

Falabella
inmobiliario

Reporte de
**SOS
TENI
BILI
DAD**
2023



CONTENIDO

1 Falabella Inmobiliario y su gestión de sostenibilidad

pág.6

- pág.7 Somos Falabella Inmobiliario
- pág.8 Propósitos y valores
- pág.9 Compromiso con la sostenibilidad
- pág.11 Relación con los grupos de interés

2 Acción climática y circularidad

pág.12

- pág.13 Compromiso Nat Zero
- pág.16 Circularidad de residuos
- pág.18 Eficiencia hídrica
- pág.19 Construcción sostenible

3 Diversidad, equidad e inclusión

pág.20

- pág.21 Equipo diverso e inclusivo
- pág.24 Apuesta por el desarrollo
- pág.28 Salud y seguridad laboral

4 Impacto social

pág.30

- pág.32 Comunidad
 - pág.32 • Accesibilidad universal
 - pág.33 • Aporte a la comunidad
 - pág.34 • Emprendimiento local
- pág.35 Clientes
 - pág.35 • Operadores
 - pág.36 • Nos preocupamos por nuestros clientes
- pág.38 Cadena de abastecimiento

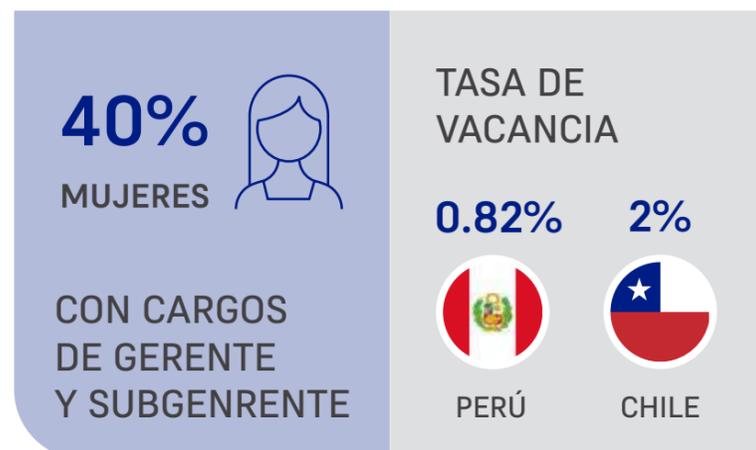
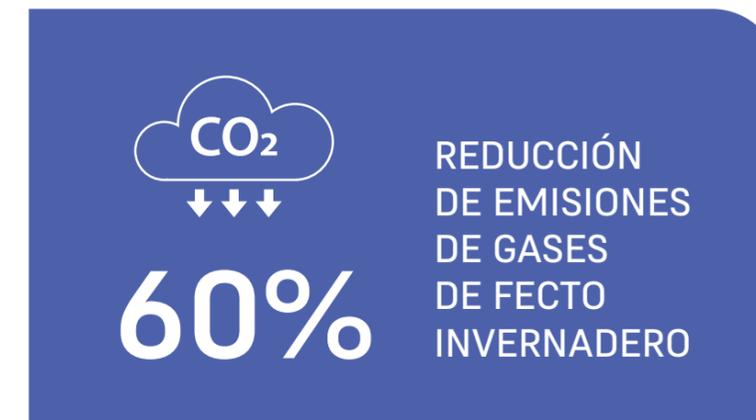
5 Gobierno corporativo

pág.39

- pág.40 Integridad, compliance y gestión de riesgos
 - pág.40 • Integridad
 - pág.42 • Compliance
 - pág.45 • Gestión de riesgos
 - pág.46 • Auditoría
- pág.47 Derechos humanos
- pág.48 Gobierno corporativo
 - pág.48 • Directorio
 - pág.49 • Comité ejecutivo
 - pág.50 • Comités
- pág.51 Asociaciones y membresías
- pág.52 Desempeño económico
- pág.53 Índice de contenidos GRI
- pág.57 Acerca de este reporte

Falabella Inmobiliario

en cifras y hechos



Reconocimientos 2023

Premio a la Empresa Nacional por mostrar liderazgo en la promoción de un entorno laboral inclusivo, otorgado por Pride Connection Chile.



Premio a la Gestión Preventiva, otorgado por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS).



Premio por nuestra contribución a la gestión reactiva de riesgo de desastres durante el periodo 2022- 2023 en beneficio de la población en situación de vulnerabilidad del país, otorgado por el Instituto Nacional de Defensa Civil (Indeci).



Premio al Espacio Amigable, otorgado por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) a través del área de Asuntos Corporativos.

Simplificar y disfrutar la vida

Concluimos un año de muchos retos en el que atravesamos una contracción económica que puso a prueba nuestra capacidad para dar continuidad a nuestras operaciones. Destacamos la resiliencia y compromiso de nuestro equipo para obtener buenos resultados.

Buscamos constantemente incorporar nuestro propósito: **Simplificar y Disfrutar más la Vida**, en cada una de las actividades que desarrollamos en beneficio de todos nuestros grupos de interés, liderando proyectos que transformen y mejoren la calidad de vida de las comunidades en las que operamos.

En el 2023 relanzamos una nueva estrategia de sostenibilidad corporativa, la cual se sustenta en cinco pilares ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) con objetivos y metas claros, asociados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS). En Falabella Inmobiliario, en línea con la estrategia corporativa, nos trazamos una hoja de ruta que nos permitirá gestionar diferentes desafíos, buscando superar las expectativas de nuestros clientes.

En el pilar de **acción climática**, superamos la meta comprometida dentro del lineamiento Net Zero, obteniendo una reducción del 60 % de nuestra huella de carbono para los alcances 1 y 2. Esto fue posible gracias a nuestro compromiso con la descarbonización de la matriz energética, por la cual suscribimos convenios para la provisión de energía renovable, además de implementar un exigente plan de mantenimiento preventivo de nuestros equipos de climatización, minimizando las emisiones por fuga de gases refrigerantes.

Incorporamos en nuestra gestión de residuos sólidos, el **enfoque de circularidad**. Este año iniciamos en Perú el tratamiento de restos orgánicos para abatir estos residuos en malls con restaurantes y patios de comidas, para lo cual establecimos una alianza con Sinba, para la valorización de estos residuos, esta operación implicó un cambio en la infraestructura del cuarto de residuos de los centros comerciales, para una correcta segregación, recolección y aprovechamiento de residuos orgánicos e inorgánicos reciclables. En Chile, continuamos operando en nuestra planta de compostaje a través de los biodigestores que tenemos en Open Plaza Kennedy, sistema que permite la valorización de lo que se genera principalmente en el sector de Santiago Open Gourmet (SOG).

Para nosotros nuestro equipo es lo más importante, por eso promovemos una cultura y ambiente libre de discriminación de cualquier tipo y seguimos apostando por la **diversidad, equidad e inclusión**. Este año logramos una participación femenina del 40 % de mujeres en Top and Middle Management a nivel de Falabella Inmobiliario: en Perú el 55.6 % de nuestra dotación son mujeres y en Chile representan el 36.1%.

Generamos **impacto social**, nuestro cuarto pilar. Implementamos "Espacio Amigable" en los OPEN de Chile; una franja horaria en la que se han disminuido los estímulos visuales y sonoros para ofrecer un entorno cómodo que toma en cuenta las características de las personas con trastorno del espectro autista (TEA). Estamos preparándonos para replicar esta iniciativa de manera voluntaria en Perú. Por otro lado, continuamos apostando por la comunidad de emprendedores, brindando espacios comerciales de acuerdo con su capacidad de venta a través de Espacio Vértice (Chile) y nuestro programa OPEN Emerge (Perú). Durante este año beneficiamos a 1,130 empresarios en Espacio Vértice y a 167 a través de OPEN Emerge.

Finalmente, en el pilar de **gobierno corporativo**, iniciamos un proceso de Due Diligence en derechos humanos que concluirá en el 2024; logramos concluir el desarrollo de las matrices de riesgo en derechos humanos con su respectivo plan de acción. Adicionalmente, implementamos una matriz de riesgo ambiental destinada a generar mejores controles ambientales en nuestros centros comerciales.

Unido a estos avances, un hito muy importante en la gobernanza en sostenibilidad fue el crecimiento del área de Sostenibilidad, que incorporó una nueva posición de jefatura regional para velar por el desarrollo y cumplimiento de la estrategia de sostenibilidad en Chile y Perú, a la par de nuestro alineamiento al equipo corporativo.

Sin más que agregar, los invito a leer nuestro Reporte de Sostenibilidad que refleja la gestión de nuestras operaciones en la región.

Un abrazo.

Ricardo Hepp

Gerente general de
Falabella Inmobiliario

(GRI 2-22)



FALABELLA INMOBILIARIO y su gestión de sostenibilidad



Somos Falabella Inmobiliario



Somos el brazo inmobiliario de Falabella S.A⁴, uno de los mayores operadores de comercio omnicanal a nivel de Latinoamérica, presente en siete países de la región. Nuestra plataforma *retail* abarca tiendas por departamentos, de mejoramiento del hogar, de alimentos, bienes inmobiliarios y servicios financieros. Contamos con una amplia red de *e-commerce* y un ecosistema digital apoyados en robustas capacidades físicas con 45 centros de distribución.

(GRI 2-1)

Nos encontramos organizados en tres líneas de negocios:

OPEN	Centros comerciales multiformato, presente en Chile y Perú, con una atractiva oferta de espacios de encuentro, tiendas del grupo Falabella, otras tiendas menores y espacios de entretenimiento.
DESARROLLO INMOBILIARIO	Enfocado en el diseño de proyectos para maximizar el potencial inmobiliario de nuestros activos y convertirlos en espacios que ofrecen experiencias extraordinarias.
INFRAESTRUCTURA FALABELLA (IF)	Unidad transversal de proyectos de mantenimiento y construcción de las unidades de negocio de Falabella ⁵ .

⁴ Sociedad anónima abierta, sujeta a la regulación y normas de la Comisión para el Mercado Financiero de Chile.

⁵ Con excepción de Falabella Financiero y Tottus en construcción.

Propósito y valores

Los valores que todos compartimos

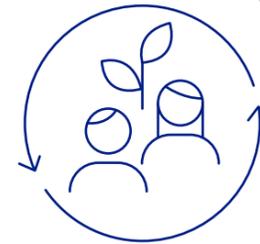


para cumplir nuestro propósito:
Simplificar y Disfrutar más la Vida



Compromiso con la sostenibilidad

Nuestro punto de partida en sostenibilidad es la estrategia de **Falabella** que se sustenta en cinco pilares ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) con objetivos y metas claros, asociados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS).



Ambiental		Social		Gobernanza
Acción Climática	Circularidad y residuos	Diversidad, equidad e inclusión	Impacto social	Gobierno Corporativo
Contribuir a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y alcanzar una operación resiliente a los riesgos derivados del cambio climático.	Promover la circularidad a través de un uso óptimo de recursos y lograr la menor cantidad de residuos a vertedero.	Promover una cultura y ambiente de trabajo libre de cualquier tipo de discriminación y que fomente la integración y participación de todas las personas como iguales.	Mejorar la vida de las personas y comunidades con las que interactuamos, impulsando la generación de oportunidades, la reducción de la desigualdad y una sociedad más equitativa.	Garantizar la transparencia y comportamiento empresarial íntegro, promoviendo la creación de valor sostenible para la compañía y sus grupos de interés.



La estrategia corporativa de sostenibilidad se alinea con el valor “cuidamos el futuro”. Esto implica tener una mirada hacia el futuro en términos de nuestros impactos (positivos y negativos), la construcción de relaciones a largo plazo con nuestros principales grupos de interés y la creación de mutuo valor para nuestra empresa y su entorno.

En el 2023 fortalecimos y aceleramos la estrategia para impulsar nuestro liderazgo y posicionamiento ASG.

La estrategia de sostenibilidad de **Falabella Inmobiliario** se alinea con estos pilares corporativos, atendiendo los impactos directos y propios de nuestro negocio, contribuyendo con objetivos y metas propios. **Aquí los logros del 2023:**



Ambiental		Social		Gobernanza
Acción Climática	Circularidad y residuos	Diversidad, equidad e inclusión	Impacto social	Gobierno Corporativo
60 % reducción de huella de carbono para los alcances 1 y 2.	15 % (Chile) y 23 % (Perú) de residuos que se dejan de enviar al vertedero.	50 % de centros comerciales cuenta con DALCO para ofrecer entornos accesibles. Sensibilización sobre diversidad, equidad e inclusión al cliente final, colaboradores, equipo malls y arrendatarios. 40 % de participación femenina a nivel global (Chile 36.1% y Perú 55.6%).	Programas sociales y de relación comunitaria.	Percepción de transparencia.

(GRI 2-23) (GRI 2-24)

Relación con los grupos de interés

Grupos de interés	Principales expectativas	Medios de comunicación
Directorio / Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento del plan estratégico y del presupuesto Rentabilidad Integridad y ética empresarial Cumplimiento normativo Gestión sostenible 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones trimestrales Informes bimestrales de auditoría Reporte de Sostenibilidad
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Conciliación vida laboral y familiar Salud y seguridad Desarrollo profesional Diversidad e inclusión Equidad salarial 	<ul style="list-style-type: none"> Workplace Talleres de sensibilización y capacitaciones Encuestas de clima Canal de Integridad Comité paritario Reuniones trimestrales de resultados corporativos y semestrales de la empresa Reporte de Sostenibilidad
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Relaciones constructivas a largo plazo con colaboración y confianza que incluyan cumplimiento y código de ética, gobierno corporativo, diversidad, equidad e inclusión 	<ul style="list-style-type: none"> Canal de Integridad Reuniones Reporte de Sostenibilidad e-mail

Grupos de interés	Principales expectativas	Medios de comunicación
Operadores y sus colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo comercial conjunto Respeto de las condiciones comerciales Resguardo de la salud y de la seguridad de las instalaciones Innovación 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones Encuestas de satisfacción Reporte de Sostenibilidad e-mail
Clientes de centros comerciales	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad física Espacios de encuentro Cercanía Diversidad en la oferta Relación calidad – precio 	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción y estudios Redes sociales Página web Reporte de Sostenibilidad Canal de Integridad Oficina de atención Reuniones
Clientes de proyectos de construcción y mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> Calidad de los proyectos Cumplimiento de plazos Ecoeficiencia Minimización de impactos negativos Relación fluida y ágil 	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción y estudios Canal de Integridad Reuniones Reporte de Sostenibilidad Informes / Reportes de monitoreo
Comunidades vecinas	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo urbano Espacios de encuentro Mitigación de impactos Desarrollo local 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones Iniciativas coordinadas con la autoridad local Redes sociales Reporte de Sostenibilidad Página web

(GRI 2-29)

ACCIÓN CLIMÁTICA Y circularidad

2

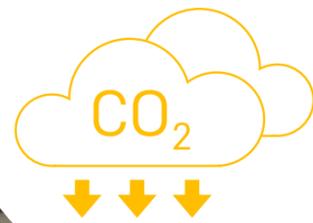


Compromiso Net Zero

En el marco del fortalecimiento y de la aceleración de la estrategia de sostenibilidad corporativa, en el 2023 incluimos por primera vez la estrategia Best in Class en materia ambiental, dentro de la cual sobresale los compromisos vinculados con el cambio climático.

A nivel corporativo, tenemos una meta Net Zero para el 2035. Para ello, contamos con una serie de iniciativas y metas anuales en cada una de las unidades de negocio. En nuestro caso, nuestra meta 2023 fue de reducir en 1 % las emisiones con respecto a nuestra línea base del 2021, logrando reducir las emisiones en 60 %.

Medimos anualmente nuestra huella de carbono haciendo uso de información operacional de Falabella Inmobiliario y tomando como base el estándar internacional ISO14064-1:2019 y los lineamientos de cálculo del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol).



La medición incluye:

- Emisiones de GEI directas (Alcance 1).
- Emisiones indirectas debido a compra de energía (Alcance 2).
- Otras emisiones indirectas en la cadena de valor (Alcance 3).

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Emisiones de GEI⁶ por alcance, Chile:

Huella de carbono Chile en toneladas CO ₂ eq ⁷	2023	2022	2021
Alcance 1	30	44	9
Alcance 1	156	509	591
Alcance 1	62,518	67,568	57,902
Total	62,767	68,121	58,502

Nota: el alcance 2 es reportado haciendo uso del método de mercado.

En el caso de Chile, la huella de carbono del año 2023 resultó de 62.76 ktCO₂eq. Las principales fuentes de emisión de GEI son:

- Transporte de clientes (95.7 %).
- Consumo energético de arrendatarios (1.4 %).
- Consumo energético de áreas comunes (1.3 %).

⁶ GEI: Gases de Efecto Invernadero / Huella de Carbono: cuantificación de los Gases de Efecto Invernadero emitidos en forma directa e indirecta durante un periodo de tiempo por una organización, servicio o producto.

⁷ Se consideran en la medición los siguientes gases: CO₂, CH₄, N₂O y HFC.

Emisiones de GEI⁸ por alcance, Perú:

Huella de carbono Chile en toneladas CO ₂ eq ⁹	2023	2022	2021
Alcance 1	344	111	108
Alcance 1	0	2,664	2,234
Alcance 1	115,115	107,983	111,942
Total	115,458	110,758	114,285

En el caso del Perú, la huella de carbono del año 2023 resultó de 115.45 ktCO₂eq. Las principales fuentes de emisión de GEI son:

- Transporte y distribución (97.5 %).
- Consumo energético productos utilizados por la organización (1.12 %).

(GRI 305-1) (GRI 305-2) (GRI 305-3)



Principales acciones durante el 2023:

- Minimización de consumo de gases refrigerantes (que emiten gases de efecto invernadero) en los equipos de climatización de los centros comerciales.

Consumo de refrigerantes

Refrigerantes	2023			2022			2021		
	Chile	Perú	Total	Chile	Perú	Total	Chile	Perú	Total
Consumo (kg)	0	134.3	1343	-	23	-	-	36	-

- Firmamos un convenio con Statkraft Perú, logrando que el 100 % de nuestras operaciones en Perú cuente con energía eléctrica renovable. En Chile nos encontramos en proceso de cambio de nuestros suministros a energía renovable. De esta manera, nos orientamos a la descarbonización de la matriz energética de nuestros centros comerciales.

⁸ GEI: Gases de Efecto Invernadero / Huella de Carbono: cuantificación de los Gases de Efecto Invernadero emitidos en forma directa e indirecta durante un periodo de tiempo por una organización, servicio o producto.

⁹ Se consideran en la medición los siguientes gases: CO₂, CH₄, N₂O y HFC.

Consumo energético

El equipo de gestión de energía del área de Servicios de Infraestructura es responsable de las eficiencias y el monitoreo del consumo energético de las operaciones de Falabella, lo que incluye Falabella Retail.

Consumo de energía por fuentes

Fuente de consumo de energía	Unidad	Chile			Perú			
		2023	2022	2021	2023	2022	2021	
Consumo de energía de fuentes No renovables	Electricidad	kWh	444,897.5	1,449,625.14	1,365,874.00	0.00	14,844,566.76	14,499,772.12
	Consumo de petróleo / diésel	kWh	118,008.5	65,924.42	34,298.00	320,557.19	224,699.80	161,515.57
	TOTAL Consumo de energía de fuente no renovable	kWh	562,906	1,561,780.00	1,412,995.00	320,557.19	15,069,266.56	14,661,287.69
Consumo de energía de fuentes renovables	Electricidad (kWh)	kWh	15,236,421.4	13,743,300.50	10,700,213.78	17,672,419.97	0.00	0.00
	TOTAL Consumo de energía de fuente renovables	kWh	15,236,421.4	13,743,300.50	10,700,213.78	17,672,419.97	0.00	0.00
Total consumo de energía	kWh	15,799,327.40	15,258,850.06	12,100,385.78	17,992,977.16	15,069,266.56	14,661,287.69	

(GRI 302-1)

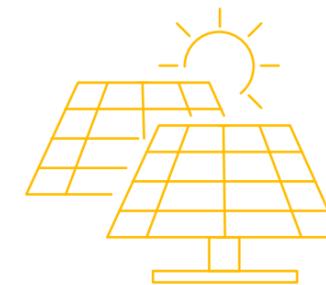
Intensidad energética (kWh / m2) Electricidad tiendas / superficie arrendable	2023	2022	2021
Chile	67	67	28
Perú	30	62	60

(GRI 302-3)

La principal fuente de consumo de energía de nuestra operación son los centros comerciales, que se abastecen de electricidad para su iluminación y climatización.

Iniciativas 2023 de gestión energética:

- Automatización del encendido y apagado de luminarias, aire acondicionado y equipos menores (Perú).
- Cambio de luminarias a tecnología LED (Chile, continuación del plan 2022).



Circularidad de residuos



Buscamos gestionar de manera eficiente los residuos que generamos. Por un lado, se espera minimizarlos y por otro, de manera prioritaria, buscamos disminuir la cantidad de residuos que se direccionan al vertedero, propiciando la circularidad de estos.

Para el 2023 nuestras metas, vinculadas a este tema, fueron la reducción de la cantidad de residuos que se eliminan en el vertedero. Para ello, implementamos una serie de acciones:

- Mejorar ante la autoridad el registro, control y declaración de la cantidad de residuos sólidos dispuestos y su destino.
- Mejorar la infraestructura de la zona de acopio de residuos, previa a su disposición final.
- Desarrollamos un programa ambiental de relación comunitaria que se ejecuta a nivel regional.

OPEN Impacta:

Programa de enfoque ambiental, orientado a realizar una adecuada gestión de los residuos sólidos que se generan en los centros comerciales. Este abarca el reciclaje de plásticos, papel, cartón, vidrio y residuos orgánicos, de modo que sean utilizados en otras industrias y, al mismo tiempo, disminuyan nuestra huella de carbono en el vertedero, incluidos los residuos orgánicos de los patios de comida. Al cierre del 2023 implementamos:

CHILE	OPEN Kennedy cuenta con un biodigestor, operado por BZero.
PERÚ	OPEN Atocongo, Angamos y La Marina disponen los residuos reutilizables, incluidos los orgánicos, a través del operador Sinba.

Generación de residuos sólidos

Residuos sólidos no peligrosos (t)	2023			2022			2021		
	Chile	Perú	Total	Chile	Perú	Total	Chile	Perú	Total
No aprovechables	1,565.62	1,335.00	2,900.62	1,464.00	1,317.00	2,781.00	800.50	1,017.00	1,817.50
Aprovechables	273.53	322.00	595.53	247.00	138.00	385.00	98.90	313.00	411.90
Consumo total	1,839.15	1,657.00	3,495.15	1,711.00	1,455.00	3,166.00	899.40	1,330.00	2,229.40

- Logramos disminuir la cantidad de residuos destinados al vertedero en 5 % con respecto al 2022.

Residuos sólidos no peligrosos (t)	2023			2022			2021		
	Chile	Perú	Total	Chile	Perú	Total	Chile	Perú	Total
Residuos peligrosos: relleno de seguridad	0.86	0.0	0.86	0.99	7.63	8.62	0.7	0	0.7

Retos para el 2024

- Implementación del programa de disposición de residuos reutilizables en Piura (Perú) con un operador local y en La Calera (Chile) con un biodigestor, operado por BZero.

(GRI 306-3) (GRI 306-4) (GRI 306-5)



Eficiencia hídrica

En línea con nuestras estrategias en materia ambiental, buscamos propiciar el uso responsable del agua en nuestros centros comerciales, así como la disposición adecuada de los efluentes para minimizar nuestro impacto ambiental y asegurar la higiene en nuestras instalaciones.

Durante el año 2023 realizamos las siguientes actividades:

- Instalación de sistemas ahorradores de agua en grifos (en proceso).
- Instalación de medidor de agua en OPEN Pucallpa y mejoras en planta potabilizadora.
- Mantenimiento del sistema de desagües y drenajes, limpieza de tuberías, cámaras, canaletas y trampas de grasa.

(GRI 302, 3-3) (GRI 303-5)



Consumo de agua (m³)	2023			2022			2021		
	Chile	Perú	Total	Chile	Perú	Total	Chile	Perú	Total
Agua municipal	241.01	331,830.00	332,071.01	225,384.13	302,685.00	528,069.13	220.86	291.92	512.78
Agua de pozo	0.00	23,646.00	23,646.00	0.00	30,117.32	30,117.32	0.00	36.00	36.00
Consumo total	241.01	355,476.00	355,717.01	225,384.13	332,802.32	558,186.45	220.86	327.92	548.78

Construcción sostenible

Materializamos los más altos estándares en los procesos de construcción y mantenimiento que desarrollamos con cada una de las unidades de negocio de Falabella. Durante el 2023 destacamos las inauguraciones de:

- La primera tienda IKEA en la ciudad de Bogotá, ubicada en el Mallplaza NQS. Con 26,000 m², está certificada como LEED Gold y es la **primera tienda construida fuera** de Chile por Infraestructura Falabella.
- Sodimac Homecenter Maitencillo (Valparaíso, Chile); cuenta con un área de 10,996 m².
- Sodimac Homecenter Puerto Montt (Los Lagos, Chile); cuenta con 12,635 m².

Además:

- Concluimos con la habilitación de un área de 8,250 m² del Edificio Rosario Norte que albergará las oficinas corporativas de Falabella Corporativo, Falabella.com, Falabella Retail, Falabella Financiero y Sodimac.
- Iniciamos la construcción de la segunda tienda IKEA en Colombia, bajo los parámetros para la obtención de la certificación LEED Silver. Se ubicará en la ciudad de Cali, ocupando 16,000 m².



Para el 2024 nuestro reto es revisar el impacto del cambio climático en la seguridad y continuidad operacional de los procesos de construcción para asegurar la operación, tomando adecuadas medidas de control para los diferentes grupos de interés que acceden a los centros comerciales y cumpliendo la normativa legal vigente.

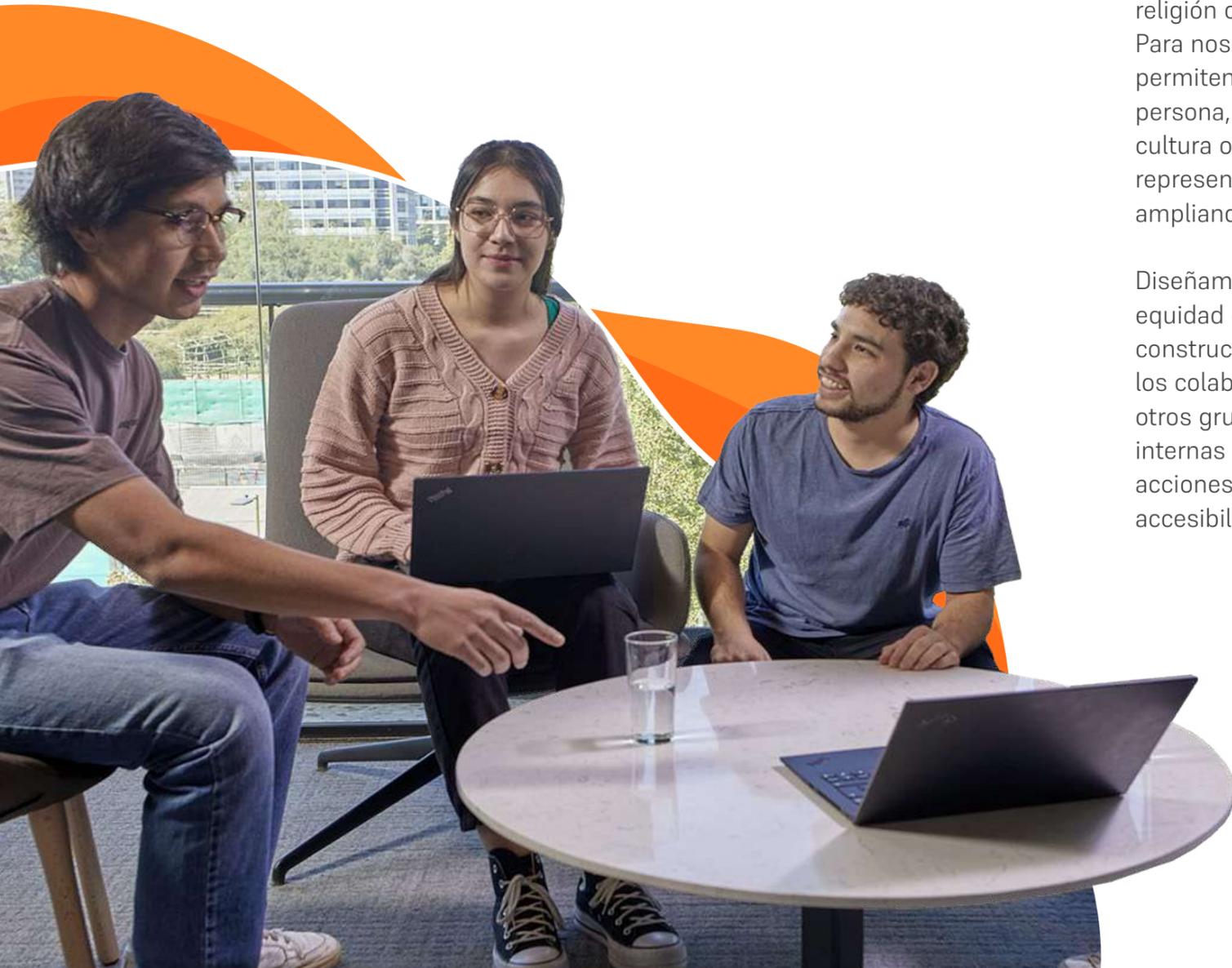


DIVERSIDAD, EQUIDAD e inclusión

3

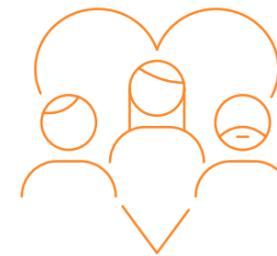


Equipo diverso e inclusivo



Impulsamos una cultura en la que todas las personas tengan sentido de pertenencia, se sientan incluidas, respetadas y que les permita mostrar libremente su mejor versión independiente de su género, orientación sexual, religión o cualquier característica de su identidad. Para nosotros, la diversidad y la inclusión permiten desarrollar el potencial de cada persona, al mismo tiempo, enriquecen nuestra cultura organizacional. Además, nos permiten ser representativos de los clientes que atendemos, ampliando nuestra propuesta de valor.

Diseñamos una estrategia de diversidad, equidad e inclusión para impulsar una cultura constructiva, de respeto y trato digno con todos los colaboradores de nuestras áreas, clientes y otros grupos de interés. A través de las redes internas de nuestro ecosistema, realizamos acciones de sensibilización y promovemos la accesibilidad y la no discriminación.



Contamos con una Política de Diversidad e Inclusión a nivel de todo el Grupo Falabella, que se aplica a nuestra empresa. **Promovemos una cultura organizacional y un ambiente laboral basado en tres principios fundamentales:**

- Representación del talento diverso.
- Promoción de la apertura cultural.
- Velar por la igualdad de oportunidades.

En las tiendas, sucursales y centros comerciales de cada unidad de negocio, contamos con personas formadoras de inclusión para construir en conjunto una cultura inclusiva y promover el respeto y la diversidad.

Como resultado de esta política, hemos implementado:

- El procedimiento de inclusión laboral a través del cual estandarizamos la forma en que la empresa cumple con las obligaciones relativas a la inclusión laboral establecidas en la Ley N° 29973, de acuerdo con sus capacidades y con la naturaleza del negocio, agregando valor a la empresa y contribuyendo a una transformación progresiva de Falabella en una empresa inclusiva.
- El protocolo de transición de género, que guía los pasos de algún colaborador que esté en proceso de transición de género.

Cifras Clave



Dotación por categoría laboral y sexo

Dotación por cargo y sexo	2023			2022			2021		
	Mujeres	Hombres	Mujeres (%)	Mujeres	Hombres	Mujeres (%)	Mujeres	Hombres	Mujeres (%)
Gerentes y subgerentes	18	27	40 %	22	32	41 %	20	40	33 %
Profesionales y técnicos	81	106	43 %	103	133	44 %	95	132	42 %
Otros colaboradores	1	2	33 %	7	1	88 %	15	1	94 %

Dotación por rango etario

Dotación por género y grupo etario	2023			2022			2021		
	Mujeres	Hombres	Peso relativo	Mujeres	Hombres	Peso relativo	Mujeres	Hombres	Peso relativo
Menores de 30 años	59	62	51 %	31	17	16 %	27	17	15 %
Entre 31 y 50 años	22	15	16 %	93	120	71 %	94	126	73 %
Entre 51 y 60 años	16	43	25 %	7	20	9 %	8	22	10 %
Más de 60 años	3	15	8 %	1	9	3 %	1	8	3 %

(GRI 2-7) (GRI 405-1)

Contamos con una Política de Remuneraciones establecida a nivel del Grupo Falabella, en la cual cada cargo tiene un nivel salarial asignado por la función que realiza, independiente del género.

Brecha salarial por género y nivel laboral

Perú - Brecha salarial por cargo	Brecha Salarial Mujeres / Hombres 2023
Gerentes	3 %
Profesionales y técnicos	-15 %
Otros colaboradores	N/A

(GRI 405-2)

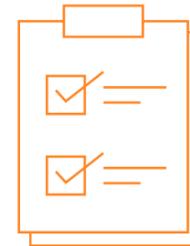
Beneficios otorgados a los colaboradores:

Perú:

- Bono por escolaridad.
- Bono por fallecimiento de familiares directos.
- Aguinaldo y Gift Card por Navidad.
- Becas de estudio.
- Una hora adicional por lactancia y retorno paulatino del postnatal.
- Tiempo libre: días libres por cumpleaños, mudanza, chequeo médico, trámites personales y tiempo para ti.
- Oficinas centrales: tenemos el horario de verano de los viernes.

Chile:

- Bonos por nacimiento, matrimonio o AUC, vacaciones y fallecimiento de familiar directo.
- Gratificación para padres con hijos en sala cuna o jardín infantil.
- Gift Card de vestuario dos veces al año.
- Gift Card de mercadería.
- Becas de estudio para los colaboradores y sus hijos.
- Programa de vida saludable.
- Una hora adicional de lactancia.



Transversales:

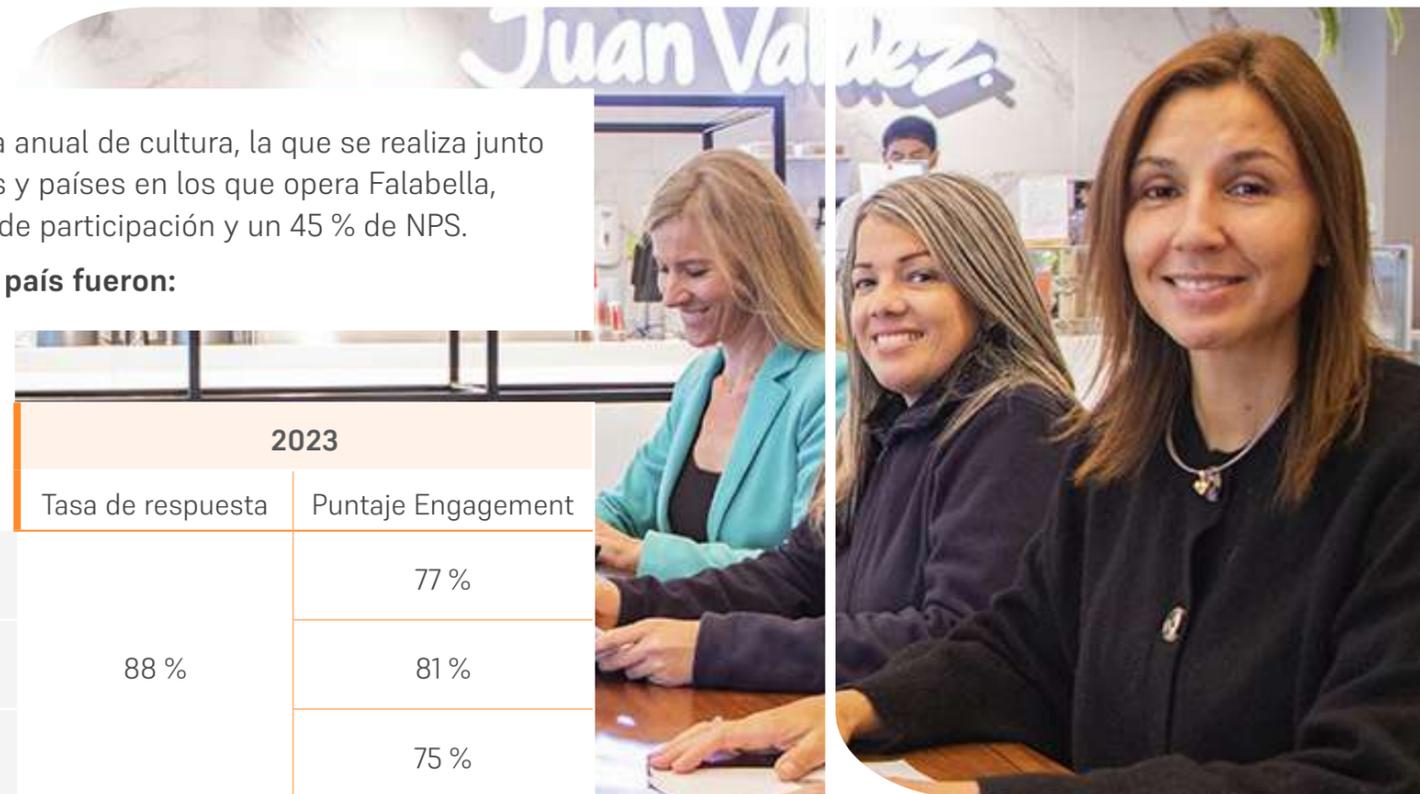
- Descuentos exclusivos por ser colaborador de cualquier empresa de Falabella
- Promovemos la calidad de vida y flexibilidad laboral como uno de nuestros principales diferenciadores de propuesta de valor a nuestros colaboradores:
 - Home Office voluntario y Free Flow en todas las oficinas Falabella.
 - 5 días Falabella al año más el día de cumpleaños.
 - Hasta 3 meses sin goce de sueldo para viajar por el mundo.
 - Calendario (calendar) bloqueado en horario de almuerzo y viernes por la tarde.
 - 10 horas al año para voluntariado y acciones con impacto social

(GRI 401-2)

En nuestra encuesta anual de cultura, la que se realiza junto a todos los negocios y países en los que opera Falabella, obtuvimos un 88 % de participación y un 45 % de NPS.

Los resultados por país fueron:

País	2023	
	Tasa de respuesta	Puntaje Engagement
Chile	88 %	77 %
Perú		81 %
Consolidado		75 %



Apuesta por el desarrollo

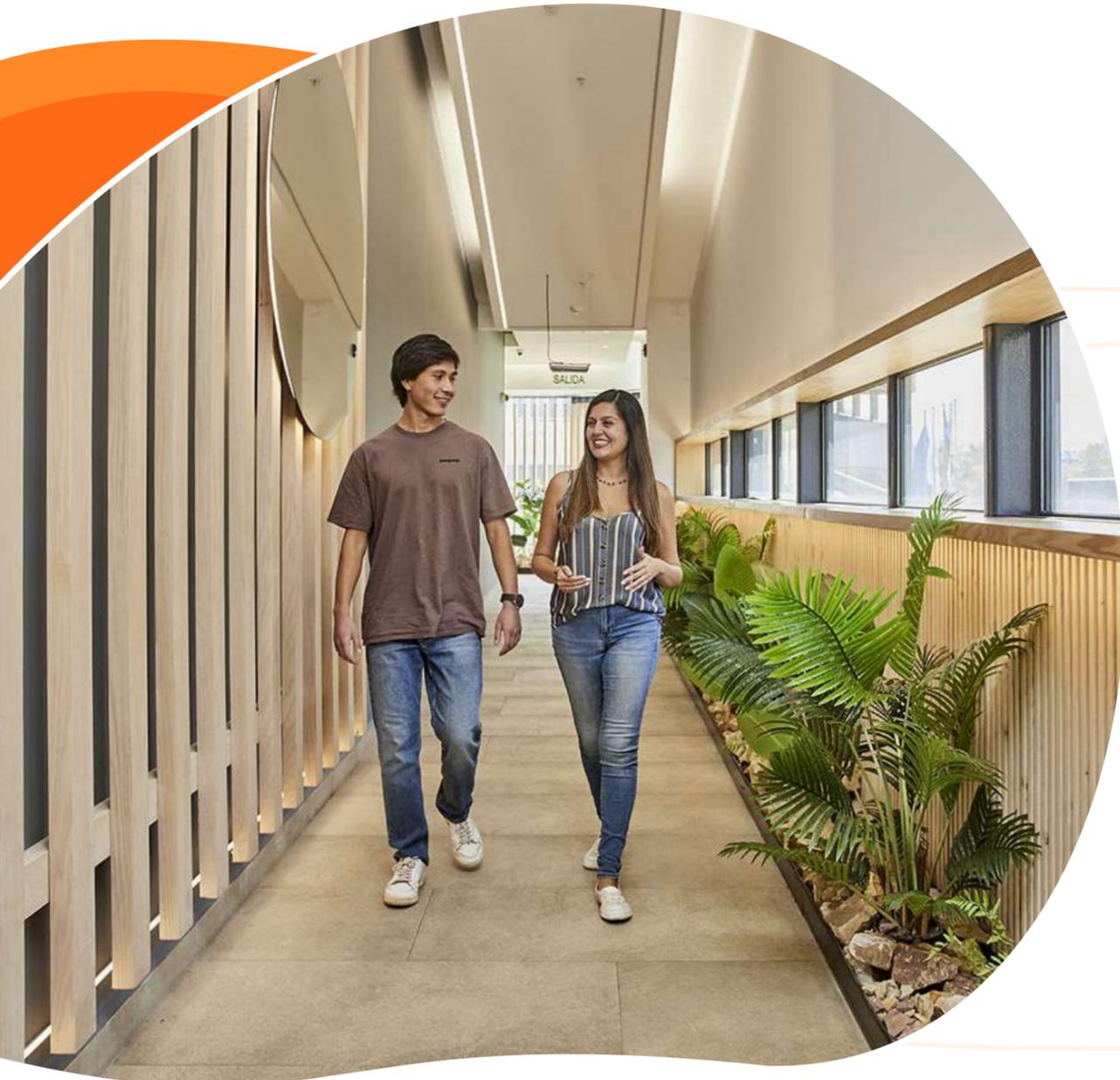
Durante el 2023 llevamos a cabo las siguientes actividades para incrementar el desarrollo de nuestros colaboradores:

Desarrollamos una cultura con metodologías ágiles que transforman las estructuras y formas de trabajo, y que nos ayudan a ser innovadores, trabajar en escala y ofrecer una propuesta superior a nuestros clientes. Reconocemos que la flexibilidad, la velocidad y la colaboración interáreas nos ayudan a desbloquear el potencial de nuestros equipos de trabajo.

Simplificamos la experiencia de las personas que trabajan en la empresa a través del análisis de su comportamiento y sus necesidades. Implementamos recursos digitales que nos ayudan a diseñar una experiencia más personalizada en cada una de las etapas del ciclo de vida con procesos digitales y eficientes.

Trabajamos en el desarrollo de las capacidades de People Analytics, fortaleciendo el reporte de datos, reforzando la escucha de nuestros equipos y generando una cultura de gestión de personas basada en la información.

Aspecto	Estrategia	Resultados
Programa de becas	Lanzamiento del programa de becas anual en donde se subvencionan cursos de especialización y postgrado.	<p>Perú: 5 personas becadas para cursos de especialización y maestría.</p> <p>Chile: 19 personas. Becadas para cursos de especialización y maestría.</p>
Capacitación	Plan de formación, estructurado en cuatro ejes estratégicos: aspectos normativos y legales, aspectos técnicos, habilidades y especialidades.	<p>Perú: dictamos 1,134 horas de capacitación (20.3 horas promedio por colaborador).</p> <p>Cursos dictados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnicos (becas de estudio, cursos/seminarios propios de cada función). • Normativos (ética, seguridad de la información). • Cultura (valores, propósito, inducción al negocio). • Adaptativos (negociación, gestión del tiempo, inglés). • Liderazgo (Feedback, sesgos). <p>Chile: dictamos 2,210 horas de capacitación.</p> <p>Cursos dictados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnicos (becas de estudio, cursos/seminarios propios de cada función). • Normativos (ética, seguridad de la información). • Cultura (valores, propósito, inducción al negocio). • Adaptativos (negociación, gestión del tiempo, inglés). • Liderazgo (Feedback, sesgos).



Durante el 2023 llevamos a cabo las siguientes actividades para incrementar el desarrollo de nuestros colaboradores:

Aspecto	Estrategia	Resultados
Evaluación del desempeño	Nos otorga una ruta para desarrollar el talento, de acuerdo con las necesidades y desafíos futuros de la empresa.	<p>Perú: 59 personas con evaluación del desempeño.</p> <ul style="list-style-type: none"> De 50 colaboradores evaluados, el 18 % fue Top Talent. 14 % de las evaluaciones ingresadas en el sistema fue calibrada en el Comité de Talentos con gerentes de primera línea de cada empresa. Evaluación del desempeño ejecutiva: de los 7 ejecutivos evaluados, el 37.5 % fue Top Talent. <p>Chile: 166 personas con evaluación del desempeño.</p> <ul style="list-style-type: none"> En la evaluación de desempeño masiva , el 9% fue Top Talent. Evaluación del desempeño ejecutiva: de los 33 ejecutivos evaluados, el 9 % fue Top Talent.
Reconocimientos	Buscamos reconocer a todos los colaboradores que destacan por vivir en su día a día nuestros valores. Visibilizar sus logros, aprendizajes, espíritu emprendedor y trabajo en equipo.	<p>Perú: reconocimos a un colaborador por área al finalizar cada trimestre.</p> <p>Chile: reconocimos a un colaborador por área al finalizar cada trimestre.</p>

Horas de capacitación total

Temas materiales	2023	2022	2021
Horas de capacitación por año	3,344	2,549.5	3,904

Horas de capacitación por país

País	2023		2022		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Chile	1,270	941	843.5	652	1,019	800
Perú	422	712	416	638	672	1,413



Horas de capacitación promedio total

Categoría laboral	2023			2022			2021		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Gerentes y ejecutivos	6.4	6	12.4	3.66	3.27	6.92	15.7	7.5	10.2
Profesionales y técnicos	15.5	13.2	28.7	11.13	8.68	19.81	18.9	10.2	13.9
Otros colaboradores	(*)	(*)	(*)	9.00	1.00	10.00	6.6	4.1	8.75

(GRI 404-1)

Evaluaciones del desempeño

% de colaboradores que recibieron evaluación del desempeño	2023			2022			2021		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Gerentes y ejecutivos	100%	100%	100%	77 %	91 %	85 %	90 %	95 %	90 %
Profesionales y técnicos	100%	100%	100%	89 %	83 %	86 %	84 %	88 %	84 %
Otros colaboradores	(*)	(*)	(*)	29 %	0 %	25 %	93 %	100 %	93 %

(GRI 404-3)

(*) Información contenida en las categorías arriba indicadas.

Perú, avances 2023:



- Lanzamos la Academia Falabella, una plataforma de aprendizaje corporativo.



- Presentamos los nuevos valores del Grupo Falabella que nos acerca a nuestro propósito: **Simplificar y Disfrutar más la Vida.**

Perú, retos 2024:



- Consolidar nuestro modelo de liderazgo basado en los nuevos valores.



Salud y seguridad laboral

Trabajamos para asegurar la salud y la seguridad de nuestros equipos. Contamos con sistemas de gestión integral de salud y seguridad en el trabajo (SST), que cubren a todos los colaboradores del grupo y sus actividades, priorizando a quienes realizan labores de forma física como operaciones, logística, ventas y mantenimiento. Nuestro sistema de gestión se rige por las normativas vigentes.

(GRI-403-1)

Identificamos, evaluamos y minimizamos riesgos laborales a través de la matriz de riesgos y peligros de SST de cada operación, las inspecciones y observaciones de conducta, la identificación de procesos, el protocolo de notificación y atención de accidentes de trabajo, el uso de implementos de seguridad y capacitaciones. En caso de situaciones que requieran investigación, analizamos las causas para finalmente aplicar medidas preventivas que reduzcan el riesgo de cualquier accidente o enfermedad ocupacional.

(GRI-403-2)

Los colaboradores pueden notificar situaciones de peligro laboral a través del Canal de Integridad, la participación en comités paritarios y la comunicación directa con sus jefaturas. Los comités, compuestos de forma paritaria por colaboradores y la empresa, se reúnen una vez por mes. Entre sus responsabilidades se encuentran vigilar el correcto cumplimiento de todas las medidas de prevención de riesgos, elaborar el programa anual de SST, investigar las causas de accidentes laborales y promover la formación y capacitación de los colaboradores.

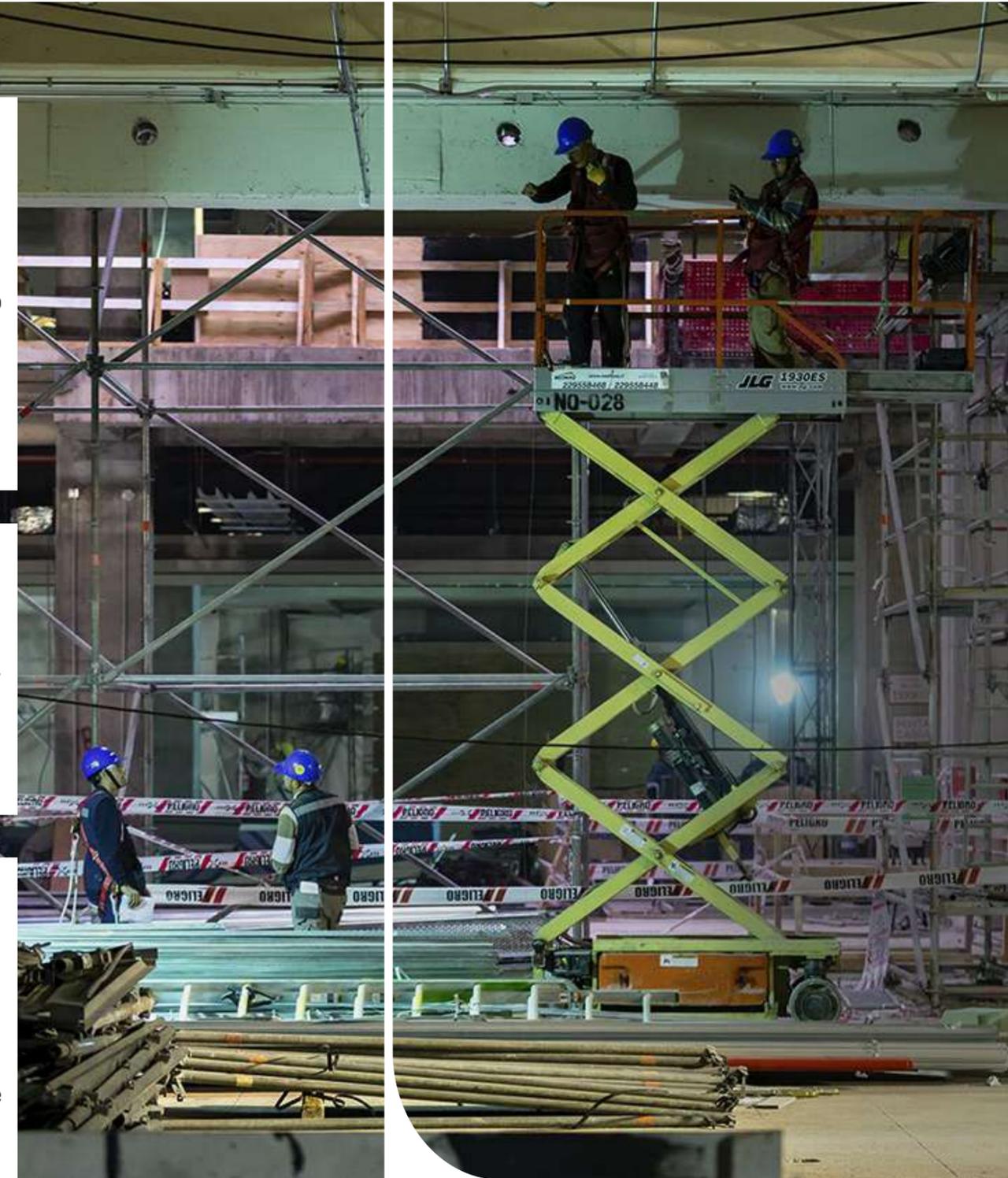
(GRI-403-4)

Realizamos cursos, talleres y charlas durante todo el año para capacitar a nuestros equipos y reducir la probabilidad de accidentes y enfermedades. Las temáticas más recurrentes son inducción de seguridad y salud en el trabajo, taller de identificación de peligros, control de riesgos en el trayecto, plan de emergencia y evacuación y uso y manejo de extintores.

(GRI 403-5)

Llevamos adelante programas de vigilancia médica y revisiones anuales de los planes de trabajo, en conjunto con servicios de salud y seguridad a nivel local. Estas entidades son las encargadas de entregar prestaciones médicas preventivas a los colaboradores, además de brindar asesoramiento. A partir de los resultados de las revisiones, se evalúa la posibilidad de reforzar los controles e implementar nuevos procedimientos.

(GRI 403-3)



Facilitamos el acceso a servicios médicos y de cuidado no ocupacionales mediante seguros complementarios de salud, seguros dentales cofinanciados entre el colaborador y los convenios con los centros médicos y dentales. Ponemos énfasis en la prevención; por lo tanto, todos los años promovemos campañas oncológicas e impulsamos la vacunación contra la influenza. En Chile, acordamos un convenio con Mundo Zurich y el Programa Me Importas, que cuentan con telemedicina ilimitada en diferentes especialidades; de la misma manera, firmamos el acuerdo anual de colaboración en actividades preventivas con la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS).

Toda esta información está formalizada en el manual de beneficios y es comunicada a los colaboradores al momento de ingresar a la empresa. Además, realizamos campañas de difusión a través de canales digitales como Viva Engage.

(GRI 403-6)

Realizamos revisiones mensuales internas para monitorear indicadores relevantes de la gestión de riesgos en salud y seguridad en el trabajo, evaluar su calidad y detectar oportunidades de mejora. Nuestros principales indicadores en el 2023 fueron:

Indicadores	País	Colaboradores		
		2023	2022	2021
Tasa de accidentabilidad	Chile	0	1	0
	Perú	0	0	0
Tasa de días perdidos por accidentes	Chile	0	4 %	S/I
	Perú	0	0	S/I
Tasa de enfermedades ocupacionales	Chile	0	4 %	S/I
	Perú	0	0	S/I
Tasa de fatalidades	Chile	0	0	S/I
	Perú	0	0	S/I

Indicadores	Contratistas
	2023
Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido	6.38 %
Fatalidades	0

(GRI 403-9) (GRI 403-10)

En el Perú gestionamos auditorías internas de cumplimiento e implementación de seguridad y salud laboral, teniendo como criterio los planes y programas. Asimismo, hacemos encuestas a los colaboradores sobre el desempeño del sistema.

En Chile somos auditados por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), que en el 2023 cumplió un rol fundamental en la gestión de prevención de riesgos de OPEN Chile tras la firma del acuerdo de colaboración en materias preventivas.

Retos para el 2024

- Mantener el indicador de cero accidentes en nuestros colaboradores.
- Continuar disminuyendo dicho indicador en el caso de proveedores.

(GRI 403, 3-3)



IMPACTO social

4



Impacto social

Buscamos mejorar las condiciones de vida y empoderar a las comunidades locales donde operamos.

Nos enfocamos en:



- Lograr la accesibilidad universal.



- Mejorar la experiencia del cliente y aportar al emprendimiento local.



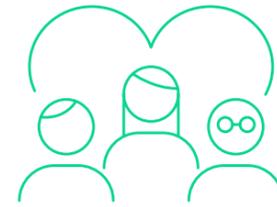
- Desarrollar relaciones de crecimiento mutuo con nuestros proveedores.



Comunidad

Accesibilidad universal

Supervisamos, controlamos y lideramos las gestiones de mantenimiento de los activos e infraestructura de todos los centros comerciales con la finalidad de brindarle un espacio físico y seguro a nuestros operadores y clientes. Realizamos el seguimiento y control a nuestros colaboradores y proveedores para que cumplan con las disposiciones normativas que regulan la seguridad física, ambiental y de infraestructura. En este punto contamos con una matriz de riesgo que nos permite solicitar documentación, de acuerdo con el trabajo que se va a realizar.



Nuestras principales acciones en el 2023:

Promover prácticas de integración en todos los sentidos, donde tienen cabida todo tipo de grupos de interés sin discriminación ni algún tipo de diferenciación. Nos preocupamos por ofrecer una experiencia de compra y servicio accesibles y acogedoras.

CHILE	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de "Espacio Amigable" en los OPEN de Chile, en concordancia con los requisitos de la Ley del Trastorno del Espectro Autista (TEA). A partir de este proceso, se capacitó con apoyo de terapeutas ocupacionales y psicólogos a todo el equipo OPEN Chile y Perú para proponer buenas prácticas para personas con autismo.
PERÚ	<ul style="list-style-type: none"> En temas de inclusión contamos con protocolos de atención para las personas con discapacidad auditiva y trastorno del espectro autista (TEA). Contamos con el primer centro comercial (OPEN Trujillo) que cumple al 100 % con la ley de accesibilidad universal, brindando a las personas con discapacidad la oportunidad de moverse dentro de nuestras instalaciones de manera independiente.



Nuestros retos para el 2024:

CHILE	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer la iniciativa de “Espacio Amigable”, innovando de manera constante. Mantener las comodidades en nuestros centros comerciales, iniciando acciones preventivas relacionadas con la ola de calor y realizando un seguimiento de las temperaturas en los centros comerciales a través de instrumentos de última tecnología para asegurar la continuidad del funcionamiento de los equipos de climatización.
PERÚ	<ul style="list-style-type: none"> Implementar material audiovisual para reforzar la cultura de prevención en cada una de las sedes. Lanzar “Espacio Amigable”, donde a través de una estrategia de inclusión, atenderemos a personas con trastorno del espectro autista (TEA) en cinco de nuestros centros comerciales. Para ello, todos los colaboradores y nuestros socios estratégicos serán debidamente capacitados.

No hemos tenido casos de incumplimiento reportados.

(GRI 416, 3-3) (GRI 416-1) (GRI 416-2)

Aporte a la comunidad

Desarrollamos cuatro programas de relación comunitaria; tres de ellos son sociales y uno ambiental. **Todos se ejecutan a nivel regional. Dentro de los programas sociales tenemos:**

- **OPEN Emerge y Espacio Vértice:** programas enfocados en emprendimiento local.
- **OPEN Salud:** desarrollado en Perú para mejorar la salud de la comunidad. Se atendieron a 20,201 beneficiarios en 18,669 en campañas de vacunación, 145 donaciones de sangre y 1,387 despistajes.
- **OPEN Lab:** apoyo en el reforzamiento educativo. Se beneficiaron a 1,397 niños y niñas.
- Brindamos apoyo a la comunidad para enfrentar las situaciones de emergencia que se presentaron en Chile por las lluvias.





Emprendimiento local

Tenemos un compromiso con los emprendedores, ya que son una pieza clave para el desarrollo económico de nuestras comunidades. **Contamos con los siguientes programas enfocados en emprendimiento:**

- **Espacio Vértice en Chile:** alianza público-privada, en donde, en conjunto con los Gobiernos locales, fundaciones, ONG y personas naturales, generamos un espacio de encuentro que fomenta y conecta con las comunidades que nos reciben.
- **OPEN Emerge en Perú:** busca apoyar el empleo y el emprendimiento local con espacios de venta a costos accesibles, además de capacitaciones en gestión de negocios, estrategia digital, costeo y *pricing*, finanzas básicas y marketing para emprendedores.

Durante el 2023 tuvimos 1,130 beneficiarios en Chile y 167 en Perú, quienes participaron en las siguientes actividades:

CHILE	<ul style="list-style-type: none"> • En Ovalle, La Calera y Rancagua entregamos un espacio gratuito y seguro dentro de los centros comerciales para la comercialización de productos de manufactura de la zona, en donde las artesanías y el rescate de productos de identidad local fueron las prioridades. • Trabajo con distintas entidades gubernamentales, en donde, además de mostrar emprendimientos, se compartieron habilidades e historias a través de talleres de capacitación, concursos y actividades abiertas a la comunidad visitante. Por cuarto año consecutivo realizamos exposiciones como Hecho x Mujeres y la Muestra Costumbrista que rescata lo mejor de nuestras raíces.
PERÚ	<ul style="list-style-type: none"> • Espacios físicos en los once centros comerciales de Lima y provincias para promover el intercambio comercial. Muchos de ellos llegaron a los centros comerciales a ocupar espacios temporales y hoy permanecen como tiendas con contratos a mediano y largo plazo. Ofrecemos tarifas para que distintos emprendedores puedan vender sus productos en nuestros centros comerciales, además, promocionamos sus marcas en nuestras redes sociales y trabajamos en capacitaciones en temas relevantes para ellos. • Dos capacitaciones en OPEN Angamos, Piura, Pucallpa y Huancayo. Los temas tratados se enfocaron en la mejora de las estrategias de venta de los emprendedores. Se logró impactar alrededor de 375 emprendedores. • Tuvimos un caso exitoso en OPEN Pucallpa: la feria Angels Body, que pasará a ser un módulo fijo dentro del centro comercial en poco tiempo.



Retos para el 2024: desarrollar OPEN Emerge a nivel regional, contando con la participación del ecosistema del Grupo Falabella y mantener las capacitaciones que generen valor para los emprendedores.

Cientes

Operadores

Buscamos que nuestros centros comerciales sean reconocidos como espacios relevantes de encuentro para los clientes y la comunidad. Para ello, trabajamos de la mano de nuestros operadores y nos relacionamos con 1,400 empresas de diversos tamaños que creen en nuestra propuesta comercial y apuestan por el crecimiento de nuestros locales.

Contamos con una amplia variedad de comercios de sectores diversos como bienes de primera necesidad: alimentos, bebidas, vestuario y calzado, así como tiendas de descuento, entretenimiento, gastronomía, servicios financieros, de salud y legales (notaría).

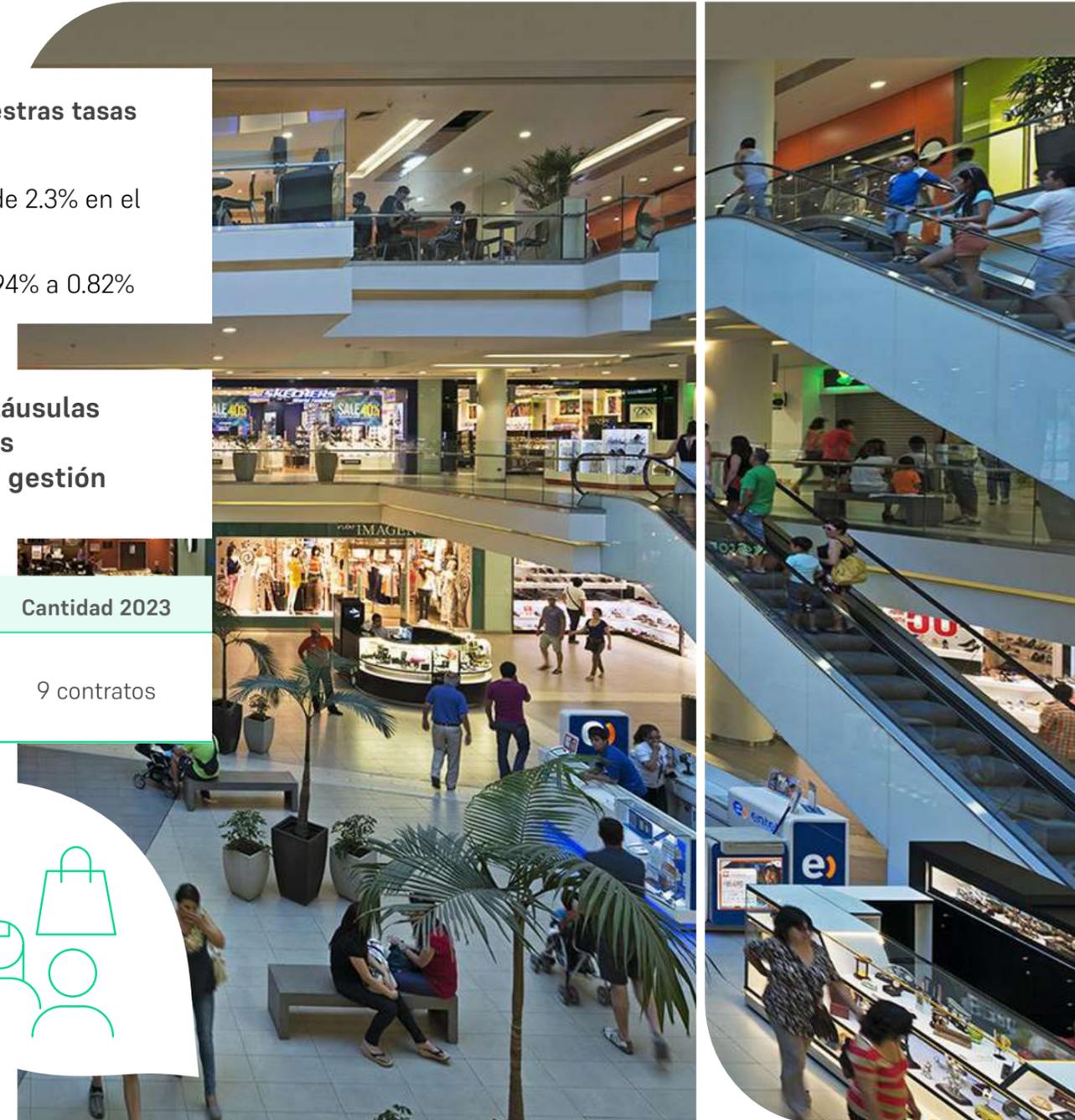
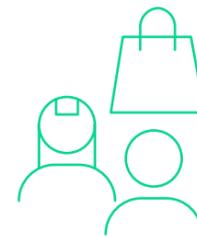
Operadores	Chile	Perú	Total
Total de operadores OPEN	465	935	1,400
Nuevos operadores 2023	77	168	245
Operadores locales	94	160	254
Operadores pyme	39	167	206

Gracias a la excelente gestión comercial, nuestras tasas de vacancia fueron:

- **Chile:** logramos reducir la tasa de vacancia de 2.3% en el 2022 a 2.0% en el 2023.
- **Perú:** reducción de la tasa de vacancia de 2.94% a 0.82% al cierre del 2023.

En el 2023 iniciamos la introducción de cláusulas ambientales en los contratos con nuestros operadores y también los capacitamos en gestión de residuos sólidos, según lo siguiente:

País	Indicador	Cantidad 2023
Chile	Contratos firmados con arrendatarios con nueva cláusula ambiental.	9 contratos



Nos preocupamos por nuestros clientes

Medimos la satisfacción de nuestros clientes en los principales centros comerciales tanto de Chile como de Perú, a través de agencias de mercado.

En **Chile** medimos la satisfacción de todos nuestros centros comerciales, siendo la meta propuesta para el 2023 el 77% de satisfacción, logramos obtener un 75% como resultado consolidado.

Nuestro mayor logro fue obtener el 82 % de satisfacción en uno de nuestros principales centros comerciales. Si bien la satisfacción en general y en los otros centros comerciales se mantuvieron en niveles favorables de aceptación, observamos en el caso del OPEN Kennedy que los impulsores del modelo de satisfacción están cambiando hacia la experiencia, volviendo de esa manera a valores antes de la pandemia. Por lo tanto, hemos tomado medidas inmediatas para direccionar la estrategia del CAPEX hacia elementos que valoren nuestros clientes.

En el 2024 realizaremos dos medidas de satisfacción y nuestro desafío es superar el 77% de satisfacción del cliente.

En **Perú** desarrollamos una encuesta presencial en 2,450 hogares; todos fueron compradores en los últimos tres meses de los siete centros comerciales y obtuvimos como resultado, mejoras sostenidas en los mismos, **destacando los OPEN:**

- Angamos y Atocongo por su impacto positivo en la comunidad.
- Piura, Huancayo, Pucallpa y Atocongo por su buena higiene y limpieza.
- La Marina por su seguridad y la buena atención al cliente.
- Huánuco, Pucallpa y Huancayo por su amplitud y comodidad de los estacionamientos.

Todos los malls tienen un NPS consistente con unos puntos de mejora, destacando:

- Piura aumentó 7 puntos en comparación con el 2022 (63 %), logrando un NPS de 70%.
- La Marina aumentó 11 puntos en comparación con el 2022 (55 %), logrando un NPS de 66%.
- Huánuco aumentó 12 puntos en comparación con el 2022 (36 %), logrando un NPS de 48%.
- Huancayo aumentó 4 puntos en comparación con el 2022 (57 %), logrando un NPS de 61%.



Resultados de la encuesta de satisfacción

Indicador	Chile			Perú		
	2023	2022	2021	2023	2022	2021
NPS	77	84	79	64	61.1	66
Número de encuestas realizadas	1,191	1,407	1,338	1,823	1,730	1,789

Estamos siempre atentos a resolver las inquietudes y problemas de nuestros clientes en sus visitas y respondemos a cada requerimiento, entregando una solución, de acuerdo con los protocolos establecidos. Para la atención de los reclamos de clientes finales, tanto en Chile como en Perú, contamos con una plataforma CRM¹⁰ que ofrece visibilidad y trazabilidad al proceso tanto para el cliente como para la mejora del negocio.

En **Chile** nos encontramos realizando el plan piloto de un nuevo proceso que simplifica y brinda más seguridad al proceso de pagos de indemnizaciones a clientes en caso de siniestros ocurridos en nuestros centros comerciales, realizando los pagos directos desde Falabella y eliminando las solicitudes de fondo.

Para el 2024 buscamos simplificar y masificar este proceso, permitiendo realizar gran cantidad de pagos simultáneos y no tratar caso por caso. Lo más importante será la experiencia de atención a nuestros clientes, reduciendo los tiempos de espera de los pagos y logrando mayor satisfacción en el procesamiento y solución de su reclamo.

Tasa de reclamos

Indicador	Chile			Perú		
	2023	2022	2021	2023	2022	2021
Número de visitas	38,871,483	37,969,531	34,695,509	61 876 513	56,921,867	50,415,000
Tasa de reclamos (por millón de visitas)	3.63 %	3.37 %	2.58 %	1.68 %	2.21 %	2.28 %

Atención al cliente:

Desarrollamos, junto a Pride Connection Chile, protocolos para garantizar que nuestros clientes son atendidos de maneja justa, respetando su diversidad:

- Guía de trato inclusivo.
- Protocolo y recomendaciones. En casos de discriminación.

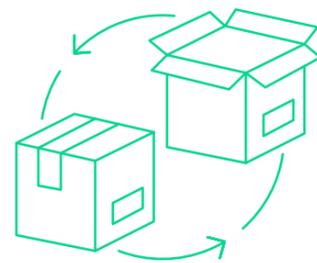
Contamos con protocolos en caso de accidentes en nuestras instalaciones:

- Procedimiento de seguridad del cliente.



¹⁰ Customer Relationship Management.

Cadena de abastecimiento



Nuestra cadena de abastecimiento cuenta con las siguientes características:



1,627 PROVEEDORES



1,591 (97.8%) DE LOS PROVEEDORES NACIONALES (CHILE Y PERÚ)



46.22% DE LOS PROVEEDORES SON PYMES



640 PROVEEDORES PYMES (85 %) RECIBEN SU PAGO EN MENOS DE 30 DÍAS.



100% DE LOS PROVEEDORES CUENTA CON CLÁUSULAS AMBIENTALES Y SOCIALES EN SUS ÓRDENES DE COMPRA

Proveedores

Origen	Chile			Perú			Total		
	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021
Nacionales	1,144	5,947	536	447	597	158	1,591	6,544	694
Extranjeros	23	224	4	13	13	1	36	237	5
Pymes	593	4,040	354	159	226	114	752	4,266	468

GOBIERNO corporativo

5



Integridad, compliance y gestión de riesgos



Integridad

Nuestra integridad habla de lo que hacemos, de lo que somos y de lo que proyectamos incluso cuando nadie nos está viendo. A través del conocimiento y del cumplimiento de nuestro Código de Ética, demostramos integridad en nuestras acciones, asegurando que vivimos nuestros valores como empresa.

El Código de Ética aplica a todos los empleados; es decir, a todos los colaboradores, ejecutivos y directores. Además, la empresa busca que sus proveedores, asesores y contratistas en general actúen, de acuerdo con nuestro código. La implementación del Código de Ética se realiza a través de nuestro Programa de Ética, en el que se considera una estructura organizacional y diversas actividades anuales orientadas a mantener siempre presente nuestros principios éticos, tales como actividades preventivas de nuestro Programa de Ética, en donde se consideran diversas instancias de sensibilización y capacitación en temas de ética e integridad.

El **Canal de Integridad** es la plataforma que recibe consultas y denuncias en materia de ética. Es anónimo, confidencial, sin represalias y se encuentra disponible de manera permanente tanto para colaboradores como para terceros.

Los medios de contacto son:

- Sitio web: www.openplaza.cl / www.openplaza.com.pe
- Correo electrónico: contactochile@gerenciadeetica.com
- Teléfono: 800 726 100

Todos los casos recibidos a través de este canal son debidamente gestionados por la Gerencia de Ética de Falabella, quienes, conforme al Procedimiento General de Investigación tomarán contacto con el denunciante dentro de 48 horas luego de haber recibido el caso. Para llevar a cabo dicho proceso, se cuenta con investigadores que son capacitados anualmente con el objetivo de garantizar un manejo adecuado y profesional de las situaciones que se presenten, y siempre bajo la supervisión de la Gerencia de Ética.

Durante el 2023 recibimos siete casos en el Canal de Integridad; el 100 % fueron consultas. Ninguna de ellas tuvo relación con los derechos humanos.

Hitos en materia de integridad 2023



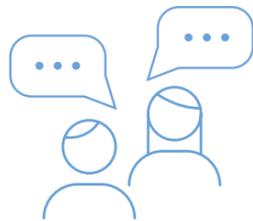
- Gestionamos el 100 % de los casos reportados en el proceso anual de declaración de intereses del 2022, además, implementamos un nuevo proceso anual correspondiente al 2023, el cual fue ampliado y aplicado no solo a gerentes y subgerentes, sino también a otros cargos expuestos de la empresa (de 42 a 70 puestos).



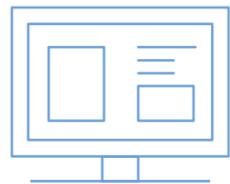
- Realizamos la "Semana de la Ética", la que incluyó comunicaciones, dinámicas de equipo, activación en oficinas y difusión de la cápsula de Acoso Sexual y Laboral.



- Reforzamos las capacitaciones a los investigadores encargados de las investigaciones de denuncias recibidas a través del Canal de Integridad.



- Realizamos campañas de comunicación para reforzar la importancia de la gestión ética, donde se destacó la campaña anual de ética y la difusión de la cápsula de Acoso Sexual y Laboral al 100 % de los colaboradores.



- Actualizamos la campaña de e-learning, alcanzando el 80 % de cumplimiento.



Compliance

Contamos con una serie de programas de Cumplimiento entre los que destacan el Modelo de Prevención de Delitos (MPD), Programa de Libre Competencia, Programa Mi Cliente, Programa de Protección de Datos Personales y Programa de Medioambiente.

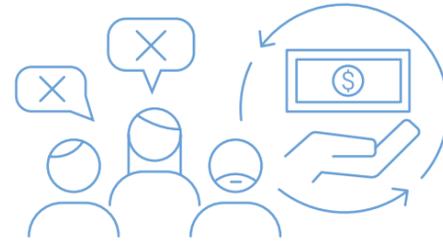
Para el diseño, implementación y supervisión de estos programas, contamos con Oficiales de Cumplimiento en Chile y Perú, quienes durante el 2023 trabajaron en la consolidación de un plan de trabajo alineado con la estrategia de la empresa.



Anticorrupción: Modelo de Prevención de Delitos

- Desarrollamos un ambiente de control que nos permite gestionar los riesgos de corrupción, contando con una importante normativa interna que fija un alto estándar, cuyos puntos de partida son el MPD y la Política Anticorrupción.
- Previene la ocurrencia de infracciones a la ley de responsabilidad penal de la persona jurídica y delitos vinculados, incorporados en dicha ley como el cohecho, receptación, lavado de activos, financiamiento del terrorismo, negociación incompatible, administración desleal, corrupción entre particulares y apropiación indebida.
- Actualizamos anualmente la matriz de riesgo y contamos con una solución informática de *Due Diligence* que nos permite evaluar y mejorar la gestión de riesgos en torno a los proveedores y clientes. Durante el 2023 este proceso fue mejorado y centralizado a través de un sistema de validación de proveedores (VPF) que permite una gestión de creación de proveedores, estandarizando los criterios de aceptación de estos. Aplicamos una declaración de cumplimiento, que permite al proveedor declarar cualquier conflicto de interés, vínculo con personas expuestas políticamente entre otras situaciones que debemos revisar previo al establecimiento de una relación comercial.
- Tras la publicación de la ley de delitos económicos en Chile (Ley N° 20.393), un hito en esta materia fue la coordinación y planificación del levantamiento de riesgos de delitos económicos para asegurar un proceso que permita evaluar los potenciales riesgos que conllevan los más de 200 tipos penales que fueron incorporados en dicha ley.
- **Yo Juego limpio:** Capacitación en la que orientamos a los colaboradores sobre cómo relacionarse con funcionarios públicos y los controles vigentes para resguardar que nuestras relaciones con funcionarios públicos surjan en el marco de la ley y bajo el principio de la transparencia. Se desarrollaron tres instancias que contaron con la asistencia de 147 colaboradores en Chile (87 % de los cargos expuestos) y el 100 % en OPEN Perú.
- Ejecutamos la “Semana contra la Corrupción”, en la que se informó sobre los controles e información relevante.
- Falabella Inmobiliario S.A y Servicios de Infraestructura Falabella SpA cuenta con sus MPD certificados desde el 2022 y el 2021, respectivamente, por una empresa externa, inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero.





Auditamos mensualmente el modelo y gestión de riesgos de la empresa con apoyo de un auditor externo, quien semestralmente emite informes de seguimiento y sus resultados (indicadores de cumplimiento - KCI),. Durante el 2023 se llevaron a cabo a 13 y 17 auditorías en Falabella Inmobiliario y SIF, respectivamente; todas evaluadas como "Cumple" o "Sin Movimiento".

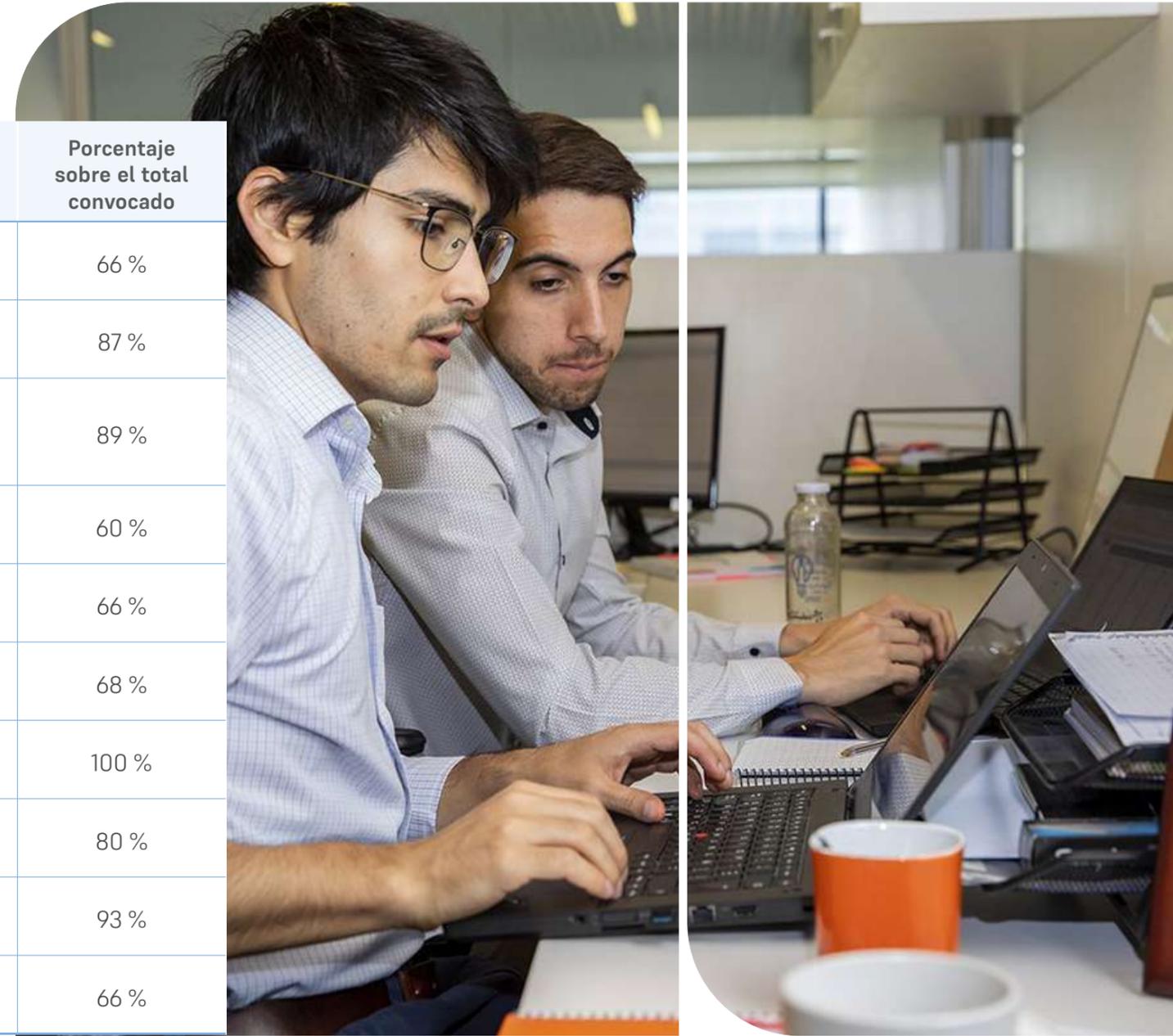
Durante el 2023 no se recibieron multas o sanciones por hechos relacionados al MPD.

(GRI 205-3).(GRI 205, 3-3)

Capacitación en temas relacionados a la anticorrupción

Capacitación	Colaboradores capacitados	Porcentaje sobre el total convocado
Directorio: plataforma de directores	3	66 %
Colaboradores: Yo Juego Limpio (Cargos expuestos, MPD, LC, Ética)	114	87 %
Protección de datos personales (Traspaso de información entre unidades de negocio)	8	89 %
Medioambiente	21	60 %
Protección de datos personales (Auditores)	2	66 %
Libre competencia (E-learning)	111	68 %
Mi Cliente (Taller de material publicitario y promocional)	7	100 %
Ética (E-learning)	131	80 %
Protección de datos personales (E-learning)	151	93 %
Proveedores (Capacitación anual)	27	66 %

(GRI 205-2)



<p>PROGRAMA MI CLIENTE</p>	<ul style="list-style-type: none"> Administra los riesgos sobre protección de los derechos de los consumidores, a través de la elaboración de una normativa interna y de la concientización de los colaboradores sobre las prácticas corporativas respectivas. Mantuvimos las actividades de control, comunicación y capacitación, entre las que destaca una semana temática denominada “Semana Mi Cliente”, en la que realizamos comunicaciones, webinars, taller de material publicitario y promocional y la implementación de la Guía Práctica para Influencers.
<p>PROGRAMA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> Aprobado por el Directorio de Falabella Inmobiliario a fines del 2022. Trabajamos en el perfeccionamiento de la matriz de riesgos de OPEN Chile, el mejoramiento de textos legales, el levantamiento de una matriz de puntos de captura y la regularización de los mismos, así como la identificación de actividades de tratamiento, sin dejar de lado la gestión sobre el plan de mejoras de consentimiento, integrando los consentimientos de nuestros clientes en un desarrollo corporativo denominado CDP Consent. Realizamos con cada área una “formalización de riesgos” que tuvo por objetivo comunicar a toda la empresa sobre la responsabilidad que implica un adecuado tratamiento de los datos personales, siempre bajo la convicción de mejorar cada día y dar respuesta a las exigencias que implica. Trabajamos en la permanente difusión y concientización de la normativa actual, destacando la “Semana de la Protección de Datos”, así como el desarrollo de capacitaciones periódicas para colaboradores que nos permitieron abordar este tema desde diversas aristas y funciones.

<p>COMPETENCIA DESLEAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> Es una conducta que rechazamos explícitamente en nuestra Política de Libre Competencia y su programa respectivo. Los principios contenidos en nuestra política son la independencia en la adopción de las decisiones comerciales, el rechazo a la exclusión o explotación de cualquier agente del mercado y la competencia leal en el mercado. Desarrollamos la “Semana de la Libre Competencia” en la que realizamos diversas comunicaciones y capacitaciones como el E-learning de Libre Competencia, un taller de participación en asociaciones gremiales y la actualización del listado de participación en sociedades anónimas. (GRI 206, 3-3) Durante el 2023 no se recibieron denuncias por infracciones a la libre competencia. (GRI 206-1)
<p>PROGRAMA DE MEDIOAMBIENTE</p>	<ul style="list-style-type: none"> En el 2023 culminamos el levantamiento de los riesgos medioambientales con las diferentes áreas de las empresas de Falabella Inmobiliario. Esto nos permitió contar a inicios del segundo semestre con una versión final de la matriz de riesgos en medioambiente. A partir de esta matriz, desarrollamos planes de mejora de las cláusulas en los contratos con clientes, así como la revisión de funciones para el cumplimiento de obligaciones medioambientales y el inicio de un proyecto que nos permitirá contar con un repositorio ambiental en el 2024. Realizamos una serie de comunicaciones en las que pudieron participar voluntariamente los colaboradores, además de capacitaciones obligatorias sobre delitos ambientales, que incluyeron a los cargos expuestos. Durante el 2023 no recibimos multas significativas ni sanciones de carácter ambiental.

Como parte de estos programas, se llevaron a cabo jornadas de inducción para nuevos colaboradores, alcanzando el 100 % en las empresas de Falabella Inmobiliario S.A., 89 % en Servicios de Infraestructura, 50 % en OPEN Chile, y 100 % en OPEN Perú. Los programas se mencionan dentro de las cláusulas en los contratos laborales.

Nuestro estándar de cumplimiento también es comunicado a los principales grupos de interés por medio de la entrega de la Guía Práctica de Cumplimiento para Proveedores, glosas en órdenes de compra, cláusulas en los contratos con proveedores y clientes, y a través de la declaración de cumplimiento que debe firmar todo proveedor.

Gestión de riesgos

Nuestro modelo de gestión de riesgos se basa en la Política de Gestión Integral de Riesgos y en la Política de Auditoría Interna, que establecen los lineamientos generales del modelo de gestión de riesgos, indicando las responsabilidades, el funcionamiento, los canales de comunicación y las líneas de reporte, entre otros aspectos.

El área de Riesgos presenta semestralmente al gerente general el tablero de riesgos, que a su vez es revisado de manera trimestral por los Risk Owners.

Durante el 2023 desarrollamos:



- El levantamiento de riesgos a nivel corporativo y por unidad de negocio.



- Auditorías, evaluación mensual, anual y otros mecanismos de seguimiento.



Auditoría

Dentro del último trimestre del año de cada periodo, se elabora el Plan de Auditoría. Dentro de este se toma en consideración los principales procesos y riesgos del negocio. **Se consideran:**

- Auditoría de procesos, que son los financieros contables.
- Auditorías operacionales.
- Auditorías de cumplimiento.
- Auditorías de proyectos o de obras en construcción.

El Plan de Auditoría contempla los principales riesgos del proceso del negocio y este plan se revisa en primera instancia por el Comité de Auditoría de Falabella Inmobiliario y luego se ratifica en el Directorio.

Auditorías planificadas y ejecutadas durante el 2023

Área	Nº de auditorías planificadas 2023	Nº de auditorías ejecutadas 2023
Procesos Financieros/ Contables	23	22
Proyectos de Construcción	33	32
Seguridad Física	2	2
Cumplimiento	8	8
Auditorías Continuas	24	24
Total	90	88

Ejecutamos las auditorías de procesos, que tienen un inicio y un fin, pero también tenemos las auditorías continuas del panel de vigilancia o de KPI. Esto implica evaluar indicadores que nos muestran situaciones que pudiesen estar o no acorde con el proceso y si no lo están, podemos detectarlo a través de estas evaluaciones y tomar acción.

Cuando hablamos de auditoría continua, la cobertura es del 100 % de la transacción, no es una muestra como en el caso de las auditorías de procesos, sino que es la totalidad de las transacciones de un mes en particular y como revisamos todos los meses, por consiguiente, revisamos todo el año.

Retos para el 2024

- Enfoque en el cuidado físico y en la salud de los grupos de interés que visitan nuestras instalaciones.
- Asegurar que se cumplan las regulaciones y las leyes que afectan directamente a la empresa, así como el enfoque en los riesgos emergentes derivados de las nuevas condiciones del macroentorno.
- Revisiones permanentes a los cambios de los procesos de los negocios y al Back Office, derivados de la estrategia de eficiencia.

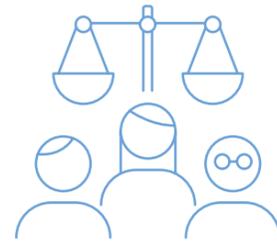
Auditorías planificadas para el 2024

Área	Nº de auditorías planificadas 2024
Procesos Financieros/ Contables	21
Proyectos de Construcción	22
Seguridad Física	2
Cumplimiento (*)	9
Auditorías Continuas	24
Total	78

(*) En el 2024 se incluirán las normas medioambientales



Derechos humanos



Para nosotros es muy importante el respeto y la protección de los derechos humanos. Durante el 2023 el Directorio aprobó la Política Corporativa de Derechos Humanos y Empresa, en la que reflejamos nuestro compromiso con los derechos humanos mediante la definición de principios y medidas específicas que guían nuestro comportamiento para mantener, activa y sostenidamente, un estándar de observancia de los derechos humanos. Todo esto conforme a los valores corporativos y a la normativa interna. Este documento es para uso interno y busca promover nuestro estándar entre los colaboradores.

Nuestra Guía Práctica de Cumplimiento para Proveedores, da a conocer a este grupo de interés nuestro esfuerzo por evitar que las actividades que desarrollamos provoquen consecuencias negativas sobre los derechos humanos, por lo que esperamos y exigimos el mismo comportamiento de parte de ellos en relación con nuestros compromisos comerciales.

Durante el 2023 continuamos trabajando arduamente en el proceso de *Due Diligence* en derechos humanos iniciado en el 2022. En el último trimestre comenzamos con la etapa final de la evaluación de los riesgos por parte de los responsables al interior de la empresa, lo que nos permitirá tener una visión sobre nuestro estado actual y cómo gestionar aquellas brechas que se puedan presentar.

Destacamos que dentro de las fases culminadas en el 2023 se presentó un informe preliminar de hallazgos que nos permitió tomar conciencia y organizar algunas gestiones de mejora, tales como la aprobación de la Política de Acoso Sexual y Laboral.

Por último, si bien el programa aún no se encuentra aprobado, y considerando la alta importancia que tiene esta materia, incluimos en los planes de comunicación y capacitación de cumplimiento, diversas actividades que apuntan a instalar dentro de la cultura organizacional la promoción y el respeto de los derechos humanos, destacando la "Semana de los DD. HH. y Empresa" que tuvo lugar en el mes de junio del 2023.

(GRI 2-23) (GRI 2-24)

Gobierno corporativo

Directorio

Hasta el 31 de diciembre del 2023 nuestro Directorio estuvo compuesto de la siguiente manera:

Cargo	Nombre	Profesión	Antigüedad en el Directorio
Presidente	Juan Pablo Montero	Ingeniero Civil Industrial	9 años
Director ¹¹	Gaston Bottazzini	Economista	5 años
Director	Jordi Gaju	Ingeniero Comercial	8 años

- Los miembros del Directorio son elegidos por la Junta Ordinaria de Accionistas, de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 18.046 de Sociedad Anónimas de Chile. Permanecen en el cargo por un periodo de tres años, pudiendo ser reelegidos.

(GRI 2-10)

¹¹ Nota: Con fecha 27 de diciembre de 2023, el director Gaston Bottazzini comunicó su decisión de renunciar a su cargo de director de la Sociedad, con efecto a contar del 1 de enero de 2024.

Los conflictos de interés se encuentran regulados en la Política de Gestión de Conflictos de Intereses, por medio del cual se establecen los lineamientos para administrar adecuadamente los conflictos de interés que se presenten en la empresa, originados en la relación con diversos grupos de interés, tales como proveedores, clientes y colaboradores, quienes deberán oportunamente declarar por los medios dispuestos por la empresa, las situaciones que puedan dar origen a un conflicto de interés. Una vez declarados los conflictos de interés son analizados por la jefatura del área, el Oficial de Ética, el gerente general y la Gerencia de Ética de Falabella, en caso de ser necesario.

(GRI 2-15)



Comité ejecutivo

Está conformado por:

GERENTE GENERAL DE FALABELLA INMOBILIARIO	Ricardo Hepp de los Ríos
GERENTE DE INVERSIONES INMOBILIARIAS	Joaquín de la Cerda
GERENTE DE AUDITORÍA INTERNA	Cristián Barra
GERENTE DE GESTIÓN DE PERSONAS	Sofía Mondragón
GERENTE DE DIVISIÓN CENTROS COMERCIALES	Uri Wurman
GERENTE GENERAL DE INFRAESTRUCTURA FALABELLA	Diego Vergara
GERENTE GENERAL DE OPEN PERÚ (*)	José Antonio Contreras

(*) Hasta el 31-12-2023



Comités

Contamos con los siguientes comités de trabajo que gestionan temas diversos en la empresa:

Comité	Integrantes	Principales funciones
Comité ejecutivo	<ul style="list-style-type: none"> Gerente general corporativo Gerentes ejecutivos 	Planificación e implementación de los lineamientos estratégicos de la empresa
Comité de Riesgos de Cumplimiento Normativo	<ul style="list-style-type: none"> Gerente general Oficial de Cumplimiento Gerente legal Gerente de Auditoría Interna 	Se gestiona a través de tres comités que sesionan cada cuatro meses: <ul style="list-style-type: none"> Comité de Riesgo de Cumplimiento Comité de Riesgo Tecnológico
Comité de Riesgo Operacional Corporativo Falabella	<ul style="list-style-type: none"> Controller Financiero Corporativo Gerente corporativo de Riesgo Operacional por Negocio Gerente de Riesgos y Control Interno Gerente de Riesgos por Negocio Subgerente de Cumplimiento Subgerente de Gestión de Riesgos Oficial de Seguridad Jefe de Control Interno 	<ul style="list-style-type: none"> Se gestiona a través de un tablero de riesgos que principalmente representa riesgos tecnológicos que a su vez son gestionados y/o analizados por Gestión de personas, financiero crédito, cumplimiento operacional. Sesiona cada tres meses
Comité de Auditoría	<ul style="list-style-type: none"> Juan Pablo Montero (Director) Gerente general Gerente general de SIF Gerente corporativo de Finanzas Gerente corporativo de Auditoría Interna Gerente de Auditoría Interna Gerente de Auditoría de Proyectos Inmobiliarios Corporativos (*) 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de los avances en cumplimiento y hallazgos Riesgos y mitigaciones del Plan Anual de Auditoría



Asociaciones y membresías

Tanto en Chile como en Perú participan de:

- International Council of Shopping Centers (ICSC)
(<https://www.icsc.com/>)

En Chile:

- Cámara de Comercio de Santiago A.G.
(<https://www.ccs.cl/>)
- Cámara de Centros Comerciales Chilena
(<http://www.camaracentrocomerciales.cl/>)
- Cámara Chilena de la Construcción
(<https://cchc.cl/>)
- Proptech Chile
(<https://proptechchile.cl/>)
- Instituto de la Construcción
(<https://www.construccion.org/>)
- Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios
(<https://adi-ag.cl/>)

En Perú:

- Asociación de Centros Comerciales del Perú (ACCEP)
(<http://accep.org.pe/es/home/>)

Cámaras de comercio locales, con impacto en la comunidad donde se inserta cada centro comercial:

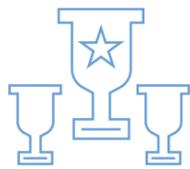
- Cámara de Comercio Piura
 - Cámara de Comercio Cajamarca
 - Cámara de Comercio Trujillo (La Libertad)
 - Cámara de Comercio Ucayali (Pucallpa)
 - Cámara de Comercio Huancayo (Junín)
 - Cámara de Comercio Chiclayo (Lambayeque)
 - Cámara de Comercio Huánuco
- (GRI 2-28)



Desempeño económico



Estamos comprometidos con el control financiero y contable de los resultados del negocio, que incluye los indicadores operacionales y comerciales relevantes.



Logros 2023

- Aumento de la ocupación, reduciendo los espacios vacantes.
- Incremento de los ingresos generados por arriendo.
- Cobro por el servicio de estacionamiento.
- Aumento del flujo de visitas.
- En Chile, venta de Tienda Constructor Villarrica.



Retos para el 2024

- Mejorar en los flujos de visita de centros comerciales.
- Propiciar el incremento de ventas por parte de los arrendatarios.
- Arriendo de espacios vacantes, enfocándonos en tener un nivel de vacancia óptimo.
- Mantener la estrategia del negocio de renta comercial hacia negocios saludables.
- Reforzar relaciones comerciales a largo plazo con nuestros arrendatarios y socios estratégicos.

Evaluamos nuestra gestión a través del seguimiento y el control de indicadores operacionales, comerciales y económicos para encontrar las brechas y corregirlas en caso de ser necesario.

(GRI 201, 3-3)

Valor directo generado

Concepto (USD)	2023	2022	2021	VaR 2023 vs. 2022
Ventas netas anuales	178.537.722	167.389.121	145.670.821	7%
Ingresos procedentes de inversiones financieras y ventas de activos	9.396.724	10.031.601	17.038.196	-6%
Valor Económico Directo-Totales	187.934.446	177.420.722	162.709.017	6%
Costos operativos	43.108.328	39.870.704	31.764.441	8%
Pagos a los proveedores de capital	48.687.333	55.539.922	57.383.921	-3%
Pagos al Gobierno	36.478.645	36.837.064	25.650.150	44%
Valor Económico Distribuido - Totales	158.796.585	132.247.691	114.798.511	15%
Valor Económico Directo Generado (NETO)	29.137.861	45.173.031	47.910.506	-6%

Índice de Contenidos GRI

Declaración de uso

Falabella Inmobiliario presenta la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2023 utilizando como referencia los Estándares GRI.

GRI 1 usado

GRI 1: Fundamentos 2021.

Estándar GRI/Otra fuente	Contenido	Ubicación
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES GRI 2021	2-1 Detalles organizacionales	3, 7
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	56
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	56
	2-4 Actualización de la información	Se actualizó la información sobre emisiones de gases de efecto invernadero y energía eléctrica presentada en informes previos
	2-5 Verificación externa	No contamos con políticas de verificación externa para este tipo de reportes
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	34, 37
	2-7 Empleados	22
	2-8 Trabajadores que no son empleados	-

Estándar GRI/Otra fuente	Contenido	Ubicación
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES GRI 2021	2-9 Estructura de gobernanza y composición	47, 48, 49
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	47
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	47
	2-15 Conflictos de interés	47
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	5
	2-23 Compromisos y políticas	8, 9, 10, 39, 46
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	9, 10, 46
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	39
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	41, 43
2-28 Afiliación a asociaciones	50	
2-29 Enfoque de la participación de los grupos de interés	11	

Estándar GRI/Otra fuente	Contenido	Ubicación
TEMAS MATERIALES		
GRI 3 Temas materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	57, 58
	3-2 Lista de temas materiales	59
ESTÁNDAR TEMÁTICO ECONÓMICO		
• GRI 201 DESEMPEÑO ECONÓMICO		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	51
GRI 201 Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	51
• GRI 205 ANTICORRUPCIÓN		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	41, 42
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	42
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	42

Estándar GRI/Otra fuente	Contenido	Ubicación
• GRI 206 COMPETENCIA DESLEAL		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	43
	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	43
ESTÁNDAR TEMÁTICO: AMBIENTAL		
• GRI 302 ENERGÍA		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	13, 15
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	15
	302-3 Intensidad energética	15
▪ GRI 303 AGUA Y EFLUENTES		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	18
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-5 Consumo de agua	18

Estándar GRI/Otra fuente	Contenido	Ubicación
<ul style="list-style-type: none"> GRI 305 EMISIONES 		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	13
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	13, 14
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	13, 14
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	13, 14
<ul style="list-style-type: none"> GRI 306 RESIDUOS 		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	16
GRI 306: Residuos 2020	306-3 Residuos generados	17
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	17
	306-5 Residuos destinados a eliminación	17
ESTÁNDAR TEMÁTICO: SOCIAL		
<ul style="list-style-type: none"> GRI 401 EMPLEO 		
GRI 401: Empleo 2016	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	23

Estándar GRI/Otra fuente	Contenido	Ubicación
<ul style="list-style-type: none"> GRI 403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	27, 28
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	27
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	27
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	27
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	27
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	27
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	28
	403-9 Lesiones por accidente laboral	28
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	28

Estándar GRI/Otra fuente	Contenido	Ubicación
<ul style="list-style-type: none"> GRI 404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	24, 26
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	25
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	25
<ul style="list-style-type: none"> GRI 405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	21
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	22
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	23

Estándar GRI/Otra fuente	Contenido	Ubicación
<ul style="list-style-type: none"> GRI 413 COMUNIDADES LOCALES 		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	32
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	33
<ul style="list-style-type: none"> GRI 416 SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	31, 32
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	32
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	32

Acercas de este reporte

Este es nuestro noveno Reporte de Sostenibilidad, el cual es una publicación anual que resume nuestra estrategia, desempeño y desafíos en materia ambiental, social, económica y de gobernanza. En esta oportunidad, abarcamos el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2023¹ de las siguientes sociedades:



Chilenas

- Falabella Inmobiliario S.A.
- OPEN Plaza SpA.
- Inmobiliaria Rentas Dos SpA.
- Servicios de Infraestructura Falabella SpA.

Peruana

- OPEN Plaza S.A.

En esta oportunidad, la empresa decidió no someterlo a la revisión de un verificador externo.

Para consultas y/o sugerencias contactarse con:

Perú

- **Rosemarie Ríos V.**
Jefe de Sostenibilidad Regional
Falabella Inmobiliario | OPEN
rmriosv@openplaza.com.pe

Chile

- **M. Angélica Charlin D.**
Lider de Sostenibilidad Tottus y Falabella Inmobiliario
TOTTUS | Falabella Inmobiliario
macharlin@falabella.cl

(GRI 2-2) (GRI 2-3)

¹ Para una mejor comprensión, comparación y visualización de tendencias se presentan cifras y datos de los tres últimos años.

Definición de contenidos

A) Para la definición de los contenidos aplicamos los principios propuestos en el Estándar GRI: inclusión de los grupos de interés, contexto de la sostenibilidad, materialidad y exhaustividad, dando cuenta de la operación de cada una de las unidades de negocio, sus impactos reales o potenciales y las expectativas e intereses de sus grupos de interés. Con este objetivo se utilizó información levantada de:

A nivel interno:

- Estrategia de sostenibilidad, entrevistas con la plana ejecutiva, encuesta de clima organizacional y lectura crítica de reportes previos.

A nivel externo:

- Benchmark del sector, indicadores de sostenibilidad de referencia como los estándares SASB² y DJSI³, encuesta de satisfacción de clientes, expectativas de corporativas de Falabella y análisis de prensa nacional (Chile y Perú).

A partir de los resultados de dichas actividades se actualizó la matriz de temas materiales, basados en los impactos significativos de nuestras operaciones, en particular, tomando en consideración nuestra contribución a la Agenda 2030 – Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS).

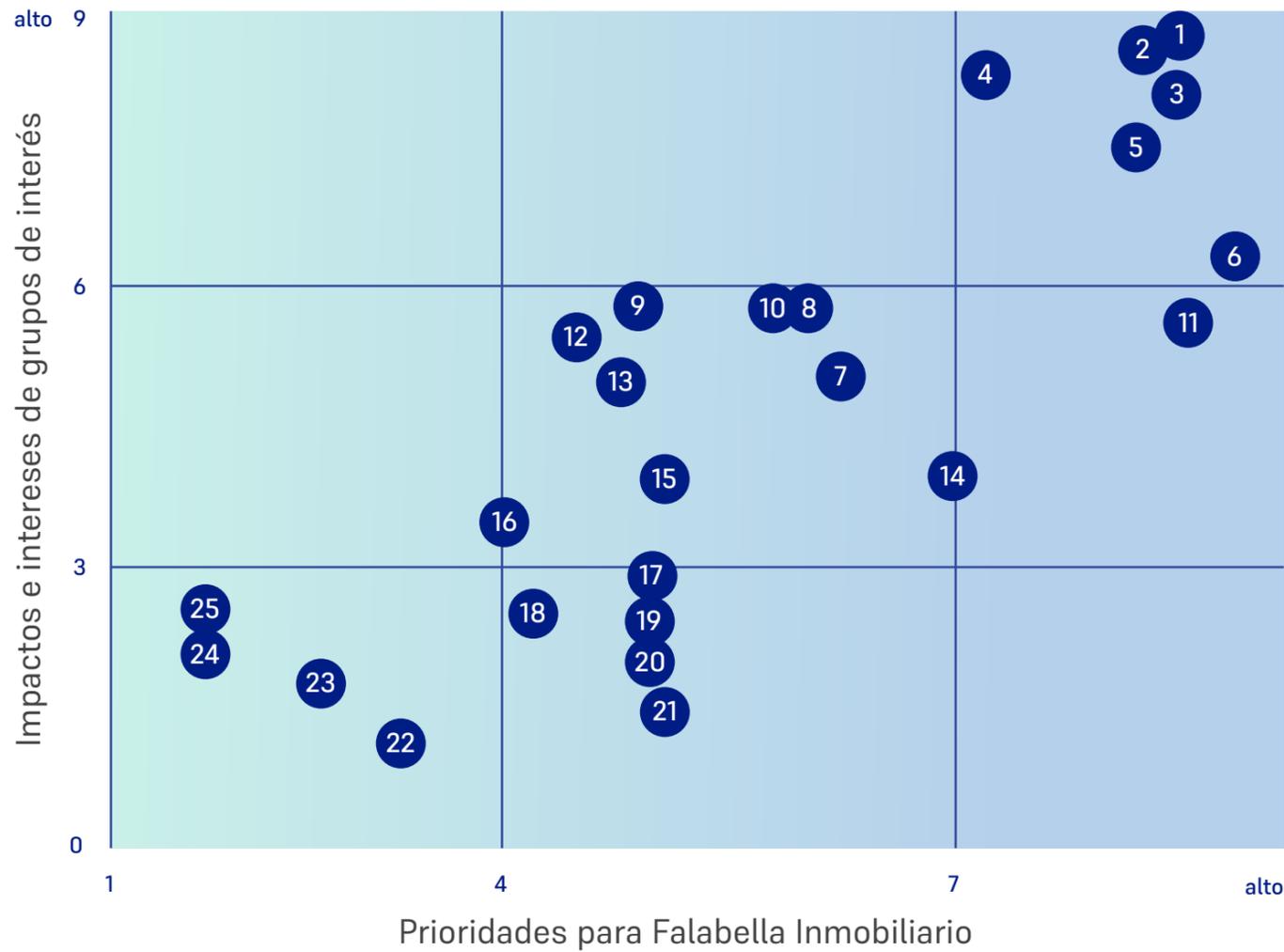
B) La definición de contenidos, su validación interna y la coordinación general fueron lideradas por la gerencia de Sostenibilidad, equipo encargado del cumplimiento de los principios de aseguramiento de la calidad de la información facilitada por las distintas áreas de la empresa.



² www.sasb.org

³ <https://espanol.spindices.com/indices/equity/dow-jones-sustainability-world-index>

Matriz de materialidad



1. Energía
2. Desarrollo Colaboradores
3. Experiencia al cliente
4. Cambio climático
5. Relación con la comunidad
6. Desempeño económico
7. Diversidad e inclusión
8. Salud y seguridad
9. Agua
10. Gobernanza y ética
11. Relación con arrendatarios
12. Librecompetencia
13. Gestión responsable con proveedores

14. Salud y seguridad de clientes
15. Gestión de riesgos
16. Fomento de emprendimiento local
17. Residuos
18. Voluntariado
19. Empleo
20. Construcción sostenible
21. Accesibilidad universal
22. Anticorrupción
23. Sindicalización
24. Auditoría ambiental
25. Transformación digital



Lista de temas materiales

Temas materiales	Estándar temático GRI
1- Energía	GRI 302: Energía
2- Desarrollo	GRI 404: Formación y enseñanza
3- Colaboradores	GRI 2-7: Empleados
4- Cambio climático	GRI 305: Emisiones
6- Relación con la comunidad	GRI 413: Comunidades
7- Desempeño económico	GRI 201: Desempeño económico
8- Diversidad e inclusión	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades
9- Salud y seguridad en el trabajo	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo
10- Agua	GRI 303: Agua y efluentes
11- Gobernanza y ética	GRI 2-9: Estructura de gobernanza y composición GRI 205: Anticorrupción
12- Relación con arrendatarios	GRI 2-6: Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales

(GRI 3-1)

Temas materiales	Estándar temático GRI
13- Libre competencia	GRI 206: Competencia desleal
14- Gestión responsable con proveedores	GRI 2-6: Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales
15- Salud y seguridad de clientes	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes
17- Fomento de emprendimiento local	GRI 203: Impactos económicos indirectos
18- Residuos	GRI 306: Residuos
19- Voluntariado	GRI 413: Comunidades
20- Empleo	GRI 401: Empleo Clima laboral
22- Accesibilidad universal	GRI 413: Comunidades



Falabella
inmobiliario

Reporte de
**SOS
TENI
BILI
DAD**
2023