

falabella.

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:

Declaración de Continuidad del Apoyo al Pacto Global ...	3
1. Apoyo a los Objetivos y Temas de Naciones Unidas .	4
2. Perfil de Falabella	6
3. Sostenibilidad, Diálogo y Transparencia.....	11
3.1 Gobernanza de Sostenibilidad	15
3.2 Nuestros Grupos de Interés.....	16
4. Gobernanza y Prácticas de Anticorrupción	19
4.1 Gobierno Corporativo	20
4.2 Prácticas Anticorrupción.....	22
5. Gestión Humana	29
5.1 Diversidad e Igualdad de Oportunidades	31
5.2 Gestión del Talento.....	38
5.3 Comunicación Interna.....	59
5.4 Remuneración y Diálogo Sindical.....	63
5.5 Clima Laboral, Compromiso y Reconocimiento.....	66
5.6 Seguridad, Higiene y Bienestar Laboral	72
6. Gestión de la Cadena de Valor	77
6.1 Compromiso con Clientes	77
6.2 Compromiso con Proveedores	84
7. Gestión en la Comunidad.....	90
7.1 Inclusión Social.....	95
8. Gestión Medioambiental	98

Declaración de Continuidad del Apoyo al Pacto Global

António Guterres
Secretario General
Naciones Unidas
New York, NY 10017
USA

Estimado Sr. Secretario General,

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

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

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

Atentamente,



PABLO ARDANAZ

Country Manager

1. Apoyo a los Objetivos y Temas de Naciones Unidas

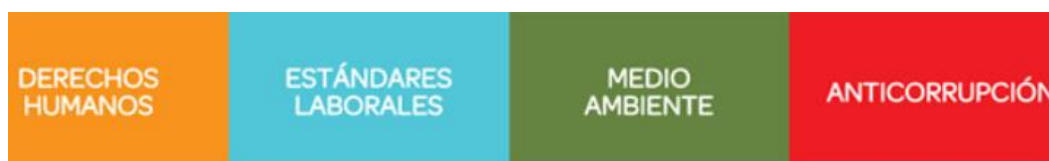
PACTO GLOBAL NACIONES UNIDAS

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

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

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



→ 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 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 Falabella

Formamos parte de Grupo Falabella, sociedad anónima abierta, que desarrolla su actividad comercial a través de varias áreas de negocio; las principales son: Falabella, Tienda por Departamentos, Sodimac, Mejoramiento y Construcción del Hogar, Compañía de financiamiento Comercial CMR, Banco Falabella y Seguros Falabella.

Falabella es una de las compañías más grandes y consolidadas de América Latina.

NUESTRA HISTORIA EN ARGENTINA



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

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

En marzo 1993 inauguramos nuestra primera Tienda en la ciudad de Mendoza. En octubre 1993, inauguramos nuestra Tienda en la ciudad de Rosario, donde se encontraba la reconocida Tienda Departamental “La Favorita”, inaugurada a principios del siglo XX, ubicada en la peatonal de la ciudad. En mayo de 1997, inauguramos nuestra tercera Tienda en la ciudad de Córdoba, ubicada en el *Shopping Nuevo Centro*. En octubre inauguramos nuestra cuarta Tienda en la ciudad de San Juan, ubicada en la peatonal capitalina.

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

de la logística de reparto y un ágil flujo de productos hacia las Tiendas y los clientes.

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

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

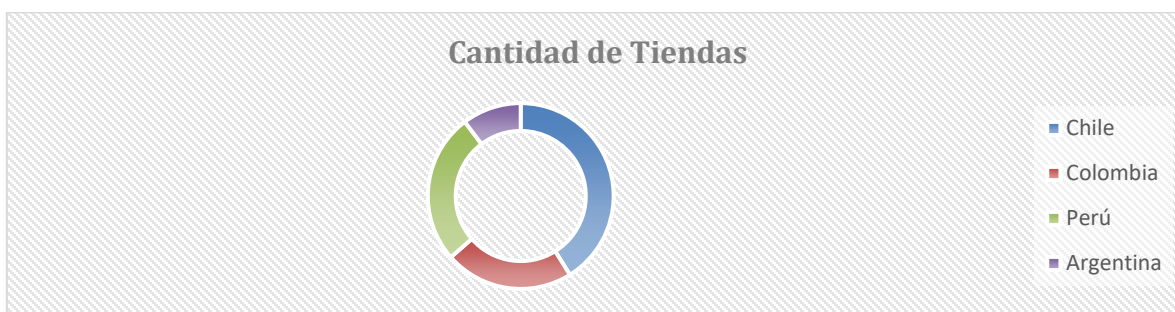
Un gran hito de nuestra historia en Argentina fue en 2010, cuando se inaugura la décimo primera Tienda en el *Shopping Tortugas Open Mall*. Esta Tienda recibió la certificación *Silver* del *Leadership in Energy & Environmental Design* (LEED), por haber sido edificada cumpliendo requisitos de construcción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

El año 2019 fue de cambios. Primero, inauguramos un nuevo edificio para oficinas, en el *Polo Dot*. Se trata de un espacio abierto y moderno, con una modalidad de escritorios sin asignación, donde todas las personas son libres de sentarse donde gusten, permitiendo generar espacios de interacción distintos. Cuenta con salas adaptadas en función de las necesidades del negocio, con tecnología acorde para poder tener reuniones virtuales. Además, posee espacios comunes que prestan a la relajación o, bien, a poder tener encuentros casuales o reuniones informales. Luego, acordamos la venta de Viajes Falabella a Despegar, con el objetivo de potenciar la oferta a nuestros clientes, y permitirles mayores beneficios. Asimismo, suscribimos una alianza estratégica de largo plazo. Por último, trasladamos la Sucursal Florida 3 a las Sucursales de Florida 1 y 2.



NUESTRAS TIENDAS

111 Tiendas en la región, 10 en Argentina



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

Tiendas en Argentina

Sucursales Buenos Aires	Unicenter - Paraná 3745, Martínez
	Avellaneda - Güemes 897, Avellaneda
	Tortuguitas - Panamericana Ramal Pilar, km 36,5
	DOT - Vedia 3626, Capital Federal
	Florida 343 - Florida 343, Capital Federal
	Florida 202 - Florida 202, Capital Federal
	Florida 665 - Florida 665, Capital Federal
Sucursal Córdoba	Duarte Quiroz 1400, Córdoba

Sucursal Mendoza	Acc. E. Lateral Norte 3280 - Guaymallén, Mendoza
Sucursal Rosario	Córdoba 1101, Rosario
Sucursal San Juan	Peatonal Tucumán 163 Sur, San Juan.

PRODUCTOS DE FALABELLA

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

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

Categorías de productos

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

Marcas propias

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

Licencias

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

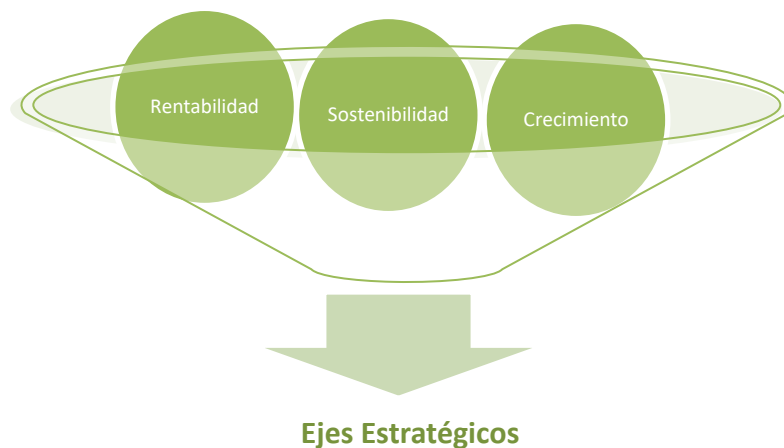
Marcas exclusivas

- Mango
- Benefit
- Mac
- Inglot

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

3. Sostenibilidad, Diálogo y Transparencia

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



CRECIMIENTO:

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

RENTABILIDAD:

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

SOSTENIBILIDAD:

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

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

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

MODELO DE GESTIÓN SOSTENIBLE

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

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

En Falabella Argentina llevamos a cabo nuestra Modelo de Gestión Sostenible según las orientaciones de la norma ISO 26.000 y el Pacto Global de Naciones Unidas. Nuestro objetivo es

lograr un desarrollo sustentable, gestionando –transversal y sistemáticamente– las dimensiones económica, social y medioambiental.

NUESTRA POLÍTICA DE RSE

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

Nuestras Áreas de Acción:

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

VALORES DE SOSTENIBILIDAD

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



Compromisos de sostenibilidad

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

ESTÁNDARES DE COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

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

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

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

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

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

DOW JONES SUSTAINABILITY INDICES (DJSI): En 2016, Falabella (SACI Falabella) ingresa al Dow Jones Sustainability World Index (DJSI World).

Este índice está conformado por aquellas compañías que, en el ámbito mundial, demuestran un desempeño superior a sus comparables bajo criterios sociales, ambientales y económicos.

ÍNDICE MUNDIAL DE SOSTENIBILIDAD DOW JONES

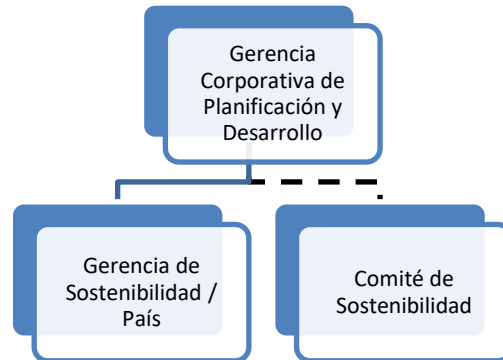
Por cuarto año consecutivo, Falabella fue seleccionada para ingresar al *Índice Mundial de Sostenibilidad Dow Jones* (DJSI). Asimismo, Falabella fue seleccionada en los portafolios accionarios de los otros índices a los que fue invitada a participar, siendo la única empresa chilena que forma parte de cuatro índices (*World, Emerging Markets, MILA Pacific Alliance* y Chile). Destacamos el gran crecimiento en puntaje de Falabella en el ámbito medioambiental, pero queremos hacer énfasis en el ámbito social, en el que obtuvo el máximo puntaje, convirtiéndose en la empresa mejor evaluada de su industria a nivel mundial.

El DJSI no solo nos reconoce y posiciona en el mercado, sino que, además, nos entrega visibilidad sobre nuestros espacios y buenas prácticas.

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

Comité de Diversidad & 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

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

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

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

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

POLÍTICA DE PUERTAS ABIERTAS

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

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

Canales de comunicación y diálogo

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

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

GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE RELACIONAMIENTO
Cientes	Encuestas de satisfacción (NPS) ¹ Servicio al cliente en tiendas Redes sociales <i>Web Falabella.com</i> y <i>Falabella Sostenible</i> Asistente virtual de clientes Canal de Integridad Comunicación del Progreso
Accionistas	Reuniones de Directorio Reuniones de Accionistas Comunicación del Progreso
Colaboradores/as	Reuniones semanales en tienda Reuniones Informativas Mensuales (RIM) TVF (canal de televisión interno) <i>Falanet (Intranet)</i> Portal F Agenda de Liderazgo <i>Mailings</i> de Gestión de Personas Informa <i>App Falanet</i> Asistente virtual de personas Canal de Integridad Comunicación del Progreso
Proveedores	Reuniones de relacionamiento Capacitaciones Visita a fábricas Canal de integridad Acompañamiento para auditorías sociales
Comunidad	Canal de integridad Voluntariado corporativo Comunicación del Progreso Encuentro con organizaciones sociales y fundaciones <i>Web Falabella Sostenible</i> <i>Web Programa Haciendo Escuela</i>
Medios de Comunicación	Agencia de comunicaciones externas Medios locales y nacionales físicos y digitales Asociaciones gremiales Comunicación del Progreso
Autoridades y organismos públicos e internacionales	Reuniones con distintas entidades gubernamentales A través de las asociaciones gremiales Comunicación del Progreso
Asociaciones Gremiales	Mesas de trabajo Reuniones de colaboración Comunicación del Progreso

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

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.

La disrupción tecnológica, el cambio climático y un ciudadano más empoderado e informado nos han llevado a replantearnos la forma en que hacemos las cosas y cómo abordamos los desafíos futuros. Para esto, construimos un ecosistema físico-digital que fortalece nuestra oferta de valor hacia nuestros clientes. Para enfrentar estos desafíos impulsamos una profunda transformación cultural y una nueva forma de trabajar de cara a los próximos años, sumando capacidades que ya son parte de nuestra propuesta de valor e incorporando otras nuevas.

En este contexto, entendemos la necesidad de convertirnos en una organización ágil y flexible manteniendo nuestra tradición de tener al cliente y a nuestros colaboradores siempre al centro de toda nuestra gestión. La constante transformación cultural que impulsamos, debe estar basada en vivir y promover nuestros valores corporativos, los cuales son claves para el desarrollo de la estrategia de Ecosistema, y constituyen una guía para nuestro día a día.

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.

Creemos 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 FISICO 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

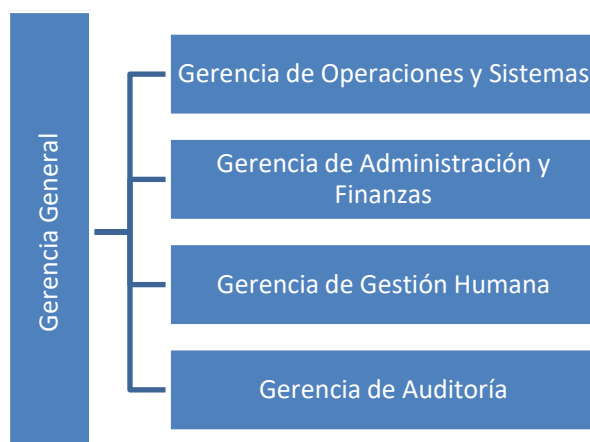
La estructura de gobierno es ejercida por un grupo de gerentes, que abarcan todas las áreas funcionales de la organización bajo la dirección del Gerente General.

Las principales funciones del Directorio son:

- Trazar y definir los lineamientos estratégicos que guían nuestra Empresa

- Respetar la normativa vigente, nuestro Código de Integridad y el enfoque sostenible de nuestra actividad

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



El resto de las 8 gerencias son:

- ✓ **Negocios:** Gestiona la compra de todos los productos que se comercializan (tanto en las Tiendas como en Falabella.com).
- ✓ **Comercial y de Operaciones:** Se encarga de liderar la operatoria de las Tiendas, así como de gestionar la estrategia y planificación de negocios y los objetivos comerciales ligados a las Tiendas. También, tiene a su cargo la gestión de la satisfacción del cliente, a través de la gestión de la calidad del servicio al cliente.
- ✓ **División E-Commerce:** Se encarga de gestionar la comercialización de los productos de Falabella, a través de los canales de venta a distancia: sitio web y venta telefónica.
- ✓ **Administración de Mercadería:** Gestiona la logística de la mercadería, asegurando el abastecimiento y el surtido de las Tiendas.
- ✓ **Servicios al Cliente:** Se encarga de asegurar excelencia en la atención a los clientes Falabella, gestionando mejoras y resolviendo reclamos.
- ✓ **Cadena de Abastecimiento:** Se encarga de la logística, el almacenamiento y la distribución de los productos, y recibe la mercadería para luego distribuirla a cada una de las Tiendas.
- ✓ **Desarrollo e Infraestructura:** Su responsabilidad consiste en gestionar proyectos de desarrollo y en analizar nuevos negocios para la Compañía.
- ✓ **Store Planning:** Tiene a su cargo el *lay out* de las Tiendas.

COLABORACIÓN Y ALIANZAS

En Falabella Argentina adherimos a diferentes iniciativas y/o formamos alianzas con distintas organizaciones nacionales e internacionales, con las cuales tenemos intereses y objetivos comunes, y que nos ayudan en nuestro camino hacia la sostenibilidad. Como se presentó en la sección 2, una

de estas organizaciones es el **Pacto Global de Naciones Unidas** y las otras son:

→ **SEDEX**

La mayor plataforma mundial en temas de Responsabilidad Social en la cadena de valor. Apoya a las compañías para alcanzar estándares éticos, laborales, ambientales, de salud y seguridad.

→ **Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial (IARSE)**

Promueve la colaboración entre las empresas que han decidido hacer de su conducta responsable un valor.

→ **Cámara Argentina de Comercio (CAC)**

La Cámara se ha convertido en una institución Central Empresaria Confederal con socios institucionales, que participa de forma muy activa en organismos empresarios interamericanos e internacionales.

→ **Cámara Argentina de Comercio Electrónico (CACE)**

La Cámara tiene como objetivo lograr que la Economía Digital se constituya en una eficaz herramienta para el desarrollo social y económico de la República Argentina, y sus economías regionales.

→ **Alianzas con ONG para el desarrollo de la comunidad:**

- Fundación Leer
- La Usina
- Fundación Sí
- Fundación Dale Tu Mano
- Fundación Reciduca
- Fundación Forge
- Fundación Discar
- Fundación AVON
- Voces Vitales
- Asociación Civil Manos en Acción
- Festejo Solidario
- Proyecto Artecurea de Fundación Nobleza Obliga
- Fundación Vivienda Digna
- Fundación San José Providente

4.2 Prácticas Anticorrupción

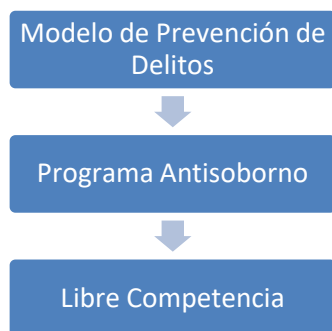
La integridad está presente de forma cotidiana en nuestro quehacer, porque nuestros valores y principios éticos definen nuestra manera de relacionarnos y de actuar. De esta forma, esperamos que todo nuestro capital humano aspire a una labor de excelencia, siempre con el cliente en el centro de sus decisiones.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

Esta filosofía nos ha llevado a generar un **Modelo de Cultura de Integridad**, así como una estructura organizacional y normativa orientada a la ética empresarial, para lo cual hemos trabajado

arduamente, de manera transversal y evolucionando año a año, con el fin de hacerla cada vez más consistente.

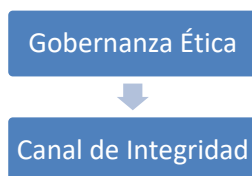
→ **Programa de Cumplimiento**

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



→ **Programa de Ética**

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



→ **Gobernanza Ética**

La Gobernanza Ética está conformada por:

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

- **Oficial de Ética:** trabajador/a designado/a por el Gerente General para ejercer como interlocutor entre la Compañía y la Gerencia de Ética.

→ **Código de Ética**

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

En la búsqueda de este ideal y objetivo común, nuestras acciones y decisiones deben sujetarse a los valores que las inspiran. El Código de Ética de Falabella Argentina explicita las conductas que son avaladas por la Compañía y cuáles no. Asimismo, norma los mecanismos para denunciar y resolver cualquier conducta irregular que afecte a los/as colaboradores/as. Este procedimiento está orientado a emprender acciones concretas, para investigar los presuntos hechos de manera confidencial y cautelando la dignidad e integridad del denunciante.

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

Propósito del Código de Ética:

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

Principios guía:

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



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

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

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

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

→ **Canal de Integridad**

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

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

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

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

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

En 2019, recibimos las siguientes denuncias, aceptadas y resueltas, a través del Canal de Integridad:

Denuncias recibidas a través del Canal de Integridad	Realizada por	Total de denuncias aceptadas y resueltas
Denuncias por discriminación	Público Interno	1
	Público Externo	1
Denuncias por acoso	Público Interno	1
	Público Externo	1
Denuncias por corrupción	Público Interno	0
	Público Externo	0

Resolución de denuncias

Para responder a la denuncia de **discriminación** y por **acoso** realizada por el **público interno**, se implementó como medida disciplinaria percibimientos por escrito y la asignación de procesos de coaching.

Para responder al hecho de **discriminación** realizada por el **público externo**, señalamos al negocio una brecha y no se tomó ninguna medida disciplinaria, y, ante la situación de **acoso**, se realizó un apercibimiento al dependiente del proveedor, pero no hubo terminación de la relación comercial.

FORMACIÓN EN POLÍTICAS ANTICORRUPCIÓN

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

Durante 2019, 4 miembros del órgano de gobierno, participaron de actividades de formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.

Horas de Capacitación sobre Ética y Prevención de Delitos	
Horas de Capacitación	3.180
Número de Trabajadores Capacitados	2.585
Porcentaje de la capacitación total	1%
Promedio por Trabajador (dotación total)	1%
Porcentaje de Trabajadores formados en Ética Prevención de Delitos	89%

Incorporamos al **proceso de inducción**, los principales contenidos del Modelo de Prevención de Delitos, el rol y la función del Encargado de Prevención de Delitos, y los mecanismos para denunciar o consultar sobre estos temas.

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

También se desarrolló una actividad de capacitación especializada denominada **“Sinergia EPD”**, dirigida a los Encargados de Prevención de Delitos -y sus equipos- de las empresas del grupo. El objetivo fue entregar contenidos sobre los nuevos delitos incorporados a la Ley N°20.393, resolver interrogantes sobre su aplicación en el ámbito de nuestras operaciones, y, al mismo tiempo, compartir buenas prácticas.

Con el objetivo de reforzar el compromiso de nuestras empresas por combatir la corrupción en cualquiera de sus formas, se realizó el evento de capacitación **“Yo Juego Limpio: Tú Rol en la Prevención”**. Esta actividad se organiza para los cargos gerenciales y Cargos Expuestos de todas las empresas del grupo a nivel nacional desde el año 2017. En la última versión los colaboradores asistentes recibieron formación no sólo sobre nuestro programa de prevención de delitos, sino que también, en materia de libre competencia y medio ambiente. Al mismo tiempo, se profundizó sobre los mecanismos internos de denuncia y los medios de protección para los denunciantes. Estas actividades han sido reforzadas durante el año con talleres dirigidos a nuestros Cargos Expuestos.

TENÉS UN NUEVO CURSO ASIGNADO EN TU PERFIL

Es tu oportunidad de crecer

Te invitamos a participar del curso sobre

Programa de Integridad

- Modelo de prevención de Delitos -

que te ayudará a formarte y seguir creciendo

Para recordar como ingresar, hacé clic aquí

SEGURIDAD INFORMÁTICA

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

- Confidencialidad: acceso a la información únicamente por las personas autorizadas
- Disponibilidad: mantener la continuidad del negocio
- Integridad: asegurar que la información no ha sido adulterada

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

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

Medidas de prevención contra el *Phishing*

Desde principios de 2019, cada vez que recibimos un correo electrónico externo de la red de Falabella, se visualiza un mensaje de precaución. Si el correo contiene un link o adjunto desconocido, debe reportarse al equipo de *Cyber Defense Center* y al Oficial de Seguridad correspondiente.

Para evitar esta modalidad de estafa, recomendamos a todos nuestros equipos de trabajo:

- ✓ Evitar abrir adjuntos de correos electrónicos desconocidos
- ✓ No hacer clic en link de correo de remitentes no conocidos
- ✓ Evita crear y/o reenviar cadenas de correos.
- ✓ Utilizar el correo corporativo sólo para tema laborales.

Nuevo Aplicativo 7ZIP

En nuestra tarea por mantener la operatividad en los negocios, se detectó una vulnerabilidad en el aplicativo *Winrar* (programa compresor y descompresor de datos), el cual eventualmente, permitiría la ejecución de códigos maliciosos en los equipos, lo que podría generar vulnerabilidades en el sistema y así crear brechas de seguridad, robo de información y datos, así como otros perjuicios potenciales en archivos y sistemas informáticos. Por lo tanto, como *Winrar* no es un *software* corporativo desde marzo se eliminará de todos los equipos y fue remplazado por la aplicación *7zip*.

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.

El foco estratégico de Gestión Humana de 2019, se centró en los siguientes pilares de trabajo:



Nueva Estrategia de Atracción de Talento

Iniciamos el 2019 compartiendo *workshops* con nuestros equipos de trabajo, en donde co-construimos nuestra nueva Estrategia de Atracción de Talento y los 3 pilares que la fundamentan:



Nos propusimos trabajar fuertemente en nuestra **Marca Empleadora**, trabajando con el posicionamiento en las redes sociales, a generar y publicar contenidos y a trabajar con las áreas críticas. Asimismo, implementamos programas de *Vivi la Experiencia Falabella* para potenciar a nuestros líderes con entrevistas en formato video y estamos comenzando con el programa de *Embajadores de Marca*.

En relación al pilar de **Sistemas**, iniciamos el año con la implementación del módulo RCM de SAP y, en términos de **Procesos**, compartimos y dimos visibilidad al proceso de selección, logrando sumar a los líderes en el proceso de una forma más activa, automatizamos el proceso de ingresos y mejoramos los tiempos de cobertura de vacantes.

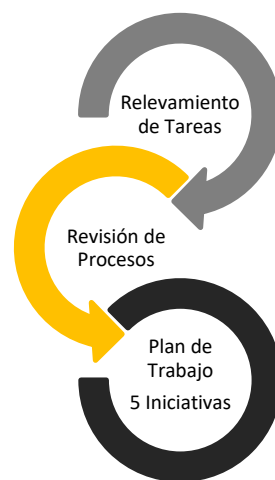
DIGITALIZACIÓN DE LA GESTIÓN HUMANA: FOCO EN LA PRODUCTIVIDAD Y LA EFICIENCIA

Durante el 2019, trabajamos en 2 puntos clave de mejora de la productividad y eficiencia del área de Gestión Humana:

- 1 - El relevamiento de tareas con el objetivo de detectar aquellas que generan valor vs aquellas que se podían prescindir, reformular y/o efficientizar.
- 2 - La revisión de los procesos con el objetivo de comprender si los mismos se adaptaban a la necesidad de una operación ágil y eficiente.

A partir de aquí, definimos 5 iniciativas para clasificar la información relevada en los puntos anteriores:

Automatizar-Digitalizar | Mejora de Procesos | Centralizar | Trasladar | Eliminar.



También, en las oficinas de apoyo, en las funciones de Gestión Humana, iniciamos un proceso de acciones tendientes a automatizar y digitalizar procesos, lo que llevo a ajustes paulatinos de las dotaciones internas que brindan servicio.

Estamos en plan de continuar, durante 2020, el proceso de ajuste en función del avance de la digitalización de ciertos procesos.

5.1 Diversidad e Igualdad de Oportunidades

Para nosotros, la inclusión implica que no solo seamos capaces de atraer personas diversas en nuestra empresa, sino que todas ellas sean efectivamente parte de la compañía, aportando desde su identidad y circunstancias.

No es un mero acuerdo transaccional, sino un compromiso personal de que todos nuestros colaboradores encuentren el espacio para aportar a la sociedad siendo quienes son. Esa es la mejor fórmula de éxito para que seamos un solo equipo.

En Falabella hemos buscado avanzar en disminuir y evitar las dificultades que enfrentan las personas pertenecientes a un grupo de inclusión y que pueden obstruir sus posibilidades para insertarse, desenvolverse y desarrollarse plenamente en el ámbito laboral.

Dotación Activa 2019

TOTAL: 2.904



1.008 1.896

35 % 65 %

DOTACIÓN POR TIPO DE CONTRATO Y GÉNERO						
Tipo de contrato	2018			2019		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Indefinido	2.079	1.181	3.260	1.896	1.008	2.904
A Plazo Fijo	-	-	-	-	-	-
Total	2.079	1.181	3.260	1.896	1.008	2.904

DOTACIÓN POR CARGO Y SEXO						
Cargo	Mujeres		Hombres		Total	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Ejecutivo	59	58	55	59	114	117
Profesional	-	139		107		246
Administrativo Técnico	507	307	400	168	907	475
Comercial (Ventas)	1.513	1.392	726	674	2.239	2.066

DOTACIÓN POR TIPO DE JORNADA Y SEXO						
Jornada	Mujeres		Hombres		Total	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Jornada Completa		880		687		1.567
Jornada Parcial		1.016		321		1.337

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

DOTACIÓN POR EDAD Y SEXO						
Rango de edad	Mujeres		Hombres		Total Mujeres	Total Hombres
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Mayor de 18 hasta 25 años	221	188	156	131	377	319
Entre 26 y 30 años	530	452	326	277	856	729
Entre 31 y 50 años	1.281	1211	656	555	1.937	1.766
Entre 51 a 55 años	25	24	20	25	45	49
Entre 56 a 60 años	15	15	10	8	25	23
Entre 61 a 65 años	6	4	10	10	16	14
Más de 65 años	1	2	3	2	4	
Total	-	-	-	-	1.896	1.008

DIVERSIDAD & INCLUSIÓN

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

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

USO DE LICENCIAS POR TIPO, CARGO Y SEXO					
Tipo de Licencia	Cargo	2018		2019	
		Mujeres que hicieron uso del beneficio	Hombres que hicieron uso del beneficio	Mujeres que hicieron uso del beneficio	Hombres que hicieron uso del beneficio
Descanso prenatal	Ejecutivo	3	-	1	-
	Profesional			27	
	Administrativo	36	-	0	-
	Comercial	166	-	78	-
Descanso postnatal	Ejecutivo	3	2	0	
	Profesional			11	
	Administrativo	36	5	0	
	Comercial	166	22	33	
Permiso parental (Por Ley)	Ejecutivo	-	-		3
	Profesional				6
	Administrativo	13	-		0
	Comercial	41	-		16

REINCORPORACIÓN DESPUES DE LA MATERINIDAD		
	2018	2019
Mujeres que hicieron uso de su licencia postnatal	205	44
Mujeres que se reincorporaron	195	62
Mujeres que siguen trabajando más de 12 meses posterior a su regreso del postnatal	195	62

→ **Programa Mujeres Conectadas:** Este Programa aborda instancias de *networking* y aprendizaje para potenciar el desarrollo y redes internas entre las mujeres del Grupo Falabella.

Durante 2019 invertimos en el desarrollo de capacidades estratégicas de las mujeres ejecutivas de todas las unidades de negocio. Para ello, realizamos un *roadshow* de capacitaciones en cuatro países: Chile, Perú, Colombia y Argentina, al que asistieron más de 200 ejecutivas. Se realizaron clases y ejercicios prácticos sobre dos temas como *Problem Solving skills* y *Change Management*, que buscaron no sólo desarrollar capacidades en nuestras ejecutivas sino, también, entender las diferencias en los estilos de liderazgo por género y cómo hacer uso de esas diferencias positivamente.

2° ENCUENTRO DE MUJERES CONECTADAS ARGENTINA

Realizamos el 2° encuentro de "Mujeres Conectadas", que busca generar redes entre las mujeres ejecutivas de todos nuestros negocios y propiciar liderazgos femeninos.



- **Programa *Mentoring* para Mujeres Directivas:** Con el objetivo de apoyar y orientar el desarrollo de nuestras mujeres talentosas, y contribuyendo a que desplieguen todo su potencial profesional y personal, llevamos adelante el programa *Mentoring* para Mujeres Directivas, fomentando la diversidad y la equidad de género en posiciones directivas.
- **11ª Jornada Anual “Generando impacto: Nuevos liderazgos, empoderamiento, propósito, red y colaboración”:** En el marco del programa Mujeres Conectadas, líderes mujeres de la Compañía participaron del evento organizado por Voces Vitales, que reúne diferentes voces para transmitir temas vinculados a las mujeres en tres ejes de trabajo: empoderamiento económico, participación social y protección de los Derechos Humanos.

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 9, entre las empresas del sector privado y también, de las de origen transnacional, el puesto número 2, considerando las empresas del sector *retail*, y el puesto 4, si consideramos las empresas de más de 1.000 empleados.

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

- **Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local:** Sabemos que el trabajar en un lugar cercano al de residencia mejora la calidad de vida de nuestros equipos de trabajo, al disminuir los tiempos de traslado. Es por esto, promovemos la contratación de personas de la misma localidad donde se encuentra ubicada la Tienda. Es así que, en 8 de nuestras 11 Tiendas, sus gerentes pertenecen a la misma localidad.
De esta forma, mejoramos, además, la experiencia de nuestros clientes, ya que cada Tienda es gestionada y atendida por quienes conocen a su comunidad cercana.
- **Licencia por matrimonio extra:** Todos los equipos de trabajo fuera de convenio que se casan cuentan con 2 días adicionales de licencia, obteniendo, finalmente, 12 días de corrido como licencia por matrimonio.
- **Licencia sin goce de sueldo por estudio en el exterior:** Su propósito es otorgar, a nuestros/as colaboradores/as de oficinas, la posibilidad de perfeccionar sus estudios en el exterior, con la seguridad de mantener su posición laboral al regresar. Este consta de 2 meses de licencia para este fin.
- **Licencia extra por estudio:** Alentamos el crecimiento profesional, ofreciendo a todos quienes integran nuestra empresa, y que se encuentran fuera de convenio, la posibilidad de tener 10 días de estudios adicionales a los definidos por ley, accediendo, de esta manera, a un total de 20 días al año.
- **Viernes corto e informal:** En la Oficina de Apoyo, el personal puede retirarse los viernes a las 16:30 horas, o sea, la jornada de los viernes es de 9 a 16:30 horas; se reduce en 90 minutos. Además, desde este año, todos los viernes pueden optar por venir a trabajar con vestimenta informal (zapatillas, *jean* casual, remera, etc.).
- **Horario flexible:** Este beneficio implica la posibilidad de elegir entre diferentes franjas horarias (de lunes a jueves) y alcanza a todos los equipos de trabajo de Oficinas. Las opciones abarcan los siguientes horarios: 8 a 17 h, 8:30 a 17:30 h, 9 a 18 h o 9:30 a 18:30 h.
- **Día Falabella:** Implica un día libre con el propósito de equilibrar la vida laboral y personal de nuestros colaboradores/as. Además, todo/a colaborador/a fuera de convenio puede gozar de un día libre adicional por semestre.

- **Día de Cumpleaños:** En la Tienda, y con el mismo propósito que el Día Falabella, colaboradores/as, que se encuentran dentro de convenio, tienen libre su día de cumpleaños.
- **Vacaciones diferenciales:** El programa de Vacaciones Diferenciales da la posibilidad a nuestro personal fuera de convenio, cuya antigüedad es de 3 y 4 años, de gozar de 17 días de vacaciones corridos; o sea, 3 días más de los estipulados por ley. A su vez, el personal que cumple con 5, 10 y 15 años de antigüedad accede a 5 días adicionales a sus vacaciones.
- **Licencia por fallecimiento:** En caso de fallecimiento de hijos, cónyuges y hermanos, todos los integrantes de Falabella cuentan con 1 día adicional a los 3 días de licencia que corresponden por ley. En caso de fallecimiento de abuelos, padres, hermanos políticos o hijos de cónyuge, corresponde 1 día adicional a los 2 días que corresponden por ley.
- **Ayuda a colaboradores/as en momentos críticos:** Tanto dentro como fuera de la Compañía, los acompañamos en cada momento de su vida. Por eso, cuando un miembro del equipo se encuentra pasando un momento difícil, buscamos ayudarlo y brindarle todo nuestro apoyo. Contamos con acciones que nos han permitido dar soporte a nuestra gente y a sus familiares en momentos en que nos necesitaban, ya sea por pérdida de un familiar, fenómenos climáticos (por los cuales han perdido objetos materiales) o cualquier momento difícil que debiera atravesar.
Toda necesidad que pueda afrontar el personal en estos momentos es responsabilidad del Jefe de Gestión Humana u Oficina de Apoyo. Posteriormente, son evaluados por el Gerente de Gestión Humana, para poder dar una respuesta inmediata acorde a las necesidades.

RANKING GREAT PLACE TO WORK MUJERES

En Argentina obtuvimos el puesto número 7 en el *Ranking GPTW: Mejores Lugares para Trabajar para las Mujeres 2019*, entre las empresas con más de 1.000 empleados.



IMPULSATE CON FALABELLA

Este año lanzamos “Impulsate con Falabella” nuevo programa para hijos de colaboradores, que abordan capacitaciones pensada para impulsar su desarrollo y crecimiento profesional.

Participaron durante las 2 ediciones de 2019, 76 hijos de colaboradores de Tiendas y Oficinas. En la primera edición, participaron 12 hijos de colaboradores y tuvo alcance solo en Buenos Aires y en la segunda edición, participaron 64 hijos de colaboradores de Argentina y Uruguay.

En el marco del Programa, compartimos dos jornadas con actividades tales como talleres de selección, con simulación de entrevistas grupales e individuales, creación de perfil LinkedIn y uso de principales portales de búsqueda de empleo.

Asimismo, brindamos charlas con distintas áreas de la compañía según el interés profesional de cada participante (BI, *E Commerce*, Operaciones, Logística).



5.2 Gestión del Talento

MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO DE FALABELLA ARGENTINA

=

ATRAER + IDENTIFICAR + DESARROLLAR

- ✚ **Atraer:** Convocamos a los/as mejores profesionales del mercado para que formen parte de nuestra Empresa, a través de diversos canales de reclutamiento.

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

RECLUTAMIENTO

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

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

→ Programa referido responsable

Los colaboradores/as pueden presentar a Gestión Humana a aquellas personas que consideren que se alinean al perfil requerido por nuestra Compañía. Por cada incorporación concretada de un referido, el/la colaborador/a recibe una gratificación económica.

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

Nuestra diversidad de perfiles nos desafía a optar por distintas fuentes de reclutamiento. Por ello, utilizamos los canales tradicionales y otros no tradicionales (como son los soportados por las nuevas tecnologías).

→ Falabella.com

Nuestras páginas *web* contienen un enlace denominado “Trabajar con Nosotros”, donde los candidatos acceden directamente a un portal de empleos con todas nuestras búsquedas e información de la Compañía.

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

→ **Redes Sociales**

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

La página de Falabella Argentina en *LinkedIn*, resultó una herramienta clave, que nos facilita la compatibilización de perfiles y vacantes.

→ **Otros canales de reclutamiento externos**

En nuestra página Web se encuentra disponible el *link* Trabaja con Nosotros para que los candidatos puedan compartir sus perfiles, Bolsas de Trabajo en diferentes universidades del país (ITBA, UTDT, UDESA, USAL, UADE, UCES), Portales de Empleo *Online* (*Universobit, Bumeran, Zona Jobs, Compu Trabajo, LinkedIn*), Redes Sociales y *Head Hunters* (para perfiles específicos que, generalmente, son un candidato pasivo frente a la búsqueda de trabajo) y Ferias de Empleo presenciales y virtuales.

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

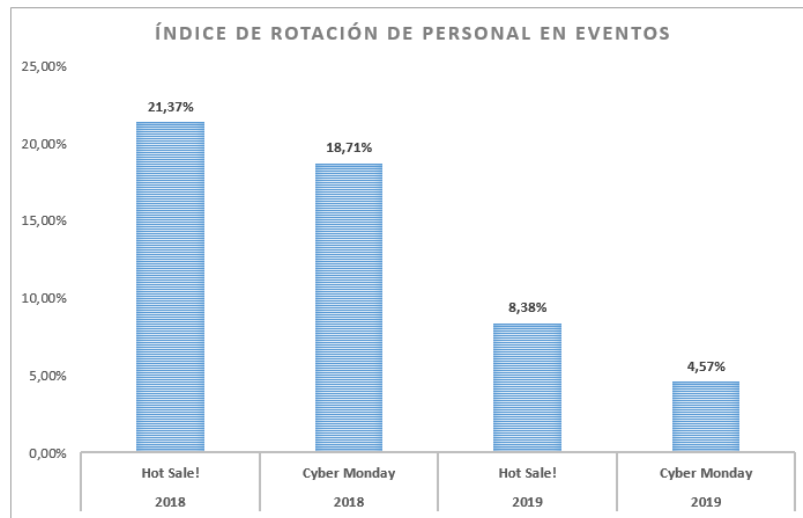
	2018						Total por cargo
	Entre 51 a 55 años		Entre 56 a 60 años		Entre 61 a 65 años		
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
Ejecutivo	-	-	-	-	-	1	1
Administrativo	-	-	1	-	-	-	1
Comercial	-	1	1	1	-	-	3
Total por edad y sexo	-	1	2	1	-	1	5

PERSONAL EVENTUAL

Nos propusimos mejorar la experiencia de los colaboradores eventuales que se seleccionaban para los eventos *Hot Sale* y *Cyber Monday* 2019.

Para ambos eventos, 377 personas fueron seleccionadas. Este año, este trabajo se realizó considerando las oportunidades de mejora:

- A partir de procesos de **selección grupal (Assessment Center)** seleccionamos al 100% de las personas que se postularon. Hasta el 2018, este proceso se tercerizaba.
- Mejoramos el **proceso de inducción**. Hasta el 2018, el primer día del evento se realizaba un ingreso masivo del personal nuevo, por lo tanto, para poder enrolar a la totalidad de las personas y entregarles la ropa de trabajo, se tardaba mucho tiempo. Desde este año, citamos a los/as ingresantes un día antes para entregarles la ropa, enrolarlos y además, se incluyó una charla de seguridad. Con este cambio, se agilizó mucho el ingreso masivo de personal.
- Tuvimos menor **rotación**. Las personas ingresantes contaron con mejores perfiles y demostraron mayor compromiso. Ello redundó en la reducción de la cantidad de recambios por bajo desempeño durante el evento.



- También se les solicitó a los jefes de *E-commerce* una **evaluación del desempeño**. Esta evaluación dio como resultado que el 24% obtuvo calificación “Muy buena” en su desempeño, el 63% obtuvo calificación “Bueno” y solo el 13%, recibió calificación “Regular”.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

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

La primera tiene como objetivos los siguientes:

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

- Generar un fuerte compromiso, tanto de la Compañía como del personal involucrado.

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

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

→ Evaluación de Desempeño Tradicional

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

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

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



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

→ Evaluación de Desempeño de Desarrollo Ejecutivo

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

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

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

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

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

Colaboradores/as por tipo de evaluación de desempeño recibida:

Tipo evaluación	2018			2019		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
360°	151	112	263	290	211	501
180°	0	0	0	0	0	0
Otra	1.564	809	2.373	1.429	718	2.147

Colaboradores/as que recibieron evaluación de desempeño por cargo:

Cargo	2018			2019		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Ejecutivo	151	112	263	86	66	152
Profesional				276	193	469
Administrativo	655	471	1.126	484	274	758
Comercial (Ventas)	855	392	1.247	873	396	1.269

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

UN PASO MÁS EN TRANSFORMACIÓN DIGITAL: #LIDERAPP

Esta aplicación nos permite visualizar la historia del colaborador, permitiendo al líder conocer *on-line* y en un solo clic, qué tipo de *feedback* corresponde. Durante 2019, **214** líderes de Tienda fueron capacitados en *Feedback #LiderApp*.

Reduce los tiempos de confección del formulario, fomentando retroalimentar sobre la conducta observable en el piso de venta, y favorece la autonomía, para gestionar el desempeño de los equipos, utilizable tanto en la tablet, el celular o la PC. Asimismo, elimina la impresión de papel y tiempos de archivado.



MOVILIDAD INTERNA

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

Esta homologa, bajo una misma política, todos los cambios de posición que pueden realizar los/as colaboradores/as, incluyendo movimientos horizontales o verticales dentro de las Compañías del Grupo, asegurando la equidad entre los procesos de las diferentes unidades de negocios de Grupo Falabella.

Los movimientos que se detallan en esta son:

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

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

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

→ **Concursos internos**

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

→ **Concurso interno desarrollo ejecutivo**

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

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

→ **Plan de Carrera**

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

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

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

Beneficios del Plan de Carrera:

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

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

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

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

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

→ **Promociones directas y trasposos**

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

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

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

Cargo	2018			2019		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Ejecutivo	1	3	4	4	3	7
Profesional				3	5	8
Administrativo	5	5	10	0	0	0
Comercial (Ventas)	12	19	31	18	4	22

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.

¡Bienvenid@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.



GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN

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

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

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

Mejora Continua de la Capacitación

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

	2018	2019
Horas Mujeres	64.766	24.204
Horas Hombres	32.467	13.478
Total de Horas	97.233	37.682
Promedio de horas por colaborador/a	29,82	13

Cantidad de capacitaciones (incluye cursos de inducción):

2018			2019		
Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
1.974	2.048	4.022	569	578	1.147

Capacitaciones presenciales:

- Si consideramos solo las capacitaciones presenciales, fueron más de 15.000 horas impartidas durante 2019, en donde participaron el 90% de la dotación.
- Se impartieron 678 cursos presenciales, 82 en Oficinas de Apoyo y 596 en Tiendas.
- Se capacitó a 2.240 colaboradores, 290 de Oficinas de Apoyo y 1.950 de Tiendas.

→ Autogestión de la capacitación - Capacitar-ME

Durante 2019 renovamos el *site* Capacitar-ME, cuyo objetivo es empoderar a los/as colaboradores/as en la autogestión de su desarrollo. A través de esta herramienta, promovemos a que cada uno sea protagonista de su propio desarrollo.

Cada persona tiene acceso a la lista de cursos disponibles y a una breve descripción de ellos, que les permitirá elegir la opción más adecuada para mejorar su desempeño en el puesto de trabajo. Además, podrán ver el calendario de cursos, que les permitirá planificar sus propias capacitaciones durante todo el año. Por su parte, cada Gerencia cuenta con la información consolidada de las elecciones de cada integrante de su área, para poder aprobarlas y armar sus reportes.

La autogestión de la capacitación trajo los siguientes beneficios: Integración de las propuestas formativas, expansión del nivel de alcance, optimización de tiempos y trabajo operativo, incorporación de nuevos consultores, consolidación automática de la información, información detallada con alcance a todos, mayor eficiencia y claridad con clientes internos, entre otros.

→ **Capacitación e-learning**

A través de esta modalidad de capacitación, el personal recibe las distintas capacitaciones con mayor cobertura, flexibilidad y velocidad. Por ello, en el último año, se actualizó la versión de la plataforma, facilitando la administración y la gestión de la herramienta.

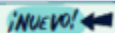
En cada Tienda existe un laboratorio *e-learning*, en el cual el/la colaborador/a puede acceder a su formación dentro del horario laboral y el personal de Oficinas puede realizarlos en su puesto de trabajo.

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

Durante 2019, 80% fue el cumplimiento de las capacitaciones de e-learning.



Capacitaciones *e-learning*

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

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN OFICINA DE APOYO

→ Capacitaciones *in company* para analistas y asistentes

Estas capacitaciones constan de jornadas de 8 horas, a dictarse una vez por mes durante todo el año. Cada colaborador/a podrá elegir dos vacantes de la siguiente oferta de capacitaciones, cuya coordinación está a cargo de distintos *coaches*.

Capacitación *in company*

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

→ Capacitaciones *in company* + *Di Tella learning day* para mandos medios

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

Di Tella Learning Day

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

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

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

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

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

Di Tella Training Pass

- Gerenciamiento de alto impacto
- Fundamentos de la neurociencia aplicada
- En cambio
- Toma de decisiones basada en datos
- Oratoria y comunicaciones eficaces
- *Marketing* estratégico
- Finanzas para no financieros
- Inteligencia emocional
- Economía para no economistas
- *Entrepreneurship*
- Negociación avanzada
- Finanzas personales
- *Supply chain management*
- Banca digital
- Marca empleadora
- *Brand management*
- Inteligencia artificial

→ **Outdoor** y jornadas de integración

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

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

Durante cada jornada, ponemos el foco en las necesidades concretas de los equipos de trabajo. Para esto, previamente y en conjunto con cada Gerencia, se detallan los objetivos que se procuran alcanzar, por ejemplo: el desarrollo de una visión compartida, la mejora en la comunicación, el desarrollo de un equipo de alto desempeño, estilos de liderazgo, entre otros.

→ **Capacitaciones con currícula específica**

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

**ENFOCADOS EN FORTALECER NUESTRA CULTURA
OFF SITE LÍDERES 2019**

Durante julio de 2019, realizamos el **Encuentro de Cultura de Falabella Retail Argentina**, en Mendoza. Participaron 11 líderes que reflexionaron sobre la cultura deseada y cómo construir un equipo de alto desempeño, que nos permita afrontar los desafíos que tenemos por delante.



PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN TIENDAS

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

1. Capacitaciones enfocadas en las necesidades del negocio y en la promoción del desempeño y el potencial los/as colaboradores/as.
2. La retransmisión del conocimiento adquirido a todas las personas que integran la Organización.
3. Brindar los conocimientos necesarios para realizar la tarea correctamente.

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

→ **Cursos de líderes básico (CLB) y avanzado (CLA):** Está destinado a todo el personal de Tienda que toma un cargo de liderazgo por primera vez y que no ha formado parte de otros programas de desarrollo profesional.

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

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

→ **Jornada de liderazgo Falabella:** Este programa es de carácter anual y su contenido se define a nivel corporativo. Alcanza a jefes, subgerentes y gerentes de Oficina de Apoyo, dividiéndolos en grupos según su posición.

→ **Falabella *learning day*:** En este Programa se trabajan las competencias generales básicas necesarias para que todos los equipos de trabajo logren un buen desempeño de sus funciones y son abordadas a través de diferentes jornadas. Cada colaborador/a selecciona en qué jornadas desea participar, con un mínimo de dos módulos obligatorios. Esto trae aparejada la ventaja de armonizar la capacitación con la propia agenda laboral y con los intereses personales.

→ **Programa integral para líderes:** Está diseñado para:

1. Desarrollar habilidades de liderazgo y conducción de equipos de trabajo.
2. Mejorar las habilidades de comunicación, indagación y escucha activa, para encontrar soluciones prácticas a problemas de comunicación e interpretación.
3. Intervenir en la red conversacional de los equipos.
4. Revisar los paradigmas desde los cuales actualmente operan.
5. Diseñar y ayudar a transformar la emocionalidad de personas y equipos.
6. Fortalecer las competencias de coordinación de acciones.

7. Aplicar herramientas de *coaching* para acompañar, motivar y evaluar al equipo de trabajo en su tarea diaria.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

→ **Workshop tendencia, moda y telas:** Este programa nace con el desafío de fortalecer los conocimientos internos, para ayudar a los diseñadores y compradores en su trabajo diario, brindándoles mayor conocimiento sobre los conceptos que utilizan rutinariamente. Asimismo, busca potenciar una cultura de aprendizaje continuo y fomentar el traspaso de conocimiento y experiencias internos.

Durante 2019, se dictaron talleres de especialización en el área de diseño, dictados por referentes internos de Argentina y Chile, enfocados en la experiencia y el trabajo práctico. Más de 150 personas participaron de estos *workshops*.

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

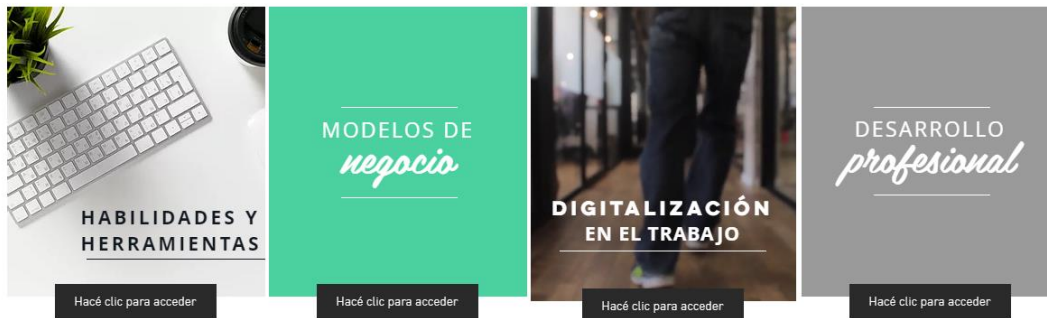
64 cursos gratis y anacrónicos (de instituciones como LinkedIn Learning, Google Garage, Coursera, Udemy)

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



PROGRAMA DE JÓVENES PROFESIONALES, TRAINEES 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 de este entrenamiento son:

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

En la edición 2019 de este Programa, ingresaron 5 *trainees* quienes luego de realizar su entrenamiento durante 6 meses, tomaron posiciones de Jefaturas de Ventas y *Click & Collect* en nuestras Tiendas.

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 HECHO EN FALABELLA

En el marco de los 130 años de Falabella, realizamos el **Concurso de Innovación Hecho en Falabella**.

Este concurso busca mejorar la exigencia de nuestra cartera de clientes y optimizar procesos internos. En él se invitó a todo el personal a pensar un



proyecto y presentarlo ante un comité evaluador, con el fin de ser analizados para medir su viabilidad y poder avanzar en ellos.

En Argentina, recibimos más de 150 proyectos, 95 de ellos fueron presentados por el equipo de Falabella Retail.

El concurso generó camaradería, trabajo en equipo, generación de redes e interacción entre áreas y negocios. A la gran final en Chile llegó un grupo de colaboradores de la Tienda de Rosario presentando el proyecto “Mis Cambios”.

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.



INICITIVAS PARA LA GESTIÓN DEL DESARROLLO EN CONTEXTO DE 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

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

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

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

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

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

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

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

Canales de Comunicación y de Diálogo

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

servicio, nombramientos o pases a través de concursos internos, ingresos, nacimientos y reconocimientos.

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

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

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

cercanía con el negocio, para conocer –de primera fuente– las necesidades de nuestras Tiendas y conversar con el equipo en el terreno.

- **Presencia comercial en las Tiendas:** Es muy importante la presencia de nuestros Ejecutivos en el corazón de Falabella; es decir, la Tienda. Desarrollamos un sistema de turnos, donde, dos veces por semestre, un Gerente de Línea y un *Product Manager* y/o *Category Manager* están atentos a cualquier emergencia o dificultad que se pueda presentar en Tiendas los fines de semana. Cada sector tiene un Libro de Comunicaciones, donde quedan asentados los temas diarios.
- **Encuentro Gestión Humana Tiendas Argentina:** Todos los equipos de Gestión Humana nos reunimos una vez por año, con el objetivo de aumentar espacios de integración y de comunicación entre nosotros.
- **Reuniones Trimestrales de Oficinas de Apoyo:** Nuestras reuniones se realizan entre colaboradores/as de Oficinas y de Tiendas, buscando aumentar los espacios de comunicación e interacción entre ellos cada trimestre. En esta se comunican avances en los distintos procesos del área, resultados y nuevos proyectos, y se busca la integración entre los equipos.
- **Reuniones bimestrales de integración:** Están destinadas al personal de las Oficinas, cuyo objetivo principal es estar comunicados e informados sobre las tareas que están llevando adelante los compañeros de la misma Gerencia, pero que realizan tareas diferentes. Se comparten las buenas prácticas realizadas para inspirar a aplicarlas, y se fomenta y agradece la colaboración dentro del equipo de trabajo. También se definen y comparten temas estratégicos en relación con la gestión que se llevará a cabo en el siguiente bimestre.
- **Reuniones de 5 minutos:** En las Oficinas de Apoyo, el Gerente del área convoca a “5 minutos” para reunirse en la misma oficina y compartir hechos, logros o novedades. Es fundamental que todos los/as colaboradores/as se mantengan informados para poder alinear los esfuerzos bajo un mismo fin.

5.4 Remuneración y Diálogo Sindical

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

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

En Argentina, las remuneraciones se rigen en dos grandes grupos, el personal encuadrado dentro y fuera del convenio colectivo de trabajo (CCT).

En el 2019, los incrementos interanuales del personal bajo CCT rondaron en un 38% interanual y los incrementos del personal fuera de convenio, fue del 43% interanual.

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

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

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

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

Contar con una estructura clara y definida permite:

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

→ **Ajustes de remuneraciones:** Las remuneraciones del capital humano son ajustadas por:

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

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

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

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

Asimismo, contamos con un bono anual que se asigna en diciembre y alcanza a todos los integrantes de la Cía.

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

- Entrega de uniformes y bono uniforme.
- Vestuarios, comedores y *lockers*: Tanto las Tiendas como las Oficinas de Apoyo, los colaboradores cuentan con comedores totalmente equipados y con servicio de kiosco y *buffet*. A su vez, nuestras Tiendas cuentan con vestuarios y *lockers*, donde los colaboradores se cambian y guardan sus pertenencias una vez que ingresan a la Tienda.
- Descuentos en Tiendas Falabella 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%.

En 2019, otorgamos 9 becas del 100% para cursar la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad Siglo XXI.

DIALOGO SINDICAL

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

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

	Líderes sindicales por sexo	
	Mujer	Hombre
% de líderes sindicales	57%	43%
Cantidad de líderes sindicales	16	12

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

5.5 Clima Laboral, Compromiso y Reconocimiento

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

- **Análisis y comunicación de resultado:** La presentación de resultados de cada área es fundamental para involucrarlos en la gestión de clima. Las preguntas que guían el ciclo de presentación de resultados son: ¿cómo lo estamos haciendo?, ¿cómo podemos mejorar?, ¿qué prácticas debemos mantener?.
- **Planes de acción:** Están basados en detectar las variables críticas y en establecer acciones de mejora continua.

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

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

Resultados 2019

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 respuesta nos permitirá conocer el nivel de **satisfacción con la compañía.**

Hoy comienza la **Encuesta de NPS Interno.**

 Recordá que es **confidencial** y está administrada por **Trek Mesures Argentina.**

 Para completarla, **hacé clic acá**

#SuperamosLasExpectativasDeLosClientes

FALABELLA

¡Queremos escucharte!

OTROS CANALES DE RETROALIMENTACIÓN

Complementariamente, contamos con diferentes herramientas que enriquecen la definición de oportunidades de mejora. alguna de ellas son las **reuniones de egreso**, que resultan un valioso aporte para definir planes de mejora. Se realizan con todo el personal que renuncia voluntariamente.

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

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

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

También, contamos con un **buzón de sugerencias**. Su objetivo es escuchar sugerencias del personal para mejorar la gestión diaria. A tal fin, todos/as tienen a su disposición un buzón, en el cual pueden

volcar comentarios o aspectos por mejorar. Estos comentarios pueden o no ser anónimos y son revisados por Gestión Humana de forma quincenal.

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

Por último, contamos con una **encuesta de satisfacción de servicio de mesa de ayuda**, mediante la cual, cada vez que un/a colaborador/a se pone en contacto con el Servicio de Mesa de Ayuda, se una encuesta para evaluar la calidad de servicio recibido por el área de Sistemas. Los comentarios obtenidos son analizados para mejorar.

Fuimos reconocidos por *First Job* como una de las mejores empresas para que trabajen los jóvenes profesionales

Participamos del estudio *Employers for Youth*, que reconoce a las mejores empresas para los Jóvenes Profesionales en América Latina, en la cual obtuvimos el puesto 14 del ranking.

En este ranking se miden factores que nos ayudan a orientar y generar acciones de atracción y retención, y que nos permitan potenciar nuestra propuesta de valor hacia los jóvenes profesionales.



GESTIÓN DEL RECONOCIMIENTO

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

- **Excelencia en el servicio:** Es un programa de reconocimiento para nuestros/as colaboradores/as, donde premiamos a aquellos/as que se destacan en el cumplimiento de prácticas y conductas alineadas a los valores de nuestra Compañía. Aplica para el área de Gestión Humana, para el Jefe directo del/de la colaborador/a y para el Gerente del área. Se hace entrega de un diploma y de una gratificación económica. Además, se lo reconoce mediante una comunicación con su foto, la cual es publicada en la cartelera digital de la Tienda.

- **Promociones:** Desde el área de Gestión Humana, comunicamos y felicitamos, vía *mail*, a aquellas personas que han sido promovidas de cargo, ya sea por promoción directa o por concurso interno. En él incluimos un breve resumen de su trayectoria en la Empresa y de su formación.
- **Destacados:** Nuestras reuniones de equipo y fiesta de fin de año son excelentes instancias para agradecer el trabajo del personal que ha sido elegida como destacada por representar y vivir los valores de la Compañía.

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

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

A cada ganador/a se le entrega una tarjeta personalizada para asistir a la celebración que se realizará y en la que participará todo el personal que se destacó en el año de cada Tienda, sus jefes, gerentes y autoridades de la Compañía. Allí mismo, se le entrega un diploma y un premio que consiste en una *gift-card*.

- **Premios por años de servicio:** Reconocemos al personal que cumplen 5, 10, 15, 20 y 25 años de antigüedad, se le obsequian 5 días adicionales a sus vacaciones, únicamente, por ese año. El beneficio puede gozarlo en cualquier momento del año.
- **Premio por graduación:** Reconocemos a aquellos/as que finalizan sus estudios universitarios, premiando el esfuerzo realizado.

Estamos comprometidos con el desarrollo profesional, por lo que entregamos un diploma y una *gift card* a aquellos/as que se gradúan y cuentan con un año de antigüedad en la Compañía. Además, comunicamos por *mail* y cartelera de Gestión Humana quiénes son los nuevos profesionales de Falabella.

- **Participación en labores de RSE:** Destacamos a las personas que se comprometen con nuestras acciones de Responsabilidad Social Empresaria, participando activamente de acciones de ayuda a la comunidad, tales como: actividades con la escuela apadrinada, en el marco del programa Haciendo Escuela, plantación de árboles, voluntariado, fábrica de juguetes, etc.

- **Premio monetario:** Agradecemos el buen trabajo, el esfuerzo y la dedicación de nuestros Jefes y Gerentes Comerciales entregándoles un bono semestral por los objetivos alcanzados. Según el alcance del objetivo propuesto para ese/a colaborador/a, varía entre 1 y 3 sueldos.
- **Cumplimiento NPS:** A partir de las encuestas que realizamos a nuestros clientes para conocer cómo fue su experiencia de compra, entregamos una retribución monetaria por recibo de sueldo a los equipos por alcanzar los objetivos propuestos.

Además, se destaca al personal de venta y caja que obtuvieron calificaciones sobresalientes por parte de nuestros clientes en la encuesta. Se les entrega un botón prendedor para incluir en su piocha y un diploma de agradecimiento. Para concluir la acción, se comunica en la cartelera digital de la Tienda.

- **Incentivo NPS:** Se evalúa a todo el personal a través de la medición de resultados de satisfacción al cliente, mediante encuestas telefónicas y por *mail*.
El cálculo del premio es grupal, proporcional a la jornada y respeta escalas de cumplimiento según cada Departamento y tipo de venta. El período de evaluación es según calendario comercial. La información la envía el Departamento de Atención al Cliente (SAC Corporativo).
- **Agradecimiento eventos especiales en Tienda:** Nuestras Tiendas se preparan con mucho esfuerzo, dedicación y trabajo para recibir a los clientes en fechas claves para el negocio, tales como: Día del Padre, Día de la Madre, Navidad, Día del Niño, Vuelta al Cole. Por eso, nuestros equipos de Gestión Humana, junto a los Gerentes de Tienda, reconocen este esfuerzo adicional del personal a través de diferentes prácticas y agasajos.
- **Agradecimientos por sector:** Se pauta un horario para la celebración sorpresa, en el que se espera que pueda participar la mayor cantidad de personas del equipo por reconocer. Luego, se invitan a jefes y gerentes a que participen y compartan un momento con los agasajados. Se realiza un desayuno o merienda sorpresa, se decora el ambiente con carteles de agradecimiento y se les entrega un obsequio a cada reconocido/a.
- **Agradecimiento por armados en fechas especiales:** Luego del armado de algún sector, se publica en cartelera una comunicación de agradecimiento con una foto de los/as participantes y, por medio de tarjetas de invitación, jefes y gerentes organizan la celebración para el personal que participó y trabajó de estos.
- **Destacados gestión humana:** La Gerencia de Gestión Humana lleva, trimestralmente, un encuentro con todas sus áreas (de Oficinas y Tiendas), donde se comunica a todo el equipo las novedades del área. Al finalizar este encuentro, se realiza una premiación a las personas que se destacaron, quienes fueron votadas previamente de manera anónima y voluntaria,

reconociendo su trabajo por sus compañeros/as. Los premios se dividen según área de trabajo y están compuestos de 3 ganadores/as por cada división.

5.6 Seguridad, Higiene y Bienestar Laboral

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

Además, a nivel corporativo, realizamos programas que buscan promover la alimentación saludable en nuestra nómina.

	2018			2019		
	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL
Número de Accidentes	181	196	377	139	58	197
Número de días perdidos	1	1	2	2,5	1,5	4
Número de días perdidos por ausentismo	12	52	64	47	10	57
Número de enfermedades ocupacionales	1	-	1	2	1	3

Los principales accidentes laborales ocurridos en las tiendas de Falabella se deben a condiciones inseguras de orden y limpieza, ocasionados en su mayoría por caídas a nivel y golpes con objetos; provocando contusiones en los/as colaboradores/as.



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.

→ **Comité de Seguridad y Salud Ocupacional**

Este comité, del cual participan por 2 de nuestros colaboradores, constituye un espacio para mitigar y gestionar las causas e incidentes de los accidentes laborales.

Durante 2019, hemos identificado que los golpes representan el 35% de las causas de accidentes laborales, las caídas un 23%, los esfuerzos un 18%, los cortes un 9%, las torceduras un 5%, y otras causas, representan el 10%.

CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD E HIGIENE Y PRIMEROS AUXILIOS

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

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

Cartelera sin accidentes

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

Cartelera de brigada

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

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

PROGRAMA DE EVALUACIÓN PREVENTIVA DE SALUD

- **Chequeo médico anual para Ejecutivos:** Implica un chequeo exhaustivo y de alta complejidad para los ejecutivos.
- **Prepaga:** El/La colaborador/a y su grupo familiar primario (cónyuges e hijos/as) cuentan con un servicio de medicina prepaga desde el primer día de ingreso a la Compañía; el beneficio alcanza a todo el personal fuera de convenio. Para el personal dentro de convenio, que trabajan en las Tiendas Falabella, ofrecemos la posibilidad de optar por el servicio de medicina prepaga a un precio diferencial. Nos interesa que el servicio que reciben sea el esperado, el cual se mide a través de la Encuesta Anual de Satisfacción realizada por la Compañía de servicios de salud.
- **Plataforma *online* de sistema de salud corporativo:** Contamos con un portal *web* donde todos los equipos de trabajo fuera de convenio, de la Oficina de Apoyo, pueden autogestionar consultas del alcance de su plan médico corporativo y el de su grupo familiar, accediendo a información sobre, por ejemplo: Cobertura de sanatorios y clínicas, asistencia al viajero, información de cartilla médica, entre otras.
- **Prevención cáncer de mama:** En coordinación con el área de Responsabilidad Social Empresaria, todos los años, realizamos actividades para la prevención del cáncer de mama, destinadas a todo el equipo de Oficinas de Apoyo.
- **Médico en Tienda:** Todas nuestras Tiendas cuentan con un servicio médico como beneficio para atenderlos y asistirlos entre consultas.

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**

BENEFICIOS DE VIDA SALUDABLE

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

- **Torneos de Fútbol:** Como todos los años, lanzamos nuestros Torneos de Fútbol que convoca a todo el personal, tanto de Tiendas como de la Oficina de Apoyo. El torneo se desarrolla entre agosto y noviembre, y participan diversos equipos representando a sus Tiendas y Gerencias de Oficina. Los partidos se juegan de lunes a jueves por la noche.
- **Gimnasios:** Contamos con convenios especiales en *Sport Club* y *Megatlon*, las dos cadenas de gimnasios que se encuentran presentes cerca de nuestras Tiendas y Oficinas. A través de estos convenios, el equipo de trabajo puede acceder a realizar actividad física a precios muy accesibles. Además, pueden extender este beneficio a 2 personas más de su círculo familiar, los cuales acceden a un precio diferencial.
- **Día de Fruta:** El beneficio se implementa de manera semanal, arrancando la semana de manera saludable en Oficinas de Apoyo y los viernes en las diferentes Sucursales.

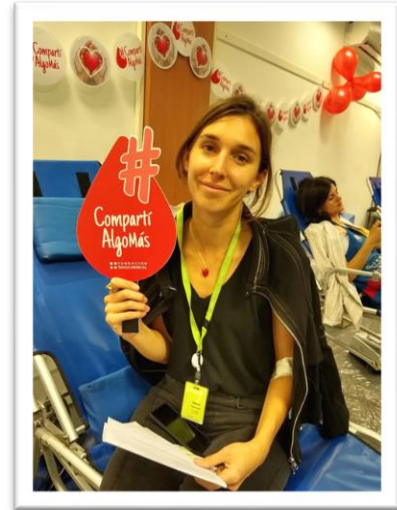
- **Servicio de Bufet:** Tanto las Tiendas como Oficinas de Apoyo cuentan con comedores totalmente equipados y con servicio de kiosco y bufet. Este servicio cuenta con diferentes alternativas de comida, según el gusto de cada uno/a, como, por ejemplo: vegetariana, para celíacos, pastas, carnes, etc.

CAMPAÑAS ALTRUISTA DE DONACIÓN 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.

- 🇨🇦 28 unidades de glóbulos rojos
- 🇨🇦 28 unidades de plasma
- 🇨🇦 28 unidades de plaquetas



6. Gestión de 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

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

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

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

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

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

Ofrecemos:

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

E-COMMERCE

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

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

Compromisos de la venta *online*:

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

LOS LÍDERES DEL E-COMMERCE EN RETAIL

En agosto de 2019, el *E-Commerce Institute* dio a conocer los Ganadores de los ***E-Commerce Awards LATAM 2018***, el mayor reconocimiento que se otorga a las empresas del sector en América Latina.

153 empresas ganadoras de los *E-Commerce Awards* de 17 países que formaron parte del Tour Regional *E-Commerce Day 2018* compitieron en una votación por ser los mejores en sus categorías a nivel regional.

9 empresas resultaron destacadas por su desarrollo y aporte al Comercio Electrónico y Negocios por Internet en la Región durante 2018, entre ellas Falabella.

¡Somos los líderes del Ecommerce en retail!

En la última edición de los eCommerce Award Latam 2018 fuimos reconocidos como los mejores en el negocio online de América Latina.

Estamos muy orgullosos de compartir este premio con todos los equipos de Falabella.com

Cuando hacemos que las cosas pasen, el reconocimiento llega.

#SomosUnEquipo



FALABELLA

SERVICIO DE RETIRO EN TIENDA *CLICK & COLLECT*

El servicio de *Click & Collect* (C&C) siguió creciendo, explicando más de la mitad de las transacciones de venta *e-commerce* en algunos mercados. Queremos implementar en todas las tiendas el servicio de retiro en tienda C&C, donde los clientes pueden comprar sus productos *online*, elegir la tienda que prefieren y retirar a su conveniencia.

Creemos que como *retailers* omnicanales, el C&C es una ventaja diferenciadora y continuaremos invirtiendo y modernizándolos, buscando mejorar la experiencia de compra.

Estamos incorporando sistemas de automatización en los puntos C&C para mejorar la productividad y aumentar nuestra capacidad. También estamos ampliando las áreas de C&C, incorporando probadores, asientos especiales para probar el calzado y otros servicios.

FOCO EN SUPERAR LAS EXPECTATIVAS DE NUESTROS CLIENTES

#SOMOSUNEQUIPO

Desde el área de Gestión Humana, se fomenta y trabaja para dar apoyo a Tienda en cada evento especial que se realiza. Fue así que, coordinada desde el área de Gestión Humana y junto a los líderes de Tienda, en 2019, apoyamos a *Click & Collect* en los eventos de *E-Commerce*.

En estos eventos especiales, bajo la premisa #SomosUnEquipo, invitamos a todos los colaboradores a vivir un momento especial en el armado del mismo. Mediante esta acción, fomentamos el trabajo en equipo, la camaradería y la importancia que tiene también para otras áreas de la Cía., superar las expectativas de nuestros clientes.



Nueva Jornada de Apoyo a Tiendas
DEL 12 AL 19 DE OCTUBRE

Se viene el **Día de la Madre** y juntos podemos brindar el **mejor servicio** a **nuestros** el clientes.

Tenés tiempo hasta el 1/10 para inscribirte.

¡Avanzate ahora!

Destacado de la Jornada

¡Gracias por tu actitud de servicio en el Apoyo a Tiendas del Día del Padre!

Con tu aporte, nuestros clientes vivieron una gran experiencia de compra.

Eugenia Soraide

falabella

Este año implementamos por primera vez, el *Cyber Monday* en las nuevas oficinas. Logramos el lanzamiento de este evento con el apoyo de 95 personas extras al equipo afectado directamente a esta implementación, entre colaboradores de Falabella, de Falabella Corporativo y de CMR; todos juntos trabajando en equipo. Para alcanzar los resultados esperados, se hizo especial foco en generar cercanía, integración y confianza entre los equipos de trabajo.



CAJA AUTOSERVICIO

En 2019 llego al DOT la primera caja autoservicio.

Mediante ésta, nuestros clientes evitan demoras, tienen varias opciones de atención en el mismo lugar y cuentan con un sistema simple y fácil de usar.

ACCESIBILIDAD

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

Tipo	2018	2019
N° de Tiendas con probadores inclusivos	8	8
N° de probadores totales tiendas	53	49
N° de probadores inclusivos	18	18
N° de Tiendas con cajas inclusivas	-	2
N° de cajas inclusivas	-	0
N° de cajas totales	-	45

POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN Y CAMBIOS

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

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

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

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

COMUNICACIÓN RESPONSABLE

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

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

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

En 2019 realizamos la Campaña “Multiplicá Alegría” en nuestro E-Commerce y Tiendas. Mediante esta campaña, convocamos a nuestros clientes a que, con la compra de un juguete, puedan donar uno igual a la Asociación Civil para Manos en Acción.

Esta ONG tiene centros de apoyo donde concurren niños, niñas y familias con vulnerabilidad social y económica, con el fin de lograr la inclusión social y fomentar la igualdad de oportunidades.

SERVICIO ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC) EN CALL CENTER

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

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

N° de reclamos		N° de Transacciones	
2018	2019	2018	2019
45.971	42.707	8.996.187	7.754.853



SATISFACCIÓN DE CLIENTES *NET PROMOTER SCORE*

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

Resultado de la encuesta de satisfacción	Meta 2019	NPS 2019
Satisfacción NPS - Cambios	40	41
Satisfacción NPS - Devoluciones	40	23
Post Atención - <i>Call Center</i>	70	71
Post Atención - <i>Click and Collect</i>	60	63

6.2 Compromiso con Proveedores

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

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

Asimismo, la relación con nuestros proveedores se realiza desde cada unidad de negocio, buscando condiciones de contratación equilibradas, que nos permitan trabajar con un enfoque de beneficio mutuo.

Buscamos garantizar el correcto desarrollo de los servicios contratados mediante auditorías.

Proveedores Directos	2018	2019
Producto	1.800	1.763
Servicio	1.260	1.803
Total	3.060	3.566

En 2019 se sumaron 319 proveedores nuevos.

Proveedores de marcas propias	2018	2019
N° de proveedores	75	43

Proveedores nacionales y extranjeros	2018	2019
N° proveedores nacionales	2.336	1.698
N° proveedores extranjeros	724	161

PRÁCTICAS DE FISCALIZACION DE PROVEEDORES EN RSE

- **Cláusula de RSE:** Buscamos promover las prácticas sociales y ambientalmente responsables en nuestra cadena de suministro, incorporando cláusulas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en los contratos.
- **Social Compliance:** Desde 2005, trabajamos con un **Código de Conducta** especificado en el contrato con los proveedores, práctica que se perfeccionó y protocolizó en 2013 con la incorporación a SEDEX.

Gracias a esta plataforma, contamos con información de las empresas en toda la cadena de producción y podemos monitorear el cumplimiento de los proveedores.

- **Vendor Compliance:** Nuestros proveedores adhieren al protocolo SMETA (*Sedex Members Ethical Trade Audits*) y aceptan que Falabella realice auditorías a sus operaciones a través de la firma del *Vendor Compliance* (código de conducta anexo al contrato).
- **Vendor Agreement:** Este documento es firmado por todos los proveedores que así lo requieran según su condición comercial. Establece las condiciones comerciales y de operación, de manera de transparentar –desde el primer momento– aspectos claves de la relación que establecemos con ellos. En este documento se encuentran tiempos de pago, condiciones de despacho y multas entre otras condiciones comerciales. Además, considera políticas de confidencialidad, libre competencia, prevención de delitos, entre otros.

COMPROMISOS DE NUESTROS PROVEEDORES DE MARCAS PROPIAS

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

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

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

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

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

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

- Administración: Correctos procesos internos, aspectos de higiene y seguridad, entre otros.
- Trabajo Libre: Se supervisa que las personas trabajen de manera libre y voluntaria en sus puestos de trabajo, libertad de elección de trabajar horas extra, libre renuncia a puestos de trabajo, presencia de políticas de libertad de trabajo, entre otros.
- Libertad de Asociación: Libertad de sindicalización, presencia de estructura formal de representación de trabajo, cumplimiento de convenios colectivos, entre otros.
- Salud y Seguridad: Seguridad de instalaciones y herramientas de trabajo (mantenciones, artículos de seguridad, etc.), correcto acceso a servicios básicos, entre otros.

- Trabajo Infantil: Fiscalización de trabajo de menores de edad según legislación local y correcto empleo de personal joven.
- Salarios y Beneficios: Supervisa el justo pago por la labor realizada, tiempo, registro, transparencia y consistencia de los pagos. Correcto uso de vacaciones, pago de indemnizaciones y seguros sociales, entre otros. Además, supervisa que la información sea comprendida y correctamente informada en el idioma local.
- Horas Trabajadas y Discriminación: Presencia de políticas de discriminación, correcta administración de condiciones para mujeres embarazadas.
- Trabajo Formal: Correcto manejo de contratos y condiciones laborales.
- Buen trato y Disciplina: Supervisa el correcto trato entre el personal, procedimientos disciplinarios y de quejas adecuadas, entre otros.

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

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

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

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

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

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

	2018	2019
Número de proveedores de marcas propias nacionales auditados (nivel 1)	42	43
Número de talleres de proveedores de marcas propias nacionales auditados (nivel 2)	11	14

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

Resultados obtenidos en auditorías a proveedores nacionales (nivel 1):

Resultado	Nacionales 2018	Nacionales 2019
Aceptable	21	32
Bajo riesgo	5	5
Riesgo mediano	13	5
Alto riesgo	2	1
Acciones inmediatas	1	0
Total	42	43

Resultados obtenidos en auditorías a talleres nacionales (nivel 2):

Resultado	Nacionales 2018	Nacionales 2019
Aceptable	6	11
Bajo riesgo	1	1
Riesgo mediano	3	2
Alto riesgo	0	0
Acciones inmediatas	1	0
Total	11	14

Tipos de auditorías realizadas a proveedores nacionales y asiáticos:

Tipo de auditorías	Nacionales 2018	Nacionales 2019
Inicial	3	10
Seguimiento	7	2
Anual	32	31
Total	42	43

PRÁCTICAS RESPONSABLES CON PYMES

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

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

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

VISITA A PLANTA DE PROVEEDORES

Para afianzar la relación y, además, capacitar a nuestros equipos de trabajo con respecto a los productos que vendemos en nuestras Tiendas, organizamos visitas a las fábricas de nuestros principales proveedores.

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

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
- Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas

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

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

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

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

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

	2018	2019
Inversión en la comunidad en pesos	6.738.333	4.636.400
Horas totales de voluntariado	2.815	1.501
Nº de personas que participaron del voluntariado	775	409

→ **Programa piloto de Voluntariado Corporativo por Equipos:** Este año realizamos la prueba piloto junto a diferentes instituciones aliadas. Entre ellas, Artecuro, Festejo Solidario, Fundación Discar y Vivienda Digna. Más de 140 voluntarios participaron en distintas actividades, dedicando sus horas al servicio de la comunidad.

→ **Comités Solidarios:** Contamos con un Comité Solidario en cada Tienda, conformado por colaboradores que están interesados en ser voluntarios.

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

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

→ **Voluntariado en el Proceso de Inducción:** 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, de útiles, elaboración de alimentos y pintura de muebles para las Residencias Universitarias de la Fundación.

→ **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/>

DÍA DEL VOLUNTARIADO

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”.

→ **Voluntariado en alianzas con ONG:** Son iniciativas de voluntariado que se implementan en articulación con alianzas con organizaciones de la sociedad civil.

▪ **Fundación Sí**

Desarrollamos las siguientes iniciativas:

- ✓ **Taller de Cocina y Recorrida Nocturna “Día Solidario”:** Como desde hace años, seguimos participando preparando alimentos que luego se reparten a las personas en situación de calle. Esto se realizó en el mes de julio, con motivo de apoyar la lucha contra el frío y, para facilitar la participación a esta actividad, desde Falabella ofrecemos alternativas de traslado para la vuelta.
- ✓ **Residencias Universitarias:** Apadrinamos las Residencias Universitarias de Córdoba y Rosario, para que jóvenes de zonas rurales tengan acceso a la educación y al trabajo. Contribuimos todos los meses, con el mantenimiento de dos habitaciones y media para los jóvenes apadrinados por la Fundación. Además, gracias a nuestra alianza, en 2019 se logró la apertura de una nueva Residencia Universitaria en Corrientes.
- ✓ **Misión Solidaria:** Participamos por segundo año consecutivo. Este día nos sumamos a la recolección de donaciones que llegan de todas las provincias para enviar a zonas vulnerables de nuestro país. Nuestros voluntarios, tanto de Tiendas como de oficinas, se sumaron para empaquetar y clasificar las donaciones.
- ✓ **Campaña #QuieroVivirEnZapatillas:** Organizamos la esta Campaña mediante la cual convocamos a los colaboradores efectivos de Falabella a donar sus zapatillas. Esta campaña realizada conjuntamente con el área de *Marketing*, también ofrecía descuentos para compra de zapatillas, juegos y sorteos.



- **Fundación Dale Tu Mano**

Realizamos cuatro jornadas de voluntariado donde distintos equipos de colaboradores trabajaron juntos para ayudar con el armado de cajas de útiles escolares y uniformes para que los jóvenes becados por la Fundación puedan comenzar de manera exitosa el año escolar.

<http://estudiobondi.com.ar/galeria/daletumano>

- **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 100 cajas de alimentos y los 150 obsequios que se consiguieron juntar, fueron destinadas a la Asociación Civil Manos en Acción y sus centros de apoyo.

PROGRAMA HACIENDO ESCUELA

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

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

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

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

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

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

Programa Haciendo Escuela	
Escuelas apadrinadas	9
Alumnos beneficiados	2.730
Inversión realizada	2.347.974
Inversión social realizada por colegio	260.886

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. También, con motivo de fin de año, realizamos una donación de productos de nuestras Tiendas Falabella a las 9 escuelas apadrinadas (8 escuelas y 1 centro de apoyo escolar) por un monto de 5.000 pesos. Algunos de los productos donados fueron: ventiladores, productos electrónicos y productos de cocina.

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

7.1 Inclusión Social

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

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

INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD			
2018		2019	
Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
12	15	11	15

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.

A su vez, estos jóvenes también fueron convocados a una capacitación de “Atención al cliente” y “Recorrido de tienda” con el propósito de acercarlos a la vida laboral real.



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.

Vemos el cuidado del medio ambiente como una responsabilidad para administrar nuestro impacto y una oportunidad para contribuir más allá de nuestro negocio a algunos de los retos globales más grandes. Nuestro objetivo es promover el cuidado del medioambiente, para lo cual procuramos identificar, evaluar y gestionar los efectos medioambientales de nuestra operación, con la aspiración de minimizarlos.

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	Tradicional	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.

PROGRAMA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

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

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

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

Ejes del programa de Eficiencia Energética:

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

Intensidad Energética:

2018	2019
180	156

Energía No Renovable:

2018	2019	Variación año 2018-2019 %
20.503.142	18.295.308	-10,8

Energía Renovable 2018 en KWH	Energía Renovable 2019	Variación año 2018-2019 %
1.013.657	302.090	-70,2

GESTIÓN DE RESIDUOS Y RECICLAJE

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

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

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

Materiales Consumidos (Kg.)	2019
Renovables	2.285.484
No renovables	6.038.280
Total	8.323.764

Residuos NO peligrosos y método de eliminación

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

Residuos Generados (Tn)	2019
Eliminación por reciclaje	250
Otros métodos de eliminación	244
Total de residuos	494

Mi RECIBO

SUMAMOS UN NUEVO BENEFICIO.

#ActuamosConSentido

Somos conscientes de nuestro impacto ecológico, por eso a partir de ahora vas a poder visualizar y firmar tus recibos de sueldo de forma digital.

PARA INGRESAR POR PRIMERA VEZ, MIRÁ EL VIDEO

Simple, confidencial y siempre a mano.

CON ESTA ACCIÓN SALVAMOS 1 ÁRBOL POR MES

FALABELLA