



Memoria de sostenibilidad

2021

Memoria de sostenibilidad

2021







Índice

Carta del Presidente del Directorio	5
Carta del Gerente General	6

01. Pequeñas acciones que transforman 9

Somos un parque que valora y aporta a la vida	10
Una propuesta de valor integral	12
Vínculos sustantivos	13
Nuestros parques	15
Estamos juntos	16
Planificación Estratégica Sostenible	18
Buscamos ser los mejores para el mundo	19
Modelo de valor	20
Hacer bien, hacer mejor	21
Nuestros hitos 2021	22

02. Gobernanza 27

Malla societaria	28
Directorio	29
Alta administración	30
Políticas corporativas	31
Marco ético y prevención de la corrupción	33
Capacitaciones en ética en 2021	33
Modelo de Prevención de Delitos	34
Canal de denuncias	35
Gestión justa y transparente	36
Gobernanza fiscal	36
Gestión responsable de proveedores	37

03. Nuestras personas 41

Más unidos que nunca	42
Diversidad: fuente de innovación	44
Incluir para crecer	46
Empleos que transforman	48
Apoyo y seguimiento	49
Una cultura del cuidado	50
Acciones para la promoción de la salud	52
Nuevos desafíos para nuestras personas	54
Formación en políticas o procedimientos sobre derechos	58
Formación en anticorrupción	60
Un gran legado se construye desde adentro	61
Vínculos entre personas	64
Sobre todo, gratitud	66

04. Nuestro entorno 71

Oasis de naturaleza y encuentro	74
Apostamos por proteger nuestra diversidad	77
Atentos al cambio climático	80
Compromiso huella cero	81
Parque circular	82
Cuidamos el agua porque es vida	84
Más cerca de nuestros vecinos	86
Un voluntariado con pasión	89



05. Experiencia 93

Propósito vívido	94
Un relacionamiento significativo	95
Visitas a los parques	96
El encuentro en días conmemorativos	97
Acompañar con plena satisfacción	100
Gestión de solicitudes y reclamos	102
Servimos con delicadeza y cuidado	104
Planes para nuestros clientes	106
Alcance digital de Parque del Recuerdo	107
Ayudamos a sobrellevar el duelo	108

06. Acerca de nuestro informe 117

Índice de contenidos GRI	120
--------------------------	-----



CARTA DEL Presidente DEL Directorio

102-14



Juan José MacAuliffe G.
Presidente del Directorio

“Lo que la oruga interpreta como el fin del mundo es lo que el maestro denomina mariposa”. Esta frase del escritor Richard Bach es muy apropiada para describir la manera en que en Parque del Recuerdo percibimos los retos que como organización hemos enfrentado en el último tiempo. No solamente porque **hemos constatado en nuestro equipo el poder transformador de las experiencias**; sino también porque comprendemos que para que una crisis coseche aprendizajes debe existir un diseño, una estrategia, una visión y, sobre todo, un propósito.

La vivencia del propósito corporativo de Parque del Recuerdo está fundamentada en nuestro compromiso con las personas y con el planeta. Este compromiso lo hicimos realidad en 2021 perseverando en el cuidado de los recuerdos de miles de familias con la empatía, la amabilidad, la sensibilidad y el respeto que nos caracterizan. **Fieles a nuestra identidad respondimos a los desafíos del presente y supimos proyectarnos al futuro**, con innovación: en el ejercicio de los liderazgos, en la configuración de nuestros equipos y en nuestra forma y lugar de trabajo. Asimismo, innovamos en los medios que utilizamos para atender a nuestros clientes, en la manera en que gestionamos las áreas verdes de nuestros parques y en los procesos necesarios para reducir nuestro impacto ambiental. Y también renovamos los modos y herramientas que empleamos para acompañar el duelo y nuestras prácticas de relacionamiento comunitario.

La transformación cultural y digital que estamos experimentando se sostiene con solidez en nuestros valores corporativos porque tiene una razón de ser: generar un impacto positivo amplio en nuestros grupos de interés. Y este año hemos consolidado nuestros avances con una perspectiva de sostenibilidad en 360°,

donde **todas las miradas cuentan, dentro y fuera de la organización**. Porque como Empresa B, el modelo que nos guía y por el que estamos inmersos en un nuevo proceso de certificación, somos conscientes del valor de la interdependencia y de la articulación de voluntades.

Hemos consolidado nuestros avances con una perspectiva de sostenibilidad en 360°, donde todas las miradas cuentan.



En esta memoria queremos contarles en detalle cuáles han sido esos avances y sus impactos en 2021. Sabemos que nos quedan brechas por cerrar y nuevos objetivos por cumplir: es la gracia del camino hacia la sostenibilidad, que siempre puede hacerse algo mejor. A la vez, tenemos la certeza de que no hay cambio que sea irrelevante. “*El aleteo de las alas de una mariposa se puede sentir al otro lado del mundo*”, dice un proverbio chino que, junto a las investigaciones del matemático y meteorólogo Edward Lorenz, nos invita a pensar que las **pequeñas acciones positivas que realizamos pueden desencadenar efectos trascendentales**.

Gracias a cada uno de nuestros colaboradores por haber participado un año más, con orgullo y compromiso, en estos procesos y en los éxitos alcanzados. **Juntos nos continuaremos transformando para transformar el mundo.**

Juan José MacAuliffe G. | Presidente del Directorio

CARTA DEL Gerente General

102-14



Sergio Cortés V.
Gerente General

Siempre que compartimos los resultados de nuestra gestión pienso en cuánto tenemos por agradecer. Vivimos años complejos en los que, en un contexto cambiante, mantuvimos los estándares de calidad y, gracias a nuestro equipo humano, cumplimos nuestros objetivos. Ha sido un año extraordinario, tan duro como virtuoso, en el que nuestro propósito de **ser un lugar de encuentro espiritual para las familias y la comunidad** se ha puesto en práctica según nuestra esencia de Empresa B. Esto nos exige tomar decisiones responsables en base a nuestra estrategia de sostenibilidad, basada en los pilares: Gobernanza, Nuestras personas, Nuestro entorno y Experiencia.

En nuestra **gobernanza** los liderazgos garantizan que las políticas y procesos contribuyan al logro de los objetivos corporativos. Este año quedó demostrado en los resultados históricos que obtuvimos en *Great Place To Work* en el ranking general y al ser destacados en el top 10 de Mejores Lugares para Trabajar en Chile para Mujeres en 2021. Todo ello refleja coherencia entre el discurso y la acción, armonía entre lo humano y lo técnico, y preocupación por el fondo y por la forma. Esta convicción nos ha acompañado en el nuevo proceso de recertificación como Empresa B que iniciamos en 2021.

Allí se sostiene la cultura que construimos con **nuestras personas**. Este año entendimos que debíamos seguir funcionando con el foco puesto en el bienestar integral de nuestros 1.505 colaboradores: en brindarles seguridad física, emocional y económica. Avanzamos en sistemas de flexibilidad laboral y trabajo híbrido, sosteniendo 24.256 reuniones virtuales. Aumentamos la duración del posnatal masculino y establecimos el retorno paulatino para las mujeres madres. También incorporamos un comité de digitalización a cargo de nuestros progresos en el uso de tecnología, que nos permite enfrentar nuevas demandas

con la pasión y el compromiso de siempre. Dedicamos 41.428 horas a capacitación y reforzamos los contenidos destinados a una mejor inclusión de personas con discapacidad, migrantes y adultos mayores.

Tuvimos el desafío de mantener nuestra acción comercial y solidez financiera adaptándonos a circunstancias muy distintas. Pusimos en marcha un sistema de venta digital que nos permitió concretar 2.190 contratos electrónicos. Implementamos dos células de desarrollo ágil, una para el *e-commerce* y otra para una mayor eficiencia en la gestión comercial.

Este año entendimos que debíamos seguir funcionando con el foco puesto en el bienestar integral de nuestros 1.505 colaboradores: en brindarles seguridad física, emocional y económica.

Echamos a andar un comité de calidad de venta y un sistema automático de agendamiento de servicios. Aumentamos la oferta de productos para el descanso de cenizas, motivados por el 26,8% de nuestros clientes que utilizan el Cinerario, y estamos diseñando nuevos ritos funerarios para nuestro catálogo de servicios. Recibimos más de 820 mil visualizaciones en 2.988 ceremonias transmitidas por *streaming*, entre misas, funerales y días conmemorativos. Siempre con un único fin: más eficiencia y mejor **experiencia**.

Esta experiencia va unida a nuestra preocupación por **nuestro entorno**: las comunidades y el ambiente. Continuamos apoyando a las familias con 1.018 horas de acompañamiento psicológico para el duelo e invitamos a la comunidad a participar en Palabras que Sanan, emotiva campaña digital donde 2.800 personas escribieron y que recibió 80 mil visitas online, como homenaje a quienes partieron. Trabajamos intensamente junto a los vecinos de Parque Cordillera para que su ampliación acogiera sus inquietudes y necesidades, y el proceso de construcción se efectuara sin mermar su calidad de vida. El material del programa Contigo en el Recuerdo fue descargado 4.248 veces.

Todo lo anterior lo hicimos buscando incorporar mejores prácticas de gestión para la preservación y regeneración del entorno natural. Construimos la ampliación de nuestro Cinerario, para albergar un tercer horno con altos estándares ambientales. Medimos nuestra huella hídrica e incrementamos el uso de energía renovable a través de paneles solares. Impulsamos el diseño, fabricación y venta del *ecogiro*, remolino biodegradable elaborado por usuarios de la Fundación Cristo Vive, que permite a nuestros visitantes dejar un mensaje a sus seres queridos, a la vez que promovemos que no ingrese el plástico a nuestros parques.

Somos una organización que valora y aporta a la vida, y trabajamos día a día por **ser una mejor empresa para el mundo**.

Sergio Cortés V. | Gerente General







01 | Pequeñas acciones que transforman

Orientados por nuestro propósito nos adaptamos para hacer frente a los nuevos desafíos.

Somos un parque que valora y aporta a la vida

102-6; 102-7

Con más de 40 años al servicio de quienes nos necesitan, en Parque del Recuerdo nos proyectamos al futuro orientados por un claro propósito compartido: ser el mejor lugar de encuentro espiritual para las familias y la comunidad. Esta visión moviliza a nuestros equipos diariamente, fortaleciendo un compromiso de bienestar que integra a todas las personas vinculadas a nuestra empresa, en la búsqueda sostenida del triple impacto positivo -social, ambiental y económico-, honrando así a la vida.

1980

Inauguramos Parque del Recuerdo Américo Vespucio, primer parque cementerio de Chile.

1985

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

1994

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

1998

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

2008

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

1984

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

1993

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

1997

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

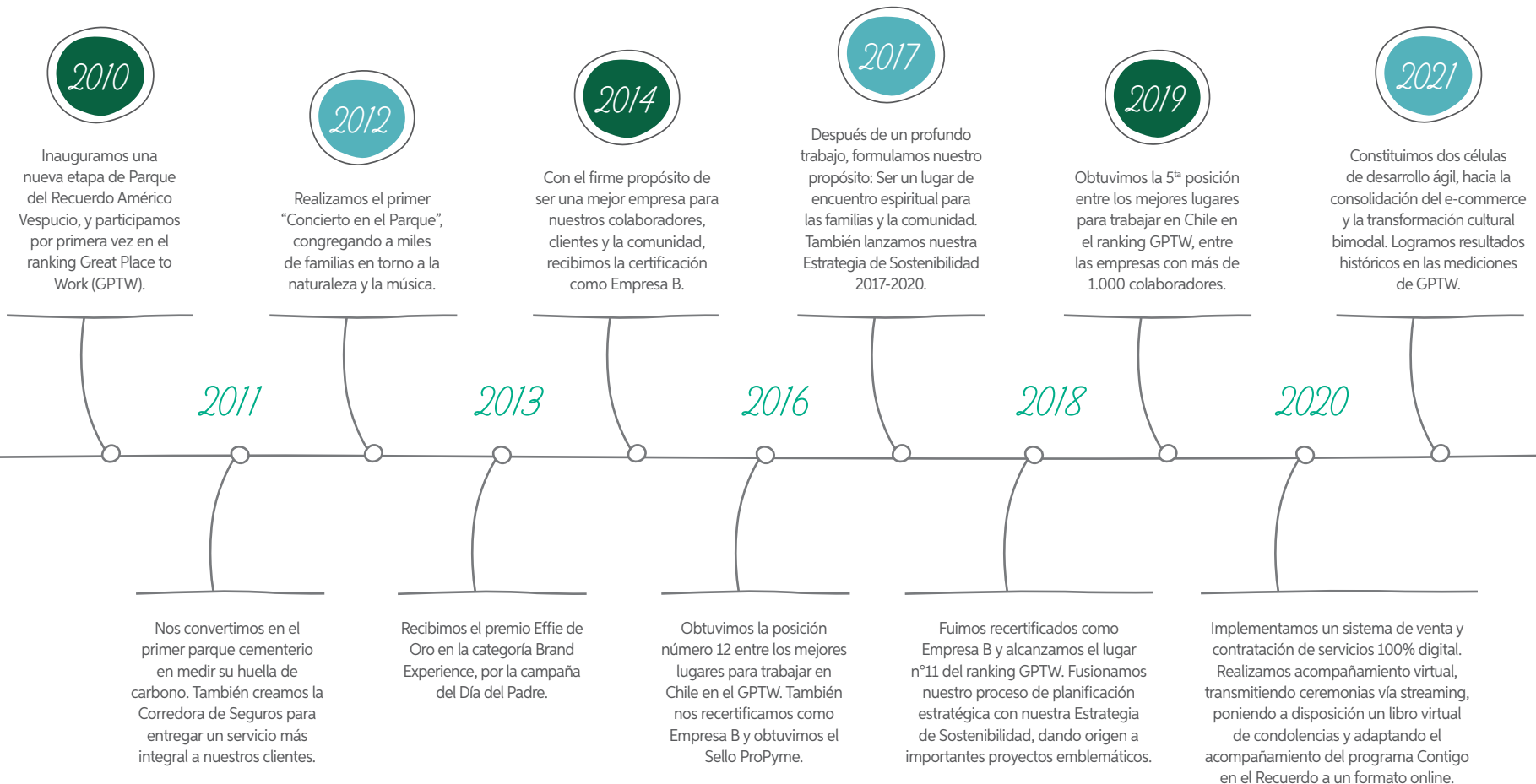
2000

Asumimos la administración de la Funeraria del Hogar de Cristo.

2009

Realizamos la primera versión del "Día del Recuerdo", en la que reunimos a toda la familia en torno al legado de quienes ya partieron.

Durante el año 2021 obtuvimos nuestro puntaje más alto en la medición de Great Place To Work, alcanzando el 4° lugar en el ranking.



Una propuesta de valor integral

102-2

Parque del Recuerdo es mucho más que un cementerio. Como “lugar de encuentro espiritual para las familias y la comunidad” cumplimos un rol muy importante al acompañar a las personas en momentos de dolor, lo que nos impulsa a preocuparnos de cada detalle, durante y tras la pérdida de un ser querido, acercando una oferta de servicio integral adecuada a diversas necesidades.

El corazón de nuestra operación son nuestros tres parques: Américo Vespucio, Padre Hurtado y Cordillera. Sobre ellos se despliega todo un abanico de soluciones y experiencias que integran a la sostenibilidad desde su concepción.

- Servicios de sepultación
- Servicios de cremación
- Servicio integral
- Servicios adicionales
- Ceremonias
- Lápidas
- Planes: Viva Tranquilo, Necesidad Inmediata y Familia Unida



Vínculos sustantivos

102-40; 102-42; 102-43; 102-44

Porque somos conscientes de la interdependencia de nuestro hacer y servir, atendemos las necesidades y expectativas de los distintos actores vinculados con Parque del Recuerdo desde un relacionamiento activo que se proyecta en el tiempo.

Priorizamos cinco grupos atendiendo impacto e influencia mutua. Con ellos nos relacionamos a través de diferentes mecanismos:

Sitio web, asistente virtual, portal cliente, encuestas de satisfacción, blog de noticias, redes sociales, mailing, puntos de contacto de atención al cliente, línea telefónica 600, campañas de marketing, encuestas, newsletter trimestral de sostenibilidad y buzón ético.

Comité ejecutivo semanal,
Reunión mensual de directorio y Junta Ordinaria de Accionistas anual.



Reuniones, participación con sindicatos, comunicación vía intranet, aplicación "Mi Parque", canales de mensajería interna y mailing, entre otros.

Mesas de trabajo vecinos y empresa (presenciales y virtuales, con soporte de mensajería), encuestas, estudios de materialidad y mecanismos de sugerencias y reclamos por cada parque (AIMS).

Seguimiento de atingencia mutua con alcaldes y funcionarios de las comunas de presencia de nuestros parques: Huechuraba, Puente Alto y Peñaflo. Actividades de apoyo bilateral, donaciones y correo institucional abierto.



141-144

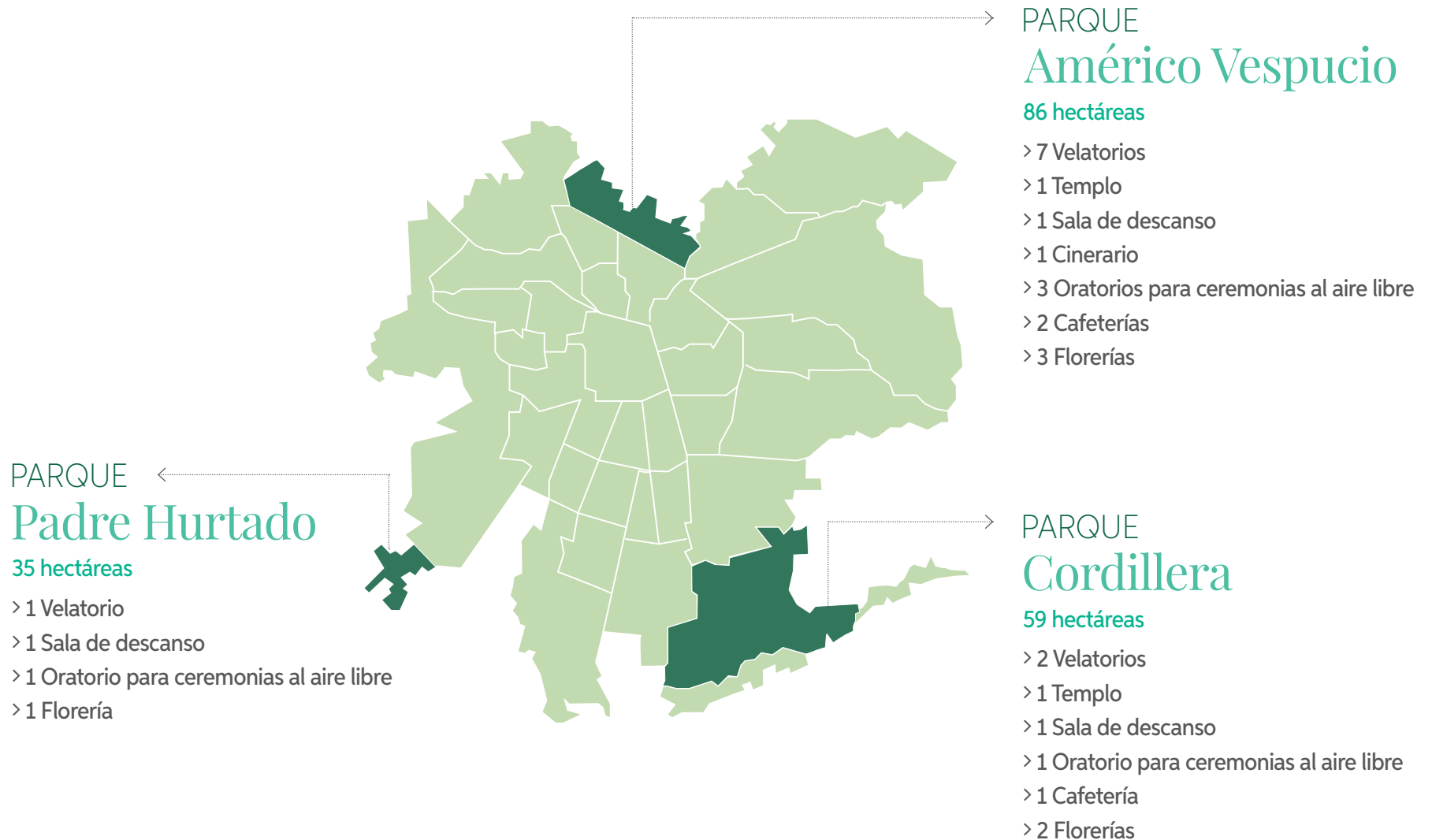
145-148

149-150

Nuestros parques

102-7

Pulmones verdes de la Región Metropolitana y reconocidos por su enorme biodiversidad y belleza, nuestros parques expresan el sentido de trascendencia, de sostenibilidad y desarrollo que hace de Parque del Recuerdo un espacio de encuentro único.



Estamos juntos

102-12; 102-13

Nos integramos a organizaciones nacionales e internacionales para el trabajo colectivo y la retroalimentación constante en relación a nuestro propósito y hacer, sabiendo que juntos llegamos más lejos.



Sistema B

Organización que trabaja por un sistema económico inclusivo, equitativo y regenerativo donde el éxito se mida por el bienestar de las personas y de la naturaleza. Promueve a las Empresas B y otros actores económicos en América Latina.



Red Pacto Global Chile

Pacto Global

Adherimos al Pacto Global, dependiente de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), asumiendo el compromiso de integrar los principios de sostenibilidad en nuestra estrategia y el seguimiento de la Agenda 2030 junto a los 17 ODS.



ICARE

Punto de encuentro para “compartir ideas y contenido relevante”. Este Instituto de Capacitación Racional de Empresas es una referencia en Chile para la reflexión sobre la gestión empresarial de excelencia desde la formación y la información.



IFREI

Club IESE Family Responsible Employer Index

Siguiendo la metodología IFREI (IESE Family Responsible Employer Index), este espacio de intercambio e información promueve la conciliación entre trabajo-familia y la flexibilidad laboral desde la actualización constante y promoción de mejores prácticas.



ALPAR

Asociación Gremial Latinoamericana de Cementerios y Servicios Funerarios

Referente internacional, integra a personas y entidades vinculadas a la industria funeraria fomentando el aprendizaje continuo y la colaboración, elevando de manera continua los estándares éticos y comerciales de sus empresas socias.

Como Empresa B, uno de nuestros rasgos de identidad es la interdependencia.



ICCFA

Asociación Internacional de Cementerios, Cremaciones y Funerales

Esta asociación representa a todos los segmentos de la profesión y negocios relacionados a la industria funeraria en todo el mundo, para servir y apoyar a sus miembros con actualizaciones periódicas sobre asuntos gubernamentales, legales y de consumidor.



FIAT / IFTA

Organización Mundial de Operadores Funerarios

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



IPG Chile

Iniciativa de Paridad de Género Chile

Plataforma público-privada que tiene entre sus objetivos implementar mejores prácticas para ayudar a cerrar las brechas de género. Con participación activa en sus foros, nuestro compromiso se expresa en el establecimiento de una hoja de ruta de avance.



CChC

Cámara Chilena de la Construcción

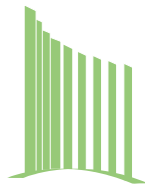
Asociación gremial que integra el apoyo al bienestar de los chilenos en su accionar, a través de su Red Social, con beneficios y programas que orientamos a nuestros colaboradores, además de participar de una red de información permanente en seguridad social, salud y cultura.



Planificación Estratégica Sostenible

102-16

Con nuestro propósito como rumbo y la cultura corporativa como motor, la estrategia de negocios sostenible de Parque del Recuerdo integra la planificación anual con nuestros pilares de sostenibilidad desde 2017. Su seguimiento nos permite la materialización de nuestra visión y compromisos en acciones concretas de impacto mensurable, involucrando activamente a colaboradores y grupos de interés.



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 medioambiente 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.

BUSCAMOS ser los mejores para el mundo

En 2014 nos certificamos por primera vez como **Empresa B**, siendo en ese momento una de las empresas más grandes en sumarse y lograr esta certificación que confirma, y garantiza, la elección de un modelo de negocio que contribuye activamente al desarrollo sostenible.

Actualmente participamos en un cuarto proceso de certificación que refuerza nuestro compromiso de mejora continua, convencidos de que desde nuestro hacer somos agentes de cambio activo, y de que ser B es ser, sin dudas, una mejor empresa para el mundo.



Empresa



Certificada



Modelo de valor

102-7; 102-8; 102-16

Esta convicción y estrategia implica la generación de valor integral, sumado a una perspectiva económica y de servicios, dimensiones ambientales y sociales que multiplican nuestro impacto positivo contribuyendo al desarrollo sostenible. Así, nuestro modelo de creación de valor articula cuatro capitales base, desde los que encontramos nuestros impactos más significativos:



Capital natural

11.011 árboles
851.290 m² de áreas verdes
162 especies de árboles
32 especies de aves



Capital social y relacional

> Alianzas con **5** fundaciones
 > Vinculación con **12** organizaciones sociales
 > Colaboración con entidades públicas



Capital humano

1.505 colaboradores
54% mujeres
46% hombres



Capital industrial

> Inversión en infraestructura
 > Plan de expansión de Parque Cordillera
 > Plataforma de ventas online

Hacer bien, hacer mejor

La mejora continua, la innovación y la creación sostenida de valor son rasgos distintivos de Parque del Recuerdo que reflejan nuestra evolución permanente.

Estos se organizan en una estrategia corporativa que prioriza la colaboración, la apertura y el diálogo, sobre la base del respeto, la cercanía y el aporte al bienestar.

Dar apoyo, buscar la tranquilidad, identificar y satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Promover el desarrollo en nuestro personal para brindar un servicio de excelencia, procurando un ambiente de confianza y cordialidad.

Velar por la seguridad de todas las familias que nos visitan.

Establecer relaciones sólidas basadas en los principios de confidencialidad, transparencia, responsabilidad, no discriminación y buena fe.

Trabajar en conjunto para multiplicar el impacto positivo en los aspectos sociales, laborales y ambientales de nuestro entorno.

Ser una empresa inclusiva con espacios para mirarnos a los ojos.

Apreciar especialmente el valor del respeto.

Inspirarnos a mejorar día a día.



NUESTROS hitos 2021

102-10

Mejorar. Aprender. Crecer. Colaborar. Servir. Acompañar. Esas son algunas de las palabras clave de un año especial para Parque del Recuerdo, que logró consolidar resultados que nos animan a seguir avanzando.

Gobernanza

- › Participamos en un nuevo proceso de recertificación como Empresa B.
- › Revisamos y actualizamos nuestras políticas corporativas.
- › **279** colaboradores capacitados en relacionamiento ético | **116%** más que en 2020.
- › **15** denuncias recibidas a través de nuestro Modelo de Prevención de Delitos:
4 sanciones aplicadas | **100%** de las denuncias fueron investigadas.

Nuestro entorno

- › **61,4%** de satisfacción global en encuesta a vecinos y vecinas.
- › Medimos nuestra huella hídrica.
- › **426** nuevos paneles solares en Parque Américo Vespucio Nueva Etapa.
- › **3.000** ecogiros en nuestros parques.
- › Nuevo Apiario (junto a Fundación Beelove) | Conservación desde la polinización.



En un contexto cambiante, mantuvimos los estándares de calidad y, gracias a nuestro equipo, cumplimos nuestros objetivos.

Nuestras personas

- › **4° lugar** entre los Mejores Lugares para Trabajar en Chile en empresas con más de 1.000 colaboradores.
- › **6° lugar** entre los Mejores Lugares para Trabajar para Mujeres.
- › Nuevos sistemas de flexibilidad laboral, trabajo híbrido y conciliación familiar.
- › Capacitación en experiencia de servicio y talleres de apoyo psicoemocional:
20 talleres | 126 sesiones | 441 personas.
- › **91%** de nuestros líderes participó en el programa *Inspirando con sentido*.
- › **41.429** horas de capacitación.

Experiencia

- › *Palabras que Sanan* | 80.000 visitas a su web | 2.800 cartas escritas.
- › *Contigo en el Recuerdo* | 1.018 horas de acompañamiento gratuito en duelo.
- › Nuevo Comité de Experiencia.
- › Plataforma propia de e-commerce.
- › 2.190 contratos electrónicos | 23,8% del total.
- › Visitas y asistentes a eventos:
1.577.123 personas visitaron nuestros parques | 159.873 asistentes a actividades.
- › 820.961 visualizaciones en conmemoraciones virtuales.









02 | Gobernanza

Valoramos, honramos y cuidamos
la confianza que depositan en
nosotros nuestros *stakeholders*.



Gobernanza

P.1

Un gobierno corporativo fuerte y eficaz ayuda a construir una cultura organizacional íntegra que orienta el rendimiento económico de la empresa y su sostenibilidad social y ambiental. En Parque del Recuerdo el máximo órgano de gobierno está conformado por los representantes de las sociedades que ostentan la propiedad y el control:

MALLA societaria

102-5



Directorio

102-18; 102-43

Para el desempeño de sus actividades, Parque del Recuerdo cuenta con un directorio compuesto por nueve miembros, el que vela por el cumplimiento de su misión y su compromiso como Empresa B. Esta labor considera los intereses de los socios, colaboradores, clientes y proveedores de la empresa, así como de las comunidades donde ésta opera y del medioambiente.

El directorio es el responsable de definir y supervisar la implementación de la estrategia corporativa. Sus miembros son elegidos de acuerdo a sus aptitudes, conocimientos y experiencia profesional, cada tres años en la Junta General Ordinaria de Accionistas, que se efectúa en el primer cuatrimestre del año correspondiente.

Las sesiones del directorio, como instancias formales para el intercambio cabal y oportuno en la gobernanza de la empresa, tienen una periodicidad mensual, con excepción de febrero. Adicionalmente, los directores mantienen contacto semanal permanente a través del Comité Ejecutivo y por otros mecanismos de relacionamiento.

Cada dos años se elige al presidente del directorio, cargo que se alterna entre los representantes de los accionistas de la matriz y que desde noviembre del 2020 ocupa don Juan José MacAuliffe Granello.

Presidente del directorio

> Juan José MacAuliffe Granello

Vicepresidente ejecutivo

> Juan Pablo Donetch Odriozola

Directores

> Juan José MacAuliffe Granello

> Sergio Cardone Solari

> Juan Pablo Donetch Odriozola

> Tomás Fernández MacAuliffe

> Gonzalo Ibáñez Langlois

> Patricio Lewin Correa

> Patricio Muñoz Molina

> Sandro Solari Donaggio

> Carlos Souper Urrea

Alta administración

102-18

Nuestro gerente general es el encargado de transmitir los lineamientos del directorio a la administración. Además, tiene bajo su responsabilidad la conducción estratégica de la empresa y la toma de decisiones que la orientan hacia el logro de sus objetivos.

Los principales ejecutivos de Parque del Recuerdo al 31 de diciembre de 2021 son:



● **Sergio Cortés Valdés** | Gerente General

Ingeniero Civil Industrial, en el cargo desde el 18 de junio de 2015.



● **Cristián Gutiérrez Castiglione** | Gerente Comercial

Ingeniero Comercial, en el cargo desde el 1 de junio de 2017.



● **María Paulina Jaramillo Vergara** | Gerente de Asuntos Corporativos

Ingeniero Comercial, en el cargo desde el 15 de mayo de 2017.



● **Susana Kehsler García** | Gerente de Personas

Asistente Social, en el cargo desde el 25 de julio de 2016.



● **Jaime Martínez Larraín** | Fiscal

Abogado, en el cargo desde el 26 de enero de 2015.



● **Nicolás Muñoz Wachtendorff** | Gerente de Administración y Finanzas

Ingeniero Comercial, en el cargo desde el 15 de julio de 2013.



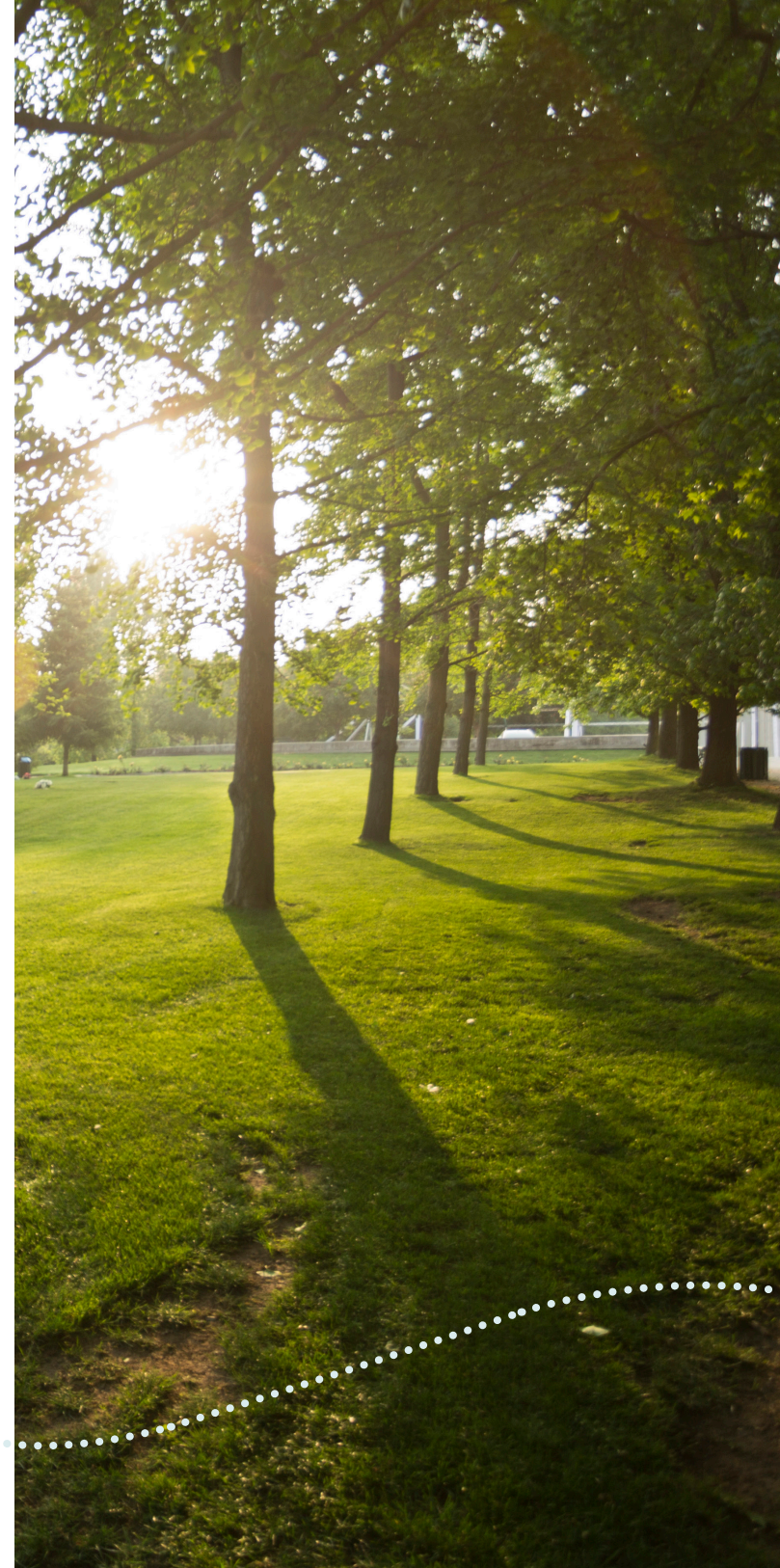
● **Diego Prat Errázuriz** | Gerente de Cinerarios

Ingeniero Comercial, en el cargo desde el 1 de julio de 2017.



● **Felipe Valdivieso Larraín** | Gerente de Operaciones

Ingeniero Comercial, en el cargo desde el 1 de enero de 2010.



➤ Con el fin de establecer el camino a recorrer para alcanzar las metas previstas en la Planificación Estratégica, contamos con los siguientes comités:

Comité Ejecutivo

- > Juan José MacAuliffe Granello
- > Patricio Muñoz Molina
- > Juan Pablo Donetch Odriozola

Comité de Gerentes

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

Comité de Sostenibilidad

- > Sergio Cortés Valdés
- > Nicolás Muñoz Wachtendorff
- > Felipe Valdivieso Larraín
- > Susana Kehsler García
- > María Paulina Jaramillo Vergara
- > Diego Prat Errázuriz
- > Cristian Gutiérrez Castiglione
- > Jaime Martínez Larraín
- > Jacqueline Besoain Carnot
- > Angélica Soto Acosta

Comité de Auditoría

- > Juan Pablo Donetch Odriozola
- > Sergio Cortés Valdés
- > Angélica Soto Acosta

➤ Adicionalmente, durante el 2021 se conformaron nuevos comités como apoyo a la gestión:

- *Comité Plan Estratégico*
- *Comité de Proyectos*
- *Comité Experiencia*
- *Comité de Calidad de Venta*
- *Comité de Tecnología e Información*

Políticas corporativas

103-1; 103-2

Contamos con lineamientos y directrices que establecen los marcos de actuación para nuestra gestión en distintos ámbitos, y que están en permanente revisión y actualización:



Nuestras políticas y memorias corporativas son públicas y se encuentran en:
<https://parquedelrecuerdo.cl/memorias>

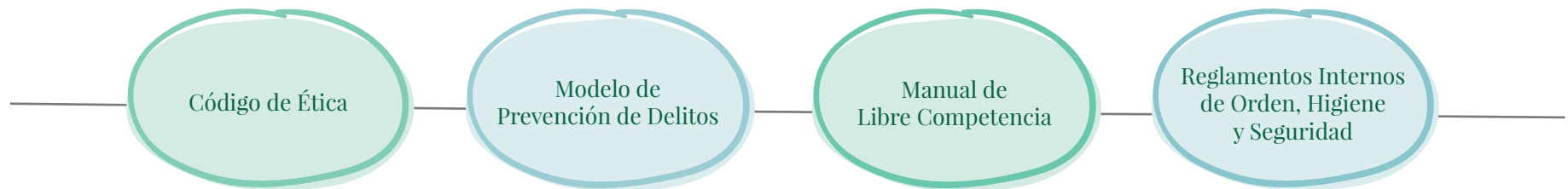


Marco ético y prevención de la corrupción

102-16; 102-17; 103-1; 103-2; 103-2

Tenemos la convicción de que la empresa no es sólo una entidad que produce bienes o presta servicios buscando una rentabilidad, sino que también debe ser una organización que realiza su trabajo en forma responsable, propiciando un ambiente seguro para sus grupos de interés. Valoramos y cuidamos la confianza que depositan en nosotros nuestros accionistas, colaboradores, clientes y *stakeholders*, y por ello trabajamos para minimizar los riesgos que puedan alterar y dañar nuestros vínculos.

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, mediante cuatro herramientas:



Este Sistema busca ser un instrumento para la contribución de Parque del Recuerdo al bien común, con mecanismos concretos para el fortalecimiento y respeto de nuestros valores al interior de nuestra organización y en su relacionamiento ético con la sociedad.

Para este fin es fundamental la capacitación constante a nuestro equipo humano.

CAPACITACIONES en ética en 2021

205-2

279 colaboradores recibieron capacitación en estas materias en 2021, un 116% más que en el año 2020.

ÁREA	Nº DE PERSONAS
Administrativos	264
Comercial	7
Operaciones	8
Total	279

GÉNERO	Nº DE PERSONAS
Femenino	151
Masculino	128
Total	279

Modelo de Prevención de Delitos

205-1

La consultora especializada BH Compliance, encargada de evaluar periódicamente nuestro Modelo de Prevención de Delitos, lo recertificó en 2020 hasta el 2022. Esto garantiza su correcto funcionamiento en la prevención de ilícitos como el lavado de activos, el financiamiento del terrorismo, el cohecho y la receptación.

Asimismo, mediante la evaluación de riesgos identificamos aquellos que son significativos para una gestión anticorrupción. Nuestra matriz de riesgos incluye:



Y estipula cuál es la gerencia relacionada, la descripción, probabilidad, impacto y criticidad del riesgo, la situación actual en ese ámbito y los controles necesarios para su prevención.



Canales de denuncias

102-17

Tienen como objetivo mantener los más altos estándares de integridad, y al mismo tiempo resguardar la privacidad de nuestros distintos *stakeholders* al realizar consultas y denuncias éticas. El plazo de investigación y resolución es de 30 días.



Año 2019

31 Denuncias internas recibidas

10 Sanciones aplicadas



Año 2020

21 Denuncias internas recibidas

5 Sanciones aplicadas



Año 2021

15 Denuncias internas recibidas

4 Sanciones aplicadas

El 100% de las denuncias recibidas durante 2021 fueron investigadas. Dada su disminución con respecto a años anteriores, quisimos asegurarnos de que los canales estuvieran siendo bien utilizados. Mediante capacitaciones y levantamiento de información se comprobó que existe un alto nivel de conocimiento al respecto.

Gestión justa y transparente

103-1; 103-2; 103-3 ; 205-3; 206-1; 307-1; 406-1; 419-1

Parque del Recuerdo tiene como política respetar y cumplir cabalmente las normas y principios de la libre competencia. De este modo, la conducta y actividades de sus ejecutivos y colaboradores deben adecuarse en todo momento a la legislación vigente y a nuestro Manual de Libre Competencia. En 2021 no tuvimos ninguna acción jurídica con respecto a competencia desleal o actuar alejado de la libre competencia.

También este año comenzó a operar la Mesa de Fraude, con el objetivo de minimizar aún más posibles malas prácticas y conductas contrarias a la ética. Finalmente, no se identificaron incumplimientos de las leyes o normativas ambientales, de no discriminación y trabajo forzoso durante todo el periodo objeto de esta Memoria.

Gobernanza fiscal

103-1; 103-2;103-3; 207-1; 207-2

El órgano de gobierno responsable de un actuar siempre apegado a la legislación vigente es Fiscalía. Esta área, haciendo uso de la matriz de riesgos y los controles definidos, y con la auditoría externa de BH Compliance, identifica, gestiona y supervisa los riesgos fiscales, y vela por dar permanente cumplimiento a las normas legales. A ello contribuye también la evaluación permanente de E&Y.



Ponemos todos los medios para que la conducta de nuestros ejecutivos y colaboradores responda en todo momento a la legislación vigente.

GESTIÓN responsable de proveedores

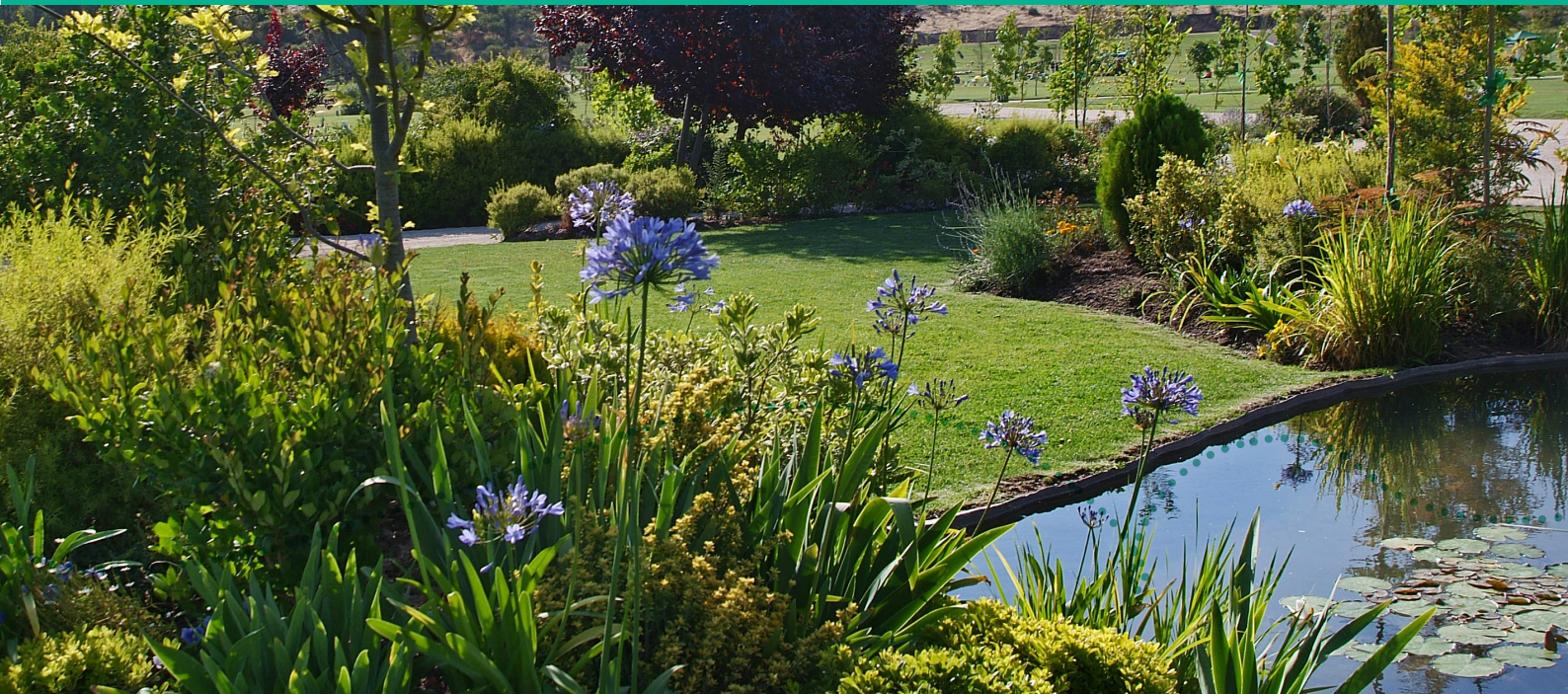
102-9; ; 102-16; 103-1; 103-2;103-3; 205-2



Durante el 2021 contamos con 744 proveedores como parte de nuestra cadena de suministro, con la provisión de bienes y servicios. De ellos, 492 (66,1%) son pymes. Cumplimos con nuestro compromiso de pago en un plazo máximo de 30 días, y 31 días en el caso de grandes empresas.

En línea con las buenas prácticas que queremos promover en nuestro ecosistema, Parque del Recuerdo ha diseñado un plan de acción para que todos aquellos proveedores que deseen suscribir un contrato con la empresa deban aceptar la cláusula relacionada a la adhesión a nuestro Modelo de Prevención de Delitos. Durante el último año se registraron un total de 184 proveedores con contrato nuevo; todos ellos recibieron esta información y suscribieron su compromiso con el Modelo de Parque del Recuerdo.

Junto con ello, en 2021 hicimos el mapeo de nuestro ecosistema de proveedores, aplicamos una encuesta que nos permitió conocer más de su labor y sus prácticas sociales y ambientales, y desarrollamos un software para esta gestión.









03 | Nuestras personas

Cultivamos el bienestar integral,
los liderazgos transversales y la
complementariedad de las miradas.



Más unidos que nunca

102-8; 103-3



Hemos concluido un año de gran transformación cultural. Durante 2021 demostramos que como equipo podemos hacer las cosas de otra manera y adaptarnos para responder a los cambios del entorno. Nuestra área de Personas ha acompañado, movilizado y brindado soporte a toda la organización, y su trabajo ha reforzado la motivación de los colaboradores para cumplir con los más altos estándares de servicio.

Haber logrado el resultado más alto en nuestra historia en *Great Place To Work*, en medio de una pandemia, demuestra cuánto nos hemos esforzado y los niveles de lealtad, fidelidad, pertenencia y satisfacción que hemos alcanzado en nuestra organización. Siempre nos hemos caracterizado por mantener excelentes relaciones al interior de la empresa, y este año fuimos un paso más allá en la colaboración, sumando energía y acción entre las distintas áreas de Parque del Recuerdo, orientados siempre por nuestro propósito. La pasión, el compromiso y el orgullo que nos inspiran han sido en este tiempo valores transformacionales.

Los niveles de lealtad, fidelidad, pertenencia y satisfacción que hemos logrado son reflejo de nuestro esfuerzo por ser un gran lugar para trabajar.



Ivonne Sepúlveda

Coordinadora de Ceremonia
Parque Padre Hurtado



Jaqueline Álvarez

Auxiliar de Aseo
Oficina Santa Clara



Elizabeth Pacheco

Ejecutiva de ATC



Verónica Chávez

Supervisora Atención Cliente



Silvia Osorio

Mantenimiento
Parque Américo Vespucio Nueva Etapa



Faviera Muñoz

Product Manager Servicios Adicionales
Cinerario

*Las mujeres que integran
nuestro equipo contribuyen
con sus capacidades,
habilidades, liderazgo y
experiencia a que brindemos
servicios cercanos, cálidos y
de excelencia.*

Diversidad: fuente de innovación

103-1

Construimos una cultura corporativa en la que la diversidad se valora como fuente de innovación. Queremos que la realidad de nuestra organización sea representativa de nuestra sociedad, conscientes de que los cambios comienzan por casa.

Total colaboradores | 1.505 al 31 de diciembre de 2021

102-8

➤ *Mujeres*

814 / 54,1%

➤ *Hombres*

691 / 45,9%

96,5% es contratado directamente por Parque del Recuerdo

Trabajadores propios

	Mujeres	Hombres	Total
Casa Matriz*	35	35	70
Parque Américo Vespucio	43	145	188
Parque Américo Vespucio Nueva Etapa	6	18	24
Parque Cordillera	19	74	93
Parque Padre Hurtado	14	58	72
Oficina comercial Luis Thayer Ojeda	60	30	90
Oficina comercial Santa Clara	309	124	433
Oficina comercial Vespucio 1.200	183	102	285
Oficina comercial Alameda	138	60	198
Total	807	646	1.453

*Considera a colaboradores de las oficinas Hernando de Aguirre y Luis Thayer Ojeda, con excepción de vendedores.

Dotación según jornada laboral

Jornada	2019	2020	2021
Parcial	2%	2%	1,5%
Completa	98%	98%	98,5%

Trabajadores contratistas

	Mujeres	Hombres	Total
Parque Américo Vespucio	1	17	18
Parque Américo Vespucio Nueva Etapa	2	11	13
Parque Cordillera	4	7	11
Parque Padre Hurtado	0	10	10
Total	7	45	52

Los trabajadores contratistas corresponden a una empresa externa que cumple funciones de vigilancia y seguridad.



ACÉRCATE Y DESCUBRE LA FAUNA DEL PARQUE

PATO DE COLLAR

PATO DOMÉSTICO

MAZGA DE FRENTES ROJAS

Incluir para crecer

405-1

Los nuevos tiempos exigen culturas ricas y de alto rendimiento. La Política de Diversidad e Inclusión con la que contamos desde 2018 ha marcado la pauta para avanzar en esa senda.

Con el 54% de nuestra dotación conformada por mujeres, en 2021 fuimos reconocidos por el Ministerio de la Mujer como embajadores de Paridad de Género.

Distribución de cargos gerenciales

Cargo	Hombres	Mujeres	Total
Gerentes	11	2	13
Subgerentes	9	2	11

Porcentaje de colaboradores según edad

Edad	2019	2020	2021
<30 años	11,5%	12%	11%
Entre 30 y 50 años	57,2%	59%	59,5%
>50 años	31,3%	29%	29,5%

En la actualidad cerca del 30% de nuestro equipo lo integran personas que tienen más de 50 años y un 3,5% son personas mayores. Todos ellos comparten los frutos de su trayectoria con nuestros colaboradores más jóvenes.

Junto con la diversidad de género y etaria, incluimos también en nuestra empresa a colaboradores extranjeros (17,9%) y a personas con discapacidad (1,2%).



E-LEARNING CON ACCESIBILIDAD

En 2021 desarrollamos un programa de capacitación en Inclusión y Diversidad, dirigido a todos nuestros colaboradores. Coherentes con nuestra política, desarrollamos un curso e-learning con características de accesibilidad universal a través de lengua de señas y considerando formación relacionada con derechos humanos. Emplear juegos, programas de liderazgo y actividades dinámicas nos ha permitido llegar a muchos y, sobre todo, conseguir la comprensión e incorporación de los contenidos entregados.

Para practicar la inclusión no basta con declarar el valor que tiene para la empresa: se requiere un cambio cultural.



El éxito de las iniciativas que llevamos a cabo se sostiene en la cooperación de nuestro equipo humano.



EMPLEOS QUE transforman

103-1; 103-2; 103-3; 201-2; 401-1

En un contexto global desafiante hemos querido continuar promoviendo el crecimiento económico sostenible a través de la generación de buenas oportunidades de empleo y de desarrollo de carrera.



➤ **1,25 veces**

ingreso mínimo: salario de trabajadores en terreno

➤ **2,1%**

tasa de rotación

➤ **1,6%**

vacantes cubiertas por concursos internos

➤ **7 mujeres y 9**

hombres ascendidos

Ascensos por edad

Edad	2019	2020	2021
18 a 29 años	8	7	5
30 a 45 años	19	4	8
46 a 60 años	6	0	3
61 años o más	0	1	0

Hemos integrado en forma transversal la pregunta de “cómo inspiro, motivo, acompaño y reconozco al otro” en los procesos de cambio. Esta manera de relacionarnos, colaborativamente, no solo mejora nuestro desempeño, sino que lo cimienta en vínculos de confianza, respeto y cuidado. Entre todos nos apoyamos para brindar lo mejor de cada uno y que la empresa avance.

*¿Cómo inspiro? ¿Cómo motivo? ¿Cómo acompaño?
¿Cómo reconozco al otro? Son preguntas clave en los procesos de cambio.*

APOYO *y seguimiento*

103-1, 103-2, 103-3

Parte de este apoyo y seguimiento lo efectuamos a través de la Evaluación de Desempeño, un proceso anual en el que se mide el desempeño del colaborador en su cargo por medio de competencias laborales y que consta de una autoevaluación y una evaluación descendente desde la jefatura. Todos los cargos de la empresa participan de esta evaluación (siempre que cumplan con algunos requisitos de antigüedad y permanencia), salvo los Ejecutivos de Ventas y Gerentes. Se realiza por medio de una plataforma online, y constituye una oportunidad para la reflexión, la conversación entre jefatura y colaborador, y la adquisición de compromisos de mejora.

Participaron en 2021

404-3

Del total de colaboradores que participaron del proceso de Evaluación de Desempeño, la distribución por cargos es:

➤ **2,3%**

*administradores
y subgerentes*

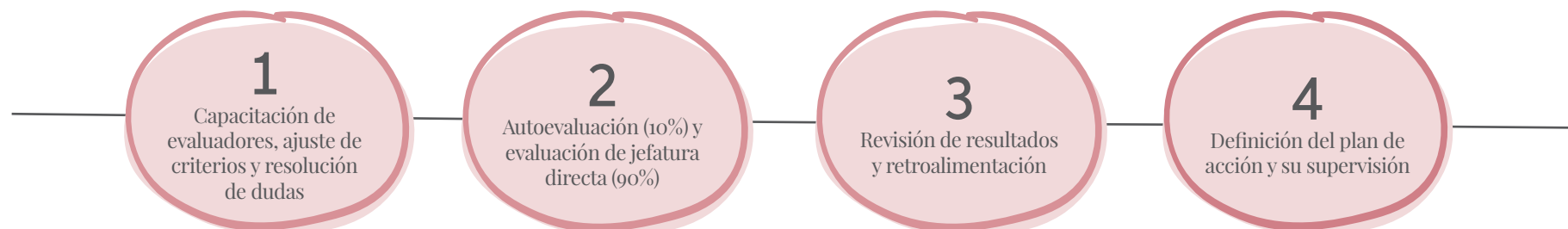
➤ **78,3%**

administrativos

➤ **19,4%**

*personas de operación
en terreno*

Etapa de acción



Una cultura del cuidado

103-1; 103-2; 103-3; 403-1; 403-3; 403-6

Desde hace más de 40 años y con mucha más razón en estos días, en Parque del Recuerdo acogemos el paradigma social de la cultura del cuidado, es decir que el logro de los objetivos corporativos tiene como condición indispensable el compromiso con la salud y el bienestar integral de nuestros colaboradores.

La reorientación que realizamos en 2020 a nuestras acciones de soporte a las personas, dado el escenario de crisis sanitaria, se consolidó durante el 2021. El comité de crisis Covid-19 continuó brindando asistencia y juntos trabajamos en:

-● Seguimiento de casos sospechosos y positivos
-● Aplicación de tests rápidos de antígenos
-● Declaración de salud para todos los nuevos colaboradores
-● Seguimiento de colaboradores vacunados
-● Sensibilización y capacitación en puestos de trabajo
-● Implementación de la Ley 21.342 sobre retorno seguro al trabajo
-● Capacitación a jefaturas, subgerentes y gerentes de ventas en protocolos de seguridad para el retorno gradual y seguro
-● Inspecciones de prevención de riesgos y reporte de resultados a jefaturas
-● Instalación de sistemas de inyección y extracción para la calidad del aire interior

Todos estos esfuerzos por cuidar a nuestras personas tuvieron como fruto la obtención del Sello Covid-19 que entrega la Mutual de Seguridad por el cumplimiento del 100% del protocolo.



La información es conocimiento

403-2; 403-5; 403-8; 403-9; 403-10

Con la confianza puesta en nuestro equipo humano, hemos querido entregar contenidos y herramientas para que las medidas de preservación de la salud y la seguridad estén siempre presentes en su vida laboral.

Cursos de formación para el cuidado



Salud y seguridad en el trabajo

- > Derecho a saber
- > Orientación en prevención de riesgos
- > Radiación UV
- > Formación a comités paritarios
- > Prevención para teleoperadores



Formación general en salud

- > Radiación UV
- > Prevención de Covid-19
- > Manejo de Manual de Carga



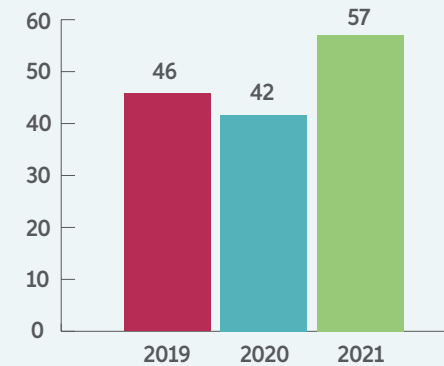
Formación específica sobre riesgos laborales

- > Prevención de Covid-19
- > Control de riesgo en maquinaria
- > Aplicación de técnicas preventivas
- > Prevención de accidentes de trayecto y vía pública
- > Peligro de excavaciones
- > Identificación de peligro y evaluación de riesgo
- > Mejoramiento operacional y control de riesgos de alto potencial

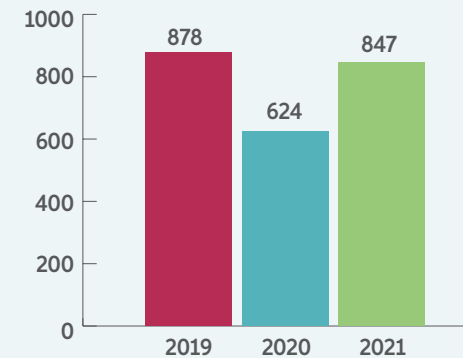
> **3,7** Tasa de accidentabilidad

> **68,8** Tasa de siniestralidad

N° total de accidentes con días perdidos



N° total de días perdidos por accidentes



En conjunto con la Mutua de Seguridad, nuestro socio estratégico en temáticas de prevención, diseñamos y acordamos planes de trabajo anuales para abordar la mejora en los temas críticos de salud y seguridad laboral.

ACCIONES PARA la promoción de la salud

403-8

Junto con la atención a los requerimientos críticos del contexto en el que nos desenvolvemos, y con la formación que brindamos a nuestros colaboradores para empoderarlos en su autocuidado y en la prevención de accidentes y enfermedades profesionales, a través del programa “Mi Parque Me Cuida” realizamos en forma constante diversas acciones preventivas. Se trata de la campaña anual de vacunación contra la influenza, el acceso a convenios con centros médicos y dentales que ofrecen valores preferentes, la entrega de un seguro complementario de salud cofinanciado por la empresa, la organización en terreno de operativos de salud dentales, oftalmológicos y preventivos, y la realización de charlas orientadas al cuidado de la salud mental.

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

<i>Planesi</i>	<i>TMERT</i>	<i>MMC</i>	<i>Riesgos psicosociales</i>	<i>Programa de plaguicidas</i>	<i>PREXOR</i>	<i>Radiación UV</i>
Plan Nacional de Erradicación del Sílice	Protocolo para abordar dolencias músculo esqueléticas de extremidades superiores	Protocolo para el Manejo Manual de Carga	Protocolo para medir y gestionar riesgos psicosociales en ambientes de trabajo	Programa para evitar enfermedades relacionadas con aplicación de productos químicos	Protocolo de gestión de riesgos en colaboradores expuestos al ruido	Guía técnica para gestionar riesgos de colaboradores expuestos a rayos ultravioleta



Prevención para todos

403-6; 403-7

Evaluación de riesgos para contratistas

Se les exige permisos de trabajo seguro y cumplimiento del Reglamento Especial de Contratistas.

Se emplean los resultados para mejorar las condiciones de trabajo para personal externo.

Los trabajadores notifican peligros o situaciones de riesgo laboral a sus supervisores.

Se realiza un registro de incidentes y accidentes que se investigan y gestionan para evitar futuras pérdidas.

Consultas y comunicación

Existen 8 comités paritarios de higiene y seguridad que se reúnen mensualmente.

Cada uno cuenta con 12 representantes: 6 de los trabajadores y 6 de la empresa.

Nuevos desafíos para nuestras personas

P-3; 404-2

Los desafíos a los que nos hemos visto enfrentados en los últimos dos años han impactado en nuestra forma de relacionarnos en todo ámbito. El mundo de la empresa ha hecho visible que el cuidado se proyecta como un tema de atención y asignación de recursos permanente para que el trabajo no signifique una fuente de estrés sino de bienestar y calidad de vida.

La salud de los colaboradores de Parque del Recuerdo ha sido siempre una prioridad. Así, en 2020 implementamos el formato de teletrabajo para los grupos de riesgo y áreas de administración, e incorporamos tecnologías digitales para las áreas de ventas y recaudación. Un año después vimos que esta manera de operar ha llegado para quedarse y que es preciso abordarla estratégicamente y con visión de futuro, manteniendo siempre en el centro el mayor bien para nuestro equipo.

➤ 126

colaboradores trabajan de manera remota

➤ 24.256

reuniones vía plataforma Teams

En estos dos años hemos cambiado, nuestros procesos se han acelerado y hemos sido capaces de brindar un mejor servicio a las familias que nos eligen para acompañarlas. Somos conscientes de que vendemos un producto sensible, y por lo mismo debemos hacerlo con delicadeza y respeto.

Para ello nuestros colaboradores necesitan sentirse acogidos, especialmente los que mantienen contacto directo con los clientes en la operación. Con ese fin les proveemos de acompañamiento psicológico, espacios de escucha y contención, y les facilitamos herramientas para el manejo del duelo. Fortalecer el cuidado de la salud mental de los nuestros tiene repercusiones positivas no solamente en ellos, sino también en sus seres queridos y en las familias a quienes brindamos nuestros servicios.



Potenciamos el talento

103-2 ; 404-1 ; 412-2

En Parque del Recuerdo contamos con un área de capacitación que diseña e implementa programas de formación, de acuerdo a las metas corporativas y los requerimientos de desarrollo de nuestros colaboradores. En 2021 trabajó con los siguientes objetivos:

-● Impulsar el desarrollo y formación de nuestros equipos para un desempeño de excelencia, mediante la implementación de un programa enfocado en la experiencia de clientes.
-● Actualizar y fortalecer los programas de capacitación en relación al duelo, y lograr un mayor alcance a nivel organizacional.
-● Implementar un programa de gestión del conocimiento interno para aportar en el desarrollo de los colaboradores, alinear los procesos organizacionales y fomentar la transferencia de aprendizajes entre personas del equipo.
-● Asesorar y acompañar los diferentes proyectos de la empresa en materias de capacitación.
-● Mantener una fuerza de venta preparada para enfrentar los desafíos comerciales del año.

Horas totales de capacitación



Como consecuencia de nuestra adaptación al contexto de pandemia y a las nuevas condiciones del trabajo híbrido, en 2020 nuestras horas totales de capacitación disminuyeron en un 48% respecto al año 2019, ya que la nueva modalidad online permitió abordar los mismos contenidos en menos tiempo. En 2021 sumamos 1.117 horas en relación a la gestión anterior.





SOMOS
Un lugar de encuentro espiritual
para las familias y la comunidad

¡SOMOS un gran lugar para trabajar!
Disfrutemos lo que hemos logrado,
lo que nos llena de orgullo



PROMEDIO HORAS DE CAPACITACIÓN *por colaborador en 2021: 5,5*

Horas promedio de capacitación por género



Horas promedio de capacitación por edad

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

Horas promedio de capacitación por temática

Habilidades blandas	3
Inducción	28
Ofimática	18
Prevención de riesgos	1
Técnico	4
Transversal	2
Ventas	2

Horas promedio de capacitación por cargo

Administrativos	3
Analistas	5
Gerencias	4
Jefaturas	4
Subgerencias	5
Supervisores	2
Trabajadores de terreno	3
Ejecutivos de ventas	7

En un contexto de permanente cambio, las oportunidades de aprendizaje permiten a nuestros colaboradores mantenerse vigentes y crecer como personas y como profesionales.

FORMACIÓN EN POLÍTICAS o procedimientos sobre derechos

> **279**
horas

> **3,71%**
de colaboradores

Como es habitual en nuestros programas de capacitación, trabajamos en tres grandes líneas de enseñanza:



Comercial

- > Uso de herramienta contrato electrónico, para toda la fuerza de ventas.
- > Modalidad: *e-learning*, *streaming* con relator y *streaming* práctico con acompañamiento.

777 personas | 1.428 horas



Administración

- > Talleres de: seguros, prospección, gestión comercial, escrituras, condolencias, beneficio de sepultaciones y cinerario, entre otros temas para el desarrollo de colaboradores.

617 personas | 1.714 horas

- > Talleres para apoyar la implementación de la digitalización de servicios de sepultación.

134 personas | 209 horas

- > Nuevo programa de inducción en campus virtual, con agrupación de cursos por áreas temáticas, creación de perfiles personales, actualización de contenidos, sección audiovisual y seguimiento de avance.

19 personas | 95 horas en el piloto realizado en diciembre de 2021.



Operaciones

- > Conversatorios de contención emocional para colaboradores en contacto directo con clientes, quienes han enfrentado situaciones de alta sensibilidad. Proporciona espacios de conversación, empatía y desahogo, y brinda herramientas para la regulación de estados emocionales ante experiencias difíciles.

- > Duración: 2 horas

74 personas | 148 horas

Además de contenidos de formación transversal:

Taller de calidad del servicio y acompañamiento de clientes

- > Alcance: Colaboradores que se encuentran en contacto directo con clientes.
- > Duración: 6 horas totales.

Temario:

- > El duelo y sus distintos matices
- > Mitos y prejuicios hacia los dolientes
- > Entender el cerebro para entender al cliente
- > Los estilos de clientes
- > La importancia de la validación y conexión
- > Premisas en la atención a un cliente
- > Prácticas de autocuidado

	Horas	Participantes
Administración	636	106
Gerencia de Operaciones	1.038	173
Gerencia Comercial	66	11
Total	1.740	290



El 2021 fue un periodo de crecimiento que nos llevó a poner aún más foco en las necesidades de nuestros colaboradores y en el refuerzo de conocimientos y habilidades para entregar un mejor servicio. Con esa perspectiva se realizó un perfilamiento de clientes y nos planteamos como desafío formar mejor a nuestro equipo acerca de la relevancia de la experiencia y el rol que juegan la empatía y la comprensión en esa relación. Este programa especial se realizó en formato presencial y estuvo guiado por psicólogos de Contigo en el Recuerdo, quienes facilitaron información, herramientas y técnicas para que nuestro equipo humano brinde un servicio con calidez y de calidad.

Programa de desarrollo de ejecutivos Universidad de los Andes

Como parte de un ciclo de conversaciones *in company*, este programa tuvo como objetivo abordar nuevos retos corporativos que han resultado de los acelerados cambios que ha traído la pandemia.

Temas tratados:

- > Liderazgo estratégico | Ética en los negocios | Transformación digital | *Customer centricity* | Liderazgo adaptativo
- > **Participantes:** 43 personas
- > **Cargos:** gerentes, subgerentes y jefaturas, entre otros
- > **Horas de capacitación:** 688 horas

Formación en anticorrupción

205-2

Para que la gestión ética de Parque del Recuerdo sea integrada a las labores cotidianas de cada trabajador, nuestras áreas de Capacitación y Fiscalía transmiten los conocimientos necesarios sobre políticas anticorrupción de nuestro Modelo de Prevención de Delitos y Sistema de Gestión Ética, y acerca de los canales de denuncias y el proceso de investigación respectivo. Los contenidos de estas formaciones se actualizan periódicamente, si es que se ha efectuado cambios en el modelo de prevención, las áreas de riesgo o la legislación, y se entregan a los colaboradores tanto nuevos como antiguos, de tal manera de refrescar y reforzar la información permanentemente.

Participantes en 2021

Cargo	Horas
Administrativos	339
Analistas	56
Gerencias	8
Jefaturas	55
Subgerencias	26
Supervisores	65
Ejecutivos de ventas	1
Directorio	1
Trabajadores en terreno	0



UN GRAN LEGADO se construye desde adentro

103-1; 103-2; 103-3

Escucha abierta

Si hay un elemento que hemos valorado de manera especial este año ha sido la escucha. Constatamos que, para que las cosas ocurran, no es necesario solo planificarlas y proponerlas, sino que antes y primero es preciso escuchar a todos. Cada vez que hemos hecho este ejercicio, nos hemos sentido más unidos entre nosotros y con la organización.

No es fácil dar cabida a tantas visiones del mundo, pero el esfuerzo de hacerlo vale la pena y eso lo demuestra la exitosa convocatoria que las iniciativas de conversación, lideradas desde nuestra área de Personas, han logrado, y el sentimiento de pertenencia que hemos potenciado en cada uno de nuestros colaboradores.

Clima de encuentro

En el corazón del negocio de Parque del Recuerdo está el objetivo de ser una mejor empresa para el mundo. Y el éxito, más allá de los números, tiene que ver con los impactos que generamos, para empezar, en nuestras personas.

El 2021 obtuvimos 89 puntos y el 4º lugar en la medición de *Great Place To Work*, nuestro puntaje y posición más altos en la historia. Se trata de un gran hito que habla de lo comprometidos que están nuestros colaboradores y de que ponerlos en el centro ha mejorado todos nuestros procesos. Cultivamos la complementariedad de miradas, los liderazgos transversales y las conversaciones disruptivas: no hay excusas para dejar de plantear lo que pensamos si es para encontrarnos en torno a nuestro propósito.

En Parque del Recuerdo buscamos escucharnos con atención plena, conscientes de que el lenguaje corporal y emocional es tan importante como las palabras a la hora de entendernos.



Construcción de futuro

Medir nuestro clima laboral nos permite conocer más y mejor los desafíos de nuestra cultura corporativa y, de ese modo, potenciarnos desde adentro. Porque juntos desde allí construimos el legado, la huella positiva que queremos dejar como organización hoy y en el futuro.

A través de una auditoría de cultura que realizó Needo, consultora y Empresa B, y de la herramienta de encuestas que aplicamos bajo la supervisión de *Great Place To Work Chile*, efectuamos mediciones cuantitativas y cualitativas que nos permiten evaluar las intervenciones y planes de acción implementados y el impacto generado en nuestro equipo. Asimismo, los resultados de este trabajo nos dan el punto de partida para que las jefaturas elaboren y propongan nuevos planes dirigidos a mejorar el clima interno de sus equipos.

Liderazgos flexibles

En este último año hemos trabajado en consolidar una nueva mirada del liderazgo: más flexible, relacional, abierto a la conversación y a la colaboración. Hoy los líderes de Parque del Recuerdo cumplen un rol dinámico, con mirada en 360°, que pavimenta el camino a las transformaciones. Y no ejercen el liderazgo solamente las gerencias, sino todos aquellos que tienen a cargo un proyecto o una iniciativa.

La transversalidad del liderazgo en esta organización de puertas abiertas hace posible que todos sus integrantes comprendan el impacto que su trabajo genera en los demás y su aporte a los resultados corporativos.

Inspirando con sentido

Es el nombre de un programa dirigido a todos los líderes de la compañía, que se llevó a cabo en dos etapas:

1. Nivelación de contenidos para la gestión de personas mediante cápsulas de video en nuestro campus virtual y la realización de dos talleres específicos.

➤ **91%** de los líderes participó en las actividades online ➤ **4,3** sobre 5 fue el promedio de satisfacción con el programa

2. Respuesta colectiva a la pregunta ¿Qué es ser un “líder Parque del Recuerdo”? por medio de una encuesta online y un focus group con representantes de todas las áreas, grupos etarios, géneros y niveles jerárquicos.

➤ **183 personas**

(92% de los líderes) participaron en el taller de cierre acerca de “gestión emocional para el liderazgo en los tiempos actuales”.



Vínculos entre personas

102-41; 103-1; 103-2; 103-3; 407-1

En Parque del Recuerdo apoyamos la libertad de asociación colectiva y consideramos a los sindicatos un aporte en la construcción de buenas relaciones laborales, las que entendemos sobre todo como oportunidades para establecer vínculos entre personas. Con toda la organización mantenemos una comunicación fluida y permanente.

➤ **16%**

de los colaboradores participa en alguno de los cuatro sindicatos existentes

➤ **19,8%**

está cubierto por acuerdos de negociación colectiva

Porcentaje de colaboradores sindicalizados según operación

Parque Américo Vespuccio	7,2%
Parque Cordillera	4,5%
Parque Padre Hurtado	3,0%
Oficina Santa Clara	0%
Oficina Luis Thayer Ojeda	0%
Oficina Vespuccio 1200	1,1%

Negociación colectiva

Durante mayo y junio de 2021 se llevó a cabo el proceso de negociación colectiva con los tres sindicatos pertenecientes a la Gerencia de Operaciones de la empresa. En un contexto de confianza, respeto y apertura de las partes, se llegó a acuerdo a través de un contrato colectivo con vigencia de tres años en el que se plasmaron una serie de mejoras orientadas al bienestar de los colaboradores.

Apoyamos la libertad de asociación colectiva y consideramos a los sindicatos un aporte en la construcción de buenas relaciones laborales.

Otros mecanismos de relacionamiento

102-43

Las novedades corporativas se canalizan hacia toda la organización desde los líderes.

-● En forma periódica la Gerencia de Personas se reúne con los sindicatos para compartir inquietudes y expectativas de los colaboradores, además de información acerca de las actividades y objetivos estratégicos de la empresa.
-● El equipo de Calidad de Vida brinda información relevante, atención y asesoría personalizada en temas de bienestar.
-● El correo electrónico gpersonasescucha@parquedelrecuerdo.cl está disponible para recibir consultas e inquietudes y brindarles respuesta oportuna.

Frente al desafío, más unidos que nunca

- > Campaña interna diseñada para mantener contacto cercano y cariñoso con nuestros colaboradores
- > Diseñada en 2020 y optimizada en 2021
- > 24 comunicaciones dirigidas a toda la organización

SOMOS

- > Campaña que busca empaparnos de nuestro propósito, valores y un espíritu entusiasta y colaborativo
- > Lanzada en agosto de 2021
- > 89% de valoraciones positivas en Encuesta de Comunicaciones Internas de diciembre de 2021

Herramientas de comunicación interna

- > Despliegue en mailing
- > Revista La Columna
- > App Mi Parque
- > Intranet
- > Diarios murales digitales e intervenciones en oficinas y parques

Sobre todo, gratitud

En Parque del Recuerdo creemos que brindar un reconocimiento no consiste simplemente en premiar una buena acción o un buen comportamiento, sino más que eso: es una manera de manifestar la gratitud de la empresa hacia las personas que han ofrecido lo mejor de sí mismas para construir juntos una gran organización.

Programa de Reconocimiento

401-2

Renovamos este programa que busca fomentar el reconocimiento constante, tanto por parte de las jefaturas como de otras áreas (clientes internos). Al mismo tiempo, se destaca a los colaboradores que reciben felicitaciones de clientes externos, según las siguientes categorías:

➤ *Innovación*

➤ *Espíritu colaborativo*

➤ *Trabajo bien hecho*

➤ *Calidad de servicio*

Reconocimiento al desempeño y valores de Parque del Recuerdo

Esta iniciativa busca destacar la excelencia en el desempeño durante el año, mostrando las competencias y valores de la empresa y la manera en que estos son reflejados por los colaboradores. Premia cada año a diez colaboradores: dos del área Comercial, cinco de Administración, uno de la gerencia de Operaciones y uno de las gerencias de Personas, Asuntos Corporativos y Fiscalía.

Los requisitos para postular al reconocimiento son: contar con un mínimo de tres años de antigüedad laboral, haber obtenido una nota igual o superior al promedio empresa en la Evaluación de Desempeño y no haber recibido este premio dentro de los últimos cinco años.



Mantenemos el reconocimiento a la Trayectoria Laboral

con el que galardonamos a todos los colaboradores que cumplen 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35 o 40 años de antigüedad en la empresa y les agradecemos por todo ese tiempo de lealtad y compromiso.



En 2021 recibieron reconocimientos:

Categoría	Número de colaboradores
Trayectoria laboral	142
Desempeño y valores	10
Desempeño laboral	1.182
Camaradería	82









04 | Nuestro entorno

P.2; P.2.1; P.2.2; P.2.3; 103-1; 103-2; 103-3; 413-1; 413-2

Generamos un legado ecológico para la comunidad, preservando los recursos naturales y reduciendo nuestro impacto.



El trabajo con nuestras comunidades vecinas siguió activo durante el 2021, pese a las cuarentenas que vivimos producto de la pandemia.

180 Ha
*suman en total
nuestros parques*

126 Ha
*habilitadas para
el uso de nuestros
visitantes*

85 Ha
de áreas verdes



Respirar es uno de los actos más básicos y tal vez el más vital desde la dimensión física del ser humano, pero también es un acto simbólico desde lo emocional y espiritual. Nuestros parques son pulmones verdes para la Región Metropolitana, ayudan a limpiar el aire que inhalamos, nos dan vida y colaboran decisivamente en el cuidado del medioambiente.

Sin embargo, nuestra misión es que estos oasis de biodiversidad y belleza logren ir más allá, que sean verdaderos refugios para cada uno de nuestros visitantes, clientes y comunidades vecinas, en momentos en que necesitamos particularmente ese respiro para seguir adelante.

Por eso, en Parque del Recuerdo trabajamos cada día para que nuestros espacios ubicados en Huechuraba, Puente Alto y Peñaflores sean reflejo del compromiso multidimensional que mantenemos con nuestro entorno. Aportamos 180 hectáreas de parques, habitadas por 32 tipos de aves y 11.011 árboles de 162 especies distintas, creando escenarios naturales únicos que son complementados por tres lagunas y diez fuentes de agua.

Apostamos por nuestra gestión ambiental con orgullo y responsabilidad, porque si bien hemos avanzado en los desafíos planteados año a año, sabemos que aún podemos encontrar nuevas formas de innovar para alcanzar resultados más eficientes y profundos en el tiempo. Nuestras líneas de trabajo van en ese sentido:

- 1 **Cumplimiento normativo**
(tramitaciones, compliance)
- 2 **Adaptación al cambio climático**
(reducción de nuestra huella de carbono)
- 3 **Eficiencia energética**
- 4 **Gestión de residuos**
- 5 **Gestión responsable del uso de agua**
- 6 **Protección de la biodiversidad**
- 7 **Cultivo y mantención de buenas relaciones con las comunidades vecinas**



Nuestro equipo cuenta con un ingeniero ambiental y un ITO ambiental (inspector técnico de obras), profesionales encargados de resguardar el cumplimiento normativo y de ampliar el impacto positivo de nuestra gestión ambiental. Durante 2021 alcanzamos con éxito algunos desafíos planteados, como la habilitación de la nueva parcela de Parque Cordillera, cuya resolución de calificación ambiental establece compromisos que estamos ejecutando.

Entre estas tareas destacan la reconversión de la calefacción con estufas a leña por aire acondicionado, además de la construcción de una gran pantalla, con el fin de controlar las emisiones de ruido en el parque, y la instalación de una malla *raschel* para disminuir las emisiones de polvo.

El trabajo con las comunidades siguió activo en 2021, pese a las cuarentenas que vivimos producto de la pandemia. Las Mesas de Trabajo Territoriales, coordinadas por nuestra área de Sostenibilidad, continuaron en Puente Alto para acompañar a los vecinos mientras desarrollamos la ampliación de Parque Cordillera. Además, pudimos estar junto a miles de familias con la campaña “Palabras que Sanan”.

Oasis de naturaleza y encuentro

P.2; P.2.1

Desde hace más de 40 años Parque del Recuerdo viene trabajando para que sus espacios sean puntos de encuentro para las comunidades y lugares de descanso espiritual para las familias que despiden a sus seres queridos. Con esa visión, nos hemos enfocado en que el paisaje nos acompañe con su energía vital.

A lo largo de estos años hemos podido generar un legado ecológico para las comunidades de las que somos parte, protegiendo la flora y fauna, cuidando todos los recursos naturales que permiten nuestro funcionamiento, reduciendo nuestro impacto y capturando con nuestra vegetación el CO₂ que contamina el aire.

La Región Metropolitana cuenta con alrededor de 2.500 hectáreas de parques urbanos y nosotros aportamos 180 hectáreas, de las cuales el 69% corresponde a áreas verdes y el 67% está habilitado para recibir a todos nuestros visitantes.

Nuestra apuesta es seguir gestionando estos espacios con planificación y visión de futuro, donde estamos seguros de que la conservación y rehabilitación de nuestros entornos urbanos jugará un papel fundamental en una mejor calidad de vida para todos.



*Parque
Américo Vespucio*

86 Ha de propiedad

76 Ha habilitadas

50 Ha de áreas verdes
(503.332 m²)



*Parque
Cordillera*

59 Ha de propiedad*

33 Ha habilitadas

21 Ha de áreas verdes
(207.432 m²)



*Parque
Padre Hurtado*

35 Ha de propiedad

17 Ha habilitadas**

14 Ha de áreas verdes
(140.526 m²)

*Se excluye parte del Cerro Chequén que no puede ser utilizado como cementerio.

**Los ajustes corresponden a superficies calculadas más exactas.

Superficies habilitadas

➤ *Parque Américo Vespucio*

88%

➤ *Parque Cordillera*

56%

➤ *Parque Padre Hurtado*

49%

En 2021 pudimos concretar la habilitación de la parcela 19 A2 en Parque Cordillera, sumando hectáreas de áreas verdes y espacios de encuentro para los vecinos de Puente Alto, junto a quienes estuvimos trabajando para hacerlos parte activa del proyecto y reducir los posibles impactos de las obras.





Árboles

11.011



Especies

162



Especies Nativas

16

APOSTAMOS POR PROTEGER *nuestra biodiversidad*

P.2.1; P.2.2; P.2.3

El compromiso con la flora y fauna de nuestros parques es parte de nuestro ADN y lo renovamos con la convicción de que podemos ser un aporte real a la regeneración ambiental de las comunas donde estamos presentes.

Estamos empeñados en reintroducir flora nativa, porque sabemos que eso permite el retorno de insectos y aves que se vieron en la obligación de migrar. Hemos avanzado a paso firme estos años y en 2021 plantamos 1.311 árboles nativos de 16 especies diferentes, con el objetivo de restaurar la vitalidad de nuestros ecosistemas para la recuperación de la diversidad biológica.

Este círculo virtuoso es parte de nuestras políticas ambientales y se suma a las características propias de los parques, emplazados en zonas que no colindan ni afectan áreas protegidas. El paisajismo, así como nuestra actividad comercial y operativa, tiene como prioridad el respeto por la biodiversidad de nuestro entorno.

Especies de árboles nativos presentes en Parque del Recuerdo

P.2.3

Nombre común	Parque Américo Vespucio	Parque Cordillera	Parque Padre Hurtado	Total
Espino	3	12	0	15
Araucaria	2	0	0	2
Maqui	4	0	0	4
Belloto del norte	1	2	0	3
Patagua	23	44	215	282
Peumo	146	98	9	253
Escalonia	0	2	0	2
Palma chilena	6	0	8	14
Litre	3	9	1	13
Quillay	255	263	35	553
Pimiento	3	64	5	72
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	491	524	296	1.311

Parte de nuestro compromiso ambiental es un manejo forestal responsable, en armonía con el paisajismo. De acuerdo a evaluaciones de nuestros profesionales, cada año debemos cambiar o introducir alguna especie, y durante 2021 pudimos plantar 491 árboles nativos en Parque Américo Vespucio, 524 en Parque Cordillera y 296 en Parque Padre Hurtado.

Reforestando nuestros espacios

	2019		2020		2021	
	N°	%	N°	%	N°	%
Árboles introducidos	9.829	89%	9.670	89%	9.700	88%
Árboles nativos	1.210	11%	1.254	11%	1.311	12%
Total	11.039	100%	10.924	100%	11.011	100%

Número de árboles nativos desglosado por parque

	2019	2020	2021
Parque Américo Vespucio	488	489	491
Parque Cordillera	427	480	524
Parque Padre Hurtado	295	285	296
Total	1.210	1.254	1.311

Preservamos nuestra fauna

P.2.2

Siempre es una alegría cuando el catastro de especies que habitan nuestros parques crece, cuando somos capaces de identificarlas para conocerlas y protegerlas. En 2021 sumamos al Sapo de Rulo como nuestra única especie de anfibio, aumentamos a 32 tipos de aves, ocho de mamíferos y cinco de reptiles.



5 Especies de reptiles

- › *Liolaemus zapallerensis* (Lagarto de Zapallar)
- › *Liolaemus lemniscatu* (Lagartija lemniscata)
- › *Liolaemus gravenhorsti* (Lagartija de Gravenhost)
- › *Liolaemus chilensis* (Lagarto llorón)
- › *Liolaemus tenuis* (Lagartija tenue)



1 Especie de anfibio

- › *Bufo arunco* (Sapo de rulo)



8 Especies de mamíferos*

- › *Abrothrix olivaceus* (Ratón oliváceo)
- › *Phyllotis darwini* (Ratón orejudo)
- › *Oryctolagus cuniculus* (Conejo común)
- › *Mus musculus* (Laucha)
- › *Tadarida brasiliensis* (Murciélago de cola libre)
- › *Myotis chiloensis* (Murciélago oreja ratón del sur)
- › *Lasiurus cinereus* (Murciélago ceniciento)
- › *Lasiurus varius* (Murciélago rojo)

*Ninguna de las especies de mamíferos presentes en nuestros parques se encuentra en algún estado de riesgo de conservación. Sin embargo, la Lagartija de Gravenhost y el Sapo de Rulo se encuentran en estado vulnerable.



32 especies de aves

-● *Casmerodius albus* / Garza blanca
-● *Bubulcus ibis* / Garcilla bueyera
-● *Coragyps atratus* / Zopilote común
-● *Vanellus chilensis* / Quelitehue
-● *Falco femoralis* / Halcón Aleta
-● *Caprimulgus longirostris* / Gallina ciega
-● *Columba livia* / Paloma
-● *Cinclodes oustaleti* / Churrete chico o Remolinera chica
-● *Leptasthenura aegithaloides* / Tijeral colinegro
-● *Muscisaxicola macloviana* / Dormilona carinegra
-● *Lessonia rufa* / Negrito austral
-● *Anthus correndera* / Bailarín chico
-● *Molothrus bonariensis* / Chamón común
-● *Phrygilus alaudinus* / Platero
-● *Carduelis barbata* / Jilguero golinegro
-● *Passer domesticus* / Gorrión común
-● *Zenaida auriculata* / Tórtola
-● *Milvago chimango* / Tiuque
-● *Diuca diuca* / Diuca
-● *Curaeus curaeus* / Tordo
-● *Sturnella loyca* / Loica
-● *Tachycineta meyeni* / Golondrina chilena
-● *Turdus falcklandii* / Zorzal
-● *Zonotrichia capensis* / Chincol
-● *Phytotoma rara* / Rara
-● *Anairetes parulus* / Cachudito
-● *Mimus thenca* / Tenca
-● *Troglodytes aedon* / Chercán
-● *Xolmis pyrope* / Diucón
-● *Sicalis luteiventris* / Chirigüe sabanero
-● *Tyto alba* / Lechuza
-● *Sephanoides galeritus* / Picaflor



Polinización natural

Durante 2021 continuamos desarrollando el plan piloto de Apicultura Urbana en Parque Américo Vespucio, que cuenta con siete colmenas. A este proyecto sumamos un apiario en Parque Cordillera junto a la Fundación Beelove. Partimos con dos colmenas y ya llegamos a seis.

La iniciativa busca la polinización natural de los parques, a la que también ayudan otras especies de nuestra fauna, como las mariposas, los pájaros, las polillas, los escarabajos e incluso los murciélagos.

El plan piloto de Apicultura Urbana continúa creciendo en colmenas año a año, siempre orientado a la polinización natural de los parques.

Atentos al cambio climático

102-11; 103-1; 103-2; 103-3

La actividad humana es el principal motor de las emisiones de gases de efecto invernadero que cubren al planeta y retienen el calor del sol, conduciendo al calentamiento global y al cambio climático. Como compañía somos conscientes de que nuestra actividad tiene un impacto, por lo que estamos comprometidos a reducir nuestras emisiones de CO₂ y a aumentar su captura en los parques.

Por eso en 2021 medimos y gestionamos nuestra huella de carbono, con resultados que fueron verificados por la empresa Proyectae, y obtuvimos la acreditación del Ministerio de Medio Ambiente a través del programa Huella Chile, en la categoría Cuantificación.

Toneladas de CO₂ equivalente emitidas

305-1; 305-2; 305-3

	2019	2020	2021
Alcance 1	1.072	376	942
Alcance 2	1.194	1.041	1.026
Alcance 3	2.477	2.212	2.458
Total	4.743	3.629	4.426

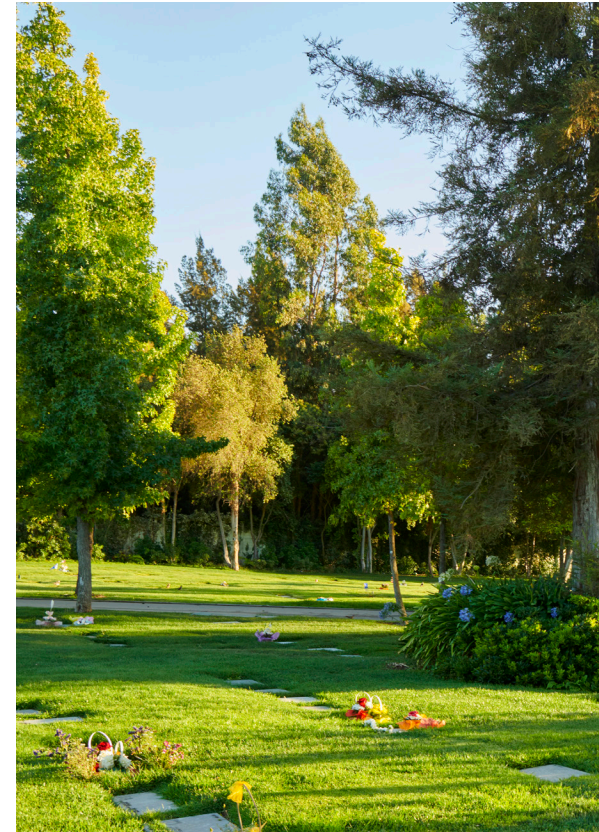
Alcance 1: Uso de combustibles y agroquímicos.

Alcance 2: Consumo eléctrico. / **Alcance 3:** Residuos, transporte, compra de bienes y servicios.

Evidenciamos un aumento del 21,9% en nuestro resultado global de emisión de toneladas de CO₂ con respecto a 2020. Debido a las cuarentenas que vivimos al inicio de la pandemia en el país como medida de protección sanitaria para la población, ese año redujimos considerablemente nuestra actividad tanto en oficinas como en los parques, lo que se reflejó en una mayor disminución de nuestras emisiones en comparación a años anteriores. Hoy es importante destacar que, si comparamos la emisión generada durante 2021 con el promedio histórico del parque, hemos logrado como organización reducir casi en un 10% las emisiones de CO₂.

A pesar de que esperábamos un aumento de las emisiones en el alcance 2, producto del retorno presencial a nuestras oficinas, los resultados evidencian una disminución de un 1,4% respecto al año 2020 y casi un 15% con respecto a 2019 (sin pandemia). Cabe aclarar que, aunque creció nuestro consumo energético en comparación al año 2020, el cambio en la matriz energética del país (SEN) -aumentaron las fuentes de ERNC- generó una disminución del factor de emisión por unidad de energía empleada (kW/h).

En cuanto al alcance 3, tuvimos un aumento de un 11% en las emisiones, lo que se debe principalmente a la mayor compra de bienes y servicios, entre ellos sarcófagos (más de 1.100 con respecto al año anterior en contexto de pandemia).



Captura de emisiones por biomasa

En el censo de árboles realizado en 2019 detectamos que en nuestros parques la biomasa (energía obtenida de la materia orgánica) alcanza las 3.798 toneladas. Gracias a ésta, por cada año de crecimiento de la forestación capturamos el equivalente a 6.962 toneladas de CO₂.

COMPROMISO

huella cero

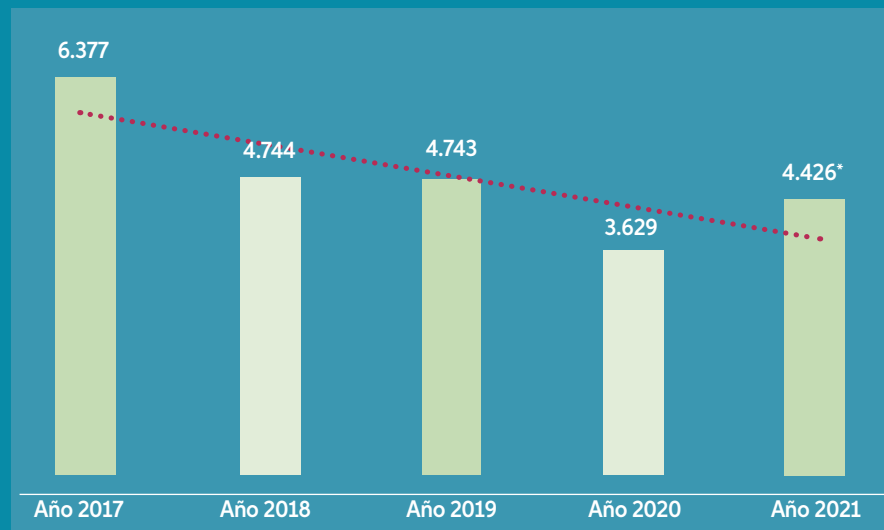
103-1; 103-2; 103-2; 302-4; -302-5

Como ejemplo de este compromiso, durante 2021 algunos de nuestros colaboradores participaron del Encuentro Latinoamericano NET-ZERO 2030, donde se compartieron experiencias y se realizaron talleres y cátedras para la implementación de medidas que permitan a los países alcanzar la carbono neutralidad.

Somos conscientes de que cada año tiene sus propias exigencias y resultados, como fue el alza de nuestras emisiones en 2021 por la mayor compra de bienes y servicios requeridos en el contexto de la crisis sanitaria. Por ello seguiremos trabajando para reducir nuestra huella de carbono con acciones concretas, como la instalación de paneles fotovoltaicos en un nuevo estacionamiento techado en Parque Américo Vespucio Nueva Etapa.

En 2021 comenzamos también a avanzar en la ruta de carbono neutralidad a 2030, teniendo como prioridad nuestra eficiencia energética, responsable del 30% de nuestra huella actual. Por este motivo, seguimos instalando cámaras de vigilancia e iluminación con tecnología LED para reducir el consumo de electricidad.

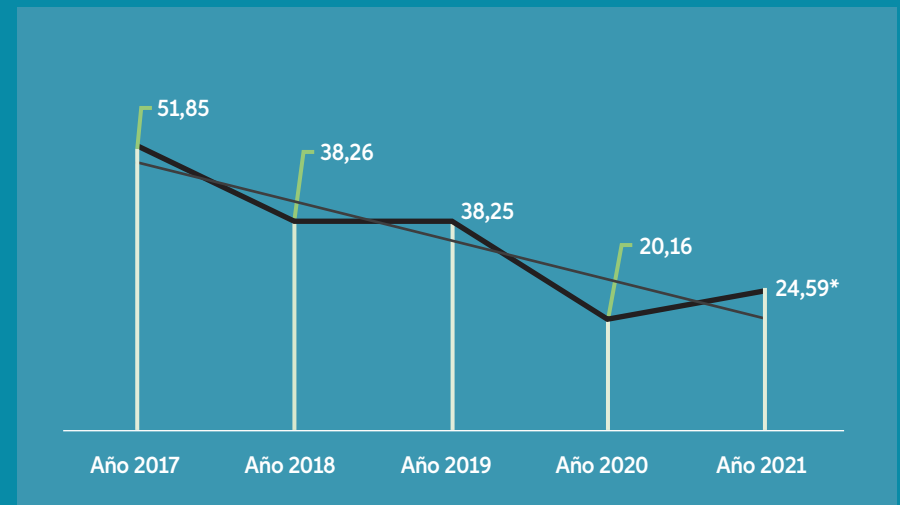
Huella de carbono por año (en toneladas de CO₂ equivalente)



* Expresadas en miles.

Intensidad de emisiones de CO₂ por Ha de parque

305-4



*Toneladas de CO₂/hectáreas de parque

La tendencia hacia la disminución de las emisiones se observa claramente si las medimos en relación al total de las hectáreas de parque habilitadas por año.

Parque circular

103-1;103-2; 103-3; 306-1;306-2

Reducir, reutilizar y reciclar son tres claves para hacer nuestro negocio sostenible y lograr que nuestros parques sean lugares limpios, promoviendo el bienestar de las comunidades y colaboradores, en convivencia armónica con nuestra flora y fauna.

El volumen operacional de Parque del Recuerdo exige un tratamiento responsable de los residuos, por lo que estimulamos la generación e implementación de ideas “Cero residuos”, a través de nuestro hub de innovación Parque Lab. Las líneas de trabajo apuntan a disminuir el volumen de desechos generados y a reutilizar los residuos orgánicos en nuestros parques.

Una de las metas que nos planteamos en 2018 fue reducir en un 40% el volumen de residuos que destinamos a rellenos sanitarios, tomando como base la cantidad generada en 2017. En 2021 no logramos una reducción, pero seguimos implementando nuevas medidas para mejorar nuestro desempeño.

Variación de residuos respecto a años anteriores

306-3;306-4; 306-5

	Unidad	2017	2018	2019	2020	2021
Residuos enviados a relleno sanitario	toneladas	1.491	1.130	921	716	853
Evolución de residuos respecto a años anteriores	toneladas		-361	-314	-205	137
	porcentaje		-24%	-25%	-22%	19%
Evolución acumulada desde 2017	toneladas		-361	-675	-880	-638
	porcentaje		-24%	-36,9%	-52%	-42,8%

Una innovación que logramos implementar en el tratamiento de residuos es nuestro *ecogiro*, un remolino biodegradable que desarrollamos a través de Parque Lab en 2020 y que propone a los visitantes reemplazar las ornamentaciones de plástico que se dejan como tributo a los seres queridos, optando por un mensaje personalizado y de menor impacto ambiental.

Este simbólico producto es elaborado por la Fundación Cristo Vive, que fomenta la inclusión de personas con discapacidad. En 2021 tuvimos la alegría de distribuir 3.000 *ecogiros* entre nuestros visitantes, los que embellecieron nuestros parques.

Nuestros ecogiros, productos elaborados por la Fundación Cristo Vive, que fomenta la inclusión de personas con discapacidad, han logrado una gran recepción en nuestros parques.



Avanzamos en energías limpias

Se instalaron 426 nuevos paneles solares para el abastecimiento total de Parque Américo Vespucio Nueva Etapa y ya está listo el estudio técnico para licitar las mismas tareas en Parque Padre Hurtado. Pretendemos establecer un modelo de crecimiento en esa línea.

CUIDAMOS EL AGUA porque es vida

103-1;103-2;103-2; 303-1;303-2

La escasez de agua es un fenómeno que se está extendiendo por el mundo con gran rapidez. La contaminación, las sequías y su uso descontrolado están poniendo en peligro un recurso fundamental para la vida en la Tierra.

En Parque del Recuerdo estamos profundizando nuestra gestión hídrica con acciones concretas que implementamos año a año, pero también con una mirada de futuro que prevé una serie de proyectos a largo plazo. Así, en 2021 realizamos la medición de nuestra huella hídrica -indicador del uso de agua dulce-, que nos mostró un alto consumo de insumos, para lo cual ya estamos estudiando oportunidades de mejora.

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

Los turnos de riego al atardecer y de madrugada han sido un método eficaz para evitar la evaporación y reducir el consumo. Además, continuamos implementando sistemas de riego automático en todos nuestros parques.

Por otra parte, hemos realizado diversas pruebas con pastos que requieren menos riego y mantención, y estamos migrando paulatinamente a este tipo de hierba en zonas que no están actualmente en uso. Nos comprometemos con innovación, inversión y trabajo en la gestión del agua, como un recurso fundamental para el planeta y nuestros parques.

Los parques Américo Vespucio y Cordillera cuentan con lagunas que funcionan como reservas de agua, además de tener una función ornamental en el paisaje.

Fuentes de extracción

303-3

Parque Américo Vespucio

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

Parque Cordillera

Extrae agua desde acuíferos 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 desde la red pública de alcantarillado, principalmente para consumo humano.

Nuestros proyectos a futuro ¹⁰³⁻²

En nuestra gestión de agua contamos con varios estudios y proyectos a ejecutar en un futuro cercano, los que expresan nuestro fuerte compromiso con la mejora continua.

Proyecto Dymondia

Estamos experimentando con una planta llamada Dymondia, una especie que requiere menos agua y que podría sustituir el pasto a futuro. El objetivo es buscar formas de reemplazar la vegetación de alto consumo hídrico.

En 2021 decidimos poner Dymondia en una superficie más grande y se ha comportado como se esperaba. Ahora estamos analizando su resistencia a pisadas y paso de maquinarias como una alternativa funcional a nuestros parques. Las pruebas se están realizando en zonas con césped y sin sepulturas.

Proyecto Zoysia

Hemos realizado un estudio de factibilidad que indica que esta especie de pasto podría tener un buen rendimiento con bajo consumo hídrico. Estamos evaluando el ingreso al país a través del Servicio Agrícola y Ganadero (SAG).

Estudio para el uso de aguas tratadas

Estamos realizando un estudio de factibilidad para tratar las aguas de construcciones cercanas a los parques y usarlas para riego.

Proyecto de electromovilidad

La medición de huella hídrica arrojó un alto consumo por petróleo y ese es un indicador que queremos disminuir cuanto antes. Con este objetivo, hemos seguido estudiando posibilidades de electromovilidad para retroexcavadoras y maquinaria, en espera de nuevas alternativas en el mercado.



Nuestras fuentes de agua

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 de que cada mejora que hagamos y cada litro que dejemos de ocupar, va en directo beneficio de la seguridad hídrica de más de siete millones de habitantes.

Más cerca de nuestros vecinos

102-43; 102-44; 103-1; 103-2; 103-3; 413-1; 413-2

Nuestra esencia como Empresa B nos exige tener una mirada amplia en el camino hacia el desarrollo sostenible, donde reafirmamos un compromiso de bienestar que integra a todas las personas vinculadas a nuestra organización, en la búsqueda permanente del triple impacto positivo: social, ambiental y económico.

Las personas están en el centro de nuestros esfuerzos y sabemos que no hay co-construcción de un futuro mejor si no articulamos voluntades. Nuestro Modelo de Relacionamento Comunitario avanza con honestidad en la creación de lazos profundos y permanentes con nuestras comunidades, los vecinos y vecinas que integraron a nuestros espacios en sus barrios, valorando el aporte que significan desde distintos ámbitos.

Gracias a estos vínculos, hemos podido instalar canales de comunicación formales que abren las puertas a diálogos participativos para abordar las necesidades y expectativas. Ésta es la base para establecer mesas de trabajo y alianzas para implementar proyectos de inversión social.

Para definir y priorizar las formas, objetivos y frecuencias del relacionamiento comunitario, realizamos un sociodiagnóstico que consideró un levantamiento de información primaria, con entrevistas a actores y grupos sociales de Peñaflores, Puente Alto y Huechuraba. Este material se actualiza mensualmente y nos permite focalizar mejor la ayuda.

Durante 2021 no se realizaron actividades presenciales debido a la crisis sanitaria, pero se mantuvo el contacto con las organizaciones a través de reuniones online, teléfono y mensajería. Así pudimos trabajar junto a los vecinos de Parque Cordillera para acoger sus inquietudes y necesidades frente a las obras realizadas en el lugar.

También nos sumamos al Comité Ambiental de la Municipalidad de Puente Alto, cuya mesa de trabajo busca nuevas iniciativas en favor del medioambiente en conjunto con empresas privadas, y va en la misma línea de lo que realizamos junto al Comité Ambiental Comunal de Huechuraba.

Por otra parte, estamos atentos a que nuestras operaciones no afecten la tranquilidad de las comunidades, tal como nos lo plantean en las instancias de diálogo que sostenemos regularmente.

Éste es el caso de los servicios de sepultación complejos, como puede corresponder a una persona o a un caso policial públicamente conocido. Estamos capacitando a nuestros equipos e implementando protocolos que permitan evitar situaciones de crisis y coordinaremos siempre la presencia de la fuerza pública en cuanto alguna situación lo amerite, buscando asegurar la tranquilidad de toda la comunidad.

Nuestros vínculos comunitarios se desarrollan en tres grandes líneas

102-43

Información sobre la gestión ambiental y operacional

- Información sobre la operación y nuestros proyectos.
- Implementación de medidas correctivas y/o de mitigación.

Relación con vecinos y comunidades

- Transparencia de nuestra gestión.
- Diálogos participativos.

Inversión social estratégica

- Generación de alianzas en pos del desarrollo territorial.
- Proyectos de desarrollo territorial.



Apostamos por relaciones a largo plazo con nuestros vecinos y vecinas, porque sabemos que juntos todo es mejor.



Fundación Misericordia | La Pincoya, Huechuraba

Fundación Padre Semería | La Pintana



Fundación Nosedal | La Pintana



UN VOLUNTARIADO *con pasión*

413-1

Si nuestros parques son pulmones verdes para la Región Metropolitana, entonces nuestros colaboradores son el corazón que inyecta pasión, empatía y las energías necesarias para que nuestro propósito trascienda hacia las comunidades.

Dadas las restricciones sanitarias producto de la pandemia del Covid-19, nuestro voluntariado corporativo debió adaptarse a la modalidad online durante el 2021. En esta “nueva normalidad” continuamos las alianzas estratégicas con diversas organizaciones, poniendo foco en la inclusión laboral de jóvenes que egresan de residencias del Servicio Nacional de Menores. Esta iniciativa nos hizo merecedores del Premio “Empresa comprometida con los jóvenes”, entregado por la Confederación de la Producción y del Comercio (CPC).

En el segundo semestre reactivamos la actividad en terreno, implementando protocolos sanitarios conforme al plan Paso a Paso establecido por el Ministerio de Salud y acotando la cantidad de voluntarios por actividad.

Primero trabajamos junto a la Fundación Misericordia, que está presente desde 2013 en la población La Pincoya, en Huechuraba, desarrollando proyectos sociales y pastorales relacionados con educación y salud. Este proyecto fue ejecutado en cuatro días y participaron 19 colaboradores, plantando especies de bajo requerimiento hídrico (arbustos y plantas herbáceas), pasto (semillas) y cuatro magnolios alrededor del templo, junto con efectuar tareas de desmalezado.

La segunda fundación intervenida fue Padre Semería, una organización sin fines de lucro fundada hace 35 años por el Padre Antonio Botazzi y que actualmente mantiene dos residencias en La Pintana (RM) y San Vicente de Tagua Tagua (Región de O’Higgins), en las que se atiende a alrededor de 70 niñas. Durante cuatro días, 25 voluntarios realizaron trabajos paisajísticos en los alrededores y en la última jornada se realizó un taller de baile entretenido para todos los participantes.

En tanto, la tercera organización impactada fue Nocedal, una institución educacional sin fines de lucro que entrega educación técnica gratuita en La Pintana y Puente Alto desde 1996. En esta oportunidad, desarrollamos el masterplan de la zona que se quería intervenir y donamos 20 m³ de compost para huertos comunitarios.

Nuestros resultados

Las tres fundaciones impactadas

trabajan con población en situación de vulnerabilidad.

Se realizaron un total de 11 jornadas

de trabajo, que suman 310 horas donadas a la comunidad.

Se habilitaron diversas áreas verdes

con un diseño participativo.

Solo se trabajó con especies

de bajo consumo de agua.

La inversión total

fue de \$3.978.028.







EXCLUSIVO PEATONES

EXCLUSIVO PEATONES

EXCLUSIVO PEATONES

EXCLUSIVO PEATONES

EXCLUSIVO PEATONES

EXCLUSIVO PEATONES

05 | Experiencia

La trascendencia de la labor que realizamos nos motiva a ir más allá de los servicios tradicionales que una empresa como la de nosotros brinda.



Propósito vívido

P.1; 102-2

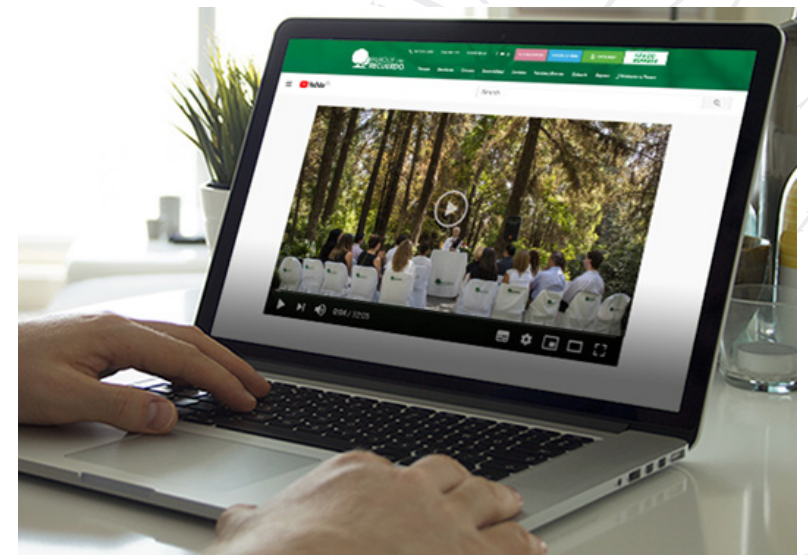
Nuestro propósito se materializa en la experiencia de nuestros clientes, familias y visitantes. Desde allí, nos repensamos constantemente para acompañarlos de la mejor manera posible en ese momento de máxima trascendencia. De acuerdo a sus necesidades adecuamos nuestros canales y propuestas, y así también entendemos, diseñamos y gestionamos las interacciones.

De esta manera, vamos sumando a nuestra propuesta tradicional nuevas alternativas, como es el caso de los servicios transmitidos en tiempo real, el canal de atención digital, el e-commerce y otras activaciones relacionadas, que fortalecen un modelo de negocio basado en la transversalidad de las soluciones y respuestas, junto a la cuidada gestión de nuestros parques.

Servir nos transforma como equipo. Este crecimiento implica la actualización y el aprendizaje de los colaboradores en metodologías de desarrollo y gestión, como las células de desarrollo ágil, y el incremento constante de consultas y solicitudes diferenciadas.

Así, en 2021, la interacción virtual o presencial con Parque del Recuerdo se sintetiza en:

- *Visitas a web*
1.552.613
- *Visitas a parques*
1.577.123
- *Visitas a tienda virtual*
38.336
- *Visualizaciones de conmemoraciones virtuales*
820.961
- *Contratos electrónicos sobre el total de clientes Sepultura*
28%
- *Ceremonias por streaming*
2.988



Un relacionamiento significativo

102-43

Estar cerca, acompañar, brindar la información oportuna y favorecer el encuentro, son algunas de las necesidades que cubrimos desde nuestro plan de relacionamiento con clientes, que reúne los siguientes mecanismos de vinculación:

<i>Mecanismos</i>	<i>Frecuencia</i>
> Newsletter	Trimestral
> Eventos presenciales en fechas especiales	5 eventos en el año
> Misas transmitidas por Facebook	Semanal
> Sitio Contigo en el Recuerdo	Permanente
> Plan de Acompañamiento a Familias	Según necesidad
> Memoria de Sostenibilidad	Anual
> Redes sociales, información y acompañamiento	Permanente
> Actividades culturales	Periódicamente



Buscamos que todas las instancias de vinculación que diseñamos para nuestros clientes sean oportunidades para vivir y comunicar nuestro propósito.

Visitas a los parques

102-2

Pasado el primer año de la pandemia y ante la mejora de la situación sanitaria, en 2021 tuvimos la oportunidad de reabrir nuestros parques durante el primer semestre, con el uso del sistema de agendamiento virtual para garantizar un adecuado aforo, y después de manera plena.

	2019	2020	2021
Parque Américo Vespucio	1.057.171	100.686	649.023
Parque Cordillera	1.003.816	121.664	669.456
Parque Padre Hurtado	495.140	65.586	258.644
Total	2.556.127	287.936	1.577.123

Integrando también los aprendizajes de la virtualidad, mantuvimos en nuestras propuestas de encuentro y eventos conmemorativos un mix entre lo digital y lo presencial, lo que amplió las oportunidades de vivencia y homenaje, destacándose entre ellas la campaña “Palabras que Sanan”.



La expresión de las emociones en el duelo ayuda a resignificar los vínculos y a atesorar las experiencias vividas con los seres queridos.

EL ENCUENTRO EN *días conmemorativos*

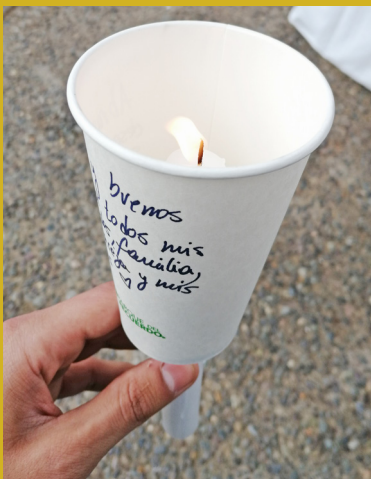
102-3

Conocemos que hay fechas claves que fortalecen nuestra vinculación familiar y honran el recuerdo de nuestros clientes y sus familiares. Así, Parque del Recuerdo acompaña el calendario de conmemoración en ocasiones especiales como los días de la Madre y el Padre, la festividad de Todos los Santos y la Navidad.

En 2021, además, dimos continuidad a una iniciativa virtual del año anterior: la misa **Mundo Unido por la Vida**. Esta vez, el homenaje a quienes partieron en el año y el reconocimiento a los trabajadores de la industria en tiempos de tanta dificultad, fue presencial, contando con una participación total de 7.080 personas.

Asistentes a las actividades

	PARQUE AMÉRICO VESPUCIO			PARQUE CORDILLERA			PARQUE PADRE HURTADO		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
1° de noviembre	45.113	23.316	31.235	53.687	33.376	43.614	23.813	14.142	14.656
Navidad	29.880	18.666	29.069	27.692	23.766	24.906	6.727	7.952	9.313
Mundo Unido por la Vida	4.152	-	3.052	6.390	-	2.732	3.150	-	1.296



Inspiración y recuerdos

102-3

La celebración 2021 del Día de la Madre fue acompañada por la iniciativa “Un cuento inspirado en mamá”, concurso literario que reunió más de 300 obras, sobre historias, anécdotas y frases de queridas y recordadas madres, donde contamos con tres destacados jurados del mundo de las letras: Beatriz García Huidobro Moroder, Ernesto Garrat Vines y Eugenia Prado Bassi; quienes eligieron y premiaron a los ganadores con la publicación de sus cuentos, accesibles desde el sitio web de Parque del Recuerdo e impresos en librillos de poesías.

Para el Día del Padre, reunimos fotos y mensajes de sus seres queridos en un emotivo video compartido.

La convocatoria a estas actividades se realiza a través de nuestras redes sociales, donde se anima una vinculación significativa con los afectos presentes y los que han partido, integrando las invitaciones con una rica reflexión.

Participación en ceremonias y conmemoraciones virtuales 2021

Misas online	771.186
Día de la Madre	17.476
Día del Padre	31.389
Otros (Misa de Navidad)	910
Total	820.961

PARQUE DEL RECUERDO.

Un cuento inspirado en *Mamá*

Las historias, anécdotas o frases de mamá inspiran grandes historias y queremos leer la tuya. Participa por atractivos premios.

BASES

Los corazones heridos necesitan curarse. Junto con dar digna sepultura a un ser querido, es necesario elaborar el duelo.



Mucho más que un memorial

102-3

Inspirados en las experiencias de nuestro programa de acompañamiento en el duelo y reconociendo la importancia de expresar los sentimientos como parte de un proceso de sanación, en 2021 quisimos ofrecer a Chile un espacio de duelo colectivo a través de una iniciativa donde se escribían mensajes de forma física o mediante el sitio web, la cual recibió 80 mil visitas.

La idea fue muy bien recibida y así la propuesta “Palabras que Sanan” se convirtió en una exitosa campaña que reunió más de 2.800 cartas de despedida de personas de todo el país a sus seres queridos, las que se integrarán a futuro en nuevas propuestas entre las que se encuentra la publicación de un libro.

Acompañar con plena satisfacción

102 -43; 102-44; P4

La satisfacción de nuestros clientes es un foco clave de Parque del Recuerdo, ya que sabemos que cumplimos un importante rol en momentos de profundo dolor. Lo integramos como un proceso de evolución permanente, donde desde la escucha analizamos tendencias y vivencias, junto a nuestro desempeño y calidad de servicio. Eso enriquece el abanico de soluciones transversales que ofrecemos y nos permite acompañar las necesidades de nuestros clientes buscando siempre su mejor experiencia.

La paz que transmite el entorno natural de nuestros parques es un factor característico de la experiencia que brindamos para el bienestar y la satisfacción de quienes nos visitan. Trabajamos para que nuestros diseños arquitectónicos y paisajísticos realcen la belleza propia de la naturaleza que nos rodea; porque ser un lugar de encuentro espiritual comienza por brindar acogida con armonía.



La evolución digital

En 2021 consolidamos la transformación digital de Parque del Recuerdo, integrando el desarrollo interno e implementando mejoras que alcanzarán su máximo nivel en años venideros.

La naturaleza de nuestro negocio requiere una gran empatía. Por ello, nuestros pilares de experiencia son dar confianza y dar solución.

EVALUADOS POR NUESTROS CLIENTES

Indicadores de satisfacción neta en los principales hitos de la ruta de servicio

Ejecutivo de ventas

Sepultación 76% | Cremación 87%

Proceso de ventas

Sepultación 71% | Cremación 92%

Ceremonia Despedida

Sepultación 69% | Cremación 82%

Proceso de pago

Sepultación 67% | Cremación 81%

EMPATÍA EN LA ESCUCHA

P.4.1

En Parque del Recuerdo sabemos que cumplimos un rol muy importante al lado de las familias en circunstancias difíciles y dolorosas y, por ello, nos preocupamos constantemente de cada detalle. Escuchando con apertura y empatía, evaluamos nuestros pasos para garantizar el mejor servicio.

INSTRUMENTO	FINALIDAD	FRECUENCIA Y PERIODICIDAD
Encuesta ceremonia	Nos importa conocer la vivencia de nuestros clientes durante la ceremonia de despedida en relación a la acogida del personal y las condiciones del servicio, etapa a etapa.	Una vez.
Encuesta experiencia inicial	Enviamos un correo electrónico para presentar el Plan de Acompañamiento Familiar donde buscamos conocer cómo ha sido su experiencia de compra hasta el momento.	Una vez, durante el primer mes como cliente.
Encuesta 6 meses	Se orienta al seguimiento de la experiencia general en relación a nuestra respuesta ante inconvenientes y su solución. Asimismo, integra el monitoreo del nivel de recomendación.	Una vez, a los 6 meses del primer contacto.
Encuesta 12 meses	Similar a la encuesta de los 6 meses, integra el monitoreo del nivel de recomendación y también permite indagar sobre la recepción habitual de la información que le sea necesaria.	Una vez, a los 12 meses del primer contacto.
Encuesta posterior a un reclamo o solicitud	Consta de dos fases: entrada y salida, que se orientan al seguimiento de la gestión de requerimientos y la calidad de atención, y al nivel de conformidad con la solución y sus plazos, respectivamente.	Cada vez que el cliente ingresa y/o resuelve una solicitud o reclamo.
Encuesta de experiencia Cadem	Instrumento de escucha amplio, que mide el nivel de satisfacción y la experiencia de nuestros clientes, sus familiares y cercanos, atendiendo oportunidades de mejora del servicio.	Dos veces al año.

Indicadores generales de Experiencia

.....○ *Satisfacción General Empresa*

62%

.....○ *NPS*

48%

Gestión de solicitudes y reclamos

102-43

La pandemia abrió nuevas formas de vinculación y para nosotros implicó un salto exponencial en la gestión de solicitudes. Así, la tendencia se consolidó en 2021 y nuestros equipos supieron estar a la altura mejorando incluso la meta interna de tiempo de respuesta.

Solicitudes y/o reclamos

Estado	2019	2020	2021
Recibidos	76.209	157.142	167.553
Respondidos	76.209	156.600	167.547

Tiempo de respuesta

Reclamos	5 días promedio
Solicitudes	4 días promedio (vs. 8 días, que es la meta interna)

Cantidad de consultas y reclamos realizados

Acciones	2019	2020	2021
Solicitudes	77.478	145.329	153.080
Reclamos	13.596	11.813	14.473

Privacidad de datos

103-1; 418-1

Ante un nivel de relacionamiento tan activo, la privacidad de los datos de clientes y colaboradores es un fuerte compromiso que respaldamos desde nuestra Política de Protección de Datos, publicada en nuestro sitio web y en apego pleno a la legislación vigente.

En 2021 se ejecutaron 860 bloqueos telefónicos solicitados por el cliente en el módulo “No Molestar” y 176 bloqueos de correos.





← SALA DE VENTAS
INFORMACIONES →

SERVIMOS CON delicadeza y cuidado

102-2; 102-7; P.1.1

Ser un lugar de encuentro espiritual no es algo que ocurre espontáneamente, sino que es el resultado del trabajo que realizamos cada día para brindar una oferta integral de servicios y productos, que respondan a las necesidades y características de las familias que confían en nosotros.

Servicio de sepultación

Acogemos a quienes buscan un espacio de paz en lugares de reflexión, velatorios y templos ecuménicos, procurando la unión de la familia al brindar todos los servicios que necesitan en un solo lugar.

Servicios de cremación

El Jardín Cinerario, el Jardín de Rosas, los Columbarios y el Memorial están al servicio del descanso de cenizas. Modernas instalaciones y capillas ecuménicas permiten realizar ceremonias y homenajes.

Servicio integral

Brindamos un servicio funerario completo para las familias que requieren orientación en momentos de dolor y confusión: desde la obtención de certificados y compra de servicios hasta la elección de los lugares de ceremonia y sepultura.

Servicios adicionales

Para las ceremonias de sepultación y cremación ofrecemos servicios adicionales, como coro, cafetería, amplificación, atención de diáconos, instalación de toldos y sillas adicionales, entre otros.

> 9.201

*Ventas realizadas
en 2021*

> 25%

*de clientes actuales con
contrato electrónico*

> 803

*servicios integrales
contratados*

Ventas según tipo de servicio



Planes para nuestros clientes

102-2

Viva tranquilo

Compra anticipada de sepulturas o cremaciones, lo que permite enfrentar la pérdida de un ser querido con tranquilidad y sin presión.

Necesidad inmediata

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

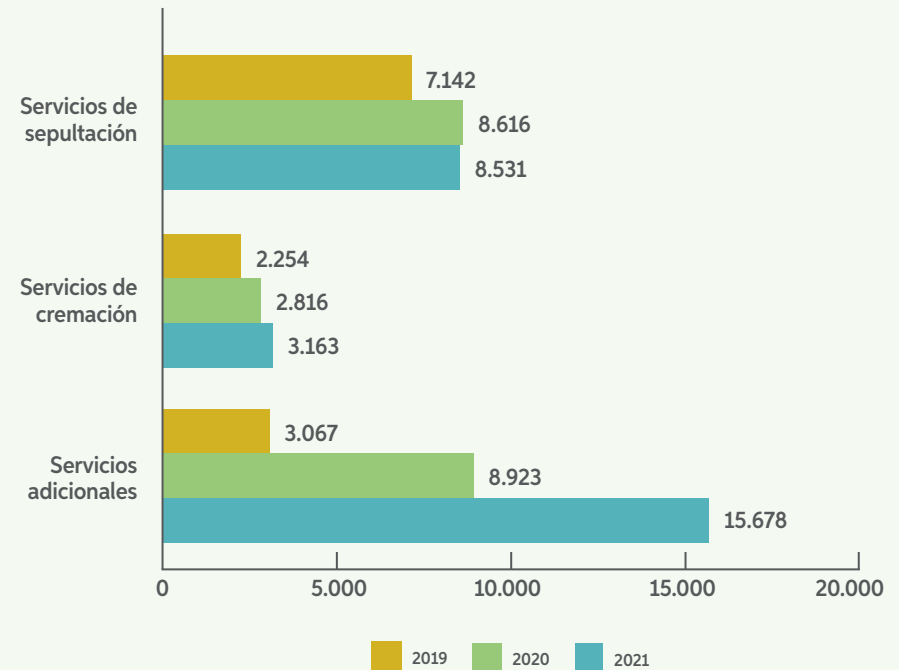
Familia unida

Este plan permite a los miembros fallecidos de una familia permanecer en un mismo lugar de descanso, con independencia de la elección que se haya hecho (cremación o sepultación).

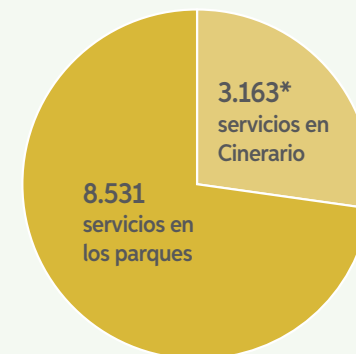
Servicios realizados por parque

	Parque Américo Vespucio	Parque Cordillera	Parque Padre Hurtado
Servicios de sepultación	3.676	3.103	1.752
Servicios adicionales	10.514	3.173	1.991

Servicios realizados por tipo



11.694
servicios en
*Parque del
Recuerdo*



*Corresponden al 27% de clientes

Alcance digital de Parque del Recuerdo

P3.1, P3.2



707.500 visitas
al sitio web corporativo



38.336 ingresos
a la tienda virtual



3.991 flores compradas
por clientes vía e-commerce



2.268 seguidores
en Instagram



31.366 seguidores
en Facebook



5.240 suscriptores
en YouTube



7.003 condolencias digitales
con 62.437 mensajes recibidos



2.990 ceremonias funeral
transmitidas por streaming

Ayudamos a sobrellevar el duelo

P.5; P.5.1

La trascendencia de nuestra labor nos motiva a ir siempre más allá de los servicios tradicionales de una empresa como la nuestra, y por ello estamos comprometidos con el acompañamiento y la contención a las familias que viven el duelo.

En 2021 reestructuramos los pilares de nuestro programa Contigo en el Recuerdo, con el fin de organizar y ampliar el alcance de las acciones que realizamos. De ese modo trabajamos en:

Apoyar | Encontrarnos | Aprender | Formar | Vincularnos | Conectarnos

Apoyar

Con nuestro Plan de Acompañamiento brindamos apoyo psicológico gratuito a través de distintas actividades. Sumamos a nuestro equipo a un técnico en trabajo social y una psicóloga, más 21 practicantes de último año del Magister en Psicología Clínica de la Universidad Adolfo Ibáñez.

➤ **5.554**
llamadas
realizadas

➤ **388**
personas
atendidas

➤ **1.018**
sesiones
efectuadas

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

Parque	%
Parque Américo Vespucio	27,13
Parque Américo Vespucio Nueva Etapa	7,45
Parque Cordillera	38,56
Parque Padre Hurtado	19,95
Cinerario	2,93
Otros cementerios	3,98
Total	100

Vía de ingreso al acompañamiento	N°
Contigo en el Recuerdo y redes sociales	37
Coordinadoras de Experiencia	4
Llamadas	326
Recomendaciones	21
Total	388

Perfil de las personas atendidas

Edad	N°
Menores de 15 años	19
16 a 20 años	9
21 a 30 años	34
31 a 40 años	60
41 a 50 años	86
51 a 60 años	82
61 años o más	98
Total	388

Género	N°
Femenino	304
Masculino	81
Sin especificar	3
Total	388

Encontrarnos

Nuestra experiencia en apoyo al duelo nos permite también realizar intervenciones comunitarias en las que compartimos contenidos y herramientas de utilidad para la salud emocional.

*Talleres psicológicos grupales dirigidos a viudos,
personas que han sufrido una pérdida por suicidio y duelo general*

22 sesiones, con un total de **93** asistencias

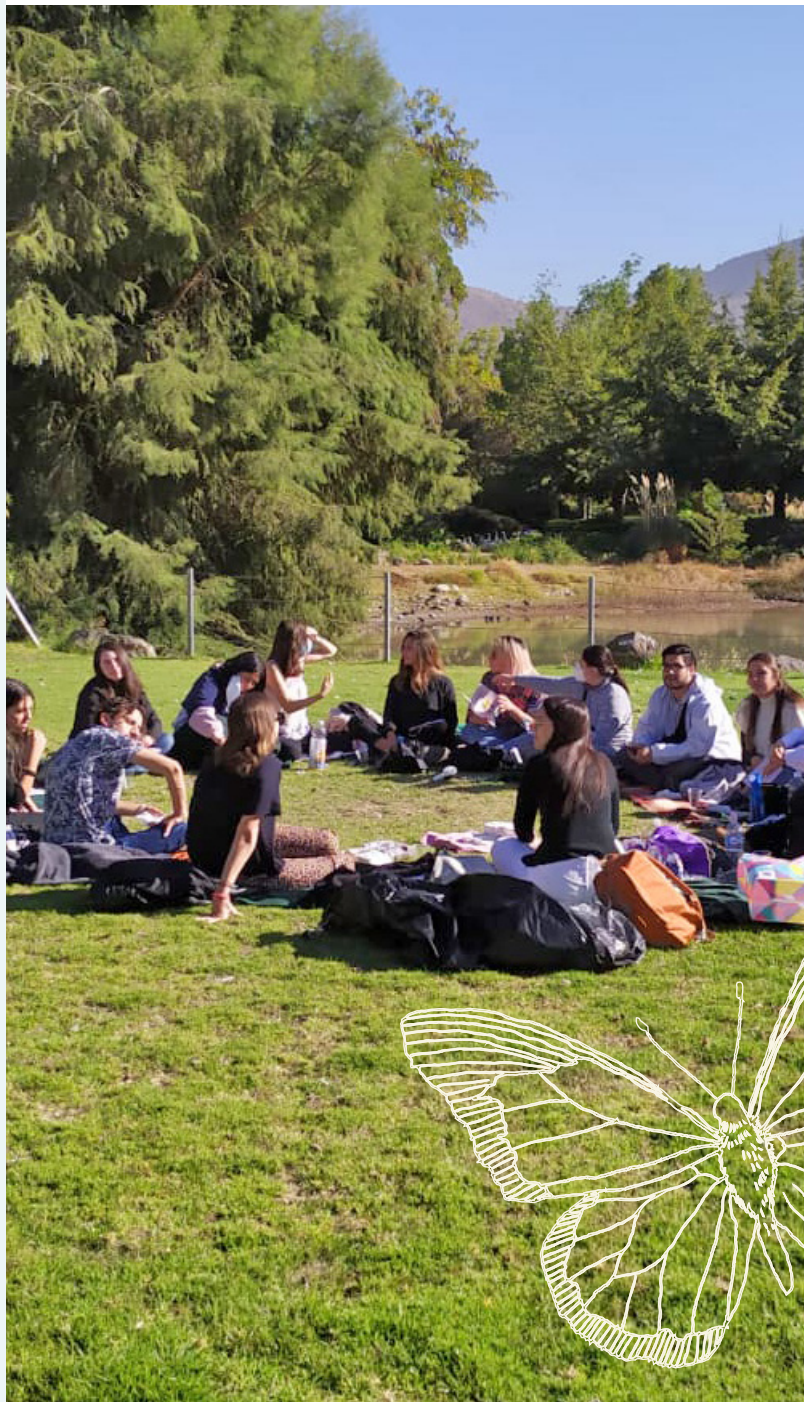
Con el mismo objetivo, desarrollamos una serie de capacitaciones externas dirigidas a instituciones con las que nos vinculamos: Manual de Duelo en Comunidades Educativas (para Fundación Integra, Colegio Juan Diego y Colegio Nuestra Señora del Camino) y Duelo y el Impacto en el Personal de Salud (Hospital Padre Hurtado).

114 personas participaron en nuestras capacitaciones externas

En el taller “Es Navidad y hay una silla vacía”, 10 personas participaron de una sesión de arteterapia y duelo.

En la “Jornada para Practicantes”, 12 personas hicieron el ejercicio de simbolizar el acompañamiento en duelo.

En la charla “Duelo desde una mirada relacional” impartida para el programa Vínculos del Servicio Nacional del Adulto Mayor, alcanzamos a 661 usuarios.



Aprender

Vivir un duelo es siempre un proceso difícil, pero en ciertas circunstancias pueden surgir complicaciones a consecuencia de distintos factores: el contexto del fallecimiento, la edad de quien experimenta la pérdida, la relación con quien ha partido, entre muchos otros. Puede ocurrir entonces que las dificultades de esta vivencia se mantengan en el tiempo, incluso se intensifiquen e interfieran con el funcionamiento habitual de la persona.

Para casos como los descritos, y bajo la dirección de profesionales expertos, a lo largo de los años en Parque del Recuerdo hemos desarrollado una serie de materiales que, a través de la lectura y de diversas actividades, permiten a las personas comprender y procesar lo que sienten.

En medio de la crisis sanitaria hemos percibido con más fuerza la importancia de facilitar y difundir estas herramientas. Para las familias de las más de 40 mil personas fallecidas hasta diciembre de 2021 fue muy doloroso perder a un ser querido durante la pandemia. Cada una de ellas vivió momentos complejos, debido a las circunstancias sanitarias que, incluso, les impidieron despedirse como era habitual.

Esto nos motivó a realizar, con mucha dedicación y cariño, un trabajo de investigación y desarrollo de productos editoriales, que sirven como apoyo integral para la identificación y canalización de emociones ante una pérdida en estas condiciones: Abrazos Infinitos Duelo en Pandemia, el Manual de Duelo en la Comunidad Educativa y Abrazos Infinitos Adolescentes. Así también, elaboramos un Protocolo frente a Muerte Perinatal o Neonatal, conscientes de que es imprescindible brindar un apoyo psicosocial para superar una muerte de este tipo, ya que es un proceso que comúnmente se vive en silencio, sin la aceptación y la validación del entorno.

Para Parque del Recuerdo ser un lugar de encuentro espiritual va más allá del espacio físico que ofrecemos y es una forma de enfrentar momentos de dolor con el acompañamiento más cálido, digno y profesional posible.

Visualizaciones de las publicaciones del programa Contigo en el Recuerdo en 2021

Publicación	N°
Abrazos infinitos: duelo en pandemia	1.134
Abrazos infinitos: pérdida perinatal	927
Abrazos infinitos: duelo infantil	973
Manual de duelo en la comunidad educativa	378
Cómo hablar con los niños sobre la pérdida	468
Cómo apoyar a un escolar que vive un duelo	368
Total de visualizaciones	4.248



El objetivo de este programa es acompañar a las personas y las familias para que sepan cómo enfrentar el fallecimiento de la mejor manera posible y se sientan apoyadas en el camino que están transitando.



Formar

Como hemos detallado en el capítulo correspondiente a Nuestras Personas, 2021 fue un año en el que avanzamos fuertemente en la capacitación, sensibilización y contención de nuestros colaboradores. Algunas de nuestras iniciativas de formación fueron: cuatro capacitaciones sobre el duelo a nuevos integrantes del equipo, grabación de cápsulas de video para psicoeducar en estas temáticas a nuestras fuerzas de ventas, 20 talleres de perfilamiento de clientes (con un total de 126 sesiones y 441 personas capacitadas), co-creación de talleres de perfilamiento de clientes y descanso de cenizas, y 13 talleres SOS para el apoyo emocional.

Vincularnos

Trabajamos en la vinculación con la academia a través de la elaboración y revisión del paper "El duelo en tiempo de pandemia desde un enfoque relacional", en colaboración con la Universidad Adolfo Ibáñez. Con la misma institución organizamos un curso de duelo, y nos acercamos a la Fundación "Duelo en Colores", con sede en España.

Conectarnos

Desarrollamos un plan de comunicación como apoyo a la campaña "Palabras que Sanan". Realizamos recomendaciones, transmisiones en vivo, imágenes, infografías, videos, entrevistas y artículos sobre duelo y salud mental, todos ellos recursos que nos permitieron fortalecer la relación con nuestra comunidad e incrementar los puntos de contacto.

Programa Dignifica

413-1

Se trata de un programa gratuito creado en alianza con la Funeraria Hogar de Cristo en el 2008. Está 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. Durante 2021 entregamos 502 servicios gratuitos, que corresponden a un 4,3% de los servicios de sepultación y cremación.

ALCANCE DIGITAL DEL PROGRAMA CONTIGO EN EL RECUERDO



Web

16.822

visitas únicas
a la web



Instagram

1.489 seguidores

6.355 interacciones

1.115 reproducciones a lives



Facebook

5.468 seguidores

27.460 interacciones



YouTube

2.174

visualizaciones de
todos los videos









06 | Acerca de nuestro informe

Buscamos informar de manera clara,
accesible y precisa acerca de la gestión de
triple impacto en nuestras operaciones.

Acerca de nuestro informe

102-43; 102-46; 102-47; 102-50; 102-53; 102-54

Presentamos con orgullo nuestra quinta Memoria de Sostenibilidad, lo que muestra el compromiso de Parque del Recuerdo de informar sobre los impactos de su operación a los principales públicos de interés.

El informe comprende el período fiscal transcurrido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021. Reseña la actividad social, ambiental y económica de todos los parques cementerios y oficinas de Parque del Recuerdo. Como en años anteriores, fue elaborado siguiendo los Estándares GRI 2016 y sus actualizaciones, en su modalidad de reporte referenciado a GRI.

La gerencia de Asuntos Corporativos, por intermedio de su área de Sostenibilidad, fue la encargada de coordinar la elaboración de la Memoria con el apoyo de una consultora externa. Toda la compañía participó activamente procurando la información que se incluye en la Memoria, contando la misma con la aprobación final por parte del Directorio.

Los temas identificados como materiales y sobre los que se informa en este documento responden de manera razonable a nuestra gestión de triple impacto y al interés de nuestro público. Para su determinación se tuvo en consideración el contexto en el que llevamos a cabo la actividad y las buenas prácticas de sostenibilidad de empresas líderes; además indagamos en los temas relevantes de la industria funeraria a nivel global y nacional. También se tomó en consideración los temas materiales listados en GRI que resultan pertinentes a los impactos de la operación acerca de las personas, el ambiente y la economía de Parque del Recuerdo.

Este proceso se llevó a cabo en el transcurso del año anterior, en tres etapas que comprendieron:

1

Identificación del contexto de sostenibilidad.

2

Identificación y definición de temas relevantes para Parque del Recuerdo.

3

Priorización de temas materiales y análisis de su gestión.

Para exponer la información de manera clara, accesible y precisa, se prestó especial atención a la opinión de nuestros públicos de interés, con quienes compartimos diversas instancias comunicativas. Así, y en el transcurso del proceso de elaboración de la Memoria, se llevó a cabo una encuesta de percepción vecinal para conocer y comparar la percepción de las comunidades cercanas de Parque del Recuerdo respecto a las características del territorio, sus necesidades y el rol de la empresa, en términos del impacto de su gestión a nivel social y de operación.

*Este informe
reseña la actividad
social, ambiental
y económica de
todos los parques
cementerios y
oficinas de Parque
del Recuerdo
durante 2021.*



Capítulos en los que se encuentra la información	Temas materiales de impacto en las personas, la economía y el ambiente	Cobertura de cada tema
GOBERNANZA	> Negocios sostenibles y resilientes	Parque del Recuerdo y accionistas
NUESTRAS PERSONAS	> Trabajo justo > Desarrollo del talento > Transformación digital	Parque del Recuerdo y colaboradores
NUESTRO ENTORNO	> Contribución ambiental de los parques > Gestión del uso del agua > Adaptación al cambio climático	Parque del Recuerdo y comunidad
EXPERIENCIA DE CLIENTES	> Experiencia y satisfacción de clientes > Apoyo en el duelo	Parque del Recuerdo y clientes

*Punto de contacto
para más información:*

Jacqueline Besoain C. | Jefa de Sostenibilidad
Gerencia de Asuntos Corporativos
jacqueline.besoain@parquedelrecuerdo.cl

 parquedelrecuerdo.cl

Índice de contenidos GRI

102-55

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES 2016		
CONTENIDOS	DESCRIPCIÓN	NÚMEROS DE PÁGINA O URL
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
102-1	Nombre de la organización	Portada.
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Pág. 12; 94; 96; 97; 98; 99; 104; 106;
102-3	Ubicación de la sede de la organización	Av. Américo Vespucio 555, Huechuraba, Región Metropolitana, Chile.
102-4	Ubicación de las operaciones	Pág. 15
102-5	Propiedad y forma jurídica	Pág. 28 Los Parques S.A. Tipo de sociedad: Sociedad Anónima. Domicilio Legal Luis Thayer Ojeda 320, Providencia. RUT 77.225.460-1
102-6	Mercados servidos	Pág. 10
102-7	Tamaño de la organización	Pág. 10; 15; 104
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Pág. 42; 44
102-9	Cadena de suministro	Pág. 37
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Pág. 22
102-11	Principio o enfoque de precaución	Pág. 80
102-12	Iniciativas externas	Pág. 16
102-13	Afiliación a asociaciones	Pág. 16

ESTRATEGIA		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Pág. 5; 7
ÉTICA E INTEGRIDAD		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pág. 18; 33; 37
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Pág. 33; 35
GOBERNANZA		
102-18	Estructura de gobernanza	Pág. 29, 30
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
102-40	Lista de grupos de interés	Pág. 13
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Pág. 64
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	<p>Pág. 13</p> <p>La identificación y selección de los grupos de interés se realizó en función de dos criterios: territorial y operacional. Para la identificación territorial, en el 2018 se elaboró un socio diagnóstico, el cual se actualiza de manera mensual. El criterio operacional - más dinámico - responde a la necesidad de mantener informados a los grupos de interés que se podrían ver afectados con la operación de los parques o que deben pronunciarse en el marco de una tramitación ambiental. En este sentido, la identificación y selección se basa en los criterios que publica el Servicio de Evaluación Ambiental. Hay un trabajo permanente con las comunidades y gobierno local.</p>
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 13; 29; 65; 86; 95; 100; 102; 118
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág. 13; 86; 100

PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES

102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Los Parques S.A.
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Pág. 118
102-47	Lista de temas materiales	Pág. 118
102-48	Reexpresión de la información	No contiene reexpresión de información, ni tampoco cambios significativos en la manera de reportar o en las entidades corporativas sobre la que se reporta información.
102-49	Cambios en la elaboración de informes	No hay cambios significativos.
102-50	Periodo objeto del informe	Pág. 118
102-51	Fecha del último informe	Octubre 2021.
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual.
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Pág. 118
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Pág. 118
102-55	Índice de contenidos GRI	Pág. 120
102-56	Verificación externa	No verificado externamente.

Los temas identificados como materiales y sobre los que se informa en este documento, responden de manera razonable a nuestra gestión de triple impacto y al interés de nuestro público.

CONTENIDOS TEMÁTICOS

Referencias:

Temas materiales identificados ●

Estándares GRI ●

Indicadores propios ●

GRI 200 - ESTÁNDARES ECONÓMICOS

TEMAS MATERIALES	DESCRIPCIÓN	NÚMEROS DE PÁGINA O URL
NEGOCIOS RESILIENTES Y SOSTENIBLES		
Enfoque de gestión e indicadores propios	P.1 Enfoque de gestión	Pág. 28; 71; 94
	P.1.1 Número y porcentaje de ventas por servicio	Pág. 104
GRI 202 - PRESENCIA EN EL MERCADO		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)		
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 48
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Pág. 48
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 48
201-2	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Pág. 48 Los trabajadores en terreno tienen un ingreso en el segmento masculino 1,29 veces el ingreso mínimo, y el segmento femenino 1,20 veces el ingreso mínimo.
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	100% de Alta Dirección es de origen local.

GRI 204 - PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN**GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)**

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 37
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Pág. 37
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 37
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	97,4% (494 de 507 proveedores son locales).

GRI 205 - ANTICORRUPCIÓN**GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)**

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 33
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Pág. 33
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 33
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Pág. 34
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 33; 37; 60
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Pág. 36

GRI 206 - COMPETENCIA DESLEAL		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)		
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 36
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Pág. 36
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 36
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Pág. 36
207 - FISCALIDAD		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN (2019)		
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 36
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Pág. 36
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 36
207-1	Enfoque fiscal	Pág. 36
207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Pág. 36



CONTENIDOS TEMÁTICOS		
GRI 300: AMBIENTALES		
TEMAS MATERIALES	DESCRIPCIÓN	NÚMEROS DE PÁGINA O URL
CONTRIBUCIÓN AMBIENTAL DE LOS PARQUES		
Enfoque de gestión e indicadores propios	P:2 Enfoque de gestión	Pág. 71; 74
	P.2.1 Hectáreas totales de parques y tipo de uso	Pág. 71; 74
	P.2.2 Biodiversidad en los parques	Pág. 71; 77; 78
	P.2.3 Número de árboles según especie	Pág. 71; 77
GESTIÓN DEL USO DEL AGUA		
303 - AGUA Y EFLUENTES		
103 - ENFOQUE DE GESTIÓN (2018)		
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 84
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Pág. 84; 85
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 84
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Pág. 84
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	Pág. 84
Contenidos temáticos		
303-3	Extracción de agua	Pág. 84

ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

302-1 ENERGÍA

103 - ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 71
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Pág. 71
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 71
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Oficinas = 479.651 kWh Parques = 2.147.304 kWh
302-2	Consumo energético fuera de la organización	Aún no se registra.
302-4	Reducción del consumo energético	Pág. 81
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Pág. 81



305 - EMISIONES

103 - ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 80; 81															
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Pág. 80; 81															
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 80; 81															
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pág. 80															
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Pág. 80															
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pág. 80															
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Pág. 81															
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Pág. 81															
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Aún no se incluyen este tipo de mediciones. En el corto plazo y ante nueva medición de nuestras emisiones GEI, se incluirán en su cálculo.															
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Alcance de las emisiones en toneladas</th> <th>CH4 (METANO)</th> <th>N₂O (ÓXIDO NITROSO)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Alcance 1</td> <td>0,5408</td> <td>5,1159</td> </tr> <tr> <td>Alcance 2</td> <td>0,0000</td> <td>0,0000</td> </tr> <tr> <td>Alcance 3</td> <td>0,0006</td> <td>0,0556</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>0,5414</td> <td>5,1715</td> </tr> </tbody> </table> <p>Además de los gases anteriores, la fuente fija que genera las emisiones SOx y NOx corresponde al Horno Cinerario. Por su particularidad, no califica como mayor, realizándose su control en el marco de las disposiciones del Plan de Prevención y Descontaminación Atmosférica de la Región Metropolitana.</p>	Alcance de las emisiones en toneladas	CH4 (METANO)	N ₂ O (ÓXIDO NITROSO)	Alcance 1	0,5408	5,1159	Alcance 2	0,0000	0,0000	Alcance 3	0,0006	0,0556	TOTAL	0,5414	5,1715
Alcance de las emisiones en toneladas	CH4 (METANO)	N ₂ O (ÓXIDO NITROSO)															
Alcance 1	0,5408	5,1159															
Alcance 2	0,0000	0,0000															
Alcance 3	0,0006	0,0556															
TOTAL	0,5414	5,1715															

306 - RESIDUOS		
103 - ENFOQUE DE GESTIÓN (2020)		
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 82
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Pág. 82
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 82
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Pág. 82
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Pág. 82
Contenidos temáticos		
306-3	Residuos generados	Pág. 82
306-4	Residuos no destinados a eliminación	Pág. 82
306-5	Residuos destinados a eliminación	Pág. 82
307 - CUMPLIMIENTO AMBIENTAL		
103 - ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)		
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 71
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Pág. 71
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 71
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Pág. 36

GRI 400: SOCIALES

TEMAS MATERIALES	DESCRIPCIÓN	NÚMEROS DE PÁGINA O URL
TRABAJO JUSTO		
401 - EMPLEO (2016)		
103 - ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)		
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Política y procedimiento de reclutamiento y selección de personal. https://parquedelrecuerdo.cl/wp-content/uploads/2021/10/Politica-de-Reclutamiento-y-Selecci%C3%B3n-de-Parque-del-Recuerdo.pdf
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Política y procedimiento de reclutamiento y selección de personal.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 42
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personas	Pág. 48
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Pág. 67
401-3	Permiso parental	41 personas tuvieron derecho y gozaron del permiso parental (9 hombres y 32 mujeres). Tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso parental: 100% de los hombres y 76% de las mujeres.
402 - RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA		
103 - ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)		
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 48; 61
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Pág. 48; 61
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 48; 61
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Los establecidos en los convenios colectivos.

403 -SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
103 - ENFOQUE DE GESTIÓN (2018)		
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 50
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Pág. 50
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 50
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 50
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pág. 50; 51
403-3	Servicios de salud en el trabajo	Pág. 50
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Existen en la empresa ocho comités paritarios de Higiene y Seguridad que se reúnen una vez al mes para tratar temas de seguridad y salud ocupacional. Estos comités cuentan cada uno con 6 representantes de los trabajadores y seis representantes de la empresa.
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 51
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Pág. 50; 53
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	Pág. 53
Contenidos temáticos		
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 51; 52
403-9	Lesiones por accidente laboral	Pág. 51
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Pág. 51

DESARROLLO DE TALENTO		
404 - FORMACIÓN Y ENSEÑANZA		
103 - ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)		
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 49
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Pag. 49; 55
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 49
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Pág. 55
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág. 54
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Pág. 49
TRANSFORMACIÓN DIGITAL		
Enfoque de gestión e indicadores propios	P.3 Enfoque de gestión	Pág. 54
	P.3.1 Nuevos procesos online y número de contratos totalmente electrónicos	Pág. 94; 107
	P.3.2 Número de visitas y compras en sitio web y tiendas online de Parque del Recuerdo	Pág. 107

405 - DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
103 - ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)		
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Política de Diversidad e Inclusión https://parquedelrecuerdo.cl/wp-content/uploads/2019/11/Pol%C3%ADtica-de-Diversidad-e-Inclusi%C3%B3n.pdf Pág. 44
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Política de Diversidad e Inclusión.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Política de Diversidad e Inclusión.
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pág. 46
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Los trabajadores en terreno tienen un ingreso en el segmento masculino 1,29 veces el ingreso mínimo, y el segmento femenino 1,20 veces el ingreso mínimo.
406 - NO DISCRIMINACIÓN		
103 - ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)		
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Política de Diversidad e Inclusión.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Política de Diversidad e Inclusión.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 42
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Pág. 36
407 - LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA		
103 - ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)		
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 64
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Pág. 64
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 64
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Se cumple la legislación laboral.

412 - EVALUACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS**103 - ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)**

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Política de Derechos Humanos. https://parquedelrecuerdo.cl/wp-content/uploads/2021/10/Pol%C3%ADtica-de-Derechos-Humanos-de-Parque-del-Recuerdo.pdf
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Política de Derechos Humanos.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Política de Derechos Humanos.
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Pág. 55

413 - COMUNIDADES LOCALES**103 - ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)**

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 71; 86
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Pág. 71; 86
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 71; 86
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pág. 71; 86; 89
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales	Pág. 71; 86

418 - PRIVACIDAD DEL CLIENTE		
103 - ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)		
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 102
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Política de Privacidad de Datos. https://parquedelrecuerdo.cl/memorias
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	ídem 103-2
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Pág. 102
419 - CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO		
103 - ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)		
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 36
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Pág. 36
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 36
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Pág. 36
EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES		
Enfoque de gestión e indicadores propios	P.4 Enfoque de gestión	Pág. 100
	P.4.1 Instrumentos utilizados para la evaluación de la satisfacción de clientes y resultados obtenidos	Pág. 101
APOYO EN EL DUELO		
Enfoque de gestión e indicadores propios	P.5 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 105
	P.5.1 Programas de apoyo al duelo y número de beneficiarios	Pág. 105

➤ Al momento del cierre de esta Memoria de Sostenibilidad, estamos orgullosos de comunicar que estamos certificados como *Empresa B por cuarta vez, desde el 9 de marzo de 2022.*







Memoria de sostenibilidad

2021