





Índice

01. Pasión por lo que hacemos 07

Carta del Presidente del Directorio	10
Carta del Gerente General	13
40 años a tu servicio	14
Creación de valor al servicio de las familias	16
Estrategia de negocios sostenible	22
Nuestros grupos de interés	24
Hitos destacados en 2020	26

02. Gobernanza 29

Malla Societaria	30
Directorio	31
Gestión ética y prevención de la corrupción	34
Gestión responsable de proveedores	36

03. Nuestras personas 39

Así somos	41
Equipos con diversidad	43
Trabajo justo	44
Frente al desafío, más unidos que nunca	46
Atracción y desarrollo de talentos	50
Salud y seguridad ocupacional	56

04. Nuestro entorno 59

Nuestros parques son un aporte al medio ambiente	62
Biodiversidad	64
Adaptación al cambio climático	70
Parque circular	72
Gestión del uso del agua	75
Estrechando lazos con nuestros vecinos y vecinas	76

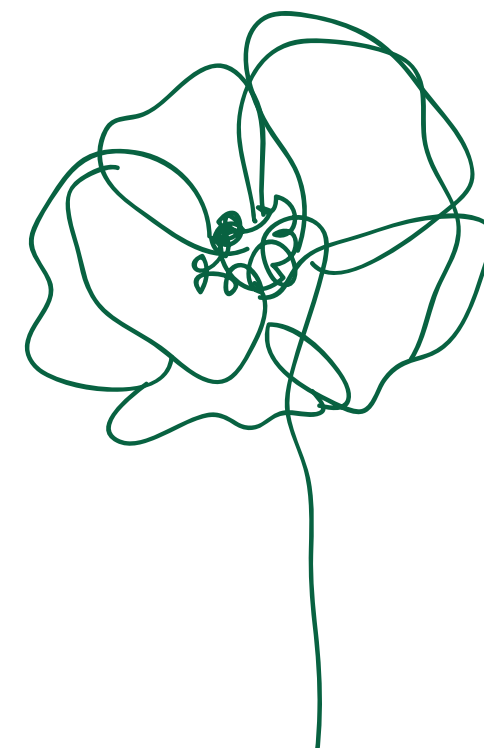
05. Experiencia de clientes 83

Trabajamos por una experiencia de excelencia	84
Foco en la satisfacción de clientes	91
Nuevos ritos funerarios	97
Ventas y servicios	98
Apoyo a los procesos de duelo	102

06. Acerca de nuestro informe 107

Materialidad	111
--------------	-----

Índice GRI 112





01.

Pasión por
lo que hacemos





Trabajamos día a día para ser el mejor lugar de encuentro espiritual para las familias y la comunidad.

Como Parque del Recuerdo, nos esforzamos diariamente para ser una empresa que contribuya al bienestar de las familias, aportando desde nuestra labor diaria a la sostenibilidad del planeta. Nos enfocamos en generar un positivo impacto social y medioambiental, al tiempo que mejoramos nuestro desempeño económico, aportando comodidad y seguridad laboral para nuestros colaboradores y sus familias.



Carta del presidente del directorio

Cuando iniciamos el 2020, ninguno de nosotros imaginó las implicancias de lo que se avecinaba. Enfrentamos un contexto estremecedor, que tocó el corazón de lo que somos y hacemos, e interpeló lo más profundo que tenemos como organización. Además, nos invitó a fortalecer aquello que nos une y que nos mueve: ser un lugar de encuentro espiritual para las familias y la comunidad.

¿Cómo seguir cumpliendo con nuestro propósito en un contexto de pandemia? En un escenario donde las personas no podían acompañar a sus seres queridos por la naturaleza del Covid-19, ¿cómo estar con las personas a quienes servimos, cumplir nuestra promesa y ayudarlos a sobrellevar esos complejos momentos? Esas fueron algunas de las preguntas que nos rondaron los primeros días y que nos inspiraron a adaptarnos rápidamente y a reforzar el sentido de ser un lugar de encuentro. Sí, porque nuestro propósito tiene una fortaleza tal, que no es unidimensional, al contrario; y justamente es en esa dirección que encontramos las respuestas.

Es más, el propósito se mantuvo más al centro que nunca y guió nuestro camino para generar soluciones innovadoras, seguir trabajando con pasión y actuar con rapidez. El 2020 fue un año turbulento, pero no nos desvió de nuestros principios fundamentales, incluso, los reforzó. Gracias a las múltiples alternativas y oportunidades que surgieron frente a las restricciones, pudimos estar más cerca que nunca de las familias. Esta perseverancia en nuestra misión y compromiso con el servicio al cliente nos permitió enfrentar un año tan atípico como éste. En esta línea, me enorgullece el haber podido contar con el programa de apoyo al duelo "Contigo en el Recuerdo", que abrimos a toda la comunidad, y que contribuyó acompañando y orientando a cientos de personas en estos difíciles momentos.

Esta memoria da cuenta del camino de transformación que vivimos en 2020, y además de invitarlos a leerla con atención, quisiera aprovechar esta instancia para



agradecer y homenajear a cada uno de nuestros colaboradores, que incansablemente dieron lo mejor de sí y no claudicaron en su esfuerzo por ser un alivio frente al dolor de tantas personas que ven en nosotros un espacio para resguardar el legado de sus seres queridos. Especial mención merecen los equipos de terreno, quienes mantuvieron la continuidad operacional de nuestros parques en todo momento.

En el 2021, seguiremos trabajando con la misma pasión y cariño de siempre, contribuyendo al bienestar las personas que servimos, colaboradores y la sociedad.

Juan José Mac Auliffe G.
Presidente del Directorio





Carta del gerente general

Durante el 2020 vivimos tiempos duros. Tiempos que nos trajeron pérdidas humanas, dolor, angustia e incertidumbre. Pero también hicieron florecer en nosotros el sentido de comunidad, la importancia de lo que hacemos colectivamente para hacer frente a la pandemia, y lo que cada uno puede aportar para sobrellevarla y, ojalá, superarla.

En nuestro caso, acompañar a las familias en el dolor de la pérdida de un ser querido ha sido nuestro norte desde hace 40 años, lo que nos otorgó una responsabilidad que tomamos como un compromiso.

Nuestros equipos hicieron frente a la sobredemanda de servicios con pasión y compromiso, cumpliendo así con nuestro propósito de ser un lugar de encuentro espiritual para las familias y la comunidad.

Me siento orgulloso de las 1.558 personas que son parte de Parque del Recuerdo, quienes, desde sus distintos roles, contribuyeron a mantener el estándar de excelencia que nos caracteriza. Hicimos frente a desafíos operacionales inéditos en nuestra historia, los que logramos superar gracias al alto nivel de responsabilidad de los equipos, especialmente nuestros 1.120 colaboradores desplegados en nuestros parques y oficinas, que hicieron su trabajo más allá de su cargo y responsabilidades, en horarios diurnos y nocturnos, manteniendo la promesa a nuestros clientes. En este sentido, quiero recordar y homenajear a dos de nuestros trabajadores que ya no están con nosotros: Eduardo Moya y Francisco Núñez, cuyas partidas han sido un duro golpe para nuestro equipo, dejándonos como legado su sentido de responsabilidad, amistad y cariño por nuestro propósito, motivándonos a seguir entregando lo mejor de cada uno.

Innovamos para ayudar a las familias a sobrellevar momentos duros, que se hacían aún más difíciles debido a la pandemia, transmitimos 6.250 ceremonias vía streaming a través de nuestras redes sociales, que tuvieron más de diez mil visualizaciones e implementamos un portal de condolencias virtuales donde 5.164 personas homenajearon a sus seres queridos. Además, ahora desde la página web nuestros clientes pueden comprar y enviar flores a los parques, servicio que aprovecharon 7.130 personas. Nada de eso reemplaza el valor de un rito presencial o una visita, pero mientras se mantenga la pandemia y las medidas de restricción sanitaria, seguiremos innovando para ofrecer el mejor servicio y experiencia.



Comercialmente, tuvimos el desafío de mantener nuestras ventas y la solidez financiera que nos permitió, pese al difícil contexto, no desvincular a colaboradores por reducciones de personal, no disminuir los sueldos ni detener proyectos. Pusimos en marcha un sistema de venta y contratación completamente digital y logramos cerrar 398 contratos completamente electrónicos, resguardando la seguridad tanto de nuestros clientes como asesores comerciales. Además, nuestra nueva tienda virtual tuvo más de 38.000 ingresos.

En este contexto difícil, pudimos cerrar el año con muy buenos resultados y donde una vez más, nuestra esencia de Empresa B, sostenible y conectada con el entorno, demostró ser el único camino posible para nosotros. Porque nuestro propósito, es nuestro orgullo y nuestro legado.

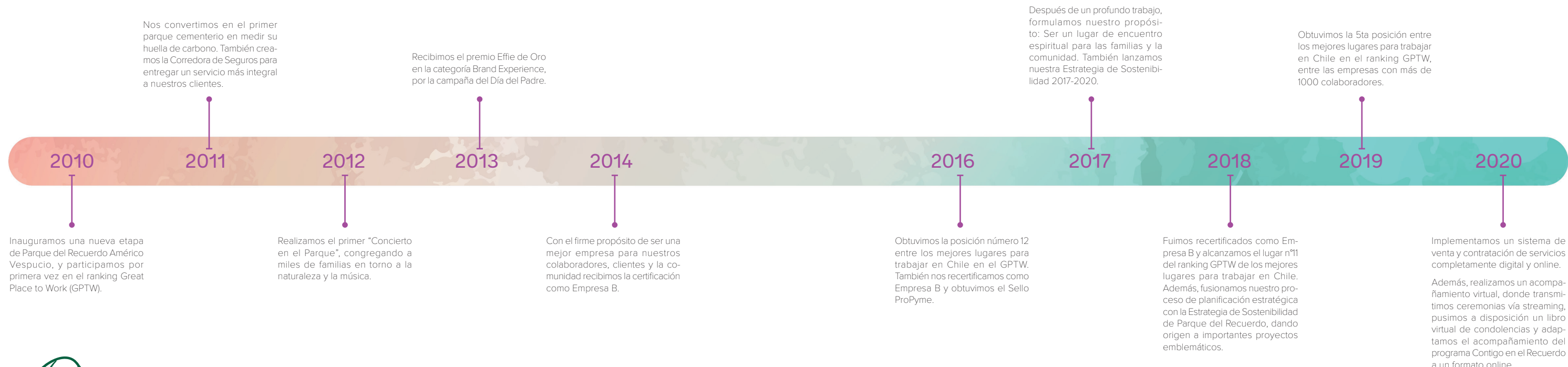
Sergio Cortés V.
Gerente General



40 Años a tu servicio

En 2020, nuestra empresa cumplió 40 años al servicio de las familias de Chile. En 1980 inauguramos nuestras primeras 52 hectáreas en Parque Américo Vespucio, con un paisajismo inédito y un modelo de negocio pionero en Sudamérica. Comenzamos a ofrecer un lugar de encuentro rodeado de grandes superficies arboladas, con numerosas especies de flora y fauna en medio del clima xerófito de la comuna de Huechuraba.

Cuatro décadas ya han pasado y ahora nuestros parques son más amplios, tecnológicos y digitales, dando cumplimiento a la promesa que se mantiene inmutable frente a la adversidad: brindar el mejor espacio de encuentro, reflexión y protección del legado familiar.



Creación De Valor Al Servicio De Las Familias

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

Parque del Recuerdo es el primer cementerio del país en su tipo.

Durante 2020 enfrente una gran demanda de servicios, junto con una disminución de sus ventas, presionando los sistemas de la compañía y su grupo humano.

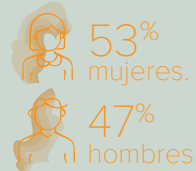
CAPITAL NATURAL

- 10.924 árboles.
- 851.290 m² de áreas verdes.
- 162 especies de árboles.
- 30 especies de aves.



CAPITAL HUMANO

1.558 trabajadores.



CAPITAL SOCIAL Y RELACIONAL

- Capacidad de sepultación.
- 6 Juntas de vecinos en el entorno de nuestros parques.
- Alianza con 5 Fundaciones.



CAPITAL INDUSTRIAL

- Inversión en infraestructura.
- Plan de expansión de Parque Cordillera.
- Plataforma de ventas online.

NEGOCIOS SOSTENIBLES Y RESILIENTES

Entradas

Actividades Centrales

Producción

Resultados

PRIORIDADES 2020

- Marketing y venta online.
- Digitalización de procesos.
- Continuidad operacional.
- Prestación de servicios integrales.
- Mantenición de los parques.
- Vínculos y contribución a las comunidades del entorno.
- Optimización del uso de recursos (energía, agua y residuos).
- Capacitación de colaboradores y evaluación del desempeño.
- Seguridad y bienestar de los trabajadores.

237%

Más de servicios realizados, respecto a 2019.

23.096

Servicios vendidos en 2020.

43%

De ventas de servicios de sepultación son no presenciales.

40.312

Horas totales de capacitación a empleados.

1,7

Millones de litros de agua usados.

3.642Ton

De Co₂ equivalente.

1,96 Kg/Co₂

por cada m² utilizado.

826

Sesiones psico-terapéuticas de acompañamiento.

CAPITAL NATURAL

- 205 Ton de material reciclado.
- 14 especies de animales, entre mamíferos, reptiles y aves.



CAPITAL HUMANO

- 12 personas ascendidas en su cargo.
- Contamos con un área de inteligencia de negocios.
- 8ª Posición en el GPTW.



CAPITAL SOCIAL Y RELACIONAL

- 77% de satisfacción de clientes.
- 309 personas acompañadas en su proceso de duelo.
- \$15 millones de donación directa a la comunidad para paliar pandemia.

CAPITAL INDUSTRIAL

- 2 tipos de columbarios.
- 10 velatorios.
- 5 oficinas de atención a clientes.
- 10 fuentes de agua.
- 3 lagunas.

TRABAJO JUSTO

EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES

CONTRIBUCIÓN AMBIENTAL DE LOS PARQUES

DESARROLLO DEL TALENTO

GESTIÓN DEL USO DEL AGUA

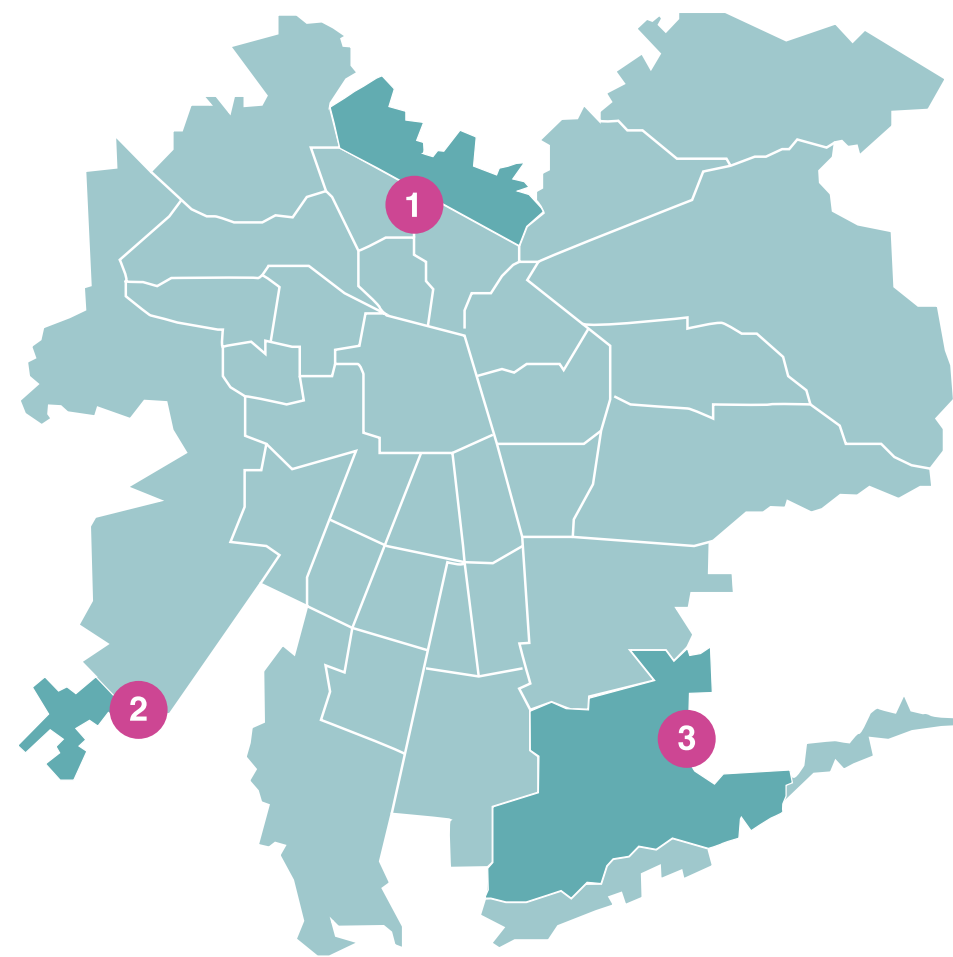
APOYO EN EL DUELO

ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

TRANSFORMACIÓN DIGITAL



© Memoria de Susana Jimenez 2020



1

Parque Américo Vespucio

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

2

Parque Padre Hurtado

- 35 Hectáreas
- 1 Velatorio
- 1 Sala de descanso

3

Parque Cordillera

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

Participación Colectiva

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



Sistema B

Organización que promueve re-entender el sentido del éxito para las empresas, estableciendo que las empresas exitosas no son aquellas más rentables, sino las que generan bienestar para la sociedad y el planeta. Desde el 2014 somos una Empresa "B" certificada (Benefit Corporation) y formamos parte de Sistema B desde enero del 2015.



Red Pacto Global Chile

Pacto Global

Dependiente de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), Pacto Global reúne a más de 15.000 empresas a nivel mundial, siendo un referente, y la primera, en analizar los temas de sostenibilidad en las organizaciones privadas.

Todos los adherentes a Pacto Global asumen el compromiso de integrar el concepto de sostenibilidad en su estrategia corporativa, implementando los Diez Principios que están centrados en cuatro pilares: derechos humanos, relaciones laborales, medio ambiente y anticorrupción. Para lograrlo, hemos establecido acciones conjuntas que hoy nos permiten impactar y optimizar prácticas laborales justas y medidas socialmente responsables en ámbitos sociales, ambientales, económicos y, también, en el trabajo colaborativo con nuestros grupos de interés.

ICARE

El Instituto de Capacitación Racional de Empresas (ICARE) es una corporación privada sin fines de lucro e independiente de intereses gremiales y políticos, fundada por empresarios y profesionales vinculados a diversos sectores de la actividad económica del país hace 67 años.

A través de sus actividades, proporciona información relevante a los directivos de nuestra empresa, facilitando la comprensión y oportuna evaluación de las fuerzas que mueven los mercados y las tendencias que influyen en el funcionamiento de las empresas.

Actualmente, ICARE agrupa a más de 1.200 empresas de todos los tamaños, representativas de las actividades de producción, comercio y servicios.

IFREI

Club IESE Family Responsible Employer Index

El Club IESE Family-Responsible Employer Index evalúa el impacto de la incorporación de prácticas y políticas para la conciliación familia y trabajo. Hoy, reúne a más de 20 organizaciones de diversos rubros que buscan impulsar, compartir y promover buenas prácticas de flexibilidad laboral.

Como parte del Club, nos actualizamos constantemente en la materia e incorporamos las buenas prácticas en las iniciativas, programas y beneficios dirigidos a nuestros colaboradores.



ALPAR

Asociación Gremial Latinoamericana de Cementerios y Servicios Funerarios

ALPAR es una asociación gremial internacional de carácter privado, no gubernamental y sin fines de lucro, que integra a personas y entidades vinculadas a la industria funeraria.

A través de sus actividades, desarrolla la colaboración, la honesta competencia, la integración y la eficiencia del gremio funerario en América Latina, proponiendo exigentes parámetros de la ética y la legalidad comercial en sus empresas socias.

ICCFA

International Cemetery, Cremation & Funeral Association

ICCFA es una asociación de comercio internacional que representa a todos los segmentos de la profesión de cementerios, servicios funerarios y cremaciones, teniendo por objetivo mejorar la gestión y operaciones de los asociados. Como parte de su misión, proporcionan educación, conectividad, guía legislativa y de soporte a profesionales del rubro en todo el mundo.



FIAT/IFTA

The World Organization of Funeral Operatives

Es una organización sin fines de lucro que ofrece asesoría legal, formación, novedades, programas y servicios para ayudar a sus miembros a mejorar la calidad del servicio que brindan a las familias en duelo a nivel mundial.

IPG Chile

Iniciativa de Paridad de Género Chile

Es una alianza público-privada, promovida por el Banco Interamericano de Desarrollo y el Foro Económico Mundial, que tiene como propósito reducir la brecha de género y aumentar la participación económica y el progreso de las mujeres en el mercado laboral de nuestro país. A través de nuestra participación, hemos establecido una hoja de ruta en la línea de la paridad de género, la diversidad y la inclusión.



CChC

Cámara Chilena de la construcción

La CChC es una asociación gremial cuyo objetivo primordial es promover el desarrollo y fomento de la actividad constructiva en Chile. Busca apoyar el bienestar de los chilenos a través de su Red Social, con un conjunto de entidades enfocadas a desarrollar iniciativas de acción comunitaria, implementadas con el aporte de sus socios y de la Cámara.



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

Estrategia de negocios sostenible

Desde 2017, nuestra Planificación Estratégica Sostenible orienta las acciones de todas las áreas de Parque del Recuerdo, a través de la fusión de la planificación anual con nuestros pilares de sostenibilidad. De esta manera, materializamos nuestro propósito a través de acciones concretas y medibles buscando disminuir nuestros impactos, al tiempo que involucra a los colaboradores.

GOBERNANZA

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



NUESTRAS PERSONAS

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



NUESTRO ENTORNO

Somos pulmones verdes para la Región Metropolitana. Estamos comprometidos con el cuidado del medio ambiente y cultivamos relaciones transparentes y confiables con nuestras comunidades.



EXPERIENCIA

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



NO SOMOS CUALQUIER EMPRESA, SOMOS B

En línea con nuestra estrategia, queremos garantizar a todas las familias que confían en nosotros, que nuestros negocios contribuyen al desarrollo sostenible.

Desde año 2014 estamos certificados como "Empresa B" y formamos parte de las más de 175 empresas de Sistema B en Chile y 659 en Latinoamérica. En 2018, nos certificamos por un período de 3 años, manteniendo el compromiso de centrar nuestro modelo de negocio en criterios sociales, ambientales y económicos, evaluando así nuestra generación de valor como algo multidimensional y no solo desde una perspectiva económica.

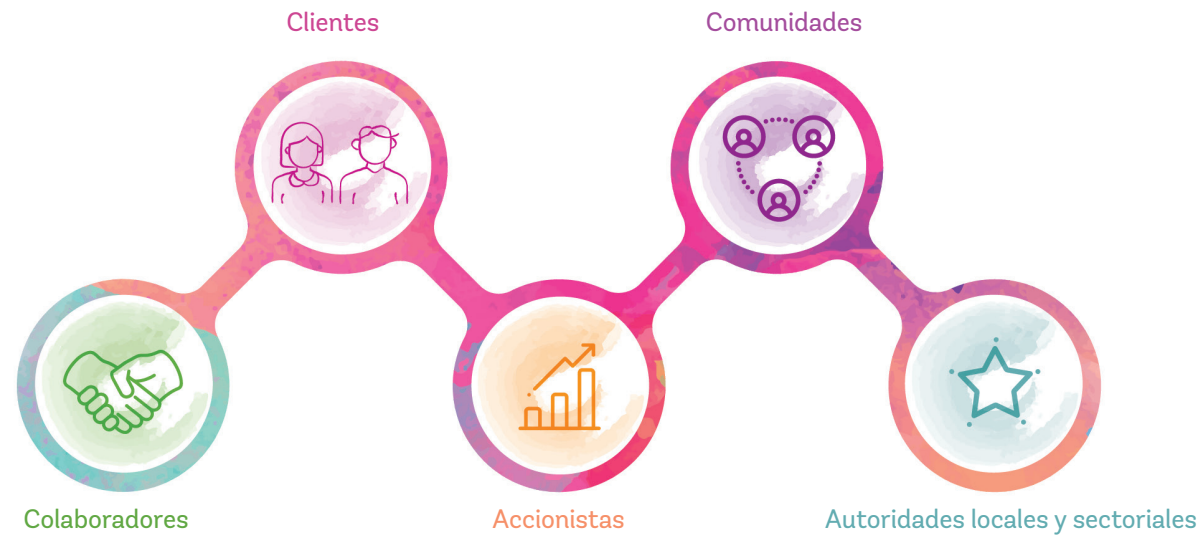
Empresa



Certificada

Nuestros grupos de interés

Establecemos relaciones de largo plazo con nuestros seis grupos de interés prioritarios, los que fueron definidos de acuerdo con el impacto e influencia que Parque del Recuerdo tiene en ellos, así como el impacto e influencia que sus decisiones y opiniones tienen sobre nuestra empresa. Estos son:



Mecanismos de relacionamiento

Mantenemos una relación constante a través de reuniones con sindicatos, comunicación vía intranet y por medio de nuestra aplicación "Mi Parque", grupos de mensajería internos, comunicados vía mailing por parte de la gerencia de personas y correos electrónicos.

Mantenemos una comunicación constante y bilateral a través de nuestras redes sociales, sitio web, correos electrónicos corporativos, campañas de marketing, puntos de contacto de atención al cliente y nuestra línea telefónica 600. Además, enviamos un newsletter de sostenibilidad cada tres meses, señalando nuestros avances sociales, ambientales y económicos.

Son informados de la gestión a través de las reuniones mensuales con el directorio, el tercer jueves de cada mes (excepto febrero); con el Comité de Directores o Ejecutivos, cada martes del año; y con la Junta Ordinaria de Accionistas dentro del primer cuatrimestre.

Nos relacionamos a través de las mesas de trabajo, las que están conformadas por representantes de los vecinos y de la empresa. Durante el 2020, orientamos nuestros esfuerzos en mantener la comunicación en medio de la pandemia, a través de reuniones por video llamada y grupos de mensajería en WhatsApp, además de reforzar los mecanismos formales de reclamos y sugerencias en nuestros tres parques.

Nos relacionamos con las tres comunas donde estamos presentes (Huechuraba, Puente Alto y Peñaflo). Tenemos mecanismos de relacionamiento con alcaldes y funcionarios municipales, quienes nos comunican temas de atingencia mutua. Además, realizamos actividades de apoyo bilateral, donaciones y tenemos comunicación constante vía correos electrónicos institucionales.

Colaboradores

Cientes

Accionistas

Comunidades

Autoridades locales
y sectoriales



Hitos destacados en 2020



GOBERNANZA

- La consultora BH Compliance, nos otorgó la recertificación de nuestro Modelo de Prevención de Delitos, con una vigencia de 2 años.
- Aprobación de la Declaración de Impacto Ambiental del proyecto de ampliación de Parque del Recuerdo Cordillera, en la comuna de Puente Alto.
- 2º Lugar en el premio Empresa Sostenible de la Cámara Chilena de la Construcción, en categoría Constructora.



NUESTRAS PERSONAS

- 8º Mejor lugar para trabajar según Great Place To Work, dentro de la categoría de empresas con más de 1.000 trabajadores.
- 2º Lugar en premio "Empresa Sostenible" de la Cámara Chilena de la Construcción.

1.558
COLABORADORES

1.498
COLABORADORES PROPIOS

53%
Mujeres

47%
Hombres

60
Colaboradores contratistas

13,7%
Colaboradores extranjeros en promedio

40.312
Horas totales de capacitación

12
Colaboradores ascendidos

1,4% Trabajadores presentan algún tipo de discapacidad



NUESTRO ENTORNO

180Ha

Suman en total nuestros 3 parques

85Ha

Son exclusivamente áreas verdes

10.924
ÁRBOLES

69% De nuestras superficies habilitadas, son áreas verdes.

14 Especies de animales habitan en los parques, entre reptiles, aves y mamíferos.

23% De reducción de nuestra huella de carbono.

7 Mesas de trabajo con 9 organizaciones vecinales.

5 Alianzas locales.



EXPERIENCIA DE CLIENTES

2.816

CREMACIONES REALIZADAS EN 2020

8.616

SERVICIOS DE SEPULTACIÓN REALIZADOS EN 2020

38 mil

Ingresos a e-Commerce

30 mil

Visualizaciones de nuestros eventos conmemorativos vía streaming

6.250

Ceremonias transmitidas por streaming

45 mil

Atenciones presenciales

+5 mil

Solicitudes vía web

141 mil

Llamados recibidos

77%

satisfacción de clientes por nuestros ejecutivos de venta

77%

satisfacción de clientes por ceremonias de despedida.

76%

de los clientes señalan que volverían a contratar nuestros servicios.





02.

Gobernanza

Gobernanza

El directorio es el máximo órgano de gobierno de nuestra empresa y está integrado por nueve miembros que representan a Inversiones Huingán, propietaria a su vez de las dos sociedades, Los Parques S.A y Administradora Los Parques S.A, las que administran y controlan Parque del Recuerdo.

Malla Societaria

Inversiones Huingán S.A.	Los Parques S.A.	Corredora de Seguros Parque del Recuerdo Ltda.
<ul style="list-style-type: none"> Inversiones Michay S.A. (50%) Inversiones Las Fuentes S.A. (50%) 	<ul style="list-style-type: none"> Inversiones Huingán S.A. (99,9%) Inversiones Las Fuentes S.A. Inversiones Michay S.A. 	<ul style="list-style-type: none"> Los Parques S.A. Administradora Los Parques S.A. (99,98%)
Capacitación Parque del Recuerdo Ltda.	Administradora Los Parques S.A.	Cinerario Parque del Recuerdo Ltda.
<ul style="list-style-type: none"> Los Parques S.A. Administradora Los Parques S.A. (99%) 	<ul style="list-style-type: none"> Los Parques S.A. (99,9%) Inversiones Huingán S.A. 	<ul style="list-style-type: none"> Los Parques S.A. (50%) Administradora Los Parques S.A. (50%)



Directorio

La responsabilidad del directorio es velar por los intereses de los distintos grupos de interés y la correcta gobernanza de la compañía. Además, se encarga de establecer la estrategia de Parque del Recuerdo y monitorear su ejecución, asegurando el desarrollo sostenible de nuestra empresa.

El directorio es elegido cada tres años en la Junta Ordinaria de Accionistas, en base a la evaluación de aptitudes, conocimientos y experiencia profesional. Sus integrantes sesionan una vez al mes, con excepción de febrero, y, en línea con ser una "Empresa B", tiene la misión de medir la generación de valor en múltiples dimensiones, como las utilidades, el desarrollo de los colaboradores, el bienestar de las comunidades cercanas y el cuidado del medio ambiente. Los directores eligen cada dos años al Presidente del Directorio, cargo que desde 2020 ocupa don Juan José Mac Auliffe.

En la administración de nuestra empresa, el gerente general es el encargado de transmitir los lineamientos del directorio a la administración, y ellos a su vez al resto de la organización, con el objetivo de lograr las metas propuestas.

Sergio Cardone Solari Director
Juan Pablo Donetch Odriozola Vicepresidente Ejecutivo
Tomás Fernández Mac Auliffe Director
Gonzalo Ibáñez Langlois Director
Patricio Lewin Correa Director
Juan José Mac Auliffe Granello Presidente
Patricio Muñoz Molina Director
Sandro Solari Donaggio Director
Carlos Souper Urra Director



Alta administración

Los principales ejecutivos de Parque del Recuerdo al 31 de diciembre de 2020 son:

Sergio Cortés Valdés

Gerente General

Profesión:
Ingeniero Civil Industrial

Se desempeña en el cargo desde el 18 de junio de 2015.

Nicolás Muñoz Wachtendorff

Gerente de Administración y Finanzas

Profesión:
Ingeniero Comercial

Se desempeña en el cargo desde el 15 de julio de 2013.

Felipe Valdivieso Larraín

Gerente Administradora Los Parques

Profesión:
Ingeniero Comercial

Se desempeña en el cargo desde el 1 de enero de 2010.

Susana Kehsler García

Gerente de Personas

Profesión:
Asistente Social

Se desempeña en el cargo desde el 25 de julio de 2016.

María Paulina Jaramillo Vergara

Gerente de Asuntos Corporativos

Profesión:
Ingeniero Comercial

Se desempeña en el cargo desde el 15 de mayo de 2017.

Cristián Gutiérrez Castiglione

Gerente Comercial

Profesión:
Ingeniero Comercial

Se desempeña en el cargo desde el 1 de junio de 2017.

Jaime Martínez Larraín

Fiscal

Profesión:
Abogado

Se desempeña en el cargo desde el 26 de enero de 2015.

Diego Prat Errazuriz

Gerente de Cinerario

Profesión:
Ingeniero Comercial.

Se desempeña en el cargo desde el 1 de julio de 2017.

Para velar por la correcta ejecución de nuestra planificación estratégica, contamos con un comité ejecutivo y dos comités gerenciales:

Comité Ejecutivo

Participan los directores:

- Patricio Muñoz Molina
- Juan José Mac Auliffe Granello
- Juan Pablo Donetch Odriozola
- Sergio Cortés Valdés
- Felipe Valdivieso Larraín
- Nicolás Muñoz Wachtendorff
- Cristián Gutiérrez Castiglione

Comité de Gerentes:

Participan los gerentes:

- Sergio Cortés Valdés
- Nicolás Muñoz Wachtendorff
- Felipe Valdivieso Larraín
- Susana Kehsler García
- María Paulina Jaramillo Vergara
- Diego Prat Errazuriz
- Cristian Gutiérrez Castiglione
- Jaime Martínez Larraín

Comité de Sostenibilidad Vicepresidente ejecutivo:

- Juan Pablo Donetch Odriozola

Participan los gerentes:

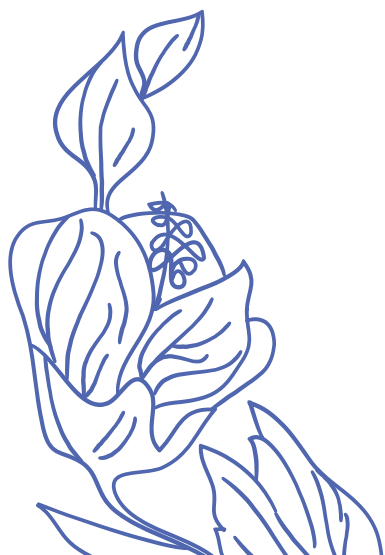
- Sergio Cortés Valdés
- Nicolás Muñoz Wachtendorff
- Felipe Valdivieso Larraín
- Susana Kehsler García
- María Paulina Jaramillo Vergara
- Diego Prat Errazuriz
- Cristian Gutiérrez Castiglione
- Jaime Martínez Larraín

Auditora:

- Angélica Soto Acosta

Jefa de sostenibilidad:

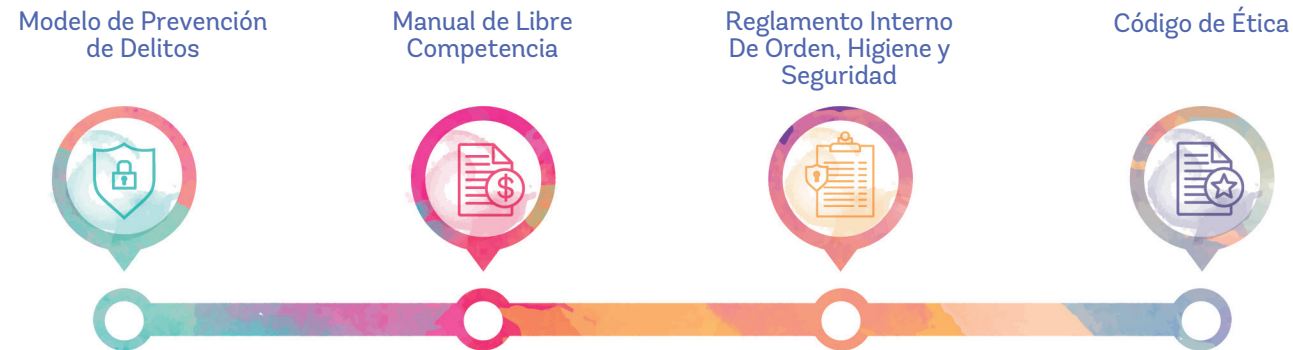
Jacqueline Besoain Carnot



Gestión ética y prevención de la corrupción

Tenemos la misión de resguardar la confianza depositada por nuestros accionistas, proveedores, clientes y comunidades, con la misma fuerza con que resguardamos el legado de las familias. Para ello, contamos con un Sistema de Gestión Ética orientado a identificar, prevenir y abordar eventuales ilícitos o casos de transgresiones contra la ética, la moral y la normativa vigente.

Nuestro objetivo es garantizar el cumplimiento y minimizar los riesgos éticos que puedan alterar la integridad, seguridad y reputación de nuestra compañía. Mantenemos cuatro herramientas:



Modelo de Prevención de Delitos

Nuestro Modelo de Prevención de Delitos, en línea con la Ley 20.393, se encarga de prevenir actos ilícitos como lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionarios públicos y receptación.

Durante el 2020, la totalidad del directorio y administración recibió capacitaciones en ética y anticorrupción. Además, capacitamos a 129 colaboradores de las áreas administrativas y comercial, correspondiente al 11% de la dotación total.

Capacitaciones en ética según área

Área administrativa	124
Área comercial	5
Total	129

Capacitaciones en ética según sexo

Femenino	74
Masculino	55
Total	129

Recertificación del Modelo

En 2020, logramos recertificar nuestro Modelo de Prevención de Delitos hasta el año 2022. El proceso estuvo a cargo de la consultora BH Compliance.

Canal de denuncias

Mantenemos canales formales donde nuestros colaboradores, proveedores y clientes pueden realizar denuncias anónimas y confidenciales de situaciones que consideren reñidas con la ética, vayan en contra del Código de Ética o configuren delitos.

El periodo de investigación es de 30 días y, en promedio, se cuenta con un resultado en 45 días. En 2020, recibimos 21 denuncias y 5 de ellas habían sido investigadas y sancionadas al cierre del período. Se mantienen 3 denuncias en proceso de investigación que concluirán en 2021.

	2019	2020
Denuncias internas recibidas	31	21
Sanciones aplicadas*	10	5

*Al 31 de diciembre de 2020





Gestión responsable de proveedores

Mantenemos relaciones a largo plazo con nuestros proveedores y priorizamos trabajar con empresas pequeñas y medianas, que actualmente representan el 77% de los 464 proveedores con que trabajamos. En 2020, nuestro plazo promedio de pago a proveedores fue de 25 días corridos desde que son recibidas las facturas. Este plazo es igual tanto para pequeñas, medianas y grandes empresas que colaboran con nuestra misión.

Fuimos reconocidos, por quinto año consecutivo, con el Sello ProPyme, debido a que el Ministerio de Economía destaca a las empresas que pagan en menos de 30 días corridos a sus proveedores pequeños y medianos.

Plazo de Pago

25 días corridos

77% de proveedores pymes

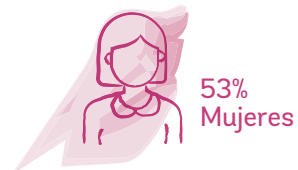




03.

Nuestras
Personas

Nuestras personas



El bienestar de las personas es nuestro principal objetivo, trabajamos orgullosos de ser parte de una empresa donde cada persona colabora en la construcción de una cultura interna de confianza, diversidad y trabajo en equipo con la mirada hacia nuestro propósito de Ser un lugar de encuentro espiritual para las familias y la comunidad, y reflejando, también, la manera en que nos relacionamos y entendemos nuestro quehacer cotidiano.

En Parque del Recuerdo estamos convencidos que un gran lugar para trabajar lo construimos entre todos, por ello cada año, medimos nuestro clima laboral a través de encuestas internas de clima, pero también de manera externa, a través de la encuesta Great Place To Work (GPTW), lo que nos ha permitido valorar nuestra cultura organizacional e ir fortaleciendo ambientes de trabajo positivos mediante un proceso de gestión continua de clima organizacional.

Durante el 2020 obtuvimos 87 puntos en la medición GPTW, siendo destacados en el lugar N°8 en la categoría grandes empresas (más de 1000 colaboradores). En la medición participaron el 86% de los colaboradores presenciales y un 100% de quienes están trabajando de forma remota.

Nos preocupamos de acompañar permanentemente a los líderes de los diferentes equipos de trabajo en la gestión de clima laboral, valorando los resultados positivos e implementando planes de mejora continua que busquen fortalecer los ambientes de trabajo de todas las áreas.

Así somos

Ponemos el foco en la diversidad de los colaboradores y priorizamos relaciones laborales de largo plazo, donde el 86% de quienes trabajan con nosotros cuentan con contrato indefinido. Nuestras personas se distribuyen en los parques y oficinas de la siguiente manera:

Trabajadores propios

Parque Américo Vespucio	202
Parque Américo Vespucio Nueva Etapa	24
Parque Cordillera	91
Parque Padre Hurtado	65
Oficinas Hernando de Aguirre y Luis Thayer Ojeda	177
Oficinas Santa Clara	448
Oficina Comercial Vespucio 1.200	280
Oficina Comercial Alameda	211
Total	1.498

Trabajadores contratistas

Al cierre del período 2020, 60 trabajadores contratistas cumplían funciones de vigilancia y seguridad en nuestros parques:

Parque Américo Vespucio	31
Parque Cordillera	19
Parque Padre Hurtado	10
Total	60

Dotación según jornada laboral

	2018	2019	2020
Jornada parcial	3%	2%	2%
Jornada completa	97%	98%	98%

Dotación según tipo de contrato

	2018	2019	2020
Contrato a plazo fijo	15%	16%	14%
Contrato indefinido	85%	84%	86%

Colaboradores según cargo que ocupa

	Nº	Porcentaje de la dotación
Vicepresidente Ejecutivo	1	0,06%
Gerentes ¹	13	0,77%
Subgerentes y administradores de parque ²	14	0,90%
Administrativos ³	399	25,61%
Operadores en terreno	436	27,98%
Jefe de venta	12	0,77%
Supervisores	64	4,11%
Asesores comerciales	620	39,79%
Total	1.558⁴	100%

¹En la tabla, se considera a los cuatro Gerentes de ventas como gerentes.

²Administradores de parque están considerados en el rol privado de la Administradora Los Parques S.A., pero por funciones y responsabilidad se consideran en la misma categoría para efectos de la tabla.

³Considera todos los administrativos.

⁴Considera el total de colaboradores: privados y contratistas.

Equipos con diversidad

Desde 2019, contamos con una Política de Diversidad e Inclusión, que da las directrices para el fomento de equipos que valoren la diversidad y equidad de género.

La siguiente distribución de cargos se mantiene en relación al año anterior.

	2020		
	Hombres	Mujeres	Total
Gerentes	6	2	8
Subgerentes	13	2	15
Total	19	4	23

Porcentaje de colaboradores según edad

	2018	2019	2020
<30 años	13,5%	11,5%	12%
Entre 30 y 50 años	55,5%	57,2%	59%
>50 años	31%	31,3%	29%

Contar con equipos diversos no es solo una cuestión de género, sino también una apertura a tener diferentes generaciones, nacionalidades y profesiones. Por ello, nos alegra que actualmente casi el 30% de nuestra dotación tenga más de 50 años, quienes aportan su experiencia y trabajan de forma cohesionada con los y las menores de 30 años, que alcanzan el 12% de los colaboradores.

Actualmente, el 13,7% de nuestros colaboradores, en promedio, son extranjeros, ya sean residentes o nacionalizados. Además, 22 colaboradores tienen algún tipo de discapacidad, quienes representan el 1,4% de las personas y han mostrado un desempeño sobresaliente en sus funciones.

*El 53%
de nuestra
dotación
son mujeres.*



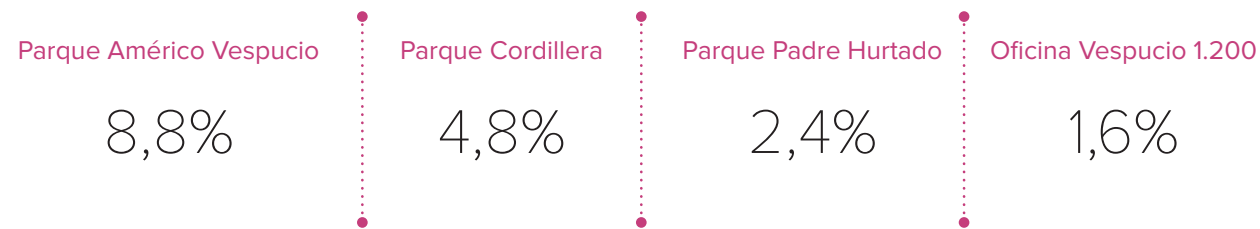
Trabajo justo

Creemos en relaciones laborales transparentes, horizontales en el trato, cordiales y cercanas. Apoyamos la libertad de asociación colectiva y consideramos a los sindicatos un aporte en la construcción de las buenas relaciones laborales. Con ellos, al igual que con los trabajadores no sindicalizados, mantenemos una estructura de comunicaciones sólida, a través de gerencias y jefaturas, así como también mediante plataformas digitales. Contamos con el correo electrónico gpersonasescucha@parquedelrecuerdo.cl, donde todos y todas pueden enviar sus inquietudes y recibir una respuesta.

Relaciones colectivas

Actualmente, el 17,8% de los colaboradores participa en alguno de los 4 sindicatos existentes y un 18,3% se encuentra cubierto por acuerdos de negociación colectiva. Cabe destacar, que durante el 2020 no se desarrollaron negociaciones colectivas.

Porcentaje de colaboradores sindicalizados según operación



*En los restantes lugares de operación no se han conformado sindicatos.



17,8% de la dotación
participa en
sindicatos

La Gerencia de Personas mantiene reuniones periódicas con los sindicatos. En las reuniones se comparten las inquietudes y expectativas de los trabajadores, además de las actividades y objetivos estratégicos de la empresa.



Frente al desafío, más unidos que nunca

La crisis sanitaria, seguida de la crisis social y económica como consecuencia de la pandemia por Covid-19, fue un desafío sin precedentes. En un escenario distinto, reorientamos nuestras acciones para dar soporte a todas las personas que componen nuestro equipo y que comparten la misión de servir y acompañar a quienes sufren el dolor de la pérdida de un ser querido.

En 2020, desarrollamos una serie de iniciativas que nos permitieron navegar la incertidumbre con confianza y unidos como equipo, enfocándonos en las medidas de prevención sanitaria, logística, y reducción de gastos, teniendo como principal objetivo evitar despidos y suspensión del empleo. Entre las medidas se cuentan:

Comité de Crisis Covid-19

Al inicio de la pandemia establecimos esta instancia, donde participan todos los gerentes. El Comité se encarga de analizar los problemas y desafíos de todas las áreas, manteniendo un liderazgo transversal, para dar respaldo a los colaboradores frente a la contingencia.

Ajuste del Plan Estratégico y Presupuesto Anual

Reducimos gastos e inversiones para minimizar el impacto de las menores ventas previsionales, priorizando el cuidado de las personas y la protección del empleo.

Plan de acción en operaciones

Tomamos una serie de medidas para prevenir contagios al tiempo que aseguramos la continuidad de nuestras operaciones, tales como:

- División de turnos, eliminando los momentos de contacto en horarios de intercambio de turno, colación y transporte.
- Enviamos a sus casas a los colaboradores mayores de 60 años, a aquellos con enfermedades de base y a mujeres embarazadas, protegiendo a los grupos de riesgo, manteniendo la totalidad de sus sueldos.
- Reorganizamos turnos de operadores en Cinerario y aumentamos el personal de apoyo.
- Dispusimos de transporte privado para personas con cargos críticos, como operarios de maquinaria pesada, para evitar contagios en el transporte público.
- Entregamos implementos de protección sanitaria a colaboradores e instalamos divisiones acrílicas en lugares de atención al cliente.

Flexibilidad de trabajo remoto y presencial

- Implementamos teletrabajo para los grupos de riesgo y áreas de administración como Finanzas, Contabilidad, Fiscalía, Asuntos Corporativos, Call Center de Cobranza, Telemarketing, Sistemas y la Gerencia de Personas.
- Incorporamos tecnologías digitales para las áreas de venta y recaudación.

Formación permanente con una malla de contingencia

- Reorientamos las capacitaciones a un formato totalmente remoto y brindamos herramientas de gestión para el contexto de pandemia, con especial énfasis en el área comercial.

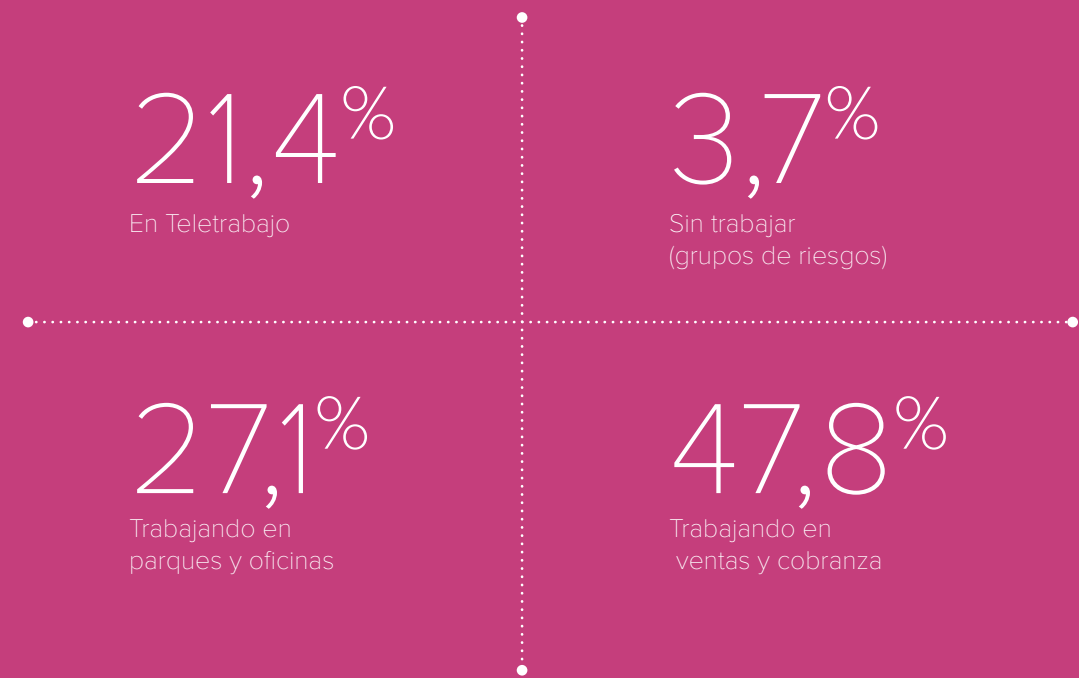
Cuidados físicos y emocionales

- Realizamos más de 300 llamados de seguimiento a los casos Covid-19 positivos de nuestros colaboradores, brindándoles orientación de salud y apoyando económicamente de ser necesario.
- Desarrollamos un total de 6 charlas para colaboradores en teletrabajo, contemplando temas como manejo de emociones, niñez y adolescencia en pandemia, responsabilidad financiera y presupuesto. Participaron un total de 186 personas.
- Realizamos 17 actividades de pausa activa y yoga, tanto presencial como para colaboradores en teletrabajo, en donde participaron un total de 200 y 400 colaboradores, respectivamente.
- Realizamos un total de siete actividades (talleres y concursos) para hijos de colaboradores, donde participaron 186 niños y niñas, durante las vacaciones de invierno y previo a navidad (taller de galletas, concursos de dibujo y manualidades).
- Mantuvimos el premio de excelencia académica, donde participaron 60 postulantes y 30 hijos de colaboradores fueron premiados.
- Efectuamos una campaña de vacunación contra la influenza, sin costo para los trabajadores.
- Entregamos 765 regalos de navidad a los hijos menores de 12 años de 521 colaboradores.
- Realizamos nuestra fiesta de empresa, donde cumplimos 40 años, de manera virtual.

Escucha y motivación

- Nuestro Gerente General continuó llamando por teléfono a cada colaborador en su cumpleaños.
- Reorientamos las tradicionales reuniones de almuerzo de los colaboradores con el Gerente General y Gerente de Personas, a un espacio online que llamamos Té virtual.

Número de trabajadores con flexibilidad de trabajo



* Total de colaboradores en el momento más álgido de la pandemia.



Comunicación activa

Nuestra gerencia de Personas cuenta con diversos canales de comunicación para llegar a cada uno de nuestros colaboradores y durante el 2020 se informaron con mayor énfasis las actividades y las diversas iniciativas para fomentar el sentido de pertenencia, aún en el trabajo remoto. Además, a través de la revista interna "La Columna", que se publica tres veces al año, difundimos contenidos corporativos como las jornadas de reconocimiento, celebración e hitos de Parque del Recuerdo y sus equipos.

Durante el 2020, la pandemia nos obligó a mantener un extenso y estricto distanciamiento físico, así que nos abocamos a mantener un contacto social cercano y de apoyo en los momentos difíciles a través del programa "Frente al desafío, más unidos que nunca".

La iniciativa se enfocó en educación para el autocuidado y prevención de contagios, además de mantener conectados a todos y todas quienes estaban trabajando desde sus casas sin contacto físico con sus equipos. A través de envíos de correos electrónicos, videos y boletines informamos el desarrollo de la pandemia y las medidas tomadas por nuestra empresa. Reconocimos el arduo trabajo de nuestros colaboradores en terreno, quienes lo dieron todo para mantener nuestra promesa de excelencia, frente a la sobredemanda acontecida durante el invierno.

Cifras de nuestra campaña "Frente al desafío, más unidos que nunca"



Nos llena de alegría que un 85% de los colaboradores evaluó positivamente la campaña y un 84% sintió que esta iniciativa aumentó su sentido de pertenencia y orgullo hacia la empresa.



Atracción y desarrollo de talentos



Lograr que los mejores se unan a nuestro equipo es una de las misiones de la Gerencia de Personas. Retener, motivar y desarrollar es una actividad que compete a todos y todas quienes trabajan en Parque del Recuerdo, utilizando las herramientas de desarrollo que brindamos a todos los colaboradores.

Formación profesional

Contamos con un área de capacitación que realiza programas de formación, de acuerdo con las necesidades y planes anuales de nuestra empresa. En 2020, definimos como objetivo impulsar un desempeño de excelencia, mejorando y desarrollando competencias claves, que contribuyan al logro de las metas propuestas por la administración. Llevamos a cabo tres grandes líneas de enseñanza:

Línea formativa comercial

En respuesta a la contingencia sanitaria, desarrollamos una malla de capacitación que comprendió cuatro talleres dirigidos a las fuerzas de ventas, donde aprendieron habilidades y herramientas tales como: técnicas de venta telefónica y video llamada, manejo de objeciones, prospección y gestión de referidos. Adicionalmente, realizamos talleres sobre contrato electrónico y firmas digitales, en línea con la digitalización comercial de nuestra empresa. Además, dimos continuidad a los cursos de inducción mediante Streaming, más la plataforma de e-learning campus virtual Parque del Recuerdo.

Línea formativa en administración

A medida que avanzaban las cuarentenas dinámicas y más comunas se sumaban al confinamiento, nuestros colaboradores debieron adaptarse al trabajo remoto, lo que implicó el uso intensivo de nuevas herramientas tecnológicas. En esa línea realizamos un taller de uso de Teams, una plataforma de trabajo colaborativo online, a 116 colaboradores.

En respuesta a la contingencia, desarrollamos ocho actividades formativas orientadas a consolidar un servicio de excelencia a nuestros clientes, donde participaron 168 personas, sumando 343 horas de capacitación.

Línea formativa en operaciones

Buscando disminuir la rotación de los operarios de terreno de los parques, entrevistamos y conocimos las expectativas de 26 trabajadores. Además, nos reunimos con proveedores y con el equipo de Selección y Desarrollo. El proyecto, actualmente en proceso, nos permitirá en 2021 implementar un plan de desarrollo y retención para el área operativa.

En 2020, nuestras horas totales de capacitación disminuyeron en un 48% respecto al año anterior, como consecuencia de la adaptación debido a la pandemia, de las capacitaciones a un formato online. La nueva modalidad permitió abordar los mismos contenidos en menos tiempo.



2 horas promedio de capacitación por colaborador o asesor comercial, en excelencia de servicio.

Horas totales de capacitación

	2019	2020
	77.522 horas	40.312 horas

Horas promedio de capacitación según sexo

	2019	2020
Hombres	10	6
Mujeres	10	6

Horas promedio de capacitación según cargo

	2019	2020
Supervisores	2,7	2
Vendedores	11,9	7
Analistas	11	4
Administrativos	5,8	3
Trabajadores de terreno	6,9	2

Horas promedio de capacitación según edad

	2019	2020
18 a 29 años	10,4	9
30 a 45 años	10,9	6
46 a 60 años	9,7	6
61 años o más	7,5	3

Debido a la pandemia, las capacitaciones que se mantuvieron fueron aquellas críticas para la operación, como son las inducciones orientadas a integrar culturalmente a los nuevos colaboradores; temas como prevención de riesgos, ofimática y cultura organizacional; y el programa de contingencia en el área comercial para los asesores comerciales. Además, por el contexto que conlleva la pandemia, no se realizaron procesos de formación en nivelación de estudios y tampoco capacitaciones de gestión como en el 2019.

Desarrollo de carrera

En 2020, a pesar de los desafíos, continuamos privilegiando cubrir puestos internamente, reconociendo la lealtad y trayectoria, otorgando nuevos desafíos y responsabilidades. Así, 12 colaboradores fueron ascendidos, 4 mujeres y 8 hombres, lo que permitió que un 8% de los puestos fueran ocupados internamente.

Vacantes internas		
	2019	2020
Número	33	12
Porcentaje	10%	8%

Cantidad de colaboradores ascendidos según edad		
	2019	2020
18 a 29 años	8	7
30 a 45 años	19	4
46 a 60 años	6	0
61 años o más	0	1

Evaluación de desempeño

Una retroalimentación adecuada y constante es la base para nuestro alto desempeño. Para nosotros, la evaluación es una instancia de reflexión, compromisos de mejora e interacción entre los equipos.

Una vez al año realizamos una evaluación de desempeño y competencias laborales. El proceso comprende tres grandes etapas y se realiza a través de una plataforma online.

Etapas 1: Antes de iniciar el proceso, los evaluadores son capacitados, se ajustan criterios y se resuelven dudas.

Etapas 2: Se realiza una evaluación con dos notas que luego se ponderan.

Nota 1: Autoevaluación, con un peso de 10% en la nota final.
Nota 2: Evaluación de la jefatura directa, que pesa un 90% en la nota final.

Etapas 3: Una vez finalizada la etapa evaluativa, se inicia el proceso de retroalimentación donde tanto el evaluador y el evaluado revisan las notas, conversan los aspectos bien evaluados y aquellos por mejorar. Finalmente, crean un plan de acción, que será supervisado por el evaluador y el evaluado.

En 2020, aumentamos considerablemente el número de colaboradores evaluados, pasando de un 20% a un 49% de la dotación. Actualmente, evaluamos el desempeño de todos los cargos hasta jefaturas, con excepción de los asesores comerciales y gerentes.

*En 2020,
aumentamos un
45% de alcance
en la evaluación
de desempeño,
respecto al año
anterior.*



La importancia del reconocimiento

Reconocer es motivar y por ello enfocamos nuestros esfuerzos en destacar a quienes día a día buscan dar lo mejor de sí.

En 2020, renovamos nuestro Programa de reconocimiento laboral, incorporando categorías de premiación y las felicitaciones de clientes como criterio a destacar. Enfatizando en buenas prácticas, tanto por parte de la jefatura como de otras áreas que prestan servicios internamente.

Respecto al reconocimiento por parte de la jefatura directa o de otras áreas, contamos con 3 categorías de reconocimiento:

- **Innovación:** Aporte de ideas y soluciones creativas ante los problemas o una rápida adaptación al cambio.
- **Espíritu Colaborativo:** Generación de espacios de colaboración, trabajo en equipo y apoyo a compañeros.
- **Trabajo bien hecho:** Implica presentar un desempeño sobresaliente al realizar sus funciones.

Además, destacamos a todos y todas quienes obtienen felicitaciones de nuestros clientes a través de la categoría Calidad de servicio. Estas son recibidas a través de AIM's, libros de sugerencias o incluso mediante mensajes dejados por clientes directamente al colaborador.

Todas las felicitaciones y reconocimientos son reenviadas a la Gerencia de Personas al área de Calidad de Vida y son retribuidas a través de la entrega de una chapita simbólica al colaborador por cada felicitación recibida representativa de la categoría.

Cada cuatro meses se contabilizan las felicitaciones y reconocimientos, con lo que se genera una escala de premiación, oro, plata, bronce y papel, según el número de felicitaciones recibidas. A los colaboradores con más chapitas en ese periodo, se les entrega un premio acorde a la categoría.

Durante el periodo de premiación por el Reconocimiento Laboral, se crea un espacio para reconocer la Camaradería. En esta instancia, los colaboradores de las distintas áreas tienen la oportunidad de elegir al mejor compañero, premiando actitudes de compañerismo, buena disposición y aportes a un mejor clima laboral, por parte de los mismos miembros del equipo.

Además, siendo una **Empresa B**, buscamos destacar a colaboradores que día a día trabajan por un mundo mejor. Por lo que, anualmente se genera un espacio para que los colaboradores nos cuenten sus historias de impacto positivo en la comunidad, al medio ambiente y/o al clima laboral. Todas estas historias son recibidas por el área de Calidad de Vida y de ellas se destacan 6, mostrándose a toda la empresa a través de distintas plataformas y buscando incentivar la cultura B.



Una cultura de valores

Destacamos y reconocemos a quienes tienen un desempeño de excelencia, integrando los valores de nuestra empresa en su día a día.

Anualmente, reconocemos a 10 colaboradores quienes son nominados por sus jefaturas, al cumplir ciertos criterios y requisitos destacados, como una nota sobresaliente en la evaluación de desempeño y antigüedad laboral. Para que todos y todas tengan la oportunidad de participar, en caso de ser premiado, se definió un plazo de 5 años, dentro de los cuales la persona no se puede repetir.

Dentro de nuestros ritos de reconocimiento, tenemos el de Trayectoria Laboral, donde se reconoce a todos los colaboradores que cumplen 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35 o 40 años de antigüedad en la empresa. Todos los premiados participan de una ceremonia de reconocimiento, donde reciben un galvano y un regalo especial.



Salud y seguridad ocupacional

Cuidar la salud y resguardar la seguridad de todos y todas quienes trabajan en Parque del Recuerdo, es una de nuestras principales misiones. Esto lo materializamos a través de dos grandes áreas de gestión: la prevención de accidentes y enfermedades profesionales, y la educación para el autocuidado, que en 2020 tomó especial relevancia, debido a la pandemia producida por el Covid-19.

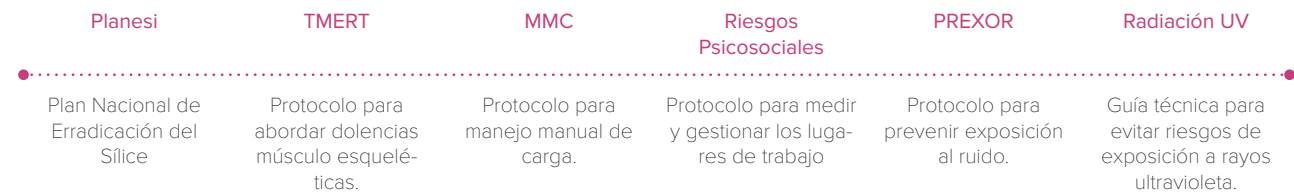
Prevención de enfermedades

A través del programa “Mi Parque me cuida”, realizamos anualmente actividades de prevención como vacunación contra la influenza, donde participaron 870 colaboradores, charlas sobre prevención de enfermedades, evaluaciones nutricionales y gimnasia activa.

Mantenemos convenios con centros médicos y dentales de Red Salud, los que ofrecen precios preferentes a nuestros colaboradores.

Al mismo tiempo, contamos con un seguro complementario de salud cofinanciado por la empresa, y realizamos operativos de salud en terreno dentales, oftalmológicos y preventivos, donde participaron 341 colaboradores.

Además, aplicamos los siguientes protocolos y guías técnicas del Ministerio de Salud en todas nuestras oficinas y parques:



Fomento del autocuidado

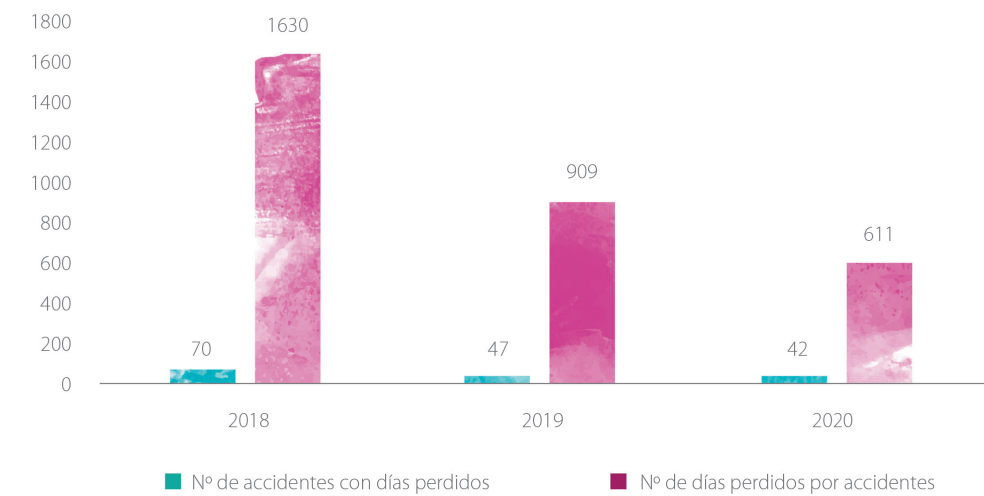
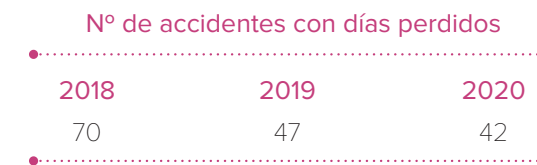
En 2020, como forma de prevenir y reducir los contagios por covid-19, desarrollamos una serie de iniciativas:

1. Implementamos un equipo Covid-19, compuesto por 8 colaboradores de la Gerencia de Personas, que tuvieron la misión de monitorear los casos sospechosos, trazar los positivos e implementar medidas preventivas en parques y oficinas.
2. Desarrollamos auditorías preventivas Covid-19, a cargo de la Mutual de Seguridad.
3. Adherimos, implementamos y difundimos el protocolo sanitario de la Cámara Chilena de la Construcción.
4. Diseñamos y enviamos videos, trípticos y correos electrónicos para evitar contagios entre los trabajadores y sus familias.
5. Realizamos 96 charlas preventivas sobre el Covid-19, sus riesgos y formas de reducir los contagios.
6. Entregamos kit sanitario a nuestros colaboradores, que sumaron un total de 9.437 productos, entre protección corporal y facial, productos de desinfección, mascarillas KN95, de triple capa y de género, además de guantes desechables, atomizadores y alcohol gel.



Estadísticas de seguridad

Pese a que aumentamos la intensidad, frecuencia y números de colaboradores trabajando en terreno, atendiendo la sobredemanda de servicios en invierno, logramos disminuir en un 11% el número de accidentes con días perdidos y, en consecuencia, redujimos en un 33% los días perdidos por accidentes.





04.

Nuestro
Entorno



180Ha²

suman en total nuestros parques.

126Ha

habilitadas para el uso de nuestros visitantes.

85Ha

de áreas verdes.

10.924

árboles.

Nuestros parques son oasis de vegetación en medio de la conurbación de Santiago y sus comunas aledañas. La Región Metropolitana cuenta con 2.477 hectáreas de parques urbanos³, a los que nosotros aportamos 180 hectáreas de parque. Somos un pulmón verde para la ciudad con 10.924 árboles de 162 especies arbóreas distintas, además de 10 fuentes de agua, 3 lagunas y más de 30 especies de aves.

Estas dimensiones son parte de nuestro orgullo, pero a la vez una gran responsabilidad, por ello estamos comprometidos a mejorar día a día en 5 líneas de trabajo prioritarias:

1. Aporte medioambiental de nuestros parques.
2. Protección de la biodiversidad.
3. Reducción de nuestra huella de carbono.
4. Gestión del uso del agua.
5. Cultivar y mantener relaciones de largo plazo con las comunidades de Huechuraba, Puente Alto y Peñaflo, que habitan alrededor o cerca de nuestros parques.

Contamos con un ingeniero ambiental encargado de la gestión medio ambiental y de resguardar el cumplimiento normativo. En 2020, se dedicó a supervisar las operaciones y prevenir eventuales impactos en el entorno, debido al exigente trabajo operativo desarrollado durante los meses de invierno.

El subgerente de Administradora Los Parques lidera el Comité Ambiental Comunal de Huechuraba (CACH), con el objetivo de fomentar la participación local en temas de responsabilidad, prevención y seguimiento de acciones ambientales. En la instancia, también participa la Ilustre Municipalidad de Huechuraba, junto con otros actores relevantes como Mall Plaza Norte, Escuela Santa Victoria y el Comité de Administración de Ciudad Empresarial.

Nuestra área de sostenibilidad es responsable de coordinar el relacionamiento comunitario e institucional a través de las Mesas de Trabajo Territoriales, cuyos objetivos son viabilizar proyectos de desarrollo social y ambiental, junto con ser un espacio de diálogo permanente y resolución de consultas para nuestros vecinos y grupos de interés.

² Ajustes corresponden a superficies calculadas de manera más exacta y a la exclusión de parte del Cerro Chequén que no puede ser utilizado como cementerio.
³ Definido por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, como aquellas áreas verdes de uso público de más de 1 hectárea (10.000 m²).



Nuestros parques son un aporte al medio ambiente

Incentivados por nuestro propósito, desde hace 40 años nos hemos enfocado en ofrecer lugares de encuentro espiritual que, junto con acoger a clientes y visitantes, sean un legado ecológico para la ciudad, aportando a la captura de CO₂, protegiendo la flora local y contribuyendo a la estética del entorno donde estamos ubicados.

Nuestros parques cementerios suman más y mejores áreas de naturaleza a las comunas donde nos ubicamos, con un total de 85 hectáreas de áreas verdes (851.290 m²), distribuidas en nuestros tres parques, que suman 180 hectáreas en total.

Parque Américo Vespucio	Parque Cordillera	Parque Padre Hurtado
86Ha de propiedad	59Ha de propiedad*	35Ha de propiedad
76Ha habilitadas	33Ha habilitadas	17Ha Habilitadas**
50Ha de áreas verdes (503.332m ²)	21Ha de áreas verdes (207.432 m ²)	14Ha de áreas verdes (140.526 m ²)

* Se excluye parte del Cerro Chequén que no puede ser utilizado como cementerio.
** Los ajustes corresponden a superficies calculadas más exactas.

Las hectáreas habilitadas son la superficie de nuestros parques, que está disponible para ser visitada y utilizada por clientes y colaboradores, tales como oficinas, áreas de servicios y zonas para sepultaciones o el Cinerario.



67%

de nuestra superficie está habilitada para visitantes.

69%

de nuestra superficie habilitada corresponde a áreas verdes.

Superficies de Parque del Recuerdo que son exclusivamente áreas verdes

Parque Américo Vespucio

88%

Parque Cordillera

56%

Parque Padre Hurtado

49%

En 2020, la autoridad competente aprobó la Resolución de Calificación Ambiental de nuestro proyecto de ampliación de Parque del Recuerdo Cordillera, donde construiremos y habilitaremos nuevas hectáreas de parque, sumando nuevas áreas verdes y espacios de encuentro para quienes nos visitan.

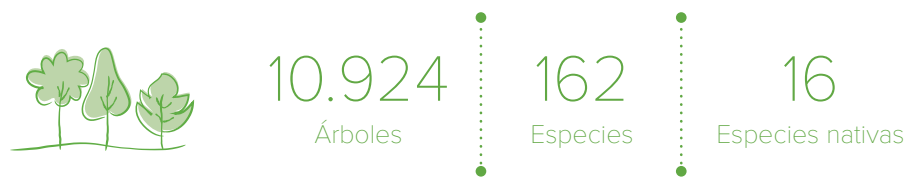


Biodiversidad

El cambio climático ha puesto en riesgo la biodiversidad de flora y fauna en nuestro país. Por ello, cada año que pasa nuestro compromiso se vuelve más relevante.

Todos nuestros parques están emplazados en lugares que no colindan ni afectan áreas protegidas. Nuestras actividades operativas y comerciales, así como los servicios que realizamos, no impactan las especies de nuestro entorno.

Nuestra misión es conjugar cuidadosamente el paisajismo de los parques, con el cuidado de la biodiversidad. En 2020 sumamos 10.924 árboles, los que dan cobijo a diferentes tipos de aves. También estamos trabajando en aumentar progresivamente el número de árboles nativos, que hoy suman 1.254 ejemplares de 16 especies nativas distintas.



Especies de árboles nativos presentes en Parque del Recuerdo

Nombre común	Américo Vespucio	Cordillera	Padre Hurtado	Total
Espino	3	13	0	16
Araucaria	2	0	0	2
Maqui	4	0	0	4
Belloto del norte	1	2	0	3
Patagua	23	44	215	282
Peumo	144	98	9	251
Escalonia	0	2	0	2
Palma chilena	6	0	8	14
Litre	3	9	1	13
Quillay	255	259	24	538
Pimiento	3	23	5	31
Huingán	27	1	16	44
Molle	3	1	7	11
Pelú	15	0	0	15
Lingue	0	6	0	6
Arrayán	0	22	0	22
Total	489	480	285	1.254

Contamos con 489 árboles nativos en Parque Américo Vespucio, 480 en Parque Cordillera y 285 en Parque Padre Hurtado.



	2019		2020	
	N°	%	N°	%
Árboles introducidos	9.829	89%	9.670	89%
Árboles nativos	1.210	11%	1.254	11%
Total	11.039	100%	10.924	100%

Como parte del manejo forestal y el cuidado de nuestro paisajismo, cada año debemos cambiar e introducir algunos ejemplares nuevos y como parte del proceso, hemos plantado 56 árboles nativos en Parque del Recuerdo Cordillera. Hemos privilegiado la introducción de especies nativas, las que ahora suman un 11,5% del total de plantas arbóreas, un 0,5% más que en 2019.

Número de árboles nativos desglosado por parque

	2019	2020
Parque Américo Vesputio	488	489
Parque Cordillera	427	480
Parque Padre Hurtado	295	285
Total	1.210	1.254

Los fertilizantes que utilizamos no presentan efectos sobre la biodiversidad o salud humana.





Identificación y protección de la fauna

En el periodo reportado realizamos un catastro de la fauna presente en nuestros parques e identificamos tres especies de reptiles, cuatro de aves y siete de mamíferos.

	<p>3 especies de Reptiles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liolaemus chileno (Lagarto llorón). • Liolaemus gravenhorsti (Lagartija de Gravenhorst). • Liolaemus tenuis (Lagartija esbelta). 	<p>4 especies de Aves</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mimus thenca (Tenca). • Columba livia (Paloma). • Callipepla californica (Codorniz). • Passer domesticus (Gorrión). 	<p>7 especies de Mamíferos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ratón oliváceo. • Laucha. • Conejo. • Murciélago oreja de ratón del sur. • Murciélago de cola libre. • Murciélago rojo. • Murciélago ceniciento.
---	---	---	--

De las aves, solo la especie Mimus thenca es endémica, mientras que las restantes tres aves son especies exóticas. Respecto a los mamíferos, ninguna de las especies presentes en los parques se encuentra en algún estado de conservación.

Continuamos alojando en Parque Américo Vespucio el Plan Piloto de Apicultura Urbana. La iniciativa, que fomenta la polinización natural de nuestros parques, cuenta actualmente con siete colmenas

 **7** Colmenas

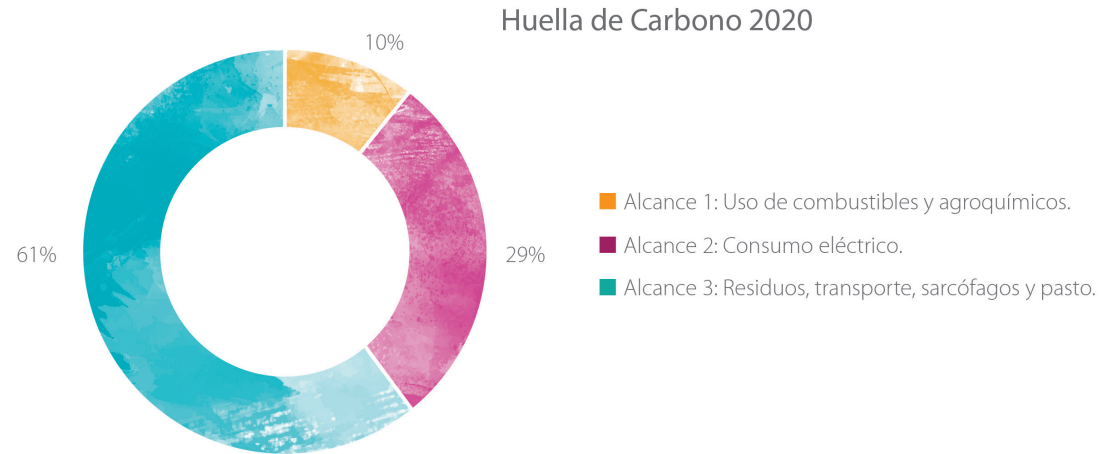
105 Marcos

Proyecto pionero en Chile



Adaptación al cambio climático

Tenemos una responsabilidad con el planeta, y estamos comprometidos con reducir nuestras emisiones de carbono y aumentar la captura de CO₂ en los parques. Para ello, anualmente medimos y gestionamos nuestra huella de carbono, la que en 2020 fue verificada por la empresa Proyectae y obtuvimos la acreditación del Ministerio de Medio Ambiente a través del programa Huella Chile, en categoría Cuantificación.



La huella de carbono comprende el cálculo de emisiones en los tres alcances:

- El alcance 1 es el uso de combustible diésel, gas licuado de petróleo, además del consumo de fertilizantes y agroquímicos.
- El alcance 2 se refiere al consumo de electricidad.
- Las emisiones de alcance 3 son los residuos generados, viajes de negocio y transporte de colaboradores, así como la compra de insumos operacionales críticos como son sarcófagos y pasto.

*Durante el 2020,
logramos reducir nuestra
huella de carbono
en un 23%.*

	Toneladas de CO ₂ equivalente emitidas ⁴	
	2019	2020
Alcance 1	1.072	376
Alcance 2	1.194	1.041
Alcance 3	2.477	2.212
Total	4.743	3.629

*Huella de carbono fue medida en conformidad con las normas chilenas NCh-ISO 14064:2013 (partes 1, 2 y 3), NCh-ISO 14065:2014, NCh-ISO 14066:2012, NCh-ISO 14069:2014 y NCh 3300:2014.

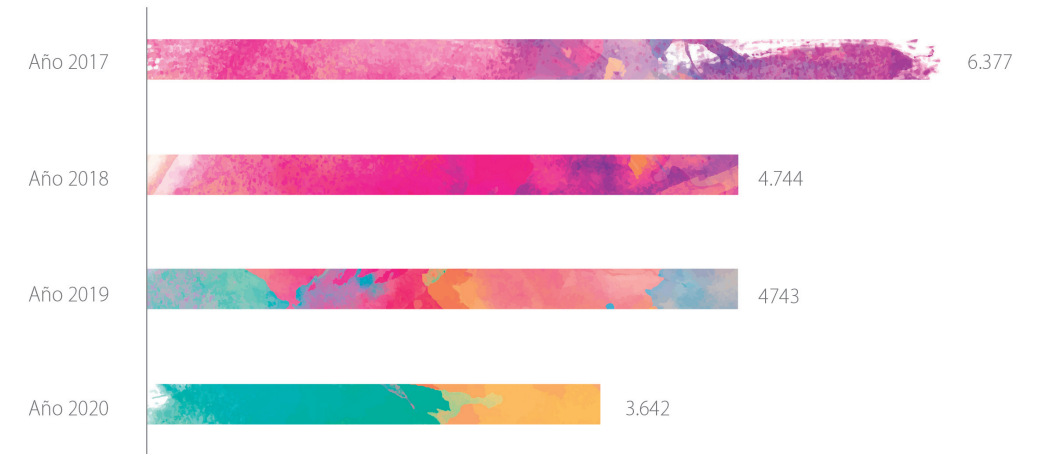
En nuestras oficinas de Santa Clara, el 56% de la electricidad proviene de paneles fotovoltaicos propios. La energía restante proviene de la Red Eléctrica Nacional, al igual que en el resto de nuestros parques y oficinas.

⁴ La estimación de 2020 que corresponde a las emisiones de CO₂ comprendidas entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2019 (3.642 tonCO₂), que es un dato que cuenta con una certificación.

En 2020 logramos disminuir nuestras emisiones en todos los alcances. Redujimos en 65% aquellas de alcance 1, debido al ajuste en los factores de emisión del Ministerio de Medio Ambiente, que también implicaron una reducción de un 99% en las toneladas de CO₂ generadas por el consumo de gas licuado y 98% en las toneladas de CO₂ emitidas por el consumo de fertilizantes.

Además, disminuimos en un 13% las emisiones de alcance 2 y en un 10% las de alcance 3. Como resultado de lo anterior, en 2020 emitimos 1.101 toneladas menos de CO₂ equivalente, en comparación al período anterior. En 2021, continuaremos trabajando para incorporar mejoras tecnológicas que nos permitan seguir reduciendo nuestra huella de carbono.

**Huella de Carbono por año
(En toneladas de CO₂ equivalente)**



*Nuestras emisiones alcanzan una
intensidad de 1,96 Kg de CO₂ por
cada m² utilizado*



Parque circular

Por nuestro volumen operacional, un tratamiento responsable de los residuos es fundamental para dar sostenibilidad a nuestro negocio, además de contribuir a una sana convivencia con las comunidades cercanas y ofrecer mayor seguridad y salud a nuestros colaboradores.

A través de nuestro hub de innovación **Parque Lab**, hemos estimulado la generación e implementación de ideas "Cero Residuos". En ese contexto, buscamos trabajar en dos vías: por un lado, disminuir el volumen de residuos que generamos y, por otro, reutilizar los residuos orgánicos en nuestros parques. En 2018, nos propusimos la meta de reducir en un 40% el volumen⁵ que destinamos a rellenos sanitarios al 2020, tomando como línea base las 1.491 toneladas generadas en 2017.

Al 2020, habíamos reducido en un 52% los residuos enviados a rellenos sanitarios.

Evolución de la reducción de residuos

	Unidad	2017	2018	2019	2020
Residuos enviados a relleno sanitario	Toneladas	1,491	1,130	921	716
Reducción de residuos respecto al año anterior	Porcentaje		24%	25%	22%
Reducción acumulada desde el 2017	Porcentaje		24%	36,9%	52%

En 2020, a través de Parque Lab, desarrollamos "Ecogiro", un remolino biodegradable, para que quienes nos visitan puedan conmemorar el legado de sus seres queridos, sin preocuparse del impacto ambiental que generan las ornamentaciones de plástico, permitiendo, además, dejar un mensaje personalizado a sus familiares. Este es un producto que elabora la Fundación Cristo Vive y que fomenta la inclusión de personas en situación de discapacidad.

Reutilización de residuos orgánicos

Por segundo año consecutivo, generamos humus con nuestros residuos orgánicos, los que consisten principalmente en flores y desechos vegetales. Los contenedores de compostaje generan 20.000 litros de humus líquido, el que se utilizó como fertilizante en los jardines y áreas verdes de Parque del Recuerdo.

	2019	2020
Humus generado en todos los parques	8 toneladas	6,5 toneladas

Durante el 2020, generamos 20000 litros de humus líquido.

⁵ Tomando como base los residuos generados en 2017.





Gestión del uso del agua

Ser responsables en el uso del agua es una obligación ética y por ello contamos con medidores de extracción e iniciativas de reducción del uso.

Nuestros tres parques se ubican en la Región Metropolitana, en la conurbación de la cuenca de Santiago, donde la red pública de agua obtiene el recurso desde el Río Maipo y sus ríos tributarios Volcán, Colorado y Yeso, ubicados en la Cordillera de los Andes. Somos conscientes que cada mejora que hagamos y cada litro que dejemos de ocupar, va en directo beneficio de la seguridad hídrica de más de 7 millones de habitantes.

Controlamos y supervisamos continuamente el agua que extraemos mediante sensores de caudal, que están ubicados en las salas de bomba. Los datos son monitoreados por nuestro subgerente de Administradora Los Parques, quien rinde cuentas al Comité Ejecutivo y supervisa a los administradores de cada parque.

Fuentes de extracción

Parque Américo Vespucio

El agua utilizada proviene del canal El Carmen, que abastece acuíferos y pozos ubicados dentro de la operación.

Parque Cordillera

Extrae agua desde acuíferos y pozos ubicados en el parque, los que son abastecidos por el río Maipo.

Parque Padre Hurtado

Obtiene agua de pozos profundos, ubicados dentro del parque.

Oficinas

Se obtiene agua de la red pública de alcantarillado, principalmente para consumo humano.

Tanto Parque Américo Vespucio como Parque Cordillera cuentan con lagunas, que funcionan como reservas de agua, además de su función ornamental en el paisaje.

Comprometidos con la eficiencia hídrica

Hemos encontrado diferentes maneras de utilizar menos agua sin afectar el paisajismo de nuestros parques. En 2020, continuamos implementando riegos nocturnos y, en la crisis sanitaria, los realizamos de madrugada. También incorporamos plantas xerófitas, que necesitan una menor cantidad de riego y continuamos implementando sistemas de riego automático en Parque del Recuerdo Américo Vespucio, alcanzando en 2020 un total de 11 hectáreas automatizadas.

En todos nuestros parques, monitoreamos diariamente el consumo de agua, controlando su uso. Incorporamos

fertilizantes de alta resistencia, preparando así los prados para un mayor estrés hídrico, sin afectar la belleza del pasto y su funcionalidad.

En Parque Cordillera, adicionalmente realizamos un estudio de permeabilidad de suelos, determinando con exactitud los minutos necesarios de riego, evitando así la pérdida de agua. Además, en los servicios sanitarios de nuestros parques, hemos instalado urinarios que no requieren agua.

Estrechando lazos con nuestros vecinos y vecinas

Nos motiva establecer lazos sólidos con quienes viven cerca de nuestros parques. Por esta razón, nos llena de orgullo contar con un Modelo de Relacionamiento Comunitario que fue puesto a prueba durante la pandemia por Covid-19.

Desarrollamos los vínculos comunitarios en tres grandes áreas:



Este modelo, nos ha permitido instalar canales de comunicación formales con la comunidad, desarrollar diálogos participativos para abordar necesidades y expectativas, y posteriormente, establecer mesas de trabajo y alianzas para diseñar, co-construir e implementar diversos proyectos de inversión social.

Conservamos relaciones permanentes con organizaciones vecinales. En Parque del Recuerdo Américo Vespucio participamos del Comité Ambiental Comunal de Huechuraba (CACH), nos relacionamos con la Junta de Vecinos El Bosque 1, Junta de Vecinos El Barrero y Junta de Vecinos Villa Conchalí. En Parque del Recuerdo Cordillera, seguimos teniendo una fluida relación con la Junta de Vecinos Las Perdices 1 y con la Junta de Vecinos Las Perdices 2, las cuales son colindantes con nuestro parque. Además, en Parque del Recuerdo Padre Hurtado, el vínculo con la Junta de Vecinos N°13 Manuel Castillo de Peñaflores y con el Comité de Adelanto Las

Rosas, continúa. Con todos ellos, realizamos iniciativas que tienen como propósito ir en directo beneficio de los vecinos y su comunidad.

Las 3 mesas de trabajo cuentan con representantes de organizaciones sociales, principalmente juntas de vecinos y representantes de Parque del Recuerdo.

La pandemia provocada por el Covid-19, junto con los posteriores confinamientos y cuarentenas dinámicas, nos obligaron a reorientar los esfuerzos a actividades no presenciales y de contribución directa, para ir en ayuda inmediata de nuestras comunidades, que estaban siendo fuertemente afectadas por los efectos económicos de los confinamientos. Por ello, realizamos actividades como donaciones directas, que no forman parte de nuestro Modelo de Relacionamiento Comunitario, el cual se basa en establecer relaciones de largo plazo y en la co-construcción de proyectos de desarrollo territorial.

Identificación de necesidades

Desde marzo de 2020, se ha hecho de manera periódica un levantamiento de información, cuyo resultado ha sido un diagnóstico que nos permitió focalizar de mejor manera la ayuda, donde concluimos que lo más urgente era ir en apoyo directo de vecinos y vecinas que atravesaban complejidades económicas y no tenían asegurado el suministro de insumos básicos.

Para ello, realizamos un fondo de emergencia, construido a partir de la redistribución del presupuesto anual más un aporte adicional de nuestra empresa. Entregamos ayuda por más de 15 millones de pesos a través de más de 600 cajas con mercadería y 2.000 mascarillas quirúrgicas.

Realizamos donaciones en las comunas de:



Nos apoyamos con actores y gobiernos locales, y canalizamos la ayuda a través de:

2 Municipalidades

3 Juntas de Vecinos

4 Organizaciones sociales y fundaciones

Logramos llegar con ayuda a 10 organizaciones y 601 familias. Pusimos el foco en familias con mujeres jefas de hogar, pertenecientes al primer tramo del Registro Social de Hogares, y en adultos mayores de la comuna de Puente Alto.

Voluntariado corporativo

Incentivamos la incorporación de nuestros colaboradores en iniciativas sociales que vayan en directo beneficio de la comunidad y estén alineadas con nuestro propósito corporativo. Facilitamos la donación de horas de trabajo, apoyando a distintas fundaciones y organizaciones sociales en las comunidades cercanas a los parques.

En 2020, debido a la pandemia, no pudimos llevar a cabo el programa de voluntariado corporativo, pero aun así nuestros colaboradores estuvieron presentes contribuyendo a la comunidad.

Acciones de voluntariado en 2020

14 de nuestros colaboradores participaron como voluntarios en la campaña "Siempre por Chile" impulsada por la Confederación de la Producción y el Comercio (CPC), donde entregaron cien cajas de mercadería a vecinos de Peñaflo. Además, adaptamos el voluntariado a las condiciones de restricciones de desplazamiento existentes y aforo en el contexto de crisis sanitaria, desarrollando 2 iniciativas de colaboración y donación de horas de trabajo:

1. Diagnóstico sobre el fallecimiento de personas en situación de calle:

Comprendió la ejecución de 30 entrevistas con actores locales (Municipalidades, hospitales, funerarias, ejecutores de programas en la calle, Hogar de Cristo, Servicio Médico Legal, Carabineros, Ministerio del Interior, Seremi de Salud y cementerios), observando la realidad a nivel nacional. Posteriormente, se analizaron las bases legales existentes y la documentación relacionada al proceso de fallecimiento y sepultación, identificando los principales hitos y definiendo las brechas y problemas existentes.

Finalmente, con la información recopilada, convocamos una mesa de trabajo con los diversos actores entrevistados, donde presentamos los múltiples escenarios frente al fallecimiento de una persona en situación de calle, proponiendo mejoras y estandarización.

2. Mesa para la inclusión laboral:

En alianza con la organización "Juntos por la Infancia", parte de 3xi, se impulsó una mesa de trabajo para la inclusión laboral de jóvenes egresados de residencias del Sename. Participaron 17 organizaciones en la primera fase de diagnóstico y luego se realizaron 4 sesiones para trabajar en conjunto los desafíos identificados.





Evaluación de nuevos proyectos

Para la ejecución de nuevos proyectos y obras, contamos con instancias formales de evaluación donde operamos bajo el principio de precaución, es decir, ante sospechas fundadas de que la nueva iniciativa pueda crear un riesgo grave para la salud pública, el medio ambiente o la vida comunitaria del entorno, tomamos medidas de resguardo o cancelación de obra, aun cuando las sospechas no tengan una prueba científica definitiva.

La reunión de proyectos es una instancia de frecuencia quincenal, liderada por nuestro Gerente de Cinerarios, donde participa el vicepresidente ejecutivo, el gerente general, gerente de Administradora Los Parques y nuestro fiscal. En esta reunión se monitorean las obras de construcción, ampliación y/o modificaciones, identificando los pasos a desarrollar en caso de existir posibles riesgos sociales y ambientales.

Durante el 2020, llevamos a cabo dos procesos de evaluación ambiental, ambos en el Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA), los que fueron:

1. Declaración de Impacto Ambiental "Modificación Parque del Recuerdo Cordillera".
 2. Estudio de Impacto Ambiental "Ampliación Parque del Recuerdo Padre Hurtado".
- Ambos permitirán ampliar en 45 hectáreas nuestra capacidad total.

El proyecto de Parque Cordillera fue aprobado en noviembre de 2020, obteniendo una Resolución de Calificación Ambiental favorable. Por su parte, nuestro proyecto de ampliación de Parque Padre Hurtado fue ingresado en febrero de 2020, y se desarrollaron dos instancias de Participación Ciudadana (PAC), una de ellas con la Junta de Vecinos N° 13 de Peñaflo y otra con el Comité de Adelanto del pasaje Las Rosas, vecinos colindantes a nuestro parque. Actualmente nos encontramos en etapa de evaluación.



05.

Experiencia
de clientes



En medio de la contingencia y restricciones sanitarias supimos cumplir nuestra promesa: despedir con cariño y dignidad a los que partieron y custodiar los recuerdos y la historia de miles de familias, que hacen de nuestros parques su lugar de encuentro.

287.936 visitas a nuestros parques. +760 mil visualizaciones de nuestros eventos conmemorativos.

+4 Millones visitas a nuestro sitio web. 38 mil ingresos a e-commerce. 6.250 ceremonias transmitidas por streaming.

Trabajamos por una experiencia de excelencia

Estamos con nuestros clientes en los momentos más difíciles de sus vidas, por eso más que un servicio, entregamos acompañamiento.

Nuestro modelo de negocio se basa en soluciones transversales a los requerimientos asociados al proceso de partida de un ser querido, a través de un servicio de excelencia y un cuidado impecable de nuestros parques, en un entorno donde la naturaleza es protagonista.

Visitas a los parques

El 2020 nos desafió a mantener nuestro estándar de servicio en un contexto de restricciones debido a la pandemia, trabajando con aforos limitados de personas y restricciones de desplazamiento, donde cada complejidad se transformó en una oportunidad para cumplir con nuestro propósito.

A través de nuestra página web, dispusimos de un sistema de agendamiento, lo que permitió a los clientes programar sus visitas a los parques (máximo una vez por semana). Al ingresar, se debía acreditar la identidad y asistir con un máximo de tres acompañantes, según la fase del plan Paso a Paso del gobierno. En el acceso se tomó la temperatura, se exigió el uso de mascarilla y respeto por el distanciamiento físico.

Durante los meses de mayo a agosto, el Parque Cordillera estuvo cerrado debido a la cuarentena comunal del plan Paso a Paso del Gobierno. Lo mismo ocurrió entre los meses de mayo a julio, donde el Parque Américo Vespucio y el Parque Américo Vespucio Nueva Etapa estuvieron cerrados. Considerando el contexto de pandemia, las visitas presenciales disminuyeron un 89% respecto al 2019.





88 Memoria del Sistema Funeral 2020

	2018	2019	2020
Parque del Recuerdo Américo Vespucio	1.098.836	1.057.171	100.686
Parque del Recuerdo Cordillera	952.550	1.003.816	121.664
Parque Padre Hurtado	737.640	495.140	65.586
Total	2.789.026	2.556.127	287.936



Eventos conmemorativos

Debido a la emergencia sanitaria tuvimos que fortalecer y reorientar algunas celebraciones para ofrecer una nueva forma de vivir la experiencia, en la medida de las posibilidades.

Día de la madre

+4.200
visualizaciones.



Creamos una plataforma online, donde las familias podían escribir mensajes a sus madres y la plataforma creaba una simulación de la entrega del mensaje en cada parque. Además, realizamos un concierto de piano y una eucaristía que fueron transmitidas por streaming.

Día del Padre

+25.000
visualizaciones

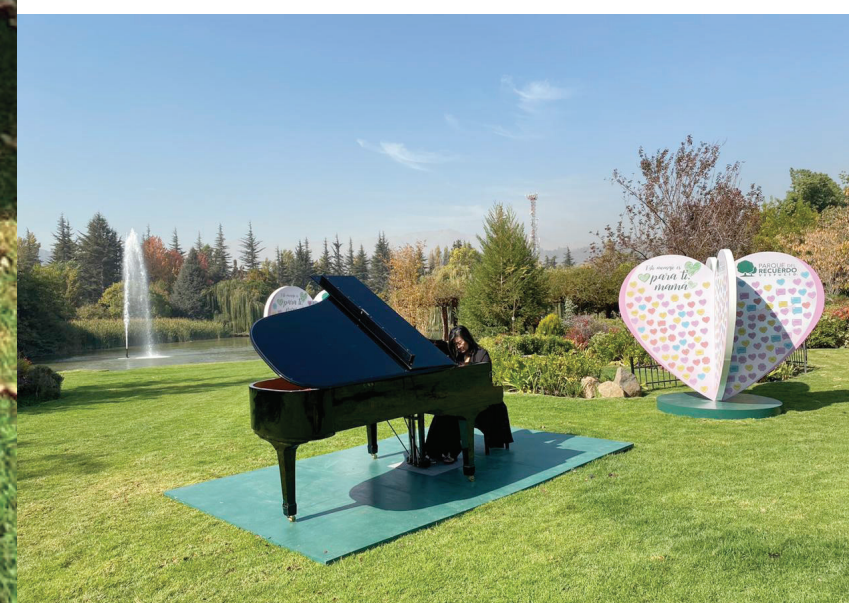


Realizamos una actividad digital, donde las familias podían enviar una foto de su padre con un mensaje a una página web. El día del evento, transmitimos una misa por streaming, al igual que un concierto de boleros, grabado con anterioridad en el parque.

Mundo Unido por la Vida

Desarrollamos una misa virtual en homenaje a todos los seres queridos que partieron durante el 2020. Además, hicimos un reconocimiento a todos los trabajadores de la industria funeraria y de cementerios.

87 Parque del Recuerdo



+10.000
Mensajes.



500
Visualizaciones de la misa.



2.200
Esferas con mensajes.

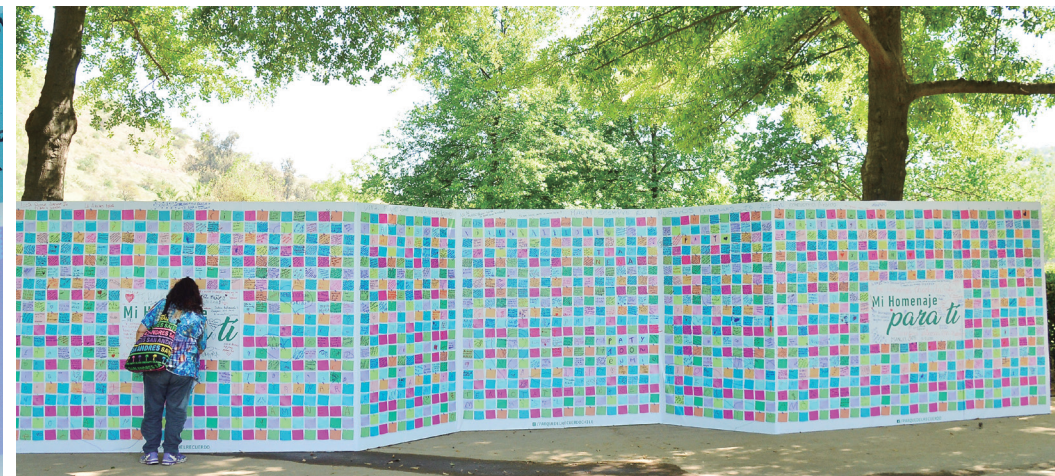


1º de noviembre

Para ese día las comunas donde nos ubicamos se encontraban en cuarentena, así que innovamos e instalamos murales gigantes en todos los parques, invitando a los visitantes, que previamente habían agendado visitas, a dejar mensajes. Así mismo, convocamos a los familiares para dejar mensajes en el muro virtual en www.parquedelrecuerdo.cl. Tanto el muro virtual como el físico estuvieron disponibles desde el 15 de octubre. El día 1 de noviembre transmitimos una misa por streaming.

Navidad

Instalamos árboles navideños gigantes en todos los parques. Invitamos a los asistentes a escribir mensajes en esferas y colgarlos en los árboles. Además, transmitimos una misa online.



Visitantes en días conmemorativos

Considerando que durante los meses de noviembre y diciembre del 2020, el programa Paso a Paso del Gobierno permitió que las comunas en que se emplazan nuestros parques ya no estuvieran en cuarentena, se reabrió la agenda para las visitas vía página web, permitiendo que nuestros clientes pudieran asistir de manera controlada a nuestros parques, donde debían acreditar su identidad y asistir con un máximo de tres acompañantes, para conmemorar y acompañar a sus seres queridos.

	Parque Américo Vespucio		Parque Cordillera		Parque Padre Hurtado	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
1º de Noviembre	45.113	23.316	53.687	33.376	23.813	14.142
Navidad	29.880	8.310	27.962	10.145	6.727	5.152
Total	74.993	31.626	81.649	43.521	30.540	19.294



Foco en la satisfacción de clientes

Reforzamos nuestros canales digitales, ofreciendo una experiencia de compra y servicio integral completamente online. Esto se reflejó en un aumento del 58% de los llamados recibidos y un 252% más de solicitudes recibidas por nuestro sitio web, mientras que las atenciones presenciales disminuyeron en un 15% debido a las restricciones a la movilidad.

	2019	2020
Atenciones presenciales	53.501	45.357
Llamados recibidos	89.513	141.835
Solicitudes recibidas por el sitio web	1.594	5.617

Transformación digital comercial

La tendencia creciente del comercio electrónico se vio acelerada fuertemente por la pandemia. En Parque del Recuerdo quisimos seguir cumpliendo nuestra promesa de calidad de servicio, estableciendo nuevas plataformas y facilidades para la contratación online, procurando minimizar los riesgos de contagio de nuestros clientes y colaboradores, evitando que salieran de sus casas.

Aceleración del e-commerce

Implementamos el comercio electrónico a través de dos grandes líneas de trabajo:

1. Digitalización de procesos.
2. Cultura digital.

Digitalización de procesos

En 2020, el 5% de los clientes contrataron servicios de manera electrónica. Esto significó un aumento de un 107% de las ventas respecto al 2019, cuando implementamos nuestro plan piloto de comercio electrónico.

Implementamos una tienda virtual de flores, para que los deudos pudieran enviar arreglos florales a sus seres queridos en los parques, en medio de los confinamientos y cuarentenas totales impuestas por la autoridad sanitaria durante el invierno. Sin embargo, con el tiempo se ha hecho un servicio permanente.

Además, desarrollamos la transmisión de ceremonias vía streaming para que los familiares directos, cercanos y amigos del fallecido pudieran participar de las ceremonias de manera no presencial. En la misma línea, implementamos un libro de condolencias virtual, para homenajear a los seres queridos desde la distancia, ante la imposibilidad de asistir a los parques.

4.405.888

Visitas a la página web de Parque del Recuerdo

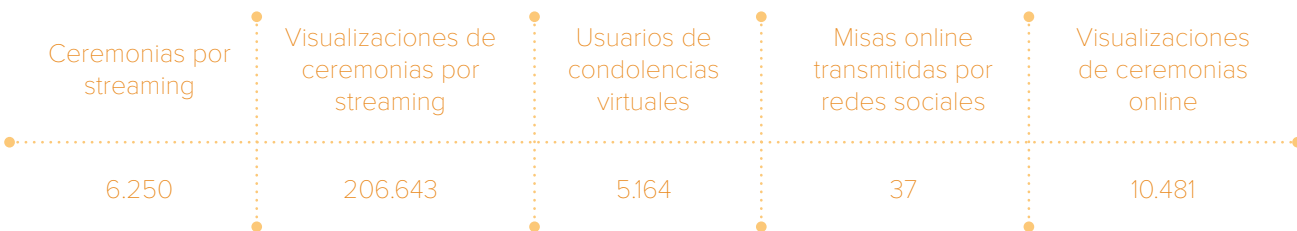
7.130

Nuestros clientes enviaron arreglos florales a sus seres queridos, a través de nuestra tienda virtual

Contamos con un "Tour virtual", donde nuestros clientes pueden apreciar las instalaciones de todos nuestros parques, desde la comodidad de sus casas.

Aceleramos la adopción de una cultura digital en nuestros asesores comerciales, poniendo el foco en la capacitación y comunicación efectiva.

Debido a las restricciones sanitarias, implementamos una serie de iniciativas de digitalización para que las familias y amigos pudieran acompañar a quienes partieron. Las ceremonias las transmitimos por **streaming** y establecimos una plataforma para enviar condolencias virtuales



Nos importa la evaluación de nuestros clientes

Medimos continuamente la satisfacción de nuestros clientes en los principales hitos del servicio.

Índice de satisfacción neta de clientes según hitos del servicio

	2019	2020
Ejecutivo de ventas	71%	77%
Proceso de ventas	67%	76%
Ceremonia de despedida	76%	77%
Proceso de pago	67%	65%
Ejecutivo de reclamos	56%	57%

Nuestro índice de satisfacción general creció un 29% y las recomendaciones por parte de nuestros clientes aumentaron en un 88%, en relación con el año 2019.

Contamos con un set de herramientas cuantitativas para la identificación de las percepciones de los clientes acerca de nuestros servicios. Aplicamos los instrumentos por vía telefónica, con excepción de la encuesta de experiencia, que se realiza por correo electrónico.



Instrumento	Descripción	Frecuencia y periodicidad
Encuesta Ceremonia	Conocer cómo vivió el cliente la ceremonia de despedida, si se sintió acogido por el personal, si el servicio se brindó en óptimas condiciones en cada etapa de este	Una vez
Encuesta Experiencia inicial (Correo electrónico presentando el Plan de Acompañamiento)	Conocer la experiencia inicial de nuestros clientes	Una vez durante el primer mes como cliente
Encuesta seis meses	Realizar seguimiento de la experiencia general respecto a inquietudes o problemas y la efectividad de la empresa en darles solución, junto con monitorear si nos recomendarían a un amigo	Una vez a los seis meses del primer contacto
Encuesta doce meses	Indagar si recibe la información necesaria, si se han gestionado bien sus solicitudes y si nos recomendaría a un amigo	Una vez a los doce meses del primer contacto
Encuesta posterior a un reclamo o solicitud	Entrada (cuando el cliente llama); Indagar sobre la gestión del requerimiento y la calidad de la atención. Salida (Cuando se entrega la solución del requerimiento al cliente); Conocer si el cliente quedó conforme respecto a la solución entregada en el tiempo adecuado y si nos recomendaría con un amigo	Cada vez que el cliente ingresa y/o resuelve una solicitud o reclamo
Encuesta de experiencia Cadem	Medir y conocer el nivel de satisfacción y experiencia de los familiares y cercanos, entendiendo las debilidades y fortalezas del servicio que ofrecemos, obtener inputs que permitan orientar el desarrollo de estrategias tendientes a mejorar la vivencia del servicio	Dos veces al año en período normal. Excepcionalmente, en 2020 se realizó solo una vez

Contamos con la Encuesta Post Atención (EPA), instancia de retroalimentación virtual que se genera cada vez que el cliente habla con un ejecutivo de atención telefónica. Con el objetivo de garantizar la fiabilidad de nuestros instrumentos, procuramos contar con muestras relevantes de encuestados.

Encuesta Ceremonia	Encuesta Experiencia	Encuesta 6 y 12 meses	Encuestas a través del sistema AIM	Encuesta de satisfacción general ⁶	Encuesta EPA
150 aprox.	300 aprox.	200 aprox.	1.200 aprox. (Entrada) 150 aprox. (Salida)	400	6.000 aprox.

⁶Aplicada por Cadem dos veces al año, en 2020 excepcionalmente fue realizada una sola vez.

En 2020 obtuvimos, por parte de nuestros clientes, una Recomendación del 43% (Net Promotor Score) y logramos un índice de satisfacción neta total de 62%.

Al ser consultados, un 76% de nuestros clientes indican que volverían a contratar nuestros servicios y un 87% señaló que cumplimos o superamos sus expectativas. Nos llena de orgullo que el 91% de los clientes afirman que cumplimos con ser un lugar de encuentro espiritual para la familia y la comunidad. Además, 59 personas nos enviaron felicitaciones por nuestro desempeño y calidad de servicio.



Gestión de solicitudes y reclamos

Nos preocupamos de solucionar rápidamente las dudas o inconvenientes de quienes contratan nuestros servicios. En 2020, nuestro tiempo promedio de respuesta a reclamos y solicitudes fue de 14,4 días, siendo 8,4 días más que el año anterior, debido a que el número de contactos por reclamos y solicitudes que recibimos creció en un 206%.

Solicitudes y/o reclamos

	2019	2020
Recibidos	76.209	157.142*
Respondidos	76.209	156.600**

*Durante todo el 2020. **Al cierre del año 2020.

Cantidad de consultas y reclamos realizadas

	2019	2020
Solicitudes	76.118	145.329*
Reclamos	14.297	11.813

*En 2020 aumentaron las solicitudes, debido a consultas relacionadas al contexto de pandemia.

Nuevos ritos funerarios

Estamos atentos a las tendencias y necesidades de nuestros clientes, respetando sus credos y anhelos, ofreciendo lo mejor en los servicios tradicionales y nuevos.

Respondiendo a una tendencia creciente, hemos mejorado continuamente nuestro Cinerario, que ya cumplió dos décadas ofreciendo una alternativa a las sepulturas tradicionales, manteniendo la misma calidad de servicio y espacios de encuentro a las familias que dejan las cenizas de sus seres queridos en nuestros parques.

En 2020, realizamos un 25% más de cremaciones que en el periodo anterior y, también, representaron un 25% del total de los servicios realizados durante el año.

Las familias que deciden dejar las cenizas en nuestros parques tienen accesos a todos nuestros espacios de encuentro, pudiendo visitar a sus seres queridos los 365 días del año.

En un promedio de 12 días dimos respuesta a los reclamos y en 9 días a las solicitudes. Las consultas son respondidas de forma inmediata por nuestros ejecutivos.



Ventas y servicios

Para asegurar el largo plazo de nuestra promesa, contamos con una oferta integral de servicios y productos que se adaptan a las características de cada familia que elije apoyarse en nosotros.

Productos

Servicios de sepultación

Contamos con lugares de reflexión, velatorios y templos ecuménicos para acoger a quienes buscan un espacio de paz. Brindamos todos los servicios en un mismo lugar, procurando la unión de la familia.

Servicios de cremación

El Cinerario cuenta con las instalaciones más modernas del país y disponemos de dos capillas ecuménicas para realizar ceremonias y rendir todo tipo de homenajes.

Contamos con diversos lugares para el descanso de cenizas: el Jardín Cinerario, Columbarios, Jardín de Rosas y Memorial.

Servicio integral

Sabemos lo difícil y confuso que es la pérdida de un ser querido. A través del servicio integral, brindamos toda la ayuda y asesoría que necesitan las familias en un momento así.

Los clientes pueden optar por una asesoría inmediata, donde un ejecutivo los guía en todo momento o bien pueden hacerlo de manera online, desde la obtención de certificados y compra de servicios, hasta la determinación de los lugares de ceremonia y sepultura.

Servicios adicionales

Mantenemos servicios adicionales a los tradicionales para las ceremonias de sepultación y cremación.

Comprende opciones como coro, cafetería, amplificación, diáconos, toldos y sillas adicionales, entre otros.

Ventas según tipo de servicio

Templo y velatorio	Ceremonias de sepultación	Ceremonias del recuerdo	Coro y apoyo coral	Lápidas	Ceremonias especiales
2.622	8.616	239	361	812	239

Principales planes

Plan Viva Tranquilo	Plan de Necesidad Inmediata	Plan Familia Unida
Compra anticipada de sepulturas o cremaciones, lo que permite enfrentar la pérdida de un ser querido con tranquilidad y sin presión, obteniendo un ahorro de hasta un 30%.	Cuando la partida es algo inesperado, brindamos todo nuestro apoyo y experiencia a las familias que lo necesitan a través del acompañamiento, guía y asesoría para afrontar este difícil momento.	Muchas personas esperan poder seguir reunidas incluso más allá de su partida, por esto diseñamos el plan Familia Unida. Este plan permite a los miembros de una familia permanecer en un mismo lugar de descanso, independientemente de la elección que se haya hecho (cremación o sepultación).

Tramitaciones presenciales de servicios de sepultación y servicios adicionales

	Oficinas comerciales	Oficinas dentro de los parques
Porcentaje de ventas	90%	10%

Tramitaciones no presenciales de servicios de sepultación

	Presencial	Telefónica	Página web
Porcentaje de ventas	57%	42%	1%

Sobre un total de 7.539 ventas de negocio sepulturas.

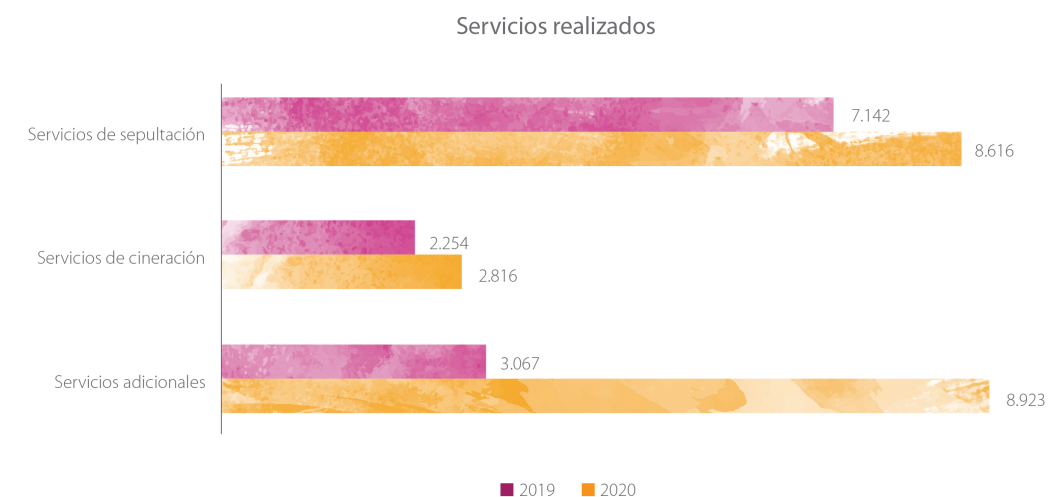


Tramitación de sepultaciones

	Parque del Recuerdo Américo Vespucio		Parque del Recuerdo Cordillera		Parque del Recuerdo Padre Hurtado	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Servicios de sepultación	3.305	3.700	2.518	3.221	1.319	1.695
Servicios adicionales	5.539	6.690	2.087	1.389	1.150	844
Total	8.844	10.390	4.605	4.610	2.469	2.539

Servicios realizados

En 2020, realizamos un 237% más de servicios que el año anterior. En esta línea, los servicios de sepultación aumentaron en un 21%, los de cremación un 25% y los servicios adicionales un 191%. Lo anterior, explicado por la explosiva demanda a raíz de la pandemia, que tuvo su punto más álgido durante el invierno.



1.160 ceremonias religiosas

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

Servicios realizados por parque

	Parque del Recuerdo Américo Vespucio	Parque del Recuerdo Cordillera	Parque del Recuerdo Padre Hurtado
Servicios de sepultación	3.700	3.221	1.695
Servicios adicionales	6.690	1.389	844



Apoyo a los procesos de duelo

Contamos con iniciativas de contención y orientación para ayudar a las familias a sobrellevar el proceso de duelo. Nuestro programa "Contigo en el Recuerdo", contribuye en tres líneas de trabajo:



Posterior a las ceremonias de despedida se les entrega a las familias, folletos con oraciones y poemas. Luego, les enviamos correos electrónicos dándoles la bienvenida y ofreciéndoles el Plan de Acompañamiento. Para complementar, ofrecemos misas semanales transmitidas por nuestras redes sociales.



Brindamos apoyo psicológico a través del Plan de Acompañamiento, para ayudar en los procesos de duelo. Nuestros clientes acceden gratuitamente, inscribiéndose con nuestras Coordinadoras de experiencia o bien en la web www.contigoenelrecuerdo.cl

Nuestro objetivo es evitar la soledad que sobreviene durante el duelo, desarrollando diversas actividades y otorgando material de apoyo psicoterapéutico para sobrellevarlo. En 2020, pasamos de contar con un psicólogo permanente a mantener diez profesionales de la psicología, acompañando en terapia a las familias. Además, adaptamos nuestro servicio y ofrecemos atenciones telefónicas y por video llamada, para prevenir contagios.

	2019	2020
Familias participantes	31	309

Durante el 2020, en nuestro Plan de Acompañamiento participaron 392 personas y realizamos un total de 826 sesiones.

Porcentaje de clientes y/o visitantes que accedieron al Plan de Acompañamiento según edad

	2020
Menores de 18 años	6%
18 a 29 años	10%
30 a 45 años	25%
46 a 60 años	34%
61 años o más	25%
Total	100%

Porcentaje de clientes y/o visitantes que accedieron al Plan de Acompañamiento en cada parque

	2020
Cinerario	9%
Parque del Recuerdo Américo Vespucio	29%
Parque del Recuerdo Cordillera	40%
Parque del Recuerdo Padre Hurtado	12%
Otros*	9%
Total	100%

*Corresponde a las personas que llegaron desde las comunidades vecinas, entrevistados de la investigación del duelo y del Programa Contigo en el Recuerdo.

En 2020, ofrecimos el servicio de acompañamiento a todos los clientes, debido a que el contexto de pandemia hizo más difícil sobrellevar los duelos. De esta manera, contamos con un programa de 3 sesiones, donde ayudamos a sobrellevar las pérdidas y la sensación de soledad posterior.

En 2020 ofrecimos
la posibilidad de
enviar arreglos
florales a ceremonias o
sepulturas a través de
nuestra página web



Buscamos un acompañamiento integral, por ello hemos reforzado el sitio web de **Contigo en el Recuerdo**, y a través de nuestras redes sociales nos conectamos con quienes están viviendo un proceso de duelo.

Nuestro programa cuenta con redes sociales propias en Facebook e Instagram, donde la comunidad tiene acceso a videos de nuestro equipo de psicólogos especialistas, que ayudan a sobrellevar la pérdida, entregan sugerencias y consejos para distintas etapas de la vida.

A través de nuestro Plan de Acompañamiento, llamamos a todos los clientes ofreciéndoles nuestro apoyo y en 1.256 llamados, logramos un 31% de adherencia, donde vía telefónica apoyamos a las familias, en un contexto donde la soledad estaba mucho más presente, debido a los confinamientos y la distancia social producto de la pandemia del Covid-19.

Hemos creado material de apoyo al duelo, disponible para todos los visitantes de nuestros parques y del sitio web Contigo en el Recuerdo.

Abrazos infinitos

En 2020 lanzamos la segunda edición de nuestro set de libros denominado "Abrazos Infinitos", que apoya el proceso de duelo de las personas de distintas edades. Esta segunda edición, se enfoca en la pérdida y el duelo perinatal y neonatal, por lo que fue considerado como material de apoyo para nuestros clientes y personas que participan del programa Dignifica.

En su primera edición, el libro presentaba las distintas maneras de ayudar a los niños a identificar sus emociones y canalizarlas, ya que los más pequeños viven la pérdida de un ser querido de manera silenciosa.

Programa Dignifica

Contamos con un programa gratuito destinado a dar digna sepultura a los mortinatos (niños fallecidos antes de nacer) y mortineonatos (niños fallecidos antes de los 28 días de vida) de la red de hospitales públicos, así como de algunas clínicas afiliadas en Santiago.

"El programa, en ejecución desde el año 2008, y en alianza con la Funeraria del Hogar de Cristo, entregó 452 servicios gratuitos durante el 2020, siendo un 4% de los servicios de sepultación y cremación."



06.

Metodología y Alcance





Acerca de nuestro informe

Este informe se ha elaborado en conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI y corresponde a nuestra cuarta Memoria de Sostenibilidad. La información presentada corresponde al período entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020, evidenciando nuestro desempeño ambiental, social y económico de la totalidad de parques cementerios y oficinas de Parque del Recuerdo⁷.

⁷ No contiene re-expresiones de información, ni tampoco cambios significativos en la manera de reportar o en las entidades corporativas sobre la que se reporta información.



Materialidad

Durante el 2020, realizamos un proceso de actualización de la materialidad identificada en 2019, procurando incorporar las nuevas tendencias y riesgos. Para ello, desarrollamos tres etapas.



Esto nos permitió priorizar nueve temas materiales para el período 2020, los que agrupamos según los ámbitos de nuestra estrategia.

Gobernanza	Negocios sostenibles y resilientes	Parque del Recuerdo y accionistas
	Trabajo justo	Parque del Recuerdo y colaboradores
Nuestras personas	Desarrollo del talento	Parque del Recuerdo y colaboradores
	Transformación digital	Parque del Recuerdo y colaboradores
Nuestro entorno	Contribución ambiental de los parques	Parque del Recuerdo y comunidad
	Gestión del uso del agua	Parque del Recuerdo y comunidad
	Adaptación al cambio climático	Parque del Recuerdo y comunidad
Experiencia de clientes	Experiencia y satisfacción de clientes	Parque del Recuerdo y clientes
	Apoyo en el duelo	Parque del Recuerdo y sociedad

Índice GRI

Contenidos generales			
Estándar	Contenido	Descripción	Pág.
GRI 101: Fundamentos 2016	101	Principios GRI	111
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-1	Nombre de la organización	Portada
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	19
	102-3	Ubicación de la sede	19
	102-4	Ubicación de las operaciones	19
	102-5	Propiedad y forma jurídica	32
	102-6	Mercados servidos	19
	102-7	Tamaño de la organización	41
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	41
	102-9	Cadena de suministro	36
	102-10	Cambios significativos en la organización y en su cadena de suministro	No se registran cambios significativos
	102-11	Principio o enfoque de precaución	70
	102-12	Iniciativas externas	22
	102-13	Afiliación a asociaciones	20
	102-14	Declaraciones de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	10-13
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	35
	102-17	Mecanismo de asesoramiento y preocupaciones éticas	35
	102-18	Estructura de gobernanza	30
	102-40	Lista de grupos de interés	24
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	44
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	24, 25, 41, 76, 36
	102-43	Enfoque para la participación y selección de grupos de interés	24, 25, 41, 76, 36
	102-44	Temas y preocupaciones claves mencionados	24, 25, 41, 76, 36
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	111
	102-47	Lista de temas materiales	111
	102-48	Re-expresiones de la información	72
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	72
	102-50	Período objeto del informe	111
	102-51	Fecha del último informe	111
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	111
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	En contratapa
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	111
102-55	Índice de contenido GRI	112	
102-56	Verificación externa	No se verificó externamente	

Temas materiales			
Estándar	Contenido	Descripción	Pág.
Negocios resilientes y sostenibles			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	111
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	111
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	91
	Propio	Número y porcentaje de ventas por servicio	98
Trabajo justo			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	44
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	44
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	44
GRI 403: Seguridad y salud ocupacional 2018	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	56
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	56
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	56
	403-9	Lesiones por accidente laboral	57
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	56
Desarrollo del talento			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	50
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	50
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	50
GRI 404: Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	50
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	50
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	52
Transformación digital			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	92
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	92
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	92
Propio		Nuevos procesos online y número de contratos totalmente electrónicos	92
		Número de visitas y compras en página web y tiendas online de Parque del Recuerdo	92
Contribución ambiental de los parques			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	62
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	62
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	62
Propio		Hectáreas totales de parques y tipo de uso	62
		Biodiversidad en los parques	64
		Número de árboles según especie	65

Gestión del uso del agua			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	75
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	75
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	75
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	75
Adaptación al cambio climático			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	70
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	70
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	70
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	70-71
	302-3	Intensidad energética	70-71
	302-4	Reducción del consumo energético	70-71
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	70
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	70
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	70
Experiencia y satisfacción de clientes			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	91
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	91
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	91
	Propio	Instrumentos utilizados para la evaluación de la satisfacción de clientes y resultados obtenidos	91-93
Apoyo en el duelo			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	102-105
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	102-105
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	102-105
	Propio	Programas de apoyo al duelo y número de beneficiarios	102-105





