoramiento de deslindes, destinado a reemplazar las panderetas actuales por un muro de albañilería que permite un cierre perimetral más resistente, con una altura de 2.4 metros que beneficia a 14 viviendas colindantes al parque cementerio.

Además, expusimos en la 10° Feria de Medio Ambiente organizada por la Dirección de Medio Ambiente realizada en la Plaza de Armas de Puente Alto en el contexto del Día Internacional del Medio Ambiente. Con la asistencia de más de 5 mil vecinos de la comuna, se presentaron los alcances de la Memoria de Sostenibilidad, el propósito que anima nuestro actuar y los principales resultados del proyecto Cero Residuos.



**11**  
Reuniones de  
coordinación

**25**  
Vecinos en  
promedio

### 4.5.3

## Parque del Recuerdo Padre Hurtado

Con los vecinos de Malloco nos reunimos mensualmente e instalamos una plataforma de comunicación permanente que permite canalizar consultas, activar el diálogo entre los actores del lugar y delinear proyectos de valor compartido.

Esto nos permitió realizar 14 reuniones de planificación, donde participaron en promedio 15 vecinos cada vez. Con esto, logramos diseñar y concretar dos proyectos de inversión.

Además, desarrollamos un voluntariado corporativo que permitió mejorar el jardín de la Junta de Vecinos N°13 Manuel Castillo de Peñaflo. 58 voluntarios plantaron más de 300 especies y utilizaron como fertilizante el compost elaborado en Parque Padre Hurtado.

Mejoramos los deslindes en sectores estratégicos de nuestra operación, instalando un cierre perimetral de 2,4 metros de altura lo que benefició a cuatro familias cuyas viviendas colindan con el parque cementerio. Para el año 2020, la mesa de trabajo definió como proyecto de desarrollo territorial, la construcción de un invernadero comunitario en la misma sede.



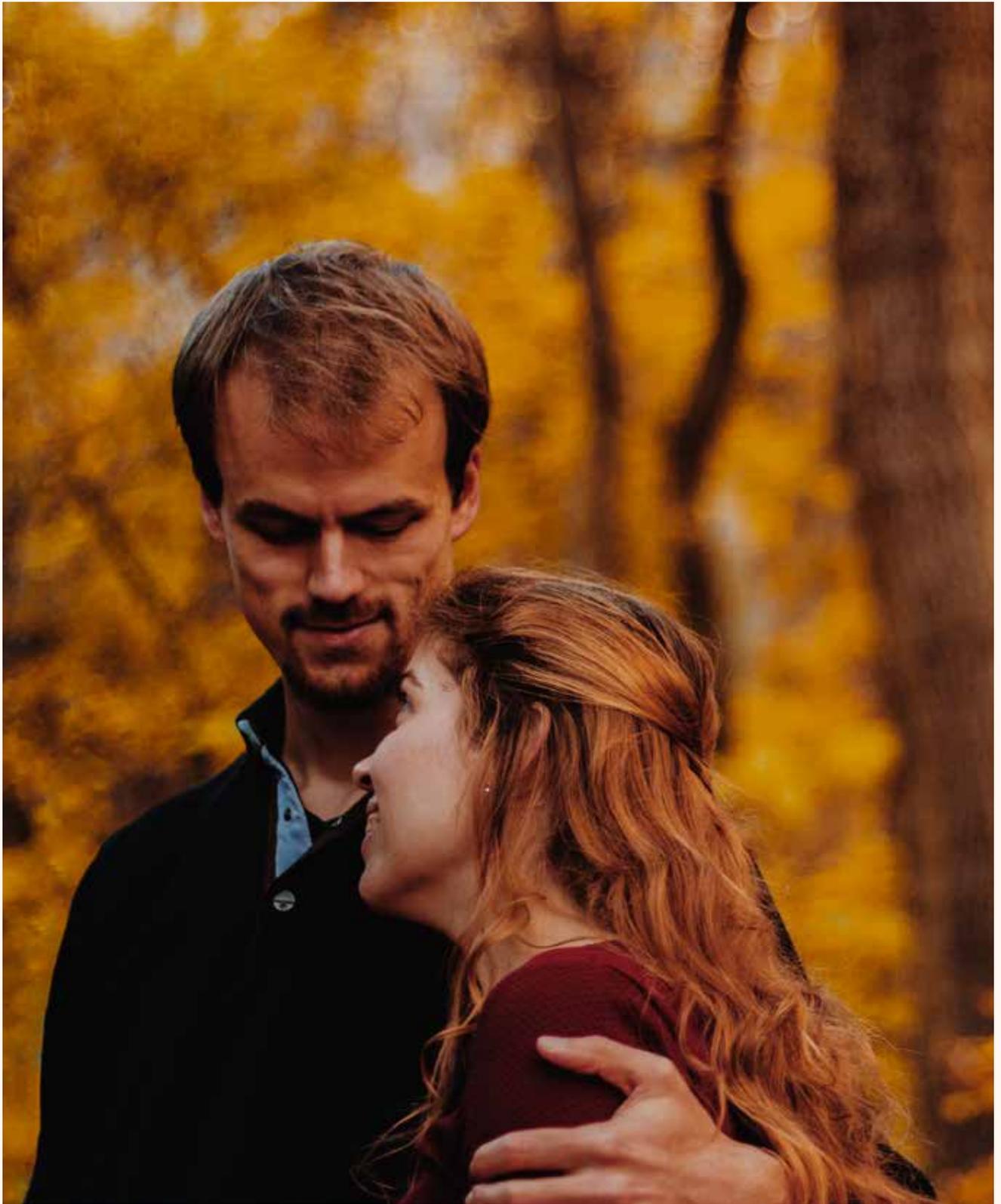
**14**  
Reuniones de  
Planificación

**15**  
Vecinos en  
promedio

# Experiencia de clientes







Somos los guardianes de los recuerdos y las historias de miles de familias que se encuentran día a día en nuestros parques.

# Hitos y cifras de la gestión de la experiencia de clientes en 2019

En 2019 comenzamos a monitorear exhaustivamente la percepción de calidad en clientes y visitantes, con el objetivo de mejorar día a día.

Durante este año se desarrollaron 2 libros de acompañamiento: Abrazos Infinitos y Abrazos Infinitos, Conectando con la Muerte Perinatal.

Implementamos un plan de mejora para disminuir los tiempos de respuesta telefónica.



Para apoyar el duelo, contamos además con material psicopedagógico gratuito en nuestro sitio web, para adultos y niños.

Instalamos tótem de auto-atención en todas nuestras oficinas.

**71% de satisfacción de nuestros clientes.**  
Con los ejecutivos de venta durante el 2º semestre.

En conjunto con la Pontificia Universidad Católica de Chile, realizamos la 8º versión del estudio “**La Muerte, el duelo y sus significados**”.

**31 personas** participaron en charlas presenciales del programa “Contigo en el Recuerdo”.

**2.556.127**  
personas visitaron nuestros parques.

En la página web [www.contigoenelrecuerdo.cl](http://www.contigoenelrecuerdo.cl), acompañamos a las familias en distintas etapas del duelo donde los visitantes pueden encontrar múltiples consejos para salir adelante.

**18.000**  
personas participaron del 10º aniversario del Día del Recuerdo.

**299.792**  
personas asistieron a los eventos en fechas especiales en todos los parques.

**552**  
servicios entregados en el marco del programa Dignifica.

# 5.1

## Calidad de servicio

**Trabajamos cada día para ser un mejor lugar para encontrarnos y recordar**

En Parque del Recuerdo ofrecemos nuestros servicios en uno de los momentos más difíciles de la vida de las personas. Por ello, nos enfocamos en ayudar y en facilitar el proceso, con el propósito de “Ser un lugar de encuentro espiritual para las familias y la comunidad”.

Nos orientamos hacia el acompañamiento de los clientes y a dar un servicio de excelencia, como centro del negocio, mediante una gestión comercial responsable y el cuidado permanente de nuestro entorno, para así mantener la confianza que nos entregan quienes eligen a Parque del Recuerdo para resguardar el legado de sus seres queridos.

La propuesta de valor y sostenibilidad de Parque del Recuerdo se nutre de la energía de cientos de personas que nos visitan cada día y que, al recorrer nuestras instalaciones, encuentran la serenidad y la conexión con sus seres queridos, en un espacio físico cuyo protagonista es la naturaleza.

En este contexto, entendemos la responsabilidad de brindar una experiencia memorable en los diferentes puntos de contacto que tenemos, donde cada uno es una oportunidad para cumplir nuestro propósito.

La organización cuenta con diversos canales para brindar una mejor experiencia a nuestros clientes, los que están enfocados en el servicio, la venta y la post venta. Con el objetivo de entregar mayor rapidez, hemos potenciado durante este año los canales de asistencia remota como asistente virtual en la página web.

**Nº de atenciones  
presenciales**



**Nº de llamados  
recibidos**



**Nº de solicitudes  
recibidas por el  
sitio web**



**Nº de clientes  
contactados a través  
del call center**



En 2019 monitoreamos la percepción de calidad de clientes y visitantes, a través de dos encuestas cuantitativas de satisfacción de clientes.

Adicionalmente, a través del Índice de Satisfacción Neta (ISN), en 2019 medimos nuestras interacciones con los clientes. Los resultados en cuanto a los procesos de atención del ejecutivo de venta arrojaron una satisfacción neta del 71% durante el segundo semestre.

### Porcentaje de satisfacción de clientes según hitos del servicio



A partir de los resultados de satisfacción obtenidos en 2019, implementamos un plan de mejora que consideró la incorporación de una breve encuesta al final de cada llamado telefónico y en las oficinas instalamos un tótem para agilizar la atención a clientes.

Como parte de las mejoras, también implementamos un *mailing* de confirmación para la contratación de servicios de sepultación, reconfiguramos los tiempos de respuesta a los requerimientos y llevamos a cabo un plan de cultura de experiencia a clientes, con apoyo de la consultora BluePlace, con el objetivo de alinear y mejorar los contactos de los clientes con nuestros equipos y la resolución de los requerimientos.

**Nº total de consultas y/o reclamos recibidos**



**Nº total de consultas y/o reclamos gestionados (respondidos)**

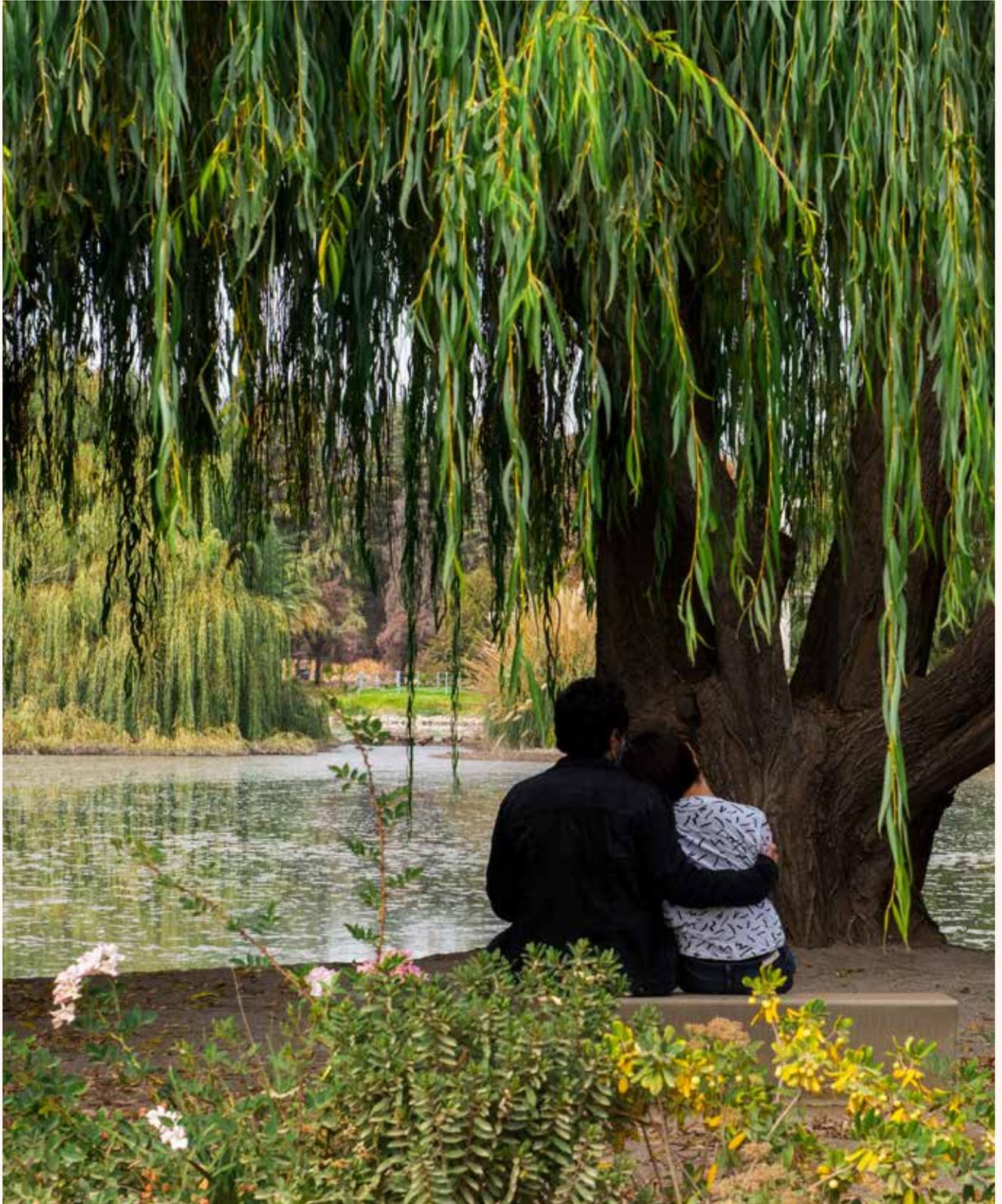


**Tiempo promedio de respuesta a consultas y reclamos**



En 2019, los clientes enviaron un total de 95 felicitaciones a nuestra empresa.

Esto nos llena de orgullo y nos plantea el desafío de seguir trabajando por darles una mejor experiencia cada día.



## 5.2

# Uso de los parques

Nuestro propósito nos impulsa a ir más allá de la entrega de servicios tradicionales. Es por este motivo que nos preocupamos de realizar distintas actividades que llenan de vida nuestros parques.

### Visitas a los parques



### Nº de visitas a los parques

	2018	2019
Parque del Recuerdo Américo Vespucio	1.098.836	1.057.171
Parque del Recuerdo Cordillera	952.550	1.003.816
Parque Padre Hurtado	737.640	495.140
<b>Total</b>	<b>2.789.026</b>	<b>2.556.127</b>

## 5.2.1

### Jornadas para recordar

Parte de nuestra misión es acompañar a las familias durante y después de los servicios.

En 2019, más de 290 mil personas asistieron a eventos de conmemoración como Día del Recuerdo, Día de la Madre, Día del Padre, Mundo Unido por la Vida, 1º de noviembre y Navidad. Estos dos últimos eventos son los que concentraron el mayor número de visitas a nivel general.

En el 10º aniversario del Día del Recuerdo, instauramos una nueva actividad donde participaron más de 18 mil personas que dejaron mensajes escritos en papel biodegradable, sobre 3 mil árboles que fueron donados para reforestar el cerro Renca, en la Región Metropolitana.

Así, avanzamos hacia generar nueva vida en la ciudad, a través de la reforestación y la promoción del cuidado del medio ambiente.

#### Asistentes a los días de conmemoración en todos nuestros parques

	Parque Américo Vespucio	Parque Cordillera	Parque Padre Hurtado	Total
Día del Recuerdo	6.576	7.297	5.015	<b>18.888</b>
Día de la Madre	21.481	20.521	5.875	<b>47.877</b>
Día del Padre	13.780	11.032	7.341	<b>32.153</b>
Mundo Unido por la Vida	4.152	6.390	3.150	<b>13.692</b>
Navidad	29.880	27.962	6.727	<b>64.569</b>
1º de noviembre	45.113	53.687	23.813	<b>122.613</b>
<b>Total</b>	<b>120.982</b>	<b>126.889</b>	<b>51.921</b>	<b>299.792</b>

## Marzo / Día del Recuerdo

Con el objetivo de recordar de manera especial a los seres queridos que ya no están, invitamos a nuestros visitantes a participar de una emotiva actividad donde se les hizo entrega de papeles germinables para que pudieran escribir mensajes a sus seres queridos. Las palabras de amor fueron acompañados de árboles, que gracias a la ONG Cultiva, formaron parte de la reforestación del Cerro Renca.



## Mayo / Día de la Madre

Para el día de la Madre se dispusieron murales en forma de corazón, para que familiares los llenaran de mensajes de amor. Además, se realizó una emotiva ceremonia simultáneamente en todos los parques.



## Junio / Día del Padre

Para recordar a todos los padres que físicamente ya no están presentes, se realizó un homenaje audiovisual con imágenes de los padres, junto a diversos mensajes de afecto enviados por sus familiares, los cuales fueron plasmados en un video que se exhibió en todos nuestros parques, posterior a la misa.



## Sept / Mundo Unido por la Vida

Esta actividad, realizada en conjunto con ALPAR (Asociación Gremial Latinoamericana de Cementerios y Servicios Funerarios), busca conmemorar simultáneamente en más de 30 países la vida de aquellas personas que ya no están con nosotros. Este día invitamos a nuestros visitantes a participar de una Misa de la Luz para recordar y homenajear el legado de quienes ya partieron.



## Nov / 1º de noviembre

Más de 120 mil personas visitaron a sus seres queridos en Parque del Recuerdo. Una de las iniciativas que se llevó a cabo durante todo el fin de semana, fue la instalación de grandes murales, con el concepto “Siempre recordaré...” los cuales invitaban a las familias a dejar mensajes de afecto dirigido a quienes ya partieron. Además, quisimos invitar a vivir un 1º de noviembre sostenible y amigable con el medio ambiente, por lo que nos sumamos a la causa ciudadana de Elige Vidrio. Regalamos 6.000 botellas de vidrio para incentivar la reutilización y así disminuir el consumo de plástico en nuestro planeta.



El jueves 31 de octubre en Parque Cordillera, y el viernes 1 de noviembre en Parque Américo Vespucio se realizó la actividad “Silvestre y el ciclo de la vida”, un entretenido recorrido familiar por el parque con un cuentacuentos que, tuvo como propósito, conectar con la naturaleza, las emociones y el sentido de la vida.

## Dic / Navidad

Durante la semana previa a la Navidad, se instalaron árboles de 8 metros de altura, donde nuestros visitantes dejaron emotivos mensajes en esferas especialmente habilitadas, que se colgaban como parte de la decoración. Con esta iniciativa sumamos más de 4.620 adornos llenos de recuerdos y emoción, en nuestros 3 parques cementerios.

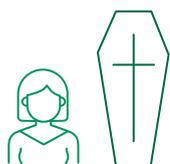




## 5.3

# Educación sobre la muerte y acompañamiento al duelo

En cada parque nos preocupamos de acoger y acompañar a las familias que han perdido a un ser querido. Contamos con equipos multidisciplinarios, que con empatía y experiencia, facilitan el proceso de despedida.



**1. El equipo de condolencias** representa a Parque del Recuerdo en la ceremonia de sepultación. Recibe, acompaña y da a conocer las distintas alternativas relacionadas con la ceremonia de sepultación y los servicios adicionales. Tiene una preocupación especial por atender los requerimientos de cada familia, reconociendo en cada una de ellas sus necesidades particulares. Los invita a participar del Programa Contigo en el Recuerdo, especialmente del plan de Acompañamiento y entrega material de apoyo al duelo.



**2. El equipo de anfitrionas** se preocupa de los temas administrativos de los servicios, facilitando que la ceremonia se realice de acuerdo con lo que las familias han solicitado. Su rol es fundamental para brindar una experiencia memorable y conmemorar el legado de quienes han partido.



**3. Los encargados de Templo** realizan labores administrativas y de coordinación de las funciones operativas del Templo, velando por el adecuado desarrollo de los servicios y el cumplimiento de nuestros estándares de calidad.



**4. El equipo de coordinadoras de experiencia** está compuesto por 3 integrantes, una por cada parque. Supervisa las instancias de interacción entre los clientes y Parque del Recuerdo, para que la experiencia del visitante sea satisfactoria, recomendable y lo sorprenda de manera positiva. En virtud de ello, el equipo levanta los temas relevantes con la mirada de la mejora permanente. Es un trabajo coordinado de apoyo mutuo con el administrador del parque y los supervisores.

**Atenciones realizadas en 2019**

**Equipo de Condolencias  
Parque Américo Vespucio**

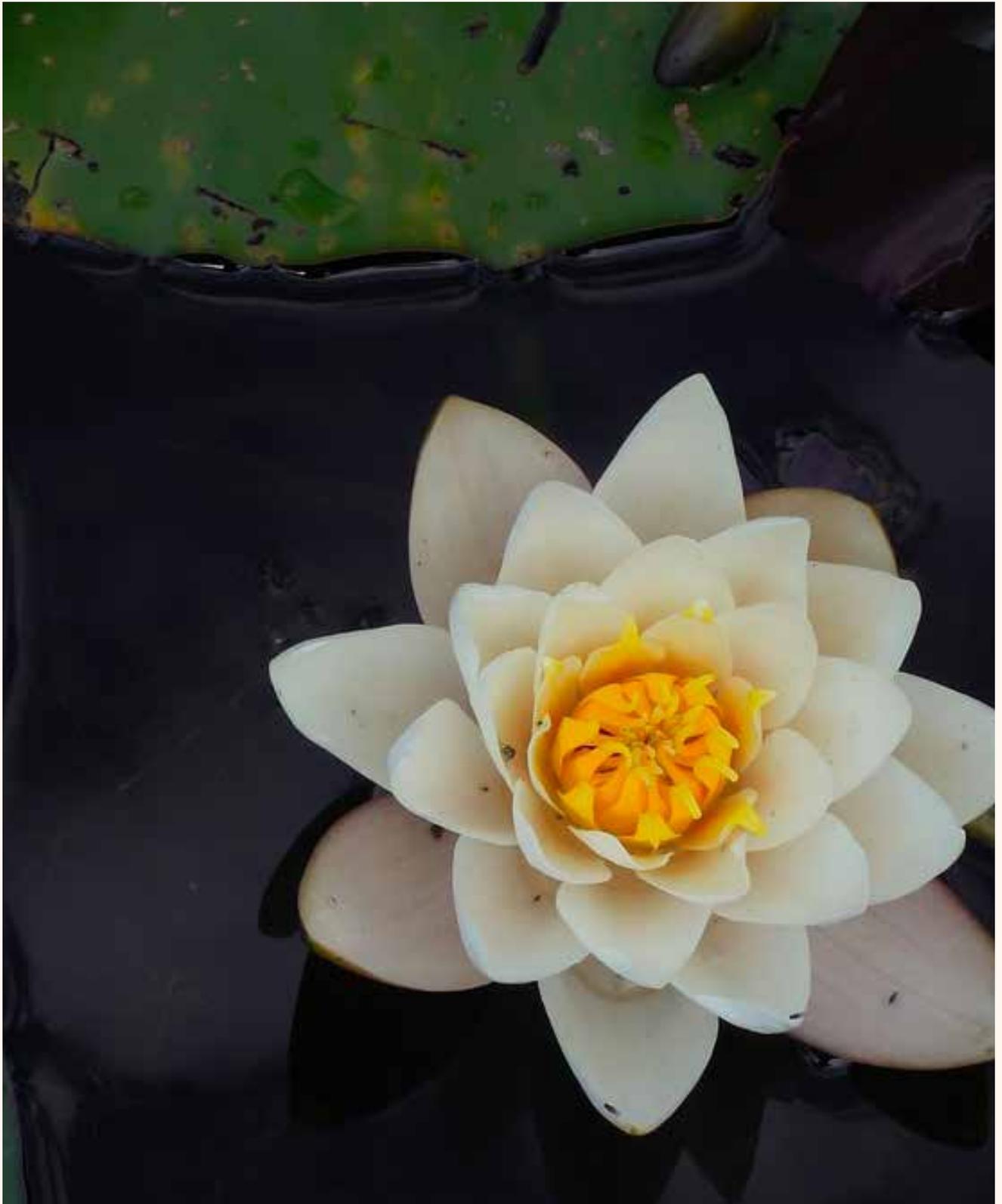
**5.159**

**Equipo de anfitrionas  
Parque Cordillera**

**2.370**

**Parque Padre Hurtado:**

**1.344**





## 5.3.1

# Programa Contigo en el Recuerdo

En Parque del Recuerdo brindamos apoyo a las personas que han enfrentado la pérdida de un ser querido.

Entregamos orientación y herramientas que ayudan a vivir este doloroso proceso. Con la certeza que lo más importante es sentirse acogido y acompañado, hemos desarrollado el programa Contigo en el Recuerdo, el cual avanzó durante el año en 3 dimensiones: Acompañar, Conectar y Educar.

## Acompañar

Acompañamos a las familias durante su proceso de duelo mediante apoyo psicológico y talleres grupales a través del Plan de Acompañamiento. Los clientes de Parque del Recuerdo pueden acceder de manera gratuita, solicitando una hora de atención a través de las coordinadoras de experiencia o por medio del sitio web [www.contigoenelrecuerdo.cl](http://www.contigoenelrecuerdo.cl).

Durante el año 2019 participaron 31 familiares de fallecidos en el programa: 11 en Parque Américo Vesputcio, 10 en Parque Cordillera y 10 en Parque Padre Hurtado.

A través de esta iniciativa, hemos desarrollado diversas actividades para que nadie se sienta solo durante su proceso de duelo y cuenten con material de apoyo psicoterapéutico para sobrellevarlo.

	Nº	
<b>Visitantes, según edad, que han accedido al programa de acompañamiento</b>	18 a 29 años	<b>5</b>
	30 a 45 años	<b>9</b>
	46 a 60 años	<b>7</b>
	61 años o más	<b>10</b>
	Total	<b>31</b>

## Programa Dignifica

En Parque del Recuerdo, junto a la Funeraria del Hogar de Cristo, desde el 2008 ofrecemos apoyo a las madres que han perdido a un hijo a través de este programa gratuito destinado a dar digna sepultura a los mortinatos (niños fallecidos antes de nacer) y mortineonatos (niños fallecidos antes de los 28 días de vida) de la red de hospitales públicos y clínicas afiliadas, lo que es muy bien recibido por familias que no tenían posibilidades de despedir a sus hijos. Durante 2019 entregamos un total de 552 servicios.

## Conectar

Conscientes de la importancia que tienen para las personas los procesos de la vida y la muerte, creamos el sitio web **www.contigoenelrecuerdo.cl** Este espacio virtual cumple con el objetivo de conectar a quienes han perdido a un ser querido y experimentan un proceso de duelo.

Aquí, los visitantes encuentran contenidos sobre el duelo, consejos para enfrentar este proceso, sugerencias para apoyar a una persona que vivió el fallecimiento de un ser querido e información de guía para hablar de la pérdida con los niños. También hay testimonios y experiencias de quienes han enfrentado la partida de un ser cercano.

Para conectar a quienes viven un duelo, facilitamos plataformas digitales y de esta manera, Contigo en el Recuerdo también está presente en Facebook e Instagram, a través de una comunidad que supera los 2.500 seguidores, donde los videos de nuestra psicóloga del Plan de Acompañamiento, Magdalena López, son lo más destacado y comentado por su valor para las personas.

Este material audiovisual entrega mensajes, consejos y sugerencias para enfrentar el proceso de duelo en las diversas etapas de la vida considerando las distintas realidades de cada persona.



### Cifras del sitio Contigo en el Recuerdo en 2019.



· Seguidores:	<b>87</b>
· Engagement:	<b>13,71</b>
· Alcance:	<b>2.858</b>
· Interacciones:	<b>393</b>
· Comentarios:	<b>53</b>
· Me gusta:	<b>327</b>
· Guardados:	<b>13</b>
· Publicaciones:	<b>49</b>



· Seguidores:	<b>4.205</b>
· Engagement:	<b>8,3</b>
· Alcance:	<b>1.126.596</b>
· Interacciones:	<b>93.845</b>
· Comentarios:	<b>1.212</b>
· Reacciones:	<b>19.979</b>
<small>(Me gusta, Me entristece, Me encanta)</small>	
· Compartidos:	<b>7.864</b>
· Publicaciones:	<b>154</b>



Usuarios visitantes únicos:	<b>27.422</b>
· Páginas visitadas:	<b>41.676</b>
· Publicaciones:	<b>96</b>

## Educación

Hemos desarrollado material psicopedagógico que está disponible de manera gratuita para los visitantes y clientes de Parque del Recuerdo. Uno de ellos es el set de libros *Abrazos Infinitos*, orientado a apoyar el proceso de duelo de las personas. Su primera edición, tiene por objetivo ayudar a los niños a identificar sus emociones y saber cómo canalizarlas, ya que ellos suelen vivir la pérdida de un ser querido de manera silenciosa. La segunda edición, publicada a fines del 2019, está dirigida a todas aquellas mamás que han debido enfrentar una pérdida neonatal.

Así también, en 2019 desarrollamos el programa educativo para escolares de 2° a 5° básico “*Silvestre y el ciclo de la vida*”, un cuentacuentos lúdico cuyo objetivo es la enseñanza lúdica de las emociones.

En temas de investigación, se llevó a cabo el 8° Estudio de la Muerte y el Duelo en conjunto con la Pontificia Universidad Católica.

---

### Estudio sobre los significados de la muerte y el duelo

En el 2019 desarrollamos, en conjunto con la Pontificia Universidad Católica de Chile, la 8° versión del estudio “*La Muerte, el duelo y sus significados*” con el objetivo de conocer las percepciones y creencias de los chilenos en torno a la muerte y el duelo. El estudio se implementó a nivel nacional vía encuestas telefónicas, mediante una selección aleatoria de 1.005 casos en los grandes centros urbanos del país.

Estar rodeados de las personas que uno quiere y tener la opción de despedirse de sus seres queridos son las consideraciones más importantes de los chilenos a la hora de enfrentar la muerte.

---

## 5.3.2

# Adaptación a los nuevos ritos funerarios

El respeto y compromiso con el resguardo del legado de las familias, va de la mano con la incorporación de una oferta de servicios que responde a la diversidad de ideas y creencias de nuestros clientes.

De un total de 9.340 servicios prestados durante 2019 en todos los parques, 2.254 fueron de cineración, lo que corresponde a un 24%.

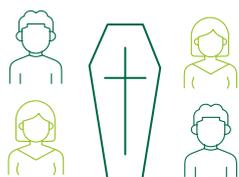
Durante el año, 365 familias prefirieron dejar las cenizas en nuestros parques cementerios, con posterioridad a su incineración. De esta manera, pueden visitar a sus seres queridos en nuestras instalaciones.

Cinerario Parque del Recuerdo lleva más de 20 años orientando a las familias para que puedan encontrar la calma y tranquilidad en este difícil proceso, guiándolas y aconsejándolas para que puedan tomar la mejor decisión posible en estas circunstancias.

Las cineraciones son siempre individuales y cumplen con las más estrictas medidas de higiene y seguridad. Nuestro Columbario –lugar único en su categoría– provee de belleza y paz para el descanso de los seres queridos.

# 24%

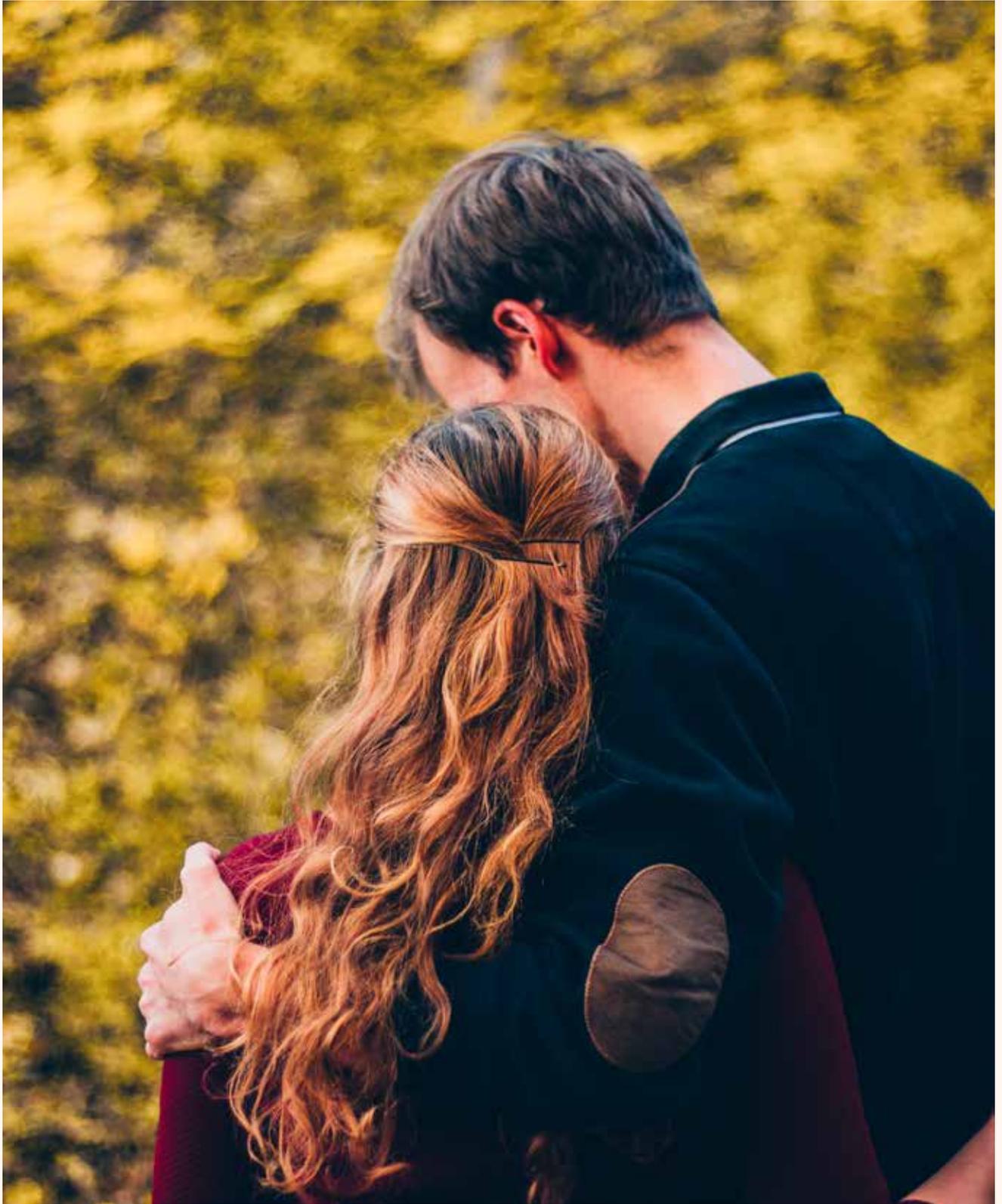
de servicios fueron de cineración en el 2019



En 2019

# 10%

aumentamos en el uso de nuestros velatorios, con respecto al año anterior.



## 5.4

# Ventas y desempeño económico

Para adaptarnos a las diversas necesidades de las familias, ofrecemos distintos servicios y productos, preocupándonos de cada detalle y brindando alternativas para entregar un servicio de excelencia que se adapte a cada situación y a las características de cada familia que ha perdido a un ser querido.

### Principales servicios

#### Servicios de sepultación

Tenemos lugares de reflexión, velatorios y templos ecuménicos para acoger a quienes buscan un espacio de paz y recogimiento, brindando todos los servicios en un mismo lugar para que la familia pueda estar reunida.

#### Servicio de cineración

Cinerario Parque del Recuerdo, es el más moderno del país y un lugar único en su categoría, que satisface una tendencia creciente para despedir a quienes ya partieron. Disponemos de dos capillas ecuménicas preparadas para realizar ceremonias donde las personas pueden rendir todo tipo de homenajes. Contamos con lugares para el descanso de cenizas como el Jardín Cinerario, Columbarios, Jardín de Rosas y Memorial.

### Nuevos productos Familia Unida en nuestros parques:

#### Parque Cordillera

- **Columbario Circular:** Nichos de 2 capacidades que incluyen 1 servicio de cineración + smad.
- **Jardín Cinerario Familia Unida:** Nichos de 4 capacidades con 2 servicios de cineración incluidos + smad.
- **Sepultura Familia Unida:** Sepultura de 4 capacidades más 1 ánfora con 1 servicio de cineración incluido + smad.

#### Parque Padre Hurtado

Habilitación sector S38 como Sepultura Familia Unida.

- **Jardín Cinerario:** Nichos de 4 capacidades con 2 servicios de cineración incluidos + smad.
- **Columbario Circular:** Nichos de 2 capacidades que incluyen 1 servicio de cineración + smad.

#### Parque Américo Vespucio

- **Jardín Cinerario JA12:** Nichos de 4 capacidades con 2 servicios de cineración incluidos + smad.
- **Jardín de Flores:** Nichos de 4 capacidades con 4 servicios de cineración incluidos + smad.

#### Cinerario creó 2 nuevos productos:

- **Columbario Circular:** Nichos de 2 capacidades que incluyen 1 servicio de cineración.
- **Jardín Las Camelias:** Nichos de 4 capacidades.

### Servicios adicionales

Ofrecemos diversos servicios adicionales para las ceremonias de sepultación y cineración, los que incluyen opciones como coro, cafetería, amplificación, diácono, toldos y sillas adicionales, entre otros.

Motivados por nuestro compromiso con la responsabilidad medioambiental, en 2019 eliminamos los globos de helio de los servicios adicionales.

### Principales planes

#### Plan viva tranquilo

Compra anticipada de sepulturas o cineraciones, lo que permite enfrentar la pérdida de un ser querido con tranquilidad y sin presiones, obteniendo un ahorro de hasta un 30%.

---

#### Plan de necesidad inmediata

Cuando la partida es algo inesperado, brindamos todo nuestro apoyo y experiencia a las familias que lo necesitan a través del acompañamiento, guía y asesoría para afrontar este difícil momento.

---

#### Plan familia unida

Muchas personas esperan poder seguir reunidas incluso más allá de su partida, es por esto que diseñamos el plan Familia Unida. Este plan permite a los miembros de una familia permanecer en un mismo lugar de descanso, independientemente de la elección que se haya hecho (cineración o sepultación).

---

### Seguros

Disponemos de diversos productos que ofrece nuestra Corredora de Seguros. Debido a que cerca del 60% de los fallecimientos ocurre después de los 75 años (edad límite de cobertura para los seguros disponibles en el mercado), desarrollamos nuevos servicios que dan tranquilidad y confianza a los adultos mayores, como el Seguro de Muerte Accidental Mejores Años, operativo desde 2018, que entrega cobertura por muerte accidental y asistencia al deceso hasta los 89 años y 364 días de edad.



## Servicios vendidos en 2019

# 2.026

ceremonias especiales (como servicios full, premium, integral).

# 3.082

cineraciones entre necesidad inmediata y venta futura.

# 1.542

ceremonias religiosas que contaron con la presencia de un diácono.

## Servicios realizados en 2019

Servicios de sepultación	7.142
Servicios de cineración	2.254
Servicios adicionales	3.067

	Américo Vespucio	Cordillera	Padre Hurtado	Total 2019
Servicios de sepultación	3.305	2.518	1.319	7.142

## Resumen de todos los servicios vendidos durante el 2019:

# 1.969

Templo y velatorio

# 998

Ceremonias del Recuerdo

# 7.086

Ceremonias de sepultación

# 321

Coro y apoyo coral

# 735

Compra o cambio de lápidas

# 2.026

Ceremonias especiales



Los nuevos canales de atención permitieron abordar la demanda por servicios mediante distintas modalidades, destacando el gran volumen de ventas telefónicas y las incipientes ventas a través de internet.

Presencial	<b>2.095</b>
Telefónica	<b>3.133</b>
Web E-commerce	<b>226</b>

### Digitalización

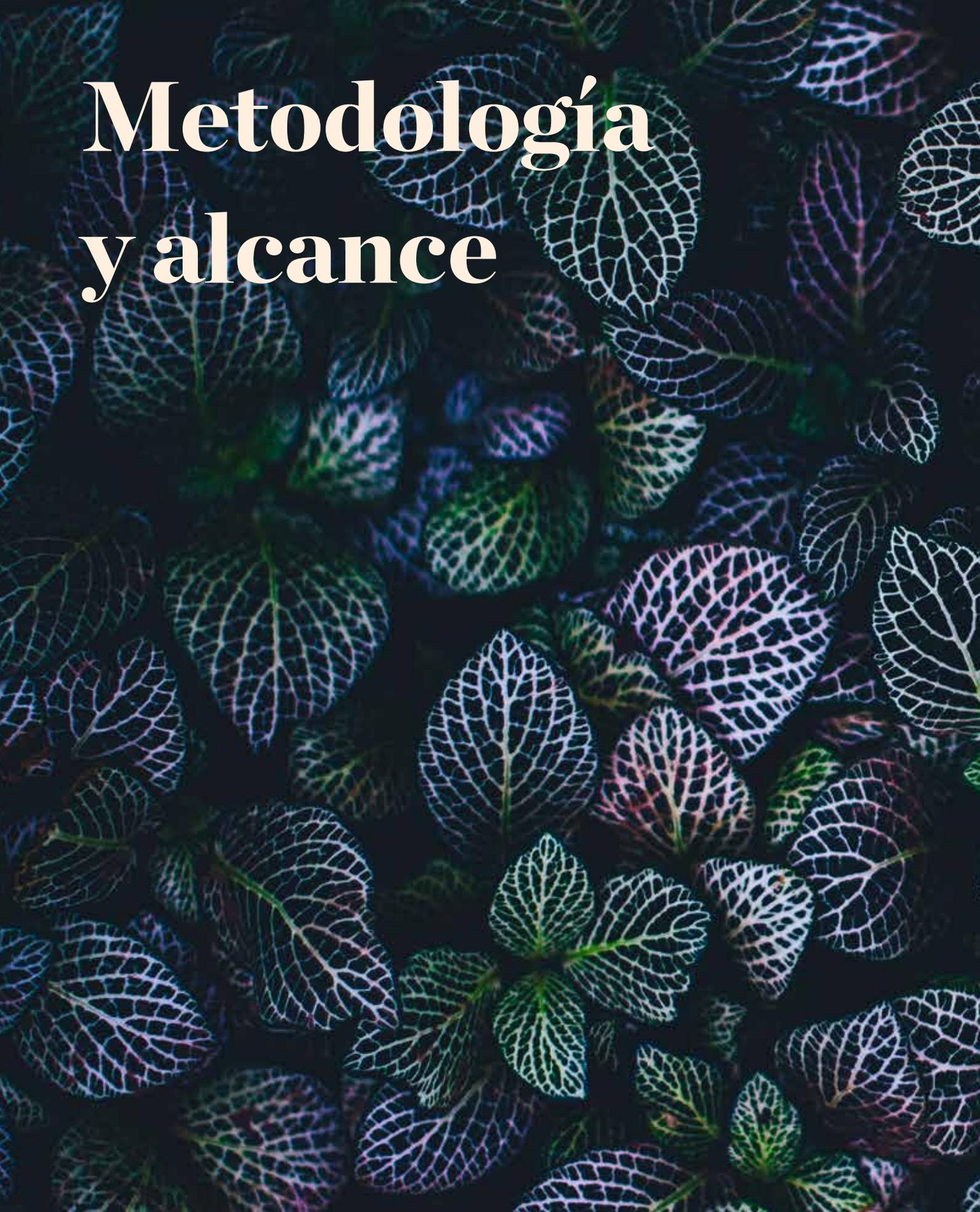
Con el objetivo de continuar mejorando la atención a los clientes, comenzamos a trabajar en un proceso de digitalización que busca lograr una mayor cercanía con ellos, además de hacer más eficientes los procesos. Para ello, en 2019 creamos el área de *e-commerce* y Transformación Digital que incorpora nuevas tecnologías orientadas a mejorar la experiencia de los clientes y aumentar la eficiencia de los procesos asignados a vendedores.

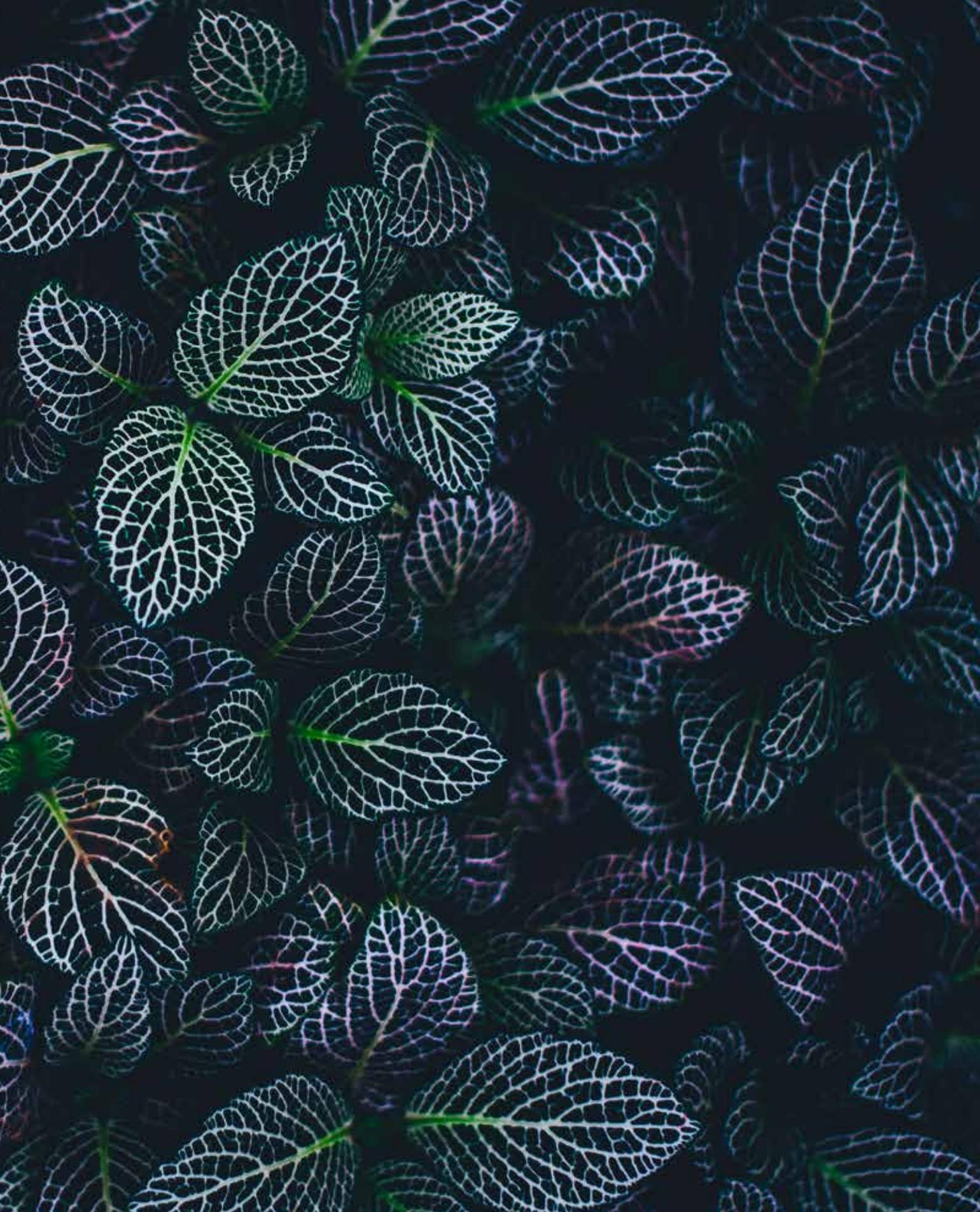
Durante 2019, enfocamos nuestros esfuerzos en el desarrollo y venta de nuevos productos como servicios funerarios, velatorios y columbarios por medio de la nueva plataforma digital de comercio electrónico, a través de la cual se transaron 226 servicios: 153 cinerarios, 37 sepulturas, 16 servicios funerarios, 11 velatorios y 9 columbarios.

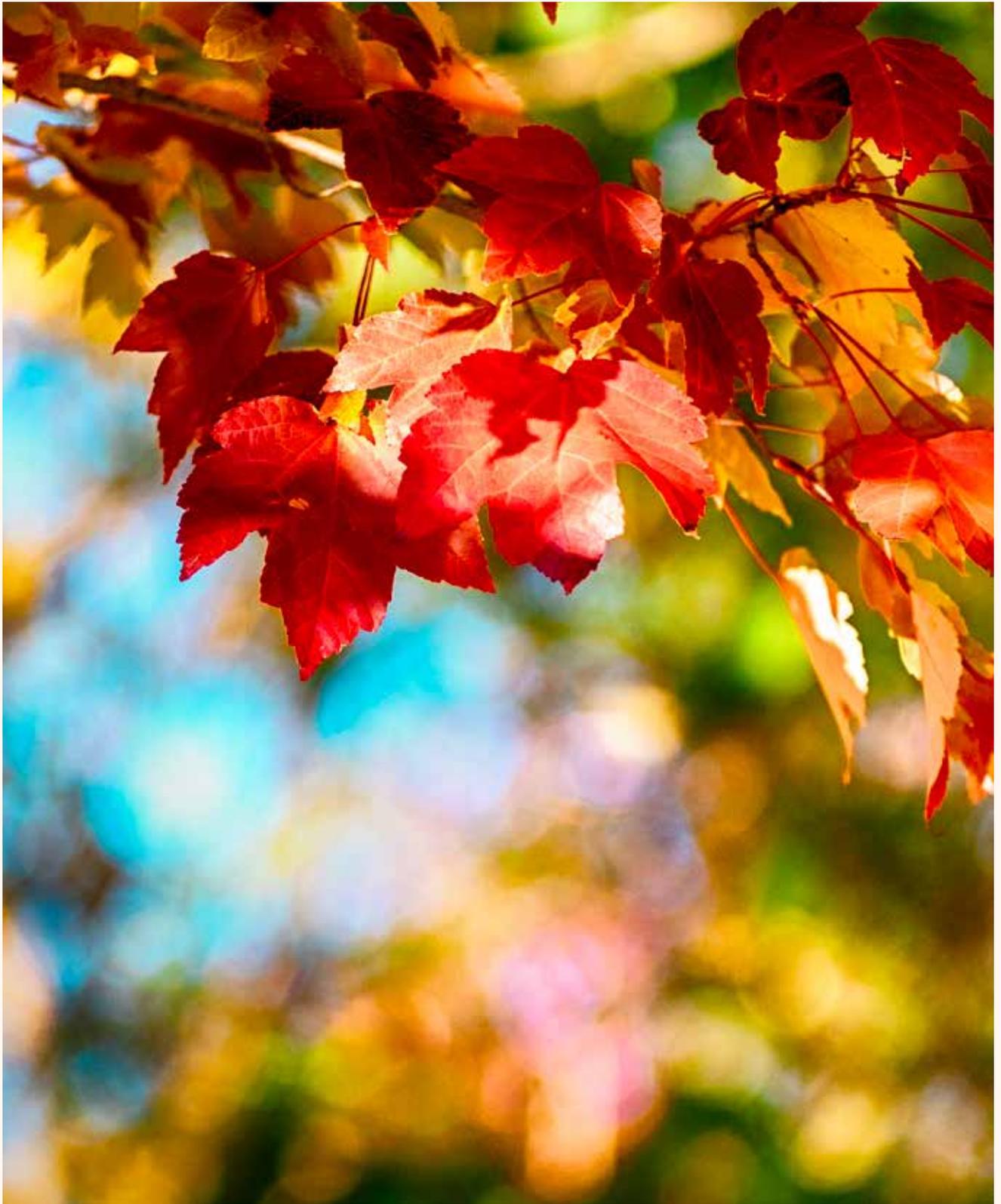
Estas nuevas plataformas nos han permitido contar con el Contrato Electrónico de Sepultura, Contrato Electrónico de SMAD (seguros que contribuyen a la tranquilidad de las familias), la automatización de cálculo de Cambio de Mayor Valor y la posibilidad de ver en el sitio web un Tour Virtual por los parques y Cinerario.

En 2019, utilizaron nuestras plataformas de *e-commerce* 192 clientes (el 2% del total) para adquirir productos y servicios de Parque del Recuerdo. Por su parte, los ejecutivos de venta cuentan con una aplicación donde revisan el estado de sus operaciones de venta y una agenda virtual que concentra toda su gestión de entrevistas.

# Metodología y alcance







El presente informe corresponde a nuestra tercera Memoria de Sostenibilidad anual. La información reportada comprende entre el 1 de enero y 31 de diciembre del año 2019, y muestra el desempeño en los asuntos ambientales, sociales y económicos de todos los parques cementerios y oficinas de nuestra compañía.

Elaboramos este documento en conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI (Global Reporting Initiative). No contiene reexpresiones de información ni cambios significativos en la manera de reportar.

En base a los principios de los Estándares GRI de definición de contenidos para el año 2019, se identificaron 14 temas materiales a través de un proceso que comprendió tres etapas:

### 1. Identificación contextual de temáticas relevantes

- Comprendió el análisis del contexto de sostenibilidad de Parque del Recuerdo, la identificación de las expectativas – relativas al negocio – y las principales tendencias globales en la industria de los cementerios.
- Luego, se realizó un exhaustivo análisis de los estudios sociales realizados por la compañía y sus políticas comunitarias, de inclusión, calidad y gestión de proveedores.
- Adicionalmente, se desarrolló un *benchmark* de buenas prácticas de empresas líderes en sostenibilidad de diferentes industrias.

### 2. Definición y priorización de temas materiales

- Los temas materiales fueron definidos y priorizados a través de una amplia consulta a las y los ejecutivos de Parque del Recuerdo, seguida de una consulta a los principales grupos de interés mediante un grupo focal, encuestas online y presenciales:

#### Entrevistas a:



#### Encuestas a:



#### Grupo focal a:



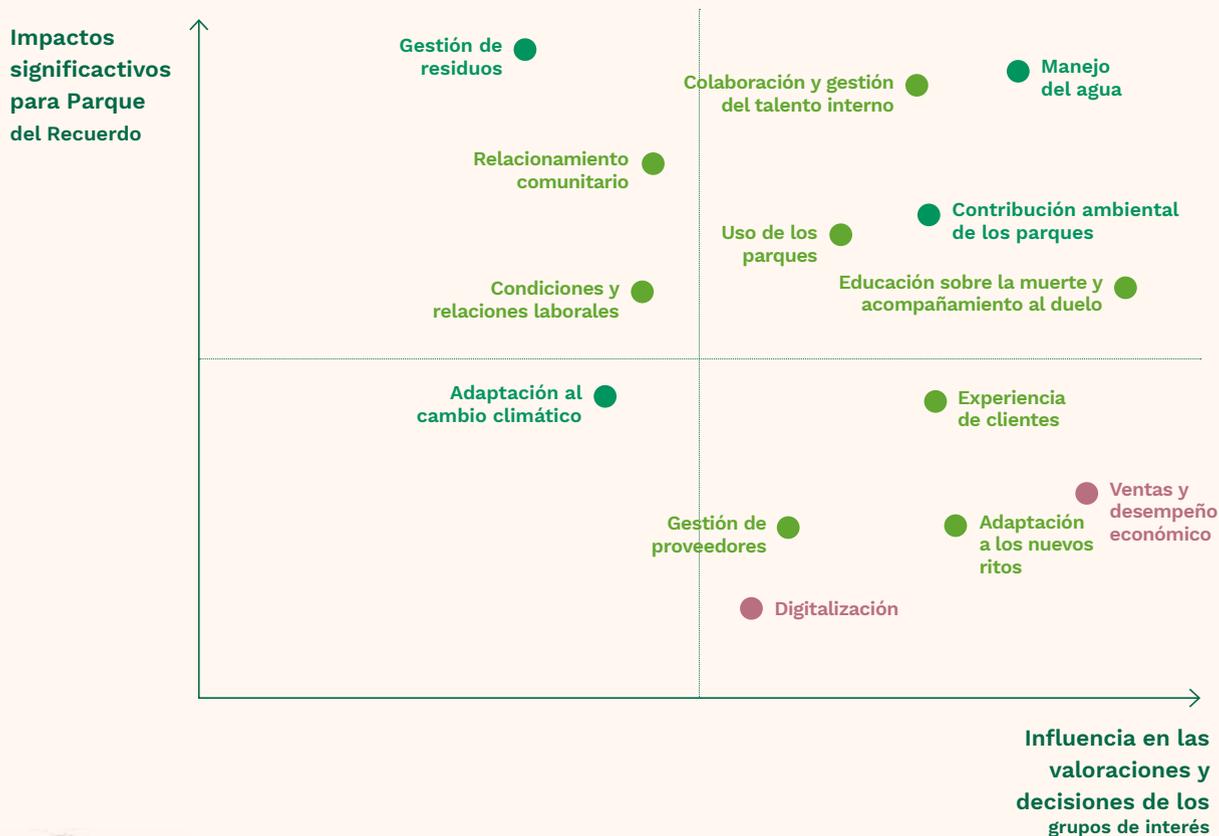
El proceso arrojó 14 temas materiales para el año 2019, que se detallan a continuación.

<b>Tema material</b>	<b>Cobertura</b>
Manejo del agua	Parque del Recuerdo
Contribución ambiental de los parques	Parque del Recuerdo y comunidad
Adaptación al cambio climático	Parque del Recuerdo y comunidad
Gestión de residuos	Parque del Recuerdo
Experiencia de clientes	Parque del Recuerdo
Educación sobre la muerte y acompañamiento al duelo	Parque del Recuerdo y clientes
Uso de los parques	Parque del Recuerdo y comunidad
Gestión de proveedores	Parque del Recuerdo y trabajadores contratistas
Condiciones y relaciones laborales	Parque del Recuerdo y trabajadores contratistas
Colaboración y gestión del talento interno	Parque del Recuerdo
Relacionamiento comunitario	Parque del Recuerdo y comunidad
Adaptación a los nuevos ritos funerarios	Parque del Recuerdo y clientes
Ventas y desempeño económico	Parque del Recuerdo y clientes
Digitalización	Parque del Recuerdo y clientes

### 3. Validación de temas materiales a reportar

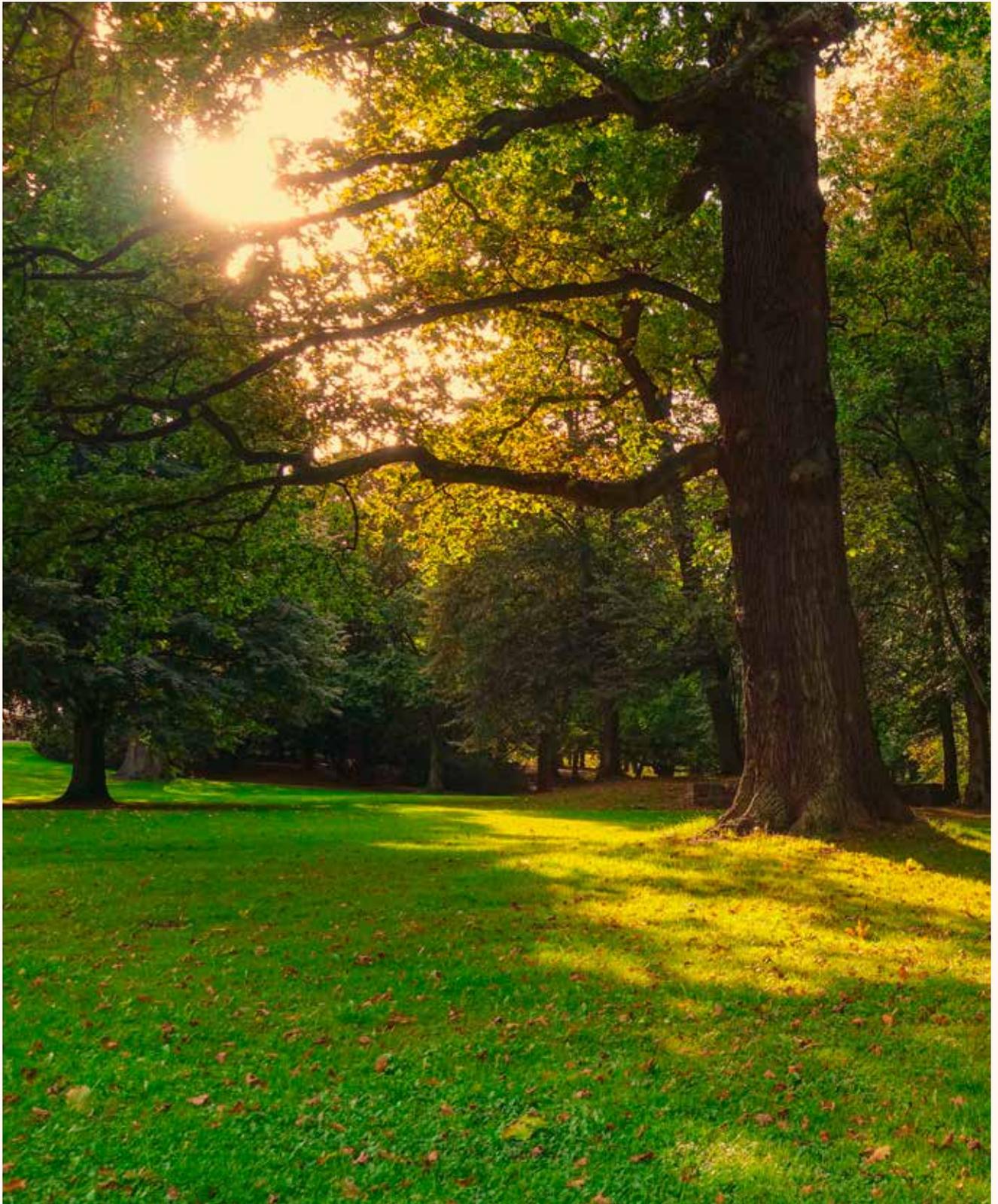
- Los temas determinados fueron socializados en el Comité de Sostenibilidad e Innovación de Parque del Recuerdo, luego que el área de Sostenibilidad revisara la correcta disposición de datos e información en los capítulos de la Memoria de Sostenibilidad.

#### Matriz de materialidad



En caso de requerir mayor información sobre nuestro reporte, por favor escribir a:

**Jacqueline Besoain**  
Jefa de Sostenibilidad  
[jacqueline.besoain@parquedelrecuerdo.cl](mailto:jacqueline.besoain@parquedelrecuerdo.cl)







# Indice GRI

<b>Estandar GRI</b>	<b>Título donde está ubicado</b>	<b>Pág.</b>
GRI 102-1	Nombre de la organización	Portada
GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicio	18
GRI 102-3	Ubicación de la sede	18
GRI 102-4	Ubicación de las operaciones	18
GRI 102-5	Propiedad y forma jurídica	31
GRI 102-6	Mercados servidos	18
GRI 102-7	Tamaño de la organización	18
GRI 102-8-a, b, c, e, f	Información sobre empleados	42
GRI 102-8-d	Información sobre empleados	42
GRI 102-9	Cadena de Suministro	19
GRI 102-10	Cambios significativos en la organización y cadena de suministro	No se registraron cambios significativos
GRI 102-11	Principio o enfoque de precaución	54
GRI 102-12	Iniciativas externas	22
GRI 102-13	Afiliación a asociaciones	22
GRI 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	10-12
GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	33
GRI 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	33
GRI 102-18	Estructura del Gobernanza	31
GRI 102-40	Lista de los grupos de interés	24
GRI 102-41	Acuerdos de Negociación Colectiva	53
GRI 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	31, 43, 75, 86, 109.
GRI 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	31, 43, 75, 86, 109.
GRI 102-44	Temas y preocupaciones claves mencionados	31, 43, 75, 86, 109.
GRI 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	
GRI 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	109
GRI 102-47	Lista de los temas materiales	110
GRI 102-48	Reexpresión de la información	No hubo en 2019.
GRI 102-49	Cambios en la elaboración de informes	No hubo en 2019.
GRI 102-50	Periodo objeto del informe	108
GRI 102-51	Fecha del último informe	108
GRI 102-52	Ciclo de elaboración de informes	108
GRI 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	111
GRI 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con lo estándares GRI	109
GRI 102-55	Índice de contenidos GRI	113
GRI 102-56	Verificación Externa	No se verificó externamente.

<b>Tema Material: Ventas y desempeño económico</b>		
GRI 103-1/103-2/103-3	Enfoque de Gestión	101
GRI 201-1	Valor Económico Generado y Distribuido	
Indicador propio	Volumenes de venta por canal y producto	87, 103, 104.
<b>Tema Material: Digitalización</b>		
GRI 103-1/103-2/103-3	Enfoque de Gestión	104
Indicador propio	Mejoras realizadas durante el período	104
Indicador propio	Nº y % de usuarios de los servicios online	104
<b>Tema Material: Adaptación al cambio climático</b>		
GRI 103-1/103-2/103-3	Enfoque de Gestión	71
GRI 302-1	Consumo energético interno	72
GRI 305-1	Emisiones Directas de GEI	72
GRI 305-2	Emisiones Indirectas de GEI	72
GRI 305-3	Otras Emisiones de GEI	72
<b>Tema Material: Manejo del agua</b>		
GRI 103-1/103-2/103-3	Enfoque de Gestión	69
GRI 303-1	Descripción de cómo la organización interactúa con el agua	69
GRI 303-3	Total de agua captada desde todas las áreas	70
GRI 303-5	Total de consumo de agua	70
<b>Tema Material: Contribución ambiental de los parques</b>		
GRI 103-1/103-2/103-3	Enfoque de Gestión	64
GRI 304-1	Instalaciones ubicadas en áreas ricas en biodiversidad	65, 66
GRI 304-2	Descripción de impactos significativos	64
<b>Tema Material: Gestión de residuos</b>		
GRI 103-1/103-2/103-3	Enfoque de Gestión	73
GRI 306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	73
Indicador propio	Proyecto cero residuos	74
<b>Tema Material: Condiciones y relaciones laborales</b>		
GRI 103-1/103-2/103-3	Enfoque de Gestión	55
GRI 403-6	Promoción de la salud del trabajador	57
GRI 403-9	Lesiones relacionadas con el trabajo	58
GRI 403-10	Enfermedades profesionales	58
GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	55, 56
GRI 405-2	Relación entre salario base de los hombres y mujeres	56

<b>Tema Material: Colaboración y gestión del talento</b>		
GRI 103-1/103-2/103-3	Enfoque de Gestión	43
GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	43
GRI 404-3	% de empleados que reciben evaluaciones de desempeño	47
Indicador propio	% de los cargos vacantes disponibles que fueron llenados con postulantes internos.	48
Indicador propio	Nº de personas que fueron ascendidas desglosado por sexo y edad.	48
<b>Tema Material: Relacionamento comunitario</b>		
GRI 103-1/103-2/103-3	Enfoque de Gestión	75
GRI 413-1	% donde se ha implantado programas de desarrollo de la comunidad	77, 79, 80.
GRI 413-2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos sobre las comunidades	No se registran impactos negativos significativos sobre las comunidades.
Indicador propio	Nº total de reuniones realizadas con cada comunidad y cantidad de participantes.	76
<b>Tema Material: Experiencia de clientes</b>		
GRI 103-1/103-2/103-3	Enfoque de Gestión	86
Indicador propio	Metas relativas a la gestión de reclamo y su estado de avance.	85, 87
Indicador propio	Principales resultados de las encuestas de satisfacción de clientes.	87
GRI 417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No se registraron incumplimientos en 2019.
GRI 417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones	
de marketing	No se registraron incumplimientos en 2019.	
GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente	No se registraron reclamaciones en 2019.
<b>Tema Material: Educación sobre la muerte y acompañamiento al duelo</b>		
GRI 103-1/103-2/103-3	Enfoque de Gestión	93
Indicador propio	Nº y % de clientes que han accedido a los servicios de acompañamiento, desglosado por sexo, edad, nacionalidad.	96, 97, 98.
<b>Tema Material: Uso de los parques</b>		
GRI 103-1/103-2/103-3	Enfoque de Gestión	89
Indicador propio	Nº y descripción de las actividades que invitan a clientes y no clientes a visitar los parques.	90
Indicador propio	Nº de personas asistentes por cada actividad, desglosado por clientes y no clientes.	90
Indicador propio	% de aumento en las visitas de 2019 respecto a 2018.	89
Indicador propio	% de clientes que visitaron los % por lo menos una vez al año.	89

<b>Tema Material: Adaptación a los nuevos ritos funerarios</b>		
GRI 103-1/103-2/103-3	Enfoque de Gestión	99
Indicador propio	Nº y porcentaje de clientes que utilizan el servicio cinerario.	99
Indicador propio	Nº y % de clientes que dejan los restos en el parque.	99
Indicador propio	Iniciativas 2019 para adaptarse a ceremonias y ritos funerarios distintos a los tradicionales.	99
<b>Tema Material: Gestión de proveedores</b>		
GRI 103-1/103-2/103-3	Enfoque de Gestión	45
Indicador propio	Nº y porcentaje de proveedores capacitados desglosados por sexo y tamaño de empresa.	45
Indicador propio	Nº días promedio de pago a proveedores según tamaño de empresa.	34



**Estudio de materialidad y redacción:**

[www.asesoriaskellun.cl](http://www.asesoriaskellun.cl)

**Diseño y diagramación:**

[www.triple.cl](http://www.triple.cl)

Memoria de  
Sostenibilidad  
Parque del  
Recuerdo 2019



**Razón Social:**

Los Parques S.A.

**Tipo de sociedad:**

Sociedad Anónima.

**Domicilio Legal:**

Luis Thayer Ojeda 320, Providencia.

**RUT:** 77.225.460-1.

**Teléfono:** +56 224 998 102.

**Sitio web:** [www.parquedelrecuerdo.cl](http://www.parquedelrecuerdo.cl).

**Contacto para temas de reporte:**  
[sostenibilidad@parquedelrecuerdo.cl](mailto:sostenibilidad@parquedelrecuerdo.cl).

