



Comunicación del Progreso 2019



APOYAMOS
AL PACTO MUNDIAL

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

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

rsefalabella@falabella.com.ar

ÍNDICE:

1. Apoyo a los Objetivos y Temas de Naciones Unidas .	4
2. Perfil de CMR Falabella	7
3. Sostenibilidad, Diálogo y Transparencia.....	10
3.1 Gobernanza de Sostenibilidad	10
3.2 Nuestros Grupos de Interés	12
4. Gobernanza y Prácticas de Anticorrupción	14
4.1 Gobierno Corporativo	15
4.2 Ética y Anticorrupción	17
5. Gestión Humana	22
5.1 Diversidad e Igualdad de Oportunidades.....	23
5.2 Gestión del Talento	27
5.3 Comunicación Interna	42
5.4 Remuneración y Diálogo Sindical	43
5.5 Clima Laboral, Compromiso y Reconocimiento	45
5.6 Seguridad, Higiene y Bienestar Laboral.....	50
6. Gestión en la Cadena de Valor	54
6.1 Compromiso con Clientes	54
6.2 Compromiso con los Proveedores	61
7. Gestión en la Comunidad.....	62
7.1 Inclusión Social	69
8. Gestión Medioambiental	73

Declaración de Continuidad del Apoyo al Pacto Global

António Guterres
Secretario General
Naciones Unidas
New York, NY 10019
USA

Estimado Sr. Secretario General,

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

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

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

Atentamente,



PABLO ARDANAZ

Country Manager

1. Apoyo a los Objetivos y Temas de Naciones Unidas

PACTO GLOBAL NACIONES UNIDAS

Desde 2015, CMR Falabella adhiere y participa en la Red Argentina del Pacto Global de las Naciones Unidas (Falabella pertenece desde 2013).

Esta presentación constituye nuestra cuarta Comunicación del Progreso (COP), correspondiente a al período 2019, detallando algunas acciones implementadas durante 2020, para dar respuesta a las emergencias de la pandemia del COVID-19; y detalla el progreso alcanzado por las dos unidades de negocios que forman Falabella Financiero en Argentina: CMR Falabella y Seguros Falabella.

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



→ Apoyo a las Actividades de la Red Argentina del Pacto Global

Presentamos la Comunicación de Progreso (COP) 2017/2018 y comenzamos a participar como miembros de la Mesa Directiva de Pacto Global Argentina, donde se debaten todos los temas estratégicos de la agenda 2030, de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



PRINCIPIOS PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES



Desde CMR Falabella Argentina, asumimos este nuevo compromiso.

Los siguientes principios, nacidos de la asociación entre ONU Mujeres y el Pacto Global de las Naciones Unidas, nos permiten examinar las políticas y las prácticas actuales o a crear otras nuevas, para favorecer el empoderamiento de las mujeres:

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

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

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

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



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

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En septiembre de 2015, en la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible, los estados miembros de la ONU aprobaron una nueva Agenda Global 2030, conformada por 17 Objetivos de Desarrollo

Sostenible (ODS), para ser alcanzados en 2030. Para lograr estas metas, todos (gobiernos, sector privado, sociedades civiles y particulares) tenemos que ser parte.

A través de nuestra Estrategia Corporativa Sostenible, hacemos contribuciones positivas para resolver los desafíos globales. En cada sección de esta Comunicación del Progreso, se presentarán los ODS alineados a nuestra gestión.



2. Perfil de CMR Falabella

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

UNIDAD DE NEGOCIO, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Las siguientes dos unidades de negocios conforman Falabella Financiero en Argentina:

	
<p>CMR Falabella opera en Argentina y está presente en los mercados de Chile, Perú y Colombia, a través de Banco Falabella, y en México, en virtud de su asociación con la empresa supermercadista Soriana. Somos el mayor emisor de tarjetas de crédito en Chile y Perú, y uno de los principales actores de este negocio en América Latina, nuestro programa de fidelización CMR Puntos es reconocido por nuestros clientes por su conveniencia y flexibilidad. En Argentina, desde 2018, prestamos servicios al Banco Falabella como Sociedad de Apoyo al Giro (SAG).</p>	<p>La corredora Seguros Falabella pone a disposición de sus clientes una oferta personalizada y flexible de servicios para atender diferentes necesidades. Con presencia en Chile, Argentina, Perú y Colombia, con 22 años de trayectoria, Seguros Falabella se ha consolidado entre las compañías líderes en la industria a partir de la entrega de soluciones fáciles y confiables, y gracias a la alianza con una amplia y prestigiosa red de compañías aseguradoras.</p>
<p>PRINCIPALES PRODUCTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> · Tarjeta de crédito · Avance en efectivo · Súper avance · Programa CMR Puntos · Cargo automático a tarjeta de crédito (PAT) 	<p>PRINCIPALES PRODUCTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> · Seguro automotriz · Seguro de hogar · Seguro de salud · Seguro de vida

HITOS EN NUESTRA HISTORIA

<p>Con el objeto de satisfacer la creciente demanda de crédito por parte de sus clientes, Falabella implementa CMR</p>	<p>Se constituye la sociedad Promotora CMR Falabella SA para administrar la tarjeta. Esta nueva empresa</p>	<p>En 1993 llega a la Argentina.</p>	<p>Se constituyen las empresas Viajes y Seguros Falabella, negocios</p>	<p>Se implementan los productos "Adelantos en Efectivo CMR" y Préstamos en Efectivo CMR en Argentina.</p>
--	---	--------------------------------------	---	---

¹ La unidad de negocios Viajes Falabella Limitada (Viajes Falabella) dejó de pertenecer a Falabella Inversiones Financieras S.A. en 2019.

Falabella, su propia tarjeta de crédito.	corresponde a la independencia societaria de la antigua área de crédito que venía funcionando en Falabella por años, que implementó el “crédito multirrotativo”, de donde proviene la sigla CMR.		complementarios del de CMR Falabella.	
Se crea www.cmrfalabella.com.ar .	Más de medio millón de clientes ya tienen la tarjeta CMR Falabella.	Se lanza al mercado la tarjeta de crédito CMR Falabella MasterCard, logrando ser el primer emisor no bancario de tarjetas MasterCard en el país.	Falabella firmó un acuerdo con la supermercadista mexicana Soriana, lo que implicó el arribo de CMR en México en 2017.	En 2019, se produce la venta de la unidad de negocios de Viajes Falabella a Despegar.

En abril de 2019, Falabella Financiero suscribió una alianza estratégica por 10 años con la empresa Despegar.com, que incluyó el traspaso del 100% de las operaciones de Viajes Falabella en Chile, Colombia, Perú y Argentina.

Este acuerdo nos permitirá integrar una mejor propuesta de valor a nuestro ecosistema digital, mejorando ampliamente la oferta de viajes y la experiencia digital de nuestro programa CMR Puntos, dando acceso a nuestros clientes al mejor contenido de productos turísticos del mercado. Desde Falabella Financiero, a su vez, aportaremos a Despegar nuestras capacidades de procesamiento de pagos, financiamiento y el programa de lealtad CMR Puntos. Viajes Falabella mantendrá la marca, su red de tiendas físicas y sus plataformas digitales para potenciar la oferta de productos y servicios de Despegar.

SUCURSALES EN DONDE ESTAMOS PRESENTES

En Argentina, tenemos 19 puntos de atención de CMR Falabella y 11, de Seguros Falabella.

Sucursales Buenos Aires	Unicenter - Paraná 3745, Martínez	 CMR en Falabella
	Avellaneda - Güemes 897, Avellaneda	 CMR en Falabella
	Tortuguitas – Panamericana, Ramal Pilar, Km 36,5	 CMR en Falabella
	DOT - Vedia 3626, Capital Federal	 CMR en Falabella
	Florida 343 - Florida 343, Capital Federal	 CMR en Falabella
	Florida 202 - Florida 202, Capital Federal	 CMR en Falabella
	Florida 665 - Florida 665, Capital Federal	 CMR en Falabella
	Villa Tesei - Avenida Vergara 1910, Villa Tesei, Partido de Hurlingham	 CMR en Sodimac
	San Martín - San Martín 421, esquina General Paz, Partido de San Martín	 CMR en Sodimac

	San Justo - Av. Don Bosco 2680 (esq. Bouchard, Partido de La Matanza), San Justo	 CMR en Sodimac
	Tortuguitas - Avenida Olivos 4051, Partido de Malvinas Argentina, Tortuguitas	 CMR en Sodimac
	Vicente López - Avenida del Libertador 77, Partido de Vicente López	 CMR en Sodimac
	Malvinas Argentinas - Ruta 8 y Ruta 202, Partido de Malvinas Argentinas	 CMR en Sodimac
	La Plata - Camino General Belgrano s/n, entre 514 y 517, La Plata	 CMR en Sodimac
Sucursal Córdoba	Duarte Quiroz 1400, Córdoba	 CMR en Falabella
	Avenida Colón 4880, Barrio Villa Urquiza , Córdoba	 CMR en Sodimac
Sucursal Mendoza	Acc. E. Lateral Norte 3280, Guaymallén, Mendoza	 CMR en Falabella
Sucursal Rosario	Córdoba 1101, Rosario	 CMR en Falabella
Sucursal San Juan	Peatonal Tucumán 163 Sur, San Juan	 CMR en Falabella

LIMRA **LOMA**
Conferencia Latinoamericana de 2019

4 al 6 de noviembre de 2019
Hotel Sheraton Mendoza - Mendoza, Argentina

Participamos de la edición 2019 de esta Conferencia de LIMRA y LOMA que desarrolló nuevas perspectivas e innovaciones para el progreso de la industria de seguros en América Latina. Representando al negocio, nuestra Gerente General de Seguros Falabella Argentina, fue invitada a exponer en esta convención de empresas de servicios financieros más grande Latinoamérica.

3. Sostenibilidad, Diálogo y Transparencia

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

PRINCIPIOS QUE NOS GUÍAN



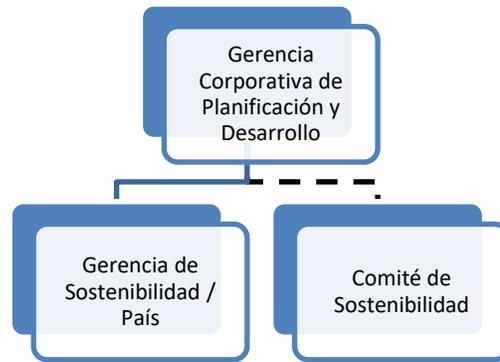
En 2019, se llevó a cabo un proceso de actualización de la estrategia, donde participaron activamente los gerentes corporativos de cada una de las unidades de negocio. Como resultado se redefinieron las prioridades estratégicas incluyéndose un pilar ligado a la inclusión financiera.



3.1 Gobernanza de Sostenibilidad

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

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



Funciones de la Gerencia de Sostenibilidad:

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

Funciones del Comité de Sostenibilidad:

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

NUEVO COMITÉ DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Conformamos el nuevo Comité Corporativo donde se debaten temas sobre los ejes de trabajo de diversidad e inclusión y se focaliza en generar nuevas medidas para desarrollar una cultura más inclusiva. El Comité está conformado por Gerencia de Gestión Humana, Sostenibilidad, Asuntos Legales y Gobernanza y el Oficial de Cumplimiento.



3.2 Nuestros Grupos de Interés

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

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

Grupo de interés	Quiénes lo componen
 Colaboradore/as Colaboradores	Directores, gerentes, supervisores y jefes de área, profesionales y técnicos, administrativos, personal operativo, de terceros, <i>trainees</i> y pasantes
 Clientes Clientes	Todos los clientes de nuestras Tiendas
 Proveedores Proveedores y aliados	Proveedores comerciales y de servicios. Socios comerciales con los cuales trabajamos en equipo, enfocados en brindar satisfacción a los clientes
 Comunidad Comunidad	Comunidades, vecinos de todas nuestras Tiendas, autoridades y medios de comunicación. Organizaciones de la sociedad civil con quienes interactuamos para accionar en la comunidad.
 Accionistas Accionistas	Además de los accionistas de la Compañía, todas las Compañías del grupo económico global.

POLÍTICA DE COMUNICACIONES INTERNAS

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

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

- ✓ Acercar la estrategia de la organización a los colaboradores
- ✓ Crear un contacto cercano orientado a promover la comunicación ascendente y descendente

- ✓ Trabajar en equipo
- ✓ Reforzar la cultura CMR
- ✓ Integrar a los colaboradores de CMR
- ✓ Comunicar beneficios
- ✓ Incrementar el compromiso
- ✓ Mejorar el clima laboral

CANALES DE COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO

En CMR Falabella contamos con diversos canales de comunicación, lo que nos permite generar la sinergia necesaria entre las distintas áreas, el mesón y las oficinas centrales, a fin de satisfacer los requerimientos de nuestros colaboradores y de nuestros diferentes grupos de interés.

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

4. Gobernanza y Prácticas de Anticorrupción



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

Nuestro Propósito Corporativo es simplificar la vida de las personas en América Latina, transformando sus experiencias de compra.

NUESTROS PRINCIPIOS

Somos Un Equipo

Somos UN equipo diverso, comprometido y apasionado por nuestros clientes, que colabora, se comunica y alcanza sus metas de manera directa, honesta y constructiva.

Superamos las expectativas de los clientes

El cliente es el centro de nuestras decisiones, por eso nos anticipamos a sus necesidades, entregándole una oferta omnicanal con un servicio de calidad que le agregue valor para construir relaciones de largo plazo que fortalezcan su lealtad con nuestras marcas.

Hacemos que las cosas pasen:

Nos hacemos cargo de nuestras acciones, tomamos riesgos y construimos oportunidades para hacer que las cosas pasen, con el mismo espíritu emprendedor de nuestro origen, buscando mayor agilidad para impactar a nuestros clientes con una propuesta diferenciadora y atractiva.

Actuamos con sentido:

Somos conscientes de la responsabilidad que tenemos con la sociedad, las comunidades que nos rodean y el medio ambiente. Nos mueve hacer lo correcto y por eso guiamos nuestras acciones de forma transparente para entregar lo mejor de nosotros a los consumidores de América Latina.

Creceamos por nuestros logros:

Trabajamos en equipo e invertimos nuestras capacidades en atraer y formar a los mejores talentos. Reconocemos sus logros, los incentivamos a autogestionar su desarrollo y crecimiento, y premiamos la movilidad interna entre negocios y países como una ventaja competitiva.

CONTRUYENDO UN ECOSISTEMA FÍSICO Y DIGITAL

Para alcanzar el propósito corporativo, se está construyendo un Ecosistema Físico y Digital que potencie las capacidades transversales de las distintas unidades de negocio y así seguir consolidado la presencia en América Latina.

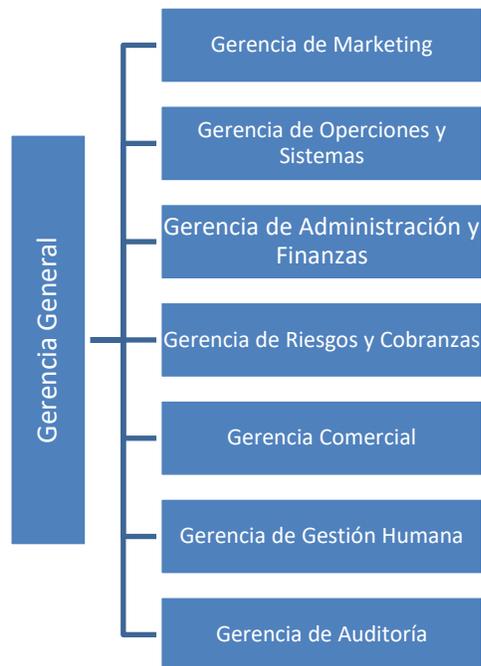
El foco del Ecosistema es poner al cliente al centro de todas nuestras decisiones y atenderlo cuando quieran y desde donde le resulte más cómodo, ya sea a través de su computadora, teléfono inteligente o en alguna de nuestras tiendas físicas. ¡Para ello, trabajamos como UN Equipo!



4.1 Gobierno Corporativo

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

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



Para el análisis y seguimiento de los temas estratégicos definidos por la Compañía, tanto el Directorio como la alta administración, reciben apoyo de Comités de directores y gerentes.

- **Comité de Auditoría:** Estos órganos existen en todas las empresas de Falabella Financiero. Integrados por directores y gerentes, además del auditor interno de Falabella y del auditor interno de cada negocio, estos comités monitorean el funcionamiento de los sistemas de control y supervisan la integridad de la información que se publica en los Estados Financieros.
- **Comité de Recursos Humanos:** Liderado por el gerente de Recursos Humanos Corporativo, este comité sesiona cada dos semanas y lo integran además los gerentes de Recursos Humanos de toda la región.
- **Comité de Riesgos y de Seguridad de la Información:** En Falabella Financiero, la evaluación de los riesgos asociados al crédito, la cobranza y las operaciones, se efectúa en tres niveles organizacionales: el Comité Regional de Riesgos, el Comité Ejecutivo y los Comités de Riesgos existentes en algunas unidades de negocio. Existe, además, un Comité de Seguridad de la Información que sesiona todos los meses y opera al alero del Comité Regional de Riesgos. Con el propósito de asegurar la adecuada gestión de los datos en los proyectos de innovación, se creó también un Comité de Seguridad de la Información en la *Digital Factory*.
- **Comité Comercial y de Canales Digitales Regional:** Este órgano está encargado de implementar las iniciativas comerciales de la Compañía y de definir mejoras en todos sus canales digitales.

- **Comité de Activos y Pasivos (CAPA):** Su misión es efectuar el monitoreo de los principales indicadores de riesgo financiero y hacer el seguimiento permanente de la estructura de fondeo de cada negocio.
- **Comité Tecnológico Regional:** Gestiona los programas estratégicos de inversión, dirigidos a mejorar la experiencia cliente y asegurar la calidad de atención de los sistemas de la empresa.
- **Comité de Talentos:** Lidera los planes de acción orientados a desarrollar a los colaboradores con mayor potencial y promover las oportunidades de movilidad interna.

4.2 Ética y Anticorrupción

Falabella Financiero cuenta con un **Modelo de Gestión Ética** cuyo objetivo es promover en las operaciones comerciales y en las relaciones que establece la Compañía con todos los *stakeholders* comportamientos y prácticas basados en la integridad, el respeto y el cumplimiento legal.

Por su parte, el **Modelo de Prevención de Delitos** se encuentra certificado desde 2015. Estos sistemas contemplan un conjunto de directrices orientadas a dar cumplimiento a la Ley 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas frente a los delitos de cohecho, financiamiento del terrorismo, lavado de activos y receptación.

La Gerencia de Contraloría Corporativa desarrolla un **Plan Anual de Auditorías**, enfocado a los riesgos del negocio. Los informes con los resultados son entregados a la Alta Dirección y contienen:

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

GESTIÓN DE RIESGOS

En este ámbito, entre los focos prioritarios están la prevención y control de fraudes, la seguridad de la información y todos los aspectos involucrados en las operaciones de crédito.

En materia de **gestión y prevención de fraude**, se finalizó la implementación del motor de fraude transaccional en todos los negocios, contando de esta forma con una herramienta de evaluación en tiempo real en cada uno de ellos.

Por otro lado, se consolidó el proceso de autenticación en canales no presenciales a través de *Web* y *apps*, tras la puesta en marcha de la Autenticación Basada en Riesgo (ABR), garantizando el acceso seguro y protegido de los clientes a sus sitios privados.

La **seguridad de la información** es un pilar fundamental y, por ende, se desarrolló una estrategia de ciberseguridad basada en estándares internacionales (ISO 27000, NIST, PCI DSS, CIS, entre otras) que contiene políticas y procedimientos destinados a proteger la información de los clientes en sus tres componentes básicos: confidencialidad, integridad y disponibilidad. El plan considera inversiones en tecnología, control de sistemas y mejora en los procesos que incluyen tecnologías de innovación en ciberseguridad para proteger el mundo “cloud” (información en la nube). Paralelamente, se acompañó el plan con un programa de concientización y gestión de cambio en estas materias.

Asimismo, se implementó un Centro de Ciberdefensa Global que monitorea todos los eventos, amenazas y riesgos de ciberseguridad, el cual está en constante evolución y sujeto a un proceso de mejora continua. A él se suma un centro de investigación que lleva a cabo una revisión constante de las nuevas tecnologías para proteger a las unidades de negocio, de los riesgos emergentes. En el 2019, se desarrollaron ejercicios prácticos de *Ethical Hacking, Red Team y Blue Team* para poner a prueba la efectividad de los procesos de monitoreo y control.

En materia de **riesgo de crédito**, se implementaron distintas herramientas que permiten gestionar de mejor manera los segmentos riesgosos. Se destaca la implementación de pruebas de estrés que permiten determinar impactos ante cambios macroeconómicos y generar planes de acción para mitigarlos. Sumado a lo anterior, se potenció el uso de los motores de decisión para lograr mayores cuotas de sanción automática y se consolidó la política de endeudamiento para garantizar una financiación responsable. Fruto de la revisión de los procesos de otorgamiento y de cambios en los modelos de evaluación, privilegiando al cliente como parte del ecosistema, se amplió el volumen de las bases de preaprobados en todos los negocios.

En el ámbito de cobranzas la digitalización continúa siendo foco, impulsando el BOT de Cobranzas e integrándose nuevos controles en el marco del proyecto de Omnicanalidad. Para la gestión de los riesgos de tipo financiero, se implementaron de forma anticipada, las métricas de Basilea III. Al mismo tiempo se avanzó en métricas de capital económico, y se robustecieron los indicadores internos de estrés de liquidez y mercado, alineando la gestión de los negocios.

El sistema de gestión de riesgos operacionales permite identificación de los eventos de manera dinámica y descentralizada. De manera complementaria, en 2019 y con el objetivo de crear una cultura de prevención de riesgos operacionales, se implementó un nuevo programa de capacitación en línea.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE INTEGRIDAD

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

Componentes de la estructura organizacional:

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

CÓDIGO DE ÉTICA CMR FALABELLA

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

Propósito del Código de Ética

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

Principios guía

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

El Código de Ética CMR explicita las conductas que son avaladas por la Compañía y cuáles no. Asimismo, norma los mecanismos para denunciar y resolver cualquier conducta irregular que afecte a los colaboradores. Este procedimiento está orientado a emprender acciones concretas para

investigar los presuntos hechos de manera confidencial y cautelando la dignidad e integridad del denunciante.



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

<https://assets.ctfassets.net/s6vonmy5x76n/5lgsL02usg6QGIO8wCK6ga/73ad60fee31d44ebd91886f4979f8f39/Código de Ética CMR Falabella 2018.pdf>

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

CANAL DE INTEGRIDAD

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

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

En 2019, el Canal de Integridad se desplegó en cada uno de los países donde Falabella Financiero está presente.

Estas comunicaciones pueden ser expresadas de manera anónima y son analizadas y canalizadas a las respectivas unidades por la Gerencia de *Compliance* Corporativa, unidad especialmente creada para garantizar la adecuada aplicación y difusión del Modelo en la compañía.

CAPACITACIÓN EN PRÁCTICAS DE ANTICORRUPCIÓN

Durante 2019, mantuvimos vigentes nuestros formatos de capacitación a los equipos en materia de ética, colusión, conducta anticompetitiva y relación con proveedores, adaptándolo según el nivel de exposición de cada cargo y la realidad de cada unidad de negocios. En el caso de la relación con proveedores, reforzamos a nivel regional la Campaña “Gracias, pero no” que busca concientizar a los colaboradores sobre la no aceptación de regalos ni premios de los proveedores.

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

SEGURIDAD INFORMÁTICA

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

- Confidencialidad: que la información pueda ser accedida únicamente por las personas autorizadas.
- Disponibilidad: mantener la continuidad del negocio.
- Integridad: asegurar que la información no ha sido adulterada.

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

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

5. Gestión Humana



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

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

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

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

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

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

<p>Cultura Organizacional</p> <p>↓</p> <p>Contamos con una declaración de cinco principios que definen cómo queremos ser.</p>	 SOMOS PROTAGONISTAS	Estamos altamente comprometidos con lo que hacemos, sentimos los desafíos de la organización como propios y fomentamos el espíritu de emprendimiento.
	 NOS APASIONAMOS POR LOS CLIENTES	Nos ponemos en el lugar de los clientes, los escuchamos y atendemos sus necesidades en forma rápida y empática. Con ellos construimos relaciones de largo plazo.
	 HACEMOS QUE LAS COSAS PASEN	Tomamos decisiones oportunas; disfrutamos y nos entusiasman la acción y el logro de lo que nos proponemos. Somos ágiles, austeros y rigurosos en el seguimiento de las tareas y siempre buscamos generar el mayor impacto.
	 DESARROLLAMOS A LAS PERSONAS	Vivimos cada desafío como una oportunidad de aprendizaje, y transmitimos nuestra experiencia y nuestros conocimientos a los demás. Creemos que dar el ejemplo es la mejor manera de enseñar y promovemos el cambio y la flexibilidad para adaptarnos.
	 JUGAMOS EN EQUIPO	Sabemos que solo trabajando colaborativamente podemos lograr metas crecientes y complejas. Por eso, nos escuchamos, nos apoyamos y damos nuestra opinión de manera transparente y constructiva.

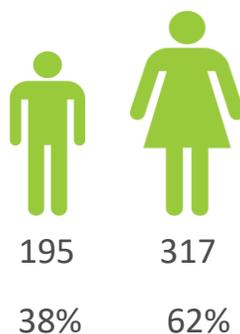
Los focos estratégicos de Gestión Humana de 2019, se centraron en los siguientes principales proyectos:

	Focos	Principales Proyectos
Productividad y Eficiencia	Asegurar impacto en el negocio a través de una gestión eficiente de RRHH, tanto en sus procesos como en la estructura de la organización.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Potenciar Gestión de Compensaciones 2. Automatización de procesos de RRHH 3. Gestión de Rotación
Compromiso y Desarrollo	Entregar una propuesta de valor a los colaboradores, centrada en el desarrollo profesional, que potencie el liderazgo, la motivación, el compromiso con el banco y los clientes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procesos 360 y 180 2. Engagement 3. Aprendizaje a inducción 4. Beneficios Flexibles
Cultura y Valores	Asegurar que hacemos las cosas de acuerdo a los principios y valores, con el sello de nuestra marca tanto hacia los clientes externos e internos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marca empleadora 2. Programa Jóvenes Profesionales y Pasantes
Transformación Digital	Integrar la transformación digital a los procesos del negocio y de RRHH, incorporando nuevas tecnologías y nuevas maneras de trabajar que aseguren la innovación.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proyecto SAP
Relaciones laborales y RSE	Fortalecimiento de relaciones laborales Ser referentes en educación financiera a colaboradores y hacer del voluntariado un sello dentro del Banco.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cercanía Sindicato 2. Educación Financiera 3. Voluntariado

5.1 Diversidad e Igualdad de Oportunidades

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

Dotación TOTAL: 512



DOTACIÓN						
Unidad de negocio	Mujeres		Hombres		Total	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
CMR Falabella	322	264	150	153	472	417
Seguros Falabella	60	53	46	42	106	95
FIF Argentina	463	317	224	195	687	512

TASA DE ROTACIÓN						
Unidad de negocio	Mujeres		Hombres		Total	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
CMR Falabella	20%	40%	24%	39%	21%	39%
Seguros Falabella	25%	26%	15%	29%	21%	27%

COLABORADORES POR GÉNERO Y CARGO								
Unidad de negocio	MUJERES 2019				HOMBRES 2019			
	Gerentes y Subgerentes	Profesional y Técnico	Otros cargos	Total Mujeres	Gerentes y Subgerentes	Profesional y Técnico	Otros cargos	Total Hombres
CMR Falabella	8	80	176	264	13	77	63	153
Seguros Falabella	2	22	29	53	4	14	24	42
FIF Argentina	10	102	205	317	17	91	87	195

NUEVO COMITÉ DE DIVERSIDAD

En 2019, conformamos el **nuevo Comité Corporativo** donde se debaten temas sobre los ejes de trabajo de diversidad e inclusión y se focaliza en generar nuevas medidas para desarrollar una cultura más inclusiva. El Comité está conformado por Gerencia de Gestión Humana, Sostenibilidad, Asuntos Legales y Gobernanza y el Oficial de Cumplimiento.

Durante este año, los hitos desarrollados fueron: Constitución formal del Comité de Diversidad e Inclusión, Desarrollo y Comunicación de la Política de Diversidad e Inclusión, Desarrollo del Procedimiento de Inclusión, Definición de Grupos de Inclusión a atender, Planes de acción para la generación de alianzas estratégicas y se definieron indicadores para evaluar la gestión en la materia.

Con relación al capital humano interno, clientes y proveedores, se establecen como los **Principios básicos de trabajo** a los siguientes:

- ❖ Respeto y protección por la dignidad de las personas
- ❖ Promoción de un ambiente laboral integrador y diverso
- ❖ Rechazo a toda discriminación arbitraria

Asimismo, identificamos como **grupo de inclusión meta**, a los siguientes:

- ❖ Equidad de género
- ❖ Diversidad sexual
- ❖ Discapacidad

EQUIDAD DE GÉNERO

En el marco del Comité de Diversidad e Inclusión, comenzamos a desarrollar las siguientes acciones:

- Diagnostico cultural a través de encuesta
- Taller de Sesgos Inconscientes
- Comunicaciones con lenguaje inclusivo
- Brecha salarial
- Cupos de mujeres en cargos ejecutivos
- Mayor comunicación interna

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

Implementamos las siguientes herramientas de gestión:

- **Programa Maternidad Flexible:** Permite a las colaboradoras reintegrarse a la vida laboral de manera progresiva, dándoles la posibilidad de trabajar durante los seis meses posteriores a su reintegro de la licencia por maternidad de manera *part time*.
- **Día de consulta:** Las futuras mamás pueden gozar de media jornada libre una vez por mes, para poder realizar controles médicos necesarios.
El beneficio se utiliza ingresando 4 horas después del inicio de la jornada o retirándose 4 horas antes de que termine la jornada laboral, sin contabilizar el horario de almuerzo. Este beneficio aplica a los colaboradores fuera de convenio de las Oficinas de Apoyo y de las Sucursales de Falabella, Sodimac, CMR y Seguros.
- **Licencia por paternidad:** Permite que los colaboradores puedan disfrutar junto a su bebé 6 días adicionales a los 2 días de Licencia por Paternidad que otorga la Ley.

- **Licencia sin goce de sueldo por estudio en el exterior:** Se otorga al personal de oficinas la posibilidad de perfeccionar sus estudios en el exterior, con la seguridad de poder mantener su posición laboral al regresar. Este consta de 2 meses de licencia para este fin.
- **Viernes corto e informal:** En la Oficina de Apoyo, los colaboradores pueden retirarse los viernes a las 16.30 horas; o sea, la jornada de los viernes es de 9 a 16:30 horas, reduciéndose en 90 minutos. Además, desde este año, todos los viernes los colaboradores de Oficina pueden optar por venir a trabajar con vestimenta informal (zapatillas, *jean* casual, remera, etc.).
- **Día CMR:** Este beneficio implica que todo colaborador fuera de convenio puede gozar de un día libre por semestre.
- **Día de la Niñez:** Nos interesa que este día sea muy especial y que nuestros colaboradores lo disfruten junto a sus familias. Por eso, por ejemplo, en las Oficinas de Apoyo, entregamos entradas de cine con combos, para compartir en familia durante las vacaciones de invierno.

RANKING GREAT PLACE TO WORK MUJERES

Fuimos distinguidos por el Ranking GPTW, como *Mejores Lugares para Trabajar para las Mujeres 2019*, entre las empresas de hasta 1.000 empleados.

Orgullosos de ser uno de los Mejores Lugares para Trabajar para mujeres en Argentina.

GPTW ha reconocido a **CMR** por su esfuerzo en crear y mantener un excelente lugar para trabajar para **todos**, incluidas las **mujeres**.

Orgullosos de este reconocimiento. ¡Celebremos juntos!

Los Mejores Lugares para Trabajar para Mujeres
Great Place To Work. ARGENTINA 2019

CMR Fatabeta
La que quiere vivir

AGENTE DE Seguros Fatabeta
Estamos con vos

Ranking PAR

Desde Falabella, participamos de esta herramienta que mide el desempeño en equidad de género de las empresas privadas, entidades públicas y pymes.

Obtuvimos el puesto número 8, entre las empresas del sector privado, el puesto número 2, considerando las empresas del sector servicios financieros y seguros, y el puesto 4, si consideramos las empresas de ENTRE 200 y 1.000 empleados y el puesto número 8 entre las de origen trasnacional.

5.2 Gestión del Talento

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

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

CONCURSO INTERNO DESARROLLO EJECUTIVO

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

PROMOCIONES DIRECTAS

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

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

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

TASA DE CONTRATACIÓN (*)						
Unidad de negocio	Mujeres		Hombres		Total	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
CMR Falabella	36,65%	33%	27,33%	55%	33,69%	88%
Seguros Falabella	35%	5%	63,04%	7%	47,17%	12%

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

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

Otros canales de reclutamiento externos son: En nuestra página Web se encuentra disponible el *link* Trabaja con Nosotros para que las/los candidatas/as puedan compartir sus perfiles, bolsas de trabajo en diferentes universidades del país (UTDT, UDESA, UA, UTN, UP, UB, USAL, UADE, UCES), Portales de empleo *online* (*Universobit, Bumeran, Zona Jobs, Compu Trabajo, LinkedIn*), Redes sociales y *Head Hunters* (para perfiles específicos que, generalmente, es un candidato pasivo frente a la búsqueda de trabajo) y Ferias de empleo presenciales y virtuales.

PROGRAMA REFERIDO RESPONSABLE

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

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

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

PROGRAMA DE INDUCCIÓN

Tiene el objetivo de compartir con los/as nuevos/as colaboradores/as la historia de la Compañía, los beneficios, el código de vestuario, las normas internas, el Código de Ética, los aspectos sobre seguridad de la información, información de Seguridad e Higiene, la identificación con nuestra marca y la concientización en temas de prevención de accidentes.

- **Inducción Corporativa:**
Se presenta a los/as ingresantes la información más relevante de la Empresa, para que conozcan su estructura y su funcionamiento.
- **Inducción al Rol:**
Se brinda información sobre las responsabilidades y las metas del cargo, el funcionamiento y la estructura del equipo y reuniones con el resto de las áreas de la Compañía, para facilitarle las herramientas para desempeñarse adecuadamente en su cargo.
- **Inducción al Centro de Distribución:**
Se organizan visitas de media jornada al Centro de Distribución, donde los nuevos ingresos participan de una presentación sobre la forma de operar en este y realizan una recorrida por las áreas que lo integran.
- **Inducción Centralizada de Tiendas:**
Esta Inducción tiene una duración de dos días y está destinada a todos los ingresos de Tiendas de Buenos Aires. De esta forma, buscamos que nuevos colaboradores compartan sus experiencias y sus conocimientos.
- **Inducción Corporativa Voluntariado de RSE:**
En el segundo día del Programa de Inducción, generamos una actividad de voluntariado con diferentes fundaciones. El objetivo es transmitir, desde el inicio, nuestros valores y acercarlos a nuestra cultura de Responsabilidad Social Empresaria.

¡Bienvid@s!

Es una aplicación que permite a cada colaborador/a de oficinas que ingrese acceder, a través de contenido multimedia, a toda la información necesaria para autogestionar su inducción en la Organización. Cada colaborador/a, el día de su ingreso, recibe una *tablet*, donde tiene cinco días hábiles para poder conocer y aprender sobre nuestra cultura organizacional.



CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

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

- Contribución al negocio/grupo
- Cumplimiento de metas y objetivos
- Visión estratégica
- Liderazgo personal e influencia

- Toma de decisiones
- Gestión del cambio e innovación
- Gestión de personas
- Trabajo en equipo y generación de redes
- Comportamiento ejemplar íntegro
- Perspectiva digital
- Pasión por el cliente interno y externo

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

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

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

HORAS DE CAPACITACIONES						
Unidad de Negocio	Mujeres		Hombres		Total	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
CMR Falabella	10.756	2.889	953	1.390	11.709	4.279
Seguros Falabella	292	395	189	294	481	689

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

HORAS DE CAPACITACIÓN PROMEDIO POR PERSONA						
Unidad de Negocio	Mujeres		Hombres		Total	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
CMR Falabella	6	29	1	25	4	54
Seguros Falabella	1	29	1	24	1	53

HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO Y CARGO								
Unidad de negocio	MUJERES 2019				HOMBRES 2019			
	Gerentes y ejecutivos	Profesional y Técnico	Otros cargos	Total Mujeres	Gerentes y ejecutivos	Profesional y Técnico	Otros cargos	Total Hombres
CMR Falabella	65	820	2.004	2.889	94	421	875	1.390
Seguros Falabella	31	163	201	395	48	93	153	294
FIF Argentina	96	983	2.205	3.284	142	514	1.028	1.684

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

Características de los Programas de Capacitación:

→ **Autogestión de la capacitación - Capacitar-ME:** Durante 2019 renovamos el *site* Capacitar-ME que tiene el objetivo de empoderar a los colaboradores en la autogestión de su desarrollo; o sea, a ser los protagonistas de su proceso de capacitación y desarrollo. De esta manera, cada colaborador tiene acceso a la lista de cursos disponibles y a una breve descripción de ellos, que les permitirá elegir lo que consideren la mejor opción para enriquecer su desempeño en el puesto de trabajo. Además, podrán ver el calendario de cursos que les permitirá planificar sus propias capacitaciones durante todo el año.

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

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

Algunos beneficios que trajo este programa son la expansión del nivel de alcance, optimización de tiempos y trabajo operativo, incorporación de nuevos consultores, consolidación automática de la información, información detallada con alcance a todos, mayor eficiencia y claridad con los clientes internos, entre otros.



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

Capacitación *in company*

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

Capacitaciones *In Company* + Di Tella Learning Day

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

Di Tella Learning Day

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

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

Di Tella Training Pass

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

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

Di Tella Training Pass

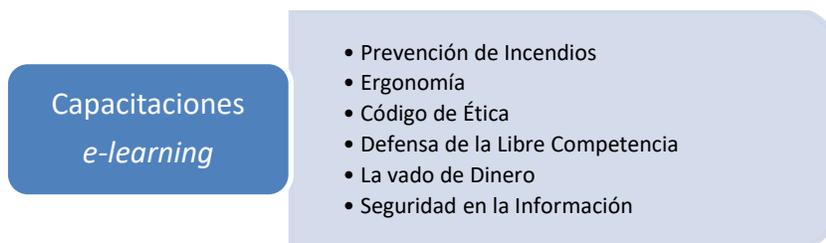
- Gerenciamiento de Alto Impacto
- Fundamentos de la Neurociencia Aplicada
- En Cambio
- Toma de decisiones basada en Datos
- Oratoria y Comunicaciones Eficaces
- *Marketing* Estratégico
- Finanzas para No Financieros
- Inteligencia Emocional
- Economía para No Economistas
- *Entrepreneurship*
- Negociación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

→ **Outdoor y Coaching de equipo:** Con el objetivo de favorecer la integración, la confianza, la comunicación y el trabajo en equipo, realizamos diferentes jornadas *outdoor*, que buscan afianzar los vínculos y las relaciones interpersonales. Participan todos los integrantes del equipo involucrado y los acompaña un representante del área de Gestión Humana.

→ **Capacitación e-learning:** A través de esta modalidad de capacitación, los colaboradores reciben las distintas capacitaciones con mayor cobertura, flexibilidad y velocidad. Por ello, en el último año, se actualizó la versión de la plataforma, facilitando la administración y la gestión de la herramienta.

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

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



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

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

→ **Bibliotecas:** En cada una de las Tiendas y Oficinas, contamos con bibliotecas con más de 50 ejemplares físicos a disposición de todos los colaboradores. El objetivo es apoyar la formación en competencias como Comunicación, Liderazgo, Trabajo en Equipo y Gestiones Eficaces, facilitando el acceso de bibliografías requeridas en los planes académicos habituales. Además, cada biblioteca cuenta con suscripciones a revistas de *management*, como el caso de la Revista *Gestión*.

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

EN PANDEMIA, NOS FORMAMOS DONDE QUIERAS Y CUANDO QUIERAS

Landing de formación autogestionable

Para poder acompañar a nuestros equipos de trabajo y adaptarnos al contexto virtual que impuso la pandemia, desarrollamos una *landing* de formación enfocada en la autogestión y la posibilidad de tomar los cursos bajo el lema “donde quieras y cuando quieras”. De esta manera, nos asegurábamos de llegar a todos nuestros colaboradores y nuestras colaboradoras, considerando la situación de cada uno, ya que muchos se encontraban trabajando desde sus hogares y otros en sus puestos de trabajos habituales (CD – Tiendas) según se definió a través del Protocolo de Seguridad e Higiene ante el COVID-19.

Mediante esta herramienta, ofrecemos:

9 temáticas de cursos:

- Habilidades y herramientas
- Digitalización en el trabajo
- Visión de producto y negocio
- Desarrollo Profesional
- Metodologías de trabajo
- Modelos de negocio
- Charlas TED y Podcast
- ¡Conectados!
- Nuestros clientes

64 cursos gratis y anacrónicos (de instituciones como LinkedIn Learning, Google Garage, Coursera, Udeemy)

20 de charlas TED y Podcast

12 documentos de herramientas

Además, esta herramienta se complementa con otras funciones y contenidos que nos permitieron estar cerca y capacitarnos constantemente.

NOS
formamos



Hacé clic para acceder



Hacé clic para acceder



Hacé clic para acceder



Hacé clic para acceder

PROGRAMA DE JÓVENES PROFESIONALES Y PASANTÍAS

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

Las características principales del entrenamiento son:

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

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

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

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



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

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

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

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

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

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



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

Colaboradores evaluados por unidades de negocios en 2019:

Evaluación 360°	Mujeres	Hombres	Total
CMR Falabella	17	16	33
Seguros Falabella	6	3	9

Evaluación Tradicional	Mujeres	Hombres	Total
CMR Falabella	231	96	327
Seguros Falabella	29	22	51

PROGRAMA CRECE

Su propósito es apoyar y guiar el desarrollo de las habilidades de liderazgo en los jóvenes profesionales con excelente desempeño y con potencial de crecimiento, a través de capacitaciones

presenciales, *coaching* y actividades grupales. Tiene una duración de un año e incluye un seguimiento por parte del área de Gestión Humana y sus respectivos jefes.

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

Objetivos del Programa CRECE:

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

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



PROGRAMA AMÉRICA 10

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

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

OPORTUNIDADES REGIONALES DE FALABELLA FINANCIERO

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

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

Mediante este programa, queremos potenciar el crecimiento profesional de las personas de la organización mediante la entrega de oportunidades de desarrollo internacional, promover la movilidad (al interior de cada Compañía y entre las Compañías que confirman Falabella), contar con un procedimiento común en materia de movilidad para FIF e incrementar posibilidades de desarrollo, con el fin de disminuir la rotación voluntaria en profesionales de alto potencial.

PROGRAMA TALENTUM

Talentum es nuestro programa de pasantías entre empresas, donde, en un plazo de 8 semanas, los/las participantes tienen la posibilidad de desarrollar un proyecto de su interés en otra empresa del Grupo, con la compañía de un/a mentor/a.

El objetivo del programa es promover el crecimiento profesional y el aporte de valor transversal de los colaboradores y las colaboradoras del Grupo, fomentando compartir buenas prácticas y experiencias profesionales entre los negocios.

Está orientado a colaboradores/as de las Oficinas de Apoyo de Falabella, Sodimac, CMR, Seguros y Linio, se debe contar con al menos un año de antigüedad en el cargo actual y tener en la última evaluación de desempeño un resultado satisfactorio o sobresaliente.

En esta edición, se seleccionaron 7 participantes entre las casi 50 postulaciones, 2 pertenecientes a Falabella Argentina. Por parte del resto de los negocios, los participantes fueron:

- 2 *Talentum* de Falabella Corporativo
- 1 *Talentum* de Falabella Financiero
- 2 *Talentum* de Sodimac



Conocer sobre una gerencia que se encuentra en el centro del negocio, como lo es Operaciones – Productividad, es realmente muy rico en cuanto a aumentar mi experiencia y modo de atención hacia nuestro cliente interno. No solo eso, sino que llevar adelante un proceso vinculado con la tecnología como los es RPA, sin dudas fue un cambio en mi modo de trabajar diariamente.
Malena Bruno, Gestión Humana.

PROGRAMA DE EXPERTOS

El objetivo del programa es identificar quiénes tienen conocimiento sobre alguna herramienta o proceso y quieran compartirla, generar eficiencia y actuar con rapidez frente a las demandas de capacitación de nuestra cartera de clientes internos, generar reducción de gastos en consultoras externas para capacitaciones específicas.

Más de 50 formadores se inscribieron en la primera edición del Programa Expertos y se han realizado capacitaciones en: presentaciones de alto impacto, BOT Falabella, experiencia del cliente, pilares comerciales, Photoshop, Hyperion, entre otras.

TE PRESENTAMOS A NUESTROS EXPERTOS

Ale Galmarini	Ale Matheu	Amílcar Riso	Ana Martínez Vivot	Ana Romero	André Rimbau	André Rois	Cecí Burak	Cris Leis	Eleo Klein	Elo Burge
Fede Ayala	Flor Consoli	Flor Frattin	Fran Casurro	Gaby Broda	Gonza Boido	Guille Astara	Gut Manyáñez	Jose Astelarra	Juan Carlos Mospan	Juan Manuel Parafela
Juan Pablo Garro	Lau Leis	Lau Magnolle	Lore Paéz	Lucas Landesman	Marce Cerutti	Marce Elicegui	Mariano Hernandez	Mari Orlando	Marian Medina	Marian Sosa
Mario Lee	Mario Neselis	Martin Faingelbaum	Martin Ward	Maxi Garimaldi	Meli Stuto	Nacho Stenta	Nati Davila	Nati Gabrielloni	Nico Cirio	Nico Felice
Pablo Ardanaz	Pau Fernandez Marrón	Pau Turner	Pia Sampietro	Ricardo Argarate	Roberto La Rosa	Rodri Oliveira	Romi Labbate	Santi Lugano	Santi Rupar	Sebas Feijoo
Sergio Cristaldo	Silvi Lendaro	Silvi Nocera	Sina Morales	Sole Velasco	Tomi Quinteros	Yani Solis	¡Preparate, falta muy poco para comenzar con las capacitaciones!			

FALABELLA

INICITIVAS PARA LA GESTIÓN DEL DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO EN TRABAJO A DISTANCIA

Para atender las múltiples demandas que surgieron en la gestión de los equipos de trabajo en pandemia, ofrecimos diversas propuestas complementarias. Entre ellas, destacamos las siguientes:

* **Tips de liderazgo:** Significó el envío semanal de sugerencias y recomendaciones para acompañar a nuestros líderes en el proceso de liderazgo a distancia. Los temas abordados fueron cuestiones referidas a gestión de equipos de trabajo, ideas innovadoras, herramientas útiles, capacitaciones, libros y podcast recomendados, entre otros.



* **Capacitaciones sobre herramientas de Microsoft:** Con el objetivo de mejorar el uso de las herramientas corporativas, durante cuatro meses dictamos encuentros semanales sobre diferentes herramientas analíticas, colaborativas y digitales, tradicionales, etc. Tales como Excel, PowerBI, SharePoint, OneDrive, Planner, entre otros.



* **Academia Falabella:** Programa regional para líderes, para todos los negocios del Top200 y ahora Top2000.

* **Tiendas:** La capacitación en Tiendas estuvo enfocada en la implementación del Protocolo de actuación frente al COVID-19 y en el dictado de *e-learning* de temáticas normativas.

5.3 Comunicación Interna

Falabella Financiero considera las comunicaciones internas como un elemento esencial para avanzar en su estrategia de digitalización y potenciar el alineamiento de los colaboradores con la cultura y las metas corporativas.

En ese contexto, la empresa ha puesto un énfasis especial en fortalecer los múltiples canales digitales. Para avanzar en este desafío, en 2019, la compañía buscó incorporar una mirada bidireccional de comunicación, donde los colaboradores sean activos participantes y se generen diálogos efectivos y eficientes. Partiendo de esta premisa, se implementó *Workplace*, plataforma única y transversal para todos los colaboradores de Falabella Financiero y sus unidades de negocio. En este espacio, cada trabajador puede informarse, e interactuar con su grupo u otros grupos construidos específicamente para proyectos ad-hoc. Esta herramienta permite también la generación de contenidos informativos, espacios de colaboración y reconocimientos.

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

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

Canales de comunicación existentes:

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

→ **Reunión Regional Mesa Redonda:** El propósito de este tipo de reunión, es afianzar lazos regionales. Se realizan dos convocatorias, de las cuales participan todos los negocios de la región de manera presencial o vía *streaming*.

5.4 Remuneración y Diálogo Sindical

En Falabella Financiero contamos con un Plan Regional de Compensaciones cuyo propósito es asegurar remuneraciones competitivas para todos nuestros colaboradores. Este modelo considera escalas salariales de mercado homologadas por país y evaluaciones de cargo que se ejecutan a partir de una metodología estandarizada para toda la región. En materia de beneficios, por otra parte, ponemos a disposición de nuestros equipos una oferta de valor atractiva y alineada con los intereses y expectativas de todos los segmentos de la dotación.

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

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

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

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

AJUSTES DE REMUNERACIONES

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

POLÍTICA DE BONOS

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

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

Asimismo, en diciembre, se entrega el bono anual a todos los colaboradores de la Compañía.

BENEFICIOS SOCIALES

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

Uno de los pilares de esta oferta es el **Programa De Conciliación Modo Flex**. Aplicado en todos los países en que operamos, este plan permite a todos los colaboradores destinar dos meses sin goce de sueldo para viajar, estudiar o concretar cualquier proyecto personal. Además, les ofrece la posibilidad de ajustar el horario de entrada y salida según sus propias necesidades.

Otros beneficios:

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

Becas en centros educativos de nivel superior: Entregamos importantes descuentos para que nuestros colaboradores puedan acceder a diferentes universidades de la Argentina. En el caso de la UADE, IAE, UMSA, UAI, IUEAN, UCEMA, UCES, UTDT, UDESA y UP los descuentos son aplicables en carreras de grado, posgrados, maestrías, idiomas, cursos de computación y programas ejecutivos. Todos nuestros colaboradores pueden disfrutar de este beneficio y, en algunas instituciones, también son aplicables a familiares directos. En el caso de la Universidad Siglo XXI, la beca es del 100%.

DIÁLOGO SINDICAL

Falabella Financiero mantiene con cada uno de los sindicatos de las unidades de negocio, una relación armónica basada en el diálogo, el respeto, la transparencia y el beneficio recíproco.

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

SINDICALIZACIÓN POR UNIDAD DE NEGOCIOS		
Unidad de negocio	2018	2019
CMR Falabella	7%	12%
Seguros Falabella	5%	6%
Total Falabella FIF Argentina	27%	27%

5.5 Clima Laboral, Compromiso y Reconocimiento

Para contar con equipos comprometidos, cohesionados y colaborativos es fundamental garantizar entornos laborales que garanticen el respeto por las personas, una convivencia armónica, el acceso a la información indispensable y su derecho a organizarse y expresar libremente sus planteamientos y necesidades.

ENGAGEMENT

En sintonía con esta declaración, Falabella Financiero aplica dos veces al año una encuesta para conocer la percepción de los colaboradores sobre la cultura y el clima interno, así como el nivel de compromiso de los equipos con la empresa.

Esta herramienta, permite correlacionar el liderazgo con la conducta colaborativa, la proactividad y la orientación al cliente.

En 2019, este instrumento se empleó en todas las unidades de negocios del grupo de manera 100% online, lo cual facilitó la ejecución por parte de los colaboradores y permitió entregar resultados en línea, lo que ayudó a los equipos a generar planes específicos de mejora y de autogestión.

Resultados *Engagement* 2019:

	2018		2019	
	CMR Falabella	Seguros Falabella	CMR Falabella	Seguros Falabella
¿Este es un buen lugar para trabajar?	El 92,5% respondió sí	El 89,6% respondió que sí	El 93% respondió sí	El 92% respondió que sí

Metodología de medición

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

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

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

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

Las dimensiones que se evaluaron son:

- *Engagement* - emociones
- Satisfacción general
- Intención de la rotación

- Conducta Proactiva - Colaborativa y de Servicio
- Seguridad psicológica y conflicto en el equipo
- Liderazgo
- Clima: oportunidades de desarrollo, oportunidades de aprendizaje, compensaciones, beneficios y comunicaciones
- Flexibilidad de trabajo y conciliación vida y trabajo

GESTIÓN DEL RECONOCIMIENTO

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

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

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

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

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

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

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

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

→ **Mejor compañero, Líder del año y Jefe del año:** En Gestión Humana colocamos urnas para que cada colaborador emita su voto de forma anónima y voluntaria. Hay una urna para cada reconocimiento.

→ **Empleado del año:** Cada Gerencia postula al colaborador que considera tuvo un desempeño sobresaliente durante el año. Luego, entre los postulados surge un ganador que se decide en un comité compuesto por Gerencia, Gestión Humana y el Director de Tienda.

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

→ **Resultado en ventas:** Nuestros vendedores son reconocidos por el rendimiento en sus ventas, destacando a aquellos que lograron resultados por sobre el promedio. En forma de agradecimiento, se organizan almuerzos, meriendas y días al aire libre.

→ **Premio por graduación:** Es un reconocimiento al esfuerzo y a la dedicación de los colaboradores que tienen una antigüedad mayor a un año y que finalizan su carrera universitaria. Además, se comparten por *mail* las felicitaciones al colaborador.

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

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

GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL

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

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

Análisis y comunicación de resultado

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

Año a año nos esforzamos por ser una de las mejores empresas para trabajar, lo que nos ha llevado a estar entre las 23 mejores multinacionales para trabajar en Latinoamérica, según el *Great Place to Work* (GPTW).

En cuanto a la evaluación por país, desde Falabella Argentina no realizamos una evaluación específica de GPTW durante 2019, porque implementamos la primera evaluación de *NPS Interno*.

NPS INTERNO

Con el objetivo de continuar potenciando una cultura centrada en el cliente, implementamos por primera vez en Falabella la encuesta de NPS Interno, llegando a todos los colaboradores de Falabella *Retail* y *Áreas Corporativas*.

Esta herramienta nos permitirá conocer la experiencia de los colaboradores y su nivel de compromiso con la empresa. Está conformada por 10 preguntas y un espacio para comentarios, participarán los colaboradores efectivos con más de 3 meses de antigüedad, es 100% confidencial, anónima y voluntaria, y se realiza de forma *online*.



Tu opinión nos ayuda a **superarnos**

CMR Falabella
Lo que quiero vivir

Hoy comienza la Encuesta de NPS Interno.
Tu participación es muy importante para evaluar el servicio de las áreas con las que trabajas todos los días.
Tenés tiempo para responder hasta el viernes 8/11.

[Ir a la Encuesta](#)

#SuperamosLasExpectativasDeLosClientes

NPS
Tus experiencias nos **mueven**
NOS APASIONAMOS POR LOS CLIENTES

The graphic is a promotional banner for an internal NPS survey. It features a central photograph of three employees (two women and one man) looking at a laptop screen in an office setting. The text is arranged around the photo, with a large green speech bubble containing the headline 'Tu opinión nos ayuda a superarnos'. In the top right corner is the CMR Falabella logo with the slogan 'Lo que quiero vivir'. Below the photo, a grey rounded rectangle contains the survey announcement text. At the bottom center is a green button with a white mouse cursor icon and the text 'Ir a la Encuesta'. The bottom left features the hashtag '#SuperamosLasExpectativasDeLosClientes'. The bottom right contains the NPS logo and the slogan 'Tus experiencias nos mueven' with a sub-slogan 'NOS APASIONAMOS POR LOS CLIENTES' and a circular icon.

5.6 Seguridad, Higiene y Bienestar Laboral

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

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

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

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

CAPACITACIONES EN SEGURIDAD E HIGIENE

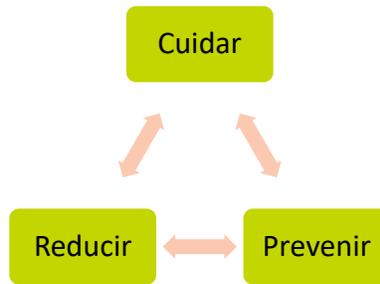
Brindamos a nuestro equipo una formación continua en temas de Seguridad e Higiene, a cargo de la jefatura del área. Esta área cuenta con un cronograma anual, para que todas las personas que forman parte de la Compañía estén capacitadas y preparadas ante cualquier emergencia y, además, reforzamos distintas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

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

Siniestralidad de 2019:

Unidad de negocio	Cantidad de accidentes		Enfermedades profesionales	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
CMR Falabella	4	0	0	0
Seguros Falabella	0	0	3	0

LANZAMIENTO DE CAMPAÑA DE BIENESTAR



¡Tres pilares donde nuestros colaboradores son PROTAGONISTAS!

Bajo la premisa **“Cuidar”** invitamos al cuidado de espacios comunes, compartiendo *tips* sobre el cuidado del Casino (heladera, vajilla, disposición de basura y limpieza de cocina, orden del comedor, cuidado de los espacios).

Bajo la premisa **“Reducir”** invitamos a ser sustentable, compartiendo *tips* para reducir la huella ambiental mediante el uso racional de agua y energía.

Bajo la premisa **“Prevenir”** convocamos a que todos, hagamos un lugar seguro para trabajar, para ello, compartimos una serie de recomendaciones de seguridad laboral.

Cartelera sin accidentes

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

Programa de Evaluación Preventiva de Salud

Implica un chequeo exhaustivo y de alta complejidad para los ejecutivos.

Programa de Estilos de Vida Saludable

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

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

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

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

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

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

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

NUEVA OBRA SOCIAL, MÁS BENEFICIOS MÉDICOS

A partir de abril 2019, incorporamos la obra social ASE en reemplazo de OSDEPYM y OSIM.



CONOCÉ MEJOR LA NUEVA OBRA SOCIAL

Te contamos las prestaciones que nos brinda ASE:

- Hasta \$22.700 (por reintegro en prótesis importadas), en gastos ortopédicos no contemplados por la red prestadora.
- Reintegro en gastos de **enfermería** ante enfermedades graves, en exceso o no contemplados por la red prestadora.
- Reforma y adaptación de **viviendas** ante enfermedades graves (ej.: adaptación de baños, construcción de rampas, etc.).
- Indemnización por **trasplantes**(*).
- Indemnización por **cirugías**(*).
- Hasta \$1.100, por reintegro de pasaje de regreso a domicilio ante robo.
- Indemnización del costo de reposición de DNI, tarjeta de crédito y/o débito, ante **robo, pérdida o hurto**.
- Asesoramiento legal (*).

(*) Sujeto a condiciones de obra social. (*) Recordá que tenés asistencia legal de cualquier tipo. En el transcurso de las 72 hs. de realizada la consulta, serás contactado por el departamento legal.

Para más información ingresá a www.ase.com.ar o escribinos a grupofalabella.salud@aon.com

falabella **CMR Falabella** **SODIMAC** **Seguros Falabella** **Viajes Falabella**

Donación altruista de sangre

Realizamos campañas de donación de sangre en nuestras oficinas junto a Fundación Swiss Medical, con el objetivo de fomentar la colaboración para el cuidado de la salud del otro.

Llevamos a cabo dos colectas de sangre en los meses de mayo y noviembre, con un total de 55 donantes, llegando a más de 100 personas, en su mayoría niños de unidades de neonatología y oncología pediátrica.



6. Gestión en la Cadena de Valor



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

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

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

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

En Falabella trabajamos para simplificar la vida de los latinoamericanos transformando sus experiencias de compra. Por ello, los clientes y proveedores son uno de los grupos de interés más relevantes.

- **Compromiso con clientes:** Simplificar la vida de nuestros clientes. Buscamos transformar las experiencias de compra, procurando asegurar la calidad y seguridad de los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes; y de las instalaciones que operamos.
- **Compromiso con proveedores:** Buscamos relaciones constructivas y de largo plazo con nuestros proveedores. Creemos que la colaboración y confianza, nos permite tanto a nosotros como a nuestros proveedores y a las empresas crecer.

6.1 Compromiso con Clientes

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

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

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE CLIENTES

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

SATISFACCIÓN DE CLIENTES NPS (*NET PROMOTER SCORE*)

En Falabella Financiero tomamos nuestras decisiones priorizando siempre las necesidades y expectativas de nuestros clientes. Es por esta razón que nos interesa conocer de forma permanente la percepción que ellos tienen tanto de la calidad de nuestros productos como del nivel de atención que reciben en cada punto de contacto. Esta es una información que consideramos crítica para identificar nuestros espacios de mejora y definir soluciones que nos permitan mantener su lealtad en el tiempo.

En línea con esta aspiración de construir con los clientes relaciones de largo plazo, en 2015 comenzamos a aplicar progresivamente en todas las unidades de negocio la metodología de medición NPS (*Net Promoter Score*). Esta herramienta permite medir la lealtad de los clientes, basándose en las recomendaciones que hacen a partir de sus experiencias con la compañía, y así detectar oportunidades de mejora y fortalecer el vínculo del cliente con la marca.

Para avanzar en este objetivo, durante los últimos años hemos complementado el desarrollo de nuevas soluciones operacionales y tecnológicas con un trabajo continuo a nivel de cultura interna en el marco del programa Apasionados.

A partir de este enfoque de “cliente en el centro”, en 2019, se realizaron talleres en las sucursales que permitieron entregar herramientas para mejorar la gestión de la satisfacción de clientes. Asimismo, se organizaron mesas de trabajo para el análisis causa-raíz de los principales “dolores” de los clientes.

Resultado de la encuesta de satisfacción	NPS 2018	NPS 2019
CMR Falabella	60%	52%
CMR Seguros	71%	71%

PROGRAMA APASIONADOS

Esta iniciativa, lanzada en 2017 a nivel regional, tiene como objetivo involucrar a todos los equipos en nuestra transformación como compañía 100% orientada al cliente. Los tres ejes estratégicos de este proyecto son:



Ponernos en el lugar de los clientes



Escuchar y atender sus necesidades



Construir relaciones de largo plazo

En línea con estos pilares, “Apasionados” ha puesto el foco, entre otros aspectos, en la medición del NPS interno, la definición de metas de reducción de reclamos y el fortalecimiento del programa de reconocimiento para los colaboradores.

Como parte de este programa, también se ha trabajado en capacitaciones sobre nuevas prácticas de comercialización, protocolos de atención y ventas, y cursos *e-learning* sobre el rol del “Ejecutivo Responsable”.

Durante 2019, hemos reforzado los programas de capacitación interna orientados a consolidar una cultura 100% orientada al cliente.

GESTIÓN DE RECLAMOS

En Falabella Financiero consideramos los reclamos de los clientes como un insumo estratégico para nuestros programas de mejora continua. En este ámbito, nuestros objetivos son seguir disminuyendo el número de reclamos por país y unidad de negocio, y continuar fortaleciendo nuestra plataforma para garantizar a los clientes respuestas cada vez más oportunas y eficaces.

Con estos propósitos, hemos incorporado mejoras constantes en los procesos de gestión de reclamos y se han reforzado los programas de capacitación interna orientados a consolidar una cultura 100% cliente.

En 2019, los principales programas y acciones que impulsamos en esta materia se vincularon con la gestión de los reclamos desde su causa raíz, la resolución de los problemas en el inicio del proceso, tanto a nivel de transacciones físicas como digitales, y la disminución de los tiempos de respuesta o SLA.

Durante 2019, se corrigió la lógica de cálculo de bonificación de comisiones, se optimizaron las reglas de alerta y rechazo de transacciones fraudulentas y se desarrollaron reportes cruzados y controles preventivos, con el objetivo de desarrollar una estrategia proactiva en la gestión de reclamos.

Estas mejoras redundaron en reducir la cantidad de reclamos de 74.186 a 17.663 gracias a las mejoras mencionadas.

NÚMERO DE RECLAMOS		
Unidad de negocio	2018	2019
CMR Falabella	74.186	17.663
Seguros Falabella	6.400	4.476

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

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

CONTACTANOS

Podés contactarnos a través de



Call Center

- Desde Argentina: 0810-999-8878
- Desde el exterior: +54 11-4360-5001



E-Mail

Elegí el tipo de consulta [aquí](#)

clientesCMR@falabella.com.ar



Redes Sociales

 /CMR ARGENTINA

 @CMR ARG

MARKETING RESPONSABLE

Durante el 2019 dimos continuidad a la **Campaña de Educación Financiera Eddu** para clientes.

En el transcurso del año fuimos tocando diferentes temas de interés del segmento, entre las cuales se destacan: compra inteligente, tarjeta de crédito, finanzas personales, seguridad de la información y seguros.

Abordamos al cliente a través de tres medios: pauta digital, mail y web.

- Pauta digital: Nos centralizamos en las plataformas *Facebook* e *Instagram*. Corremos las piezas exclusivamente a la base CMR, durante todo el mes.
- Mail: Una vez al mes hacemos envíos mediante este canal, con el objetivo de generar tráfico hacia la web.
- Web: Aquí alojamos todo el contenido de Eddu y, para lograr un sitio más dinámico y amigable, sumamos diferentes *plugins*, por ejemplo: trivias, infografías, buscador y *cards*.

www.edduteayuda.com.ar

OTRAS PRÁCTICAS RESPONSABLES DE GESTIÓN DE CLIENTES

➤ **Comunicación Responsable**

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

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

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

➤ **Campañas de *Endomarketing***

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

➤ **Protección al Usuario Financiero - BCRA**

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

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

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

➤ **Digitalización de la Experiencia del Cliente**

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

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

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

➤ **Sistema de Administración de Tarjetas (SAT)**

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

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

MEJORA CONTINUA

Resumen de inversiones realizadas durante el período:

➤ **Marketing y comercial:**

- Implementación de la Etapa II del ciclo de vida del cliente (*on boarding* y camino de compras)
- Comunicación, en todas nuestras campañas, de los valores claves de marca: conveniencia, transparencia y confianza
- Comunicación sobre EDDU, el programa de educación financiera de CMR Falabella
- Digitalización: Reemplazo de kioscos por zona digitales, implementación de la prueba piloto “omnicanalidad 2”, implementación LAPOS como nuevo medio de cobro, implementación del avatar de servicio al cliente “Lía”, por *WhatsApp*
- Implementación isla de retención de clientes
- Lanzamiento NPS interno y Programa de reconocimiento NPS
- Desarrollo del *Customer day*

➤ **Operaciones y Sistemas:**

- Módulo SFC, para la aplicación automática de reintegros a clientes
- Implementación Sucursal Piloto con modelo de atención Omnicanalidad
- Optimización del proceso de Pago Automático
- Score MasterCard para detectar transacciones fraudulentas
- Descuento comercial en la punta y automatizado
- Generación automática de Reportes Normativos
- Creación del proceso de renovación de tarjetas
- Remediación a riesgos críticos de sistemas locales identificados por vulnerabilidades a Seguridad de la Información y Auditoría
- Conciliación transaccional automática para los procesos *batch* CMR.
- Eliminación de manualidades, creación de módulos reglados, procesos de *backup* y reaseguramientos para lograr la estabilidad de los sistemas.
- Implementación de herramientas corporativas Jira y *Slack* para la administración de proyectos e incidencias, integrando a todas las áreas.

6.2 Compromiso con los Proveedores

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

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

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

CLÁUSULA DE RSE

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

SOCIAL COMPLIANCE FALABELLA

Desde 2005, trabajamos con un Código de Conducta especificado en el contrato con los proveedores, práctica que se perfeccionó y protocolizó en 2013 con la incorporación a *Sedex*. Gracias a esta plataforma, contamos con información de las empresas en toda la cadena de producción y podemos monitorear el cumplimiento de los proveedores.

VENDOR COMPLIANCE

Nuestros proveedores adhieren al protocolo SMETA (*Sedex Members Ethical Trade Audits*) y aceptan que Falabella realice auditorías a sus operaciones a través de la firma del *Vendor Compliance*, Código de Conducta anexo al contrato.

7. Gestión en la Comunidad



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

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

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

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

Como empresa adherimos a:

- Normas y Principios de la Constitución Política de cada país en el que estamos presente
- Declaración Universal de Derechos Humanos
- Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas
- Pacto Global de las Naciones Unidas y sus 10 principios fundamentales
- Principios para el Empoderamiento de las Mujeres

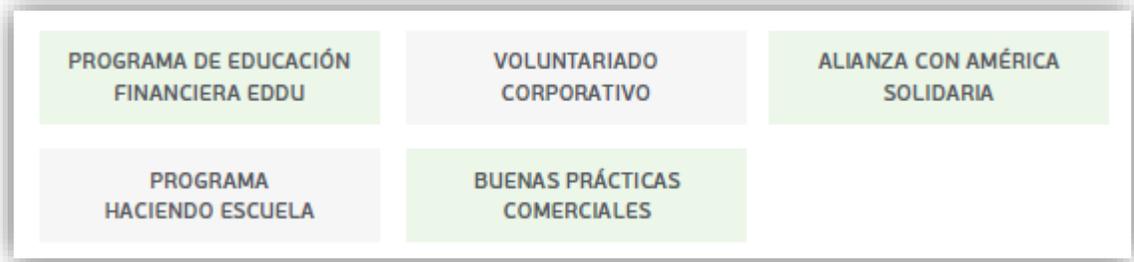
En el proceso de inducción a la Compañía, los nuevos colaboradores reciben información en esta materia:

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

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Generar relaciones de confianza y cercanía con nuestras comunidades, es uno de los pilares de nuestra Estrategia de Sostenibilidad.

Falabella Financiero cuenta con cinco importantes programas de sostenibilidad de alcance regional, cuya ejecución la lidera el equipo corporativo de sostenibilidad con el apoyo de los encargados de cada negocio. Estos Programas son:



	2018	2019
INVERSIÓN COMUNITARIA FALABELLA FIF ARGENTINA	3.627.981	467.000

Alianzas con ONG

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

Fomentamos actividades de voluntariado que tienen lugar tanto dentro como fuera de la empresa, así como también durante y fuera del horario laboral, para lograr la involucración y participación de nuestros colaboradores a través de la dedicación de su tiempo y habilidades a distintas causas.

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

→ Con **Fundación Sí**, desarrollamos las siguientes iniciativas:

- **Misión Solidaria:** Por segundo año consecutivo, nos sumamos al día de recolección de donaciones que llegan de todas las provincias para enviar a todas las zonas vulnerables de nuestro país. Nuestros colaboradores voluntarios se fueron sumando (tanto de tiendas como de oficinas) para empaquetar y clasificar las donaciones.
- **Día Solidario:** Preparamos alimentos en la sede de la Fundación junto a nuestros voluntarios y luego, fuimos a recorrer distintos barrios repartiendo lo elaborado y acompañando a las personas que viven en situación de calle. Esto se realizó en el mes de julio, con motivo de apoyar a la lucha contra el frío.
- **Inducción de personal:** Todo nuevo ingreso de Oficina de Apoyo realiza su primera jornada de voluntariado corporativo al inicio de su vida laboral en la compañía. Estas jornadas se

realizan en la Fundación Sí. Las actividades que realizamos son: fábricas de juguetes, fábrica de útiles, elaboración de alimentos y pintura de muebles para las Residencias Universitarias.

- Con **América Solidaria**, seguimos potenciando la captación de donantes individuales en nuestras Tiendas. Desarrollamos actividades lúdicas para que nuestros clientes se acerquen y conozcan el desarrollo de los programas de la Fundación en Argentina.
- Campaña solidaria junto a la **Asociación Civil Manos en Acción**. Convocamos a que nuestros colaboradores puedan traer alimentos, juguetes y decoración para armar cajas navideñas para que familias en situación de vulnerabilidad social puedan tener una Navidad diferente. Este año las cajas fueron destinadas a la Asociación Civil Manos en Acción y sus centros de apoyo.
- Programa piloto de Voluntariado Corporativo por Equipos con ONG **Festejo Solidario**. Este año realizamos la primera prueba piloto del Programa de Voluntariado por Equipos de Trabajo junto a diferentes instituciones aliadas. Parte del equipo de CMR participó de la jornada de Festejo Solidario, dedicando sus horas al servicio de la comunidad. Esta organización sin fines de lucro, contribuye al desarrollo integral de niños y niñas en situación de vulnerabilidad, a través de la celebración de cumpleaños.



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

VOLUNTARIADO CORPORATIVO				
Unidad de Negocios	TOTAL DE HORAS DE VOLUNTARIADO		PROMEDIO HORAS DE VOLUNTARIADO POR PERSONA	
	2018	2019	2018	2019
CMR Falabella	233	285	0,51	0,7
Seguros Falabella	150	77	1,47	0,8

DÍA DEL VOLUNTARIO

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

Este año realizamos una encuesta a todos nuestros colaboradores con el fin de recabar información sobre las experiencias de nuestros voluntariados (preferencias de actividades, temas de interés para futuras jornadas, entre otras) y, entre los participantes, realizamos un sorteo de un obsequio "Experiencias FANBAG".

Feliz Día del voluntario

¡Gracias por dar lo mejor de vos y ayudar a transformar realidades!

Actuamos con sentido



Para festejar este día te invitamos a completar la siguiente encuesta sobre nuestra área de RSE y participar de un sorteo por **increíbles experiencias**.

PROGRAMA HACIENDO ESCUELA

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

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

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

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

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

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

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

Durante 2019, realizamos las siguientes acciones:

- Para comenzar el año escolar, se hizo entrega de *Kits* y para los alumnos de 1° y 2° grado. La temática principal de la agenda de trabajo fue el cuidado del medio ambiente.
- Continuamos trabajando junto a Fundación Leer para fomentar la lectura en los más pequeños. Llevamos a cabo el Programa de Lectura Autónoma, una colección de libros creados especialmente por Fundación Leer con el objetivo de apoyar a los maestros para que los niños de 1° y 2° grado logren leer fluidamente y automatizar la lectura, aspectos esenciales para facilitar la comprensión lectora.
- Para el Día del Niño, obsequiamos juegos lúdicos de mesa.
- Celebramos junto a alumnos y docentes, fechas festivas como Pascuas y Navidad. Junto a la Fundación San José Providente obsequiamos huevos de Pascuas generando de esta manera, impacto social, y, para Navidad, obsequiamos chocolates para celebrar el fin del año lectivo.

Programa Haciendo Escuela	
Escuelas apadrinadas (8 escuelas y 1 Centro Educativo)	9
Alumnos beneficiados	2.730
Inversión realizada	2.347.974
Inversión social realizada por colegio	260.886



Link video: <https://estudiobondi.com.ar/falabella/1906-phe50/>

EDUCACIÓN FINANCIERA A CLIENTES Y LA COMUNIDAD

En 2016, con el fin de unificar en una sola iniciativa todas las actividades que desarrollamos en el ámbito de la educación financiera, lanzamos el Programa Eddu, sitio web interactivo a través del cual se entregan a niños, jóvenes y adultos, consejos prácticos sobre finanzas personales.

En Eddu, las personas interesadas pueden encontrar información de productos financieros, medidas para realizar operaciones seguras y orientación frente a decisiones importantes, como la compra de una casa.

Asimismo, pueden acceder a cursos online en materias relacionadas con la prevención de fraudes, endeudamiento responsable, inversiones y ahorro.

EDDU CITY, promoción de la educación financiera a través del juego

Desde CMR y Seguros Falabella, impulsamos el primer Torneo Regional de Edducity.

Realizamos la primera instancia del juego con niños y niñas de 4° del Colegio Mano Amiga, donde un concursante logró consagrarse como finalista de Argentina. Como última etapa, los ganadores de México, Perú, Colombia, Chile y Argentina, participaron de la gran final en nuestras oficinas.

Fue un orgullo anunciar que Gastón Abeldaño, representante de Argentina, fue el ganador del Torneo Regional.



Ver video: <https://estudiobondi.com.ar/falabella/1909-edducity/>

Además de ganar *kits* de Eddu, junto a todos sus compañeros, participaron de un día de visita a Temaiken, bioparque que protege y reconecta ambientes mediante la recuperación de la fauna silvestre y la consolidación de corredores biológicos.



7.1 Inclusión Social

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

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

FUNDACIÓN FORGE Y FUNDACIÓN RECIDUCA

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

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

Asimismo, continuamos con el Programa “**Primer Empleo de Calidad**”, articulando la implementación conjuntamente con las áreas de RSE y Atracción de Talento, brindamos

capacitaciones, brindadas por nuestros voluntarios, a jóvenes de la **Fundación Reciduca** sobre creación de CV, LinkedIn y uso de las Redes Sociales para la búsqueda de empleo.



FUNDACIÓN MANO AMIGA

Colaboramos con 8 becas educativas, para que chicos en situación de vulnerabilidad puedan terminar sus estudios secundarios.

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

FUNDACIÓN AMÉRICA SOLIDARIA

Por otro lado, bajo el marco de la alianza FIF-América Solidaria, se realizan campañas de captación de donantes individuales en los mesones de CMR.

PROGRAMA MENTORINC: LÍDERES INCLUSIVOS

Es programa es de voluntariado profesional, mediante el cual nuestros colaboradores conforman equipos interdisciplinarios para dar apoyo a diferentes emprendimientos productivos de la Asociación Civil Red Activos.

Se realizó una capacitación y sensibilización en la temática de discapacidad junto a la ONG La Usina. Se armaron equipos que, durante 7 meses, acompañarán y asesorarán a diversos talleres conformados por personas con discapacidad de Red Activos (empresa social de La Usina), para brindarles soluciones integrales a diversas problemáticas.

Cada equipo cuenta con un presupuesto asignado y disponibilidad de 6 horas mensuales de voluntariado para visitas a los talleres y trabajo en equipo.

Link video: <https://estudiobondi.com.ar/falabella/1911-mentorINC/>

COMPRAS INCLUSIVAS

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

→ **Emprendimiento Solidario Albricias - Fundación San José Providente**

Como todos los años, los huevos de Pascua que obsequiamos a nuestros equipos de trabajo y a niños/as del Programa Haciendo Escuela, son realizados por Fundación San José Providente, que brinda trabajo a personas de bajos recursos a través del emprendimiento Albricias.

De esta forma, colaboramos con el mantenimiento del hogar de la Fundación donde concurren alrededor de 250 niños, niñas y jóvenes a lo largo de todo el año, para recibir alimentación, contención y educación.



→ **Empresa Social Red Activos - Fundación Usina**

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

→ **Asociación En Buenas Manos**

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

IMPULSORES DE IMPACTO SOCIAL

Impulsores de Impacto Social es un reconocimiento organizado por Red Activos, una empresa social que nuclea a más de 620 trabajadores con discapacidad, mediante el cual distingue a las empresas clientes que se comprometieron durante el año con sus objetivos de integración social a través del trabajo.



En el 2019, y por cuarto año consecutivo, obtuvimos el **Premio Impulsores de Impacto Social** y, en esta oportunidad, recibimos, además, una mención por la “Cultura Inclusiva”, dando un paso más hacia una genuina integración laboral de personas con discapacidad.

8. Gestión Medioambiental



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

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

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

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

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

INSTALACIONES SOSTENIBLE

Promovemos un desarrollo inmobiliario sustentable con la construcción de tiendas y edificios con certificaciones externas, que demuestren nuestro compromiso y progreso con el cambio climático, lo que a su vez genera eficiencias y aumentos en productividad.

Instalaciones Sostenibles			
Certificación <i>Leed</i>	Ecoamigables	Tradicionales	Total
1	3	7	11

Nuevas oficinas en el *Polo Dot*

La mudanza a las nuevas oficinas trajo varios beneficios ambientales. Destacamos los siguientes:

- Hay mayor iluminación natural y, además, las oficinas de espacio abierto permiten climatizar o iluminar sólo un lugar en vez de varios al mismo tiempo, de esta forma se **optimiza el uso de energía**.
- Aplicaremos diferentes acciones para el cuidado del medio ambiente, entre las que se destacan ***follow-you printing*** para el ahorro de papel
- Aplicamos la **regla de las 3R** para ser más sostenibles. Esta práctica es una propuesta sobre hábitos de consumo y consiste en las siguientes acciones:
 - ✓ **Reducir:** con medidas de compra racional, uso adecuado de los productos y compra de productos sostenibles.
 - ✓ **Reutilizar:** medidas encaminadas a la reparación de productos, para volver a usar y alargar su vida útil.

- ✓ **Reciclar:** el conjunto de operaciones de recolección y tratamiento de residuos que permiten reintroducirlos en un ciclo.
- En los *coffees*, ubicamos contenedores para separar la basura en contenedores verdes, para residuos reciclables limpios, contenedores azules, para papel y cartón y contenedores grises para residuos generales.

PAPERLESS Y LAS INICIATIVAS DE DIGITALIZACIÓN DE LAS OPERACIONES

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

Su objetivo principal es desmaterializar la apertura de productos, a través de la emisión y firma digital de los documentos asociados a cada uno de ellos. Aunque surgieron como proyectos independientes, finalmente, en 2016, se conformó un proyecto corporativo de reducción del consumo de papel, que nuclea iniciativas como la estandarización de certificados y la reducción de firmas requeridas en los procesos comerciales.

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



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

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