

Reporte de Derechos Humanos

2024

FALABELLA



+ falabella.com

SODIMAC.

TOTTUS

mallplaza

Banco Falabella

Contenido

1. Introducción	3
2. Marco referencial, estándares y evaluaciones	5
3. Compromiso político	6
4. Proceso de debida diligencia	9
5. Gobernanza y responsabilidad	22
6. Mecanismos de reclamación y reparación	23
7. Desempeño específico en temas claves	25
8. Próximos pasos	28



1. Introducción

Falabella está comprometida con ser una empresa socialmente responsable con sus clientes, trabajadores, proveedores, las comunidades en las que opera, el medioambiente y la sociedad en general.

Este compromiso inicia en 2016, año en que Sodimac Chile aprobó su primera Política de Derechos Humanos. En 2018, Sodimac Chile y Sodimac Colombia comenzaron, con el acompañamiento de consultores externos especialistas en derechos humanos, procesos de debida diligencia en derechos humanos, y luego Mallplaza Chile se sumó a esta iniciativa en 2020. Ese mismo año, comenzó una mesa de trabajo en derechos humanos con las áreas de Cumplimiento y de Sostenibilidad de las empresas Falabella de Chile, liderada por las gerencias de Gobernanza, Ética y Cumplimiento, de Comunicaciones y de Sostenibilidad de Falabella S.A., para efectos de coordinar el trabajo a nivel corporativo.

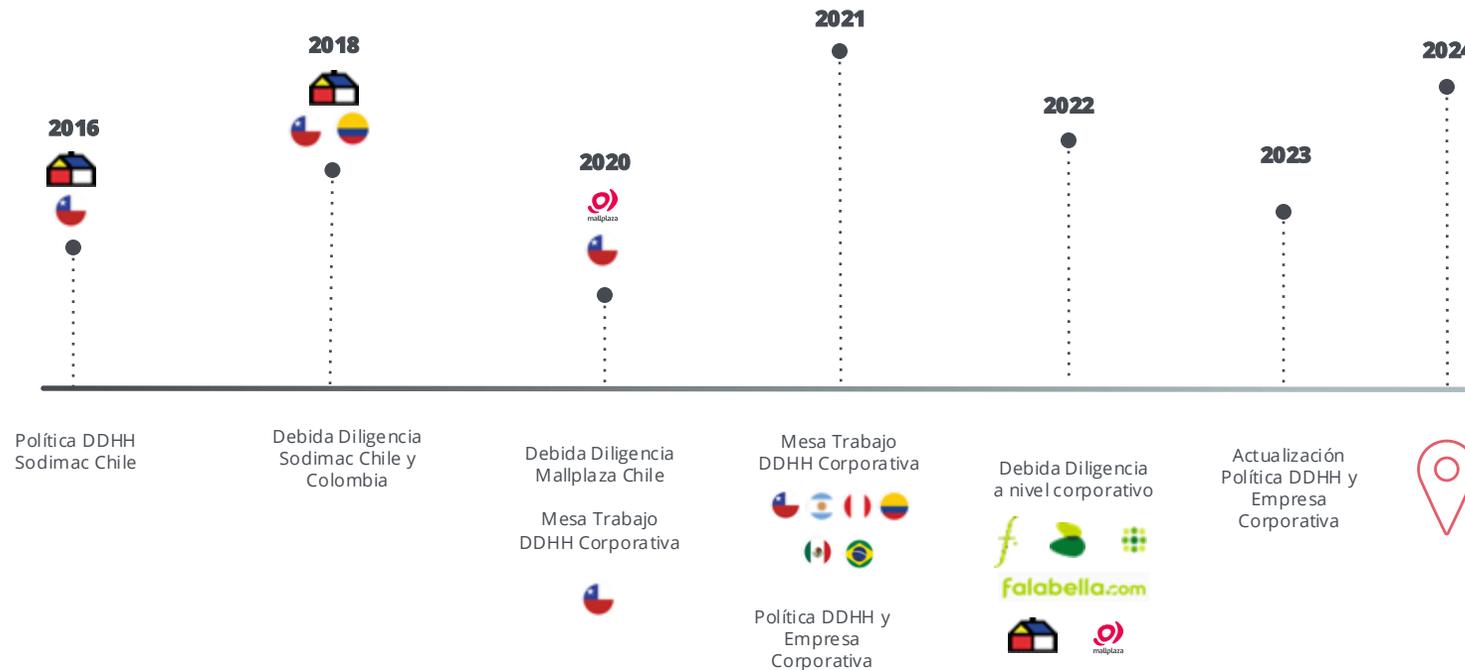
En 2021, se sumaron a esta mesa las empresas Falabella de Colombia, Argentina, Perú, Brasil y México. Ese mismo año se aprobó y publicó la primera política corporativa de Falabella S.A. sobre derechos humanos y empresa.

En 2022 se inician los procesos de debida diligencia de Falabella Corporativo y de aquellas compañías que aún no realizaban este proceso, con la asesoría de consultores externos especialistas en derechos humanos.

Introducción

Durante 2023, Falabella impulsó importantes avances en derechos humanos a nivel de ecosistema; continuó con la implementación de procesos de debida diligencia en sus unidades de negocio, fortaleció su normativa interna (actualización de su Política de Derechos Humanos y Empresa, de su Guía Práctica de Cumplimiento para Proveedores y la publicación de su Política Contra el Acoso Sexual y Laboral, entre otras) e incorporó la temática en procesos de gestión de riesgos.

Durante 2024 ha continuado el trabajo relacionado con los procesos de debida diligencia, mediante: i) la integración de los hallazgos en las matrices de riesgos; ii) capacitaciones y concientización a nivel de colaboradores y Directorio; y, iii) la elaboración del Programa de Derechos Humanos a nivel corporativo.



2. Marco referencial, estándares y evaluaciones

Falabella adhiere a los **Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas**, los cuales son un conjunto de directrices que buscan orientar a las empresas respecto a la manera en que respetan los derechos humanos en sus operaciones y en sus relaciones comerciales.

Dicha adhesión implica, entre otras cosas: **i)** adoptar en la compañía un compromiso político de respeto de los derechos humanos; **ii)** realizar un proceso de debida diligencia; y, **iii)** en caso que la compañía determine que ha provocado o contribuido a provocar consecuencias negativas en los derechos fundamentales de las personas, repararlas o contribuir a su reparación.

En términos de gestión, Falabella es evaluada periódicamente en distintos instrumentos, benchmarks y estándares nacionales e internacionales. Durante 2023, Falabella obtuvo el mejor puntaje de su historia en el **Dow Jones Sustainability Index**, impulsado de forma importante por el desempeño en la dimensión de derechos humanos. Asimismo, mejoró su calificación en el **MSCI ESG rating**, pasando de categoría BBB a A; y, en el **Corporate Human Rights Benchmark**, elaborado por la World Benchmarking Alliance, mejoró su posición en 28 lugares, ubicándose 65 del ranking general y en el lugar 29° del sector vestuario. En cuanto a Chile, Falabella se posicionó como la empresa IPSA con mejor gestión de derechos humanos, luego de obtener el primer lugar en el segundo “**Diagnóstico sobre Empresas y Derechos Humanos en Chile 2023**” elaborado por el Programa de Sostenibilidad Corporativa de la Pontificia Universidad Católica de Chile, con la colaboración de la OIT y la World Benchmarking Alliance, mejorando dos lugares su posición respecto al año anterior, y con una puntuación de 19,5 sobre 24.



3. Compromiso político

Falabella cuenta con una Política de Derechos Humanos y Empresa aprobada por el directorio de Falabella S.A., la que tiene como objetivo reflejar su compromiso de respetar y promover los derechos humanos, mediante el establecimiento de principios y medidas específicas al efecto.

Esta política reconoce la necesidad que Falabella cuente con mecanismos que le permitan una adecuada identificación y evaluación de riesgos para la prevención de impactos en los derechos humanos de las personas y, en caso que corresponda, su remediación.

La política es aplicable a todos los colaboradores y, además, establece que: **i)** la Compañía promoverá que sus proveedores ajusten su conducta a la misma; y, **ii)** se trabajará en conjunto con éstos para remediar los impactos negativos que hayan generado y que estén directamente vinculados con la operación de Falabella, siempre que esta última hubiere contribuido de manera sustancial a su ocurrencia.

PRINCIPIOS

- Respeto a los derechos humanos reconocidos internacionalmente
- Promoción de una cultura organizacional diversa, equitativa e inclusiva
- No discriminación arbitraria
- Respeto de los derechos laborales y rechazo del trabajo forzoso
- Respeto y promoción de los derechos de niños, niñas y adolescentes
- Reconocimiento de la integridad como elemento central de la organización
- Promoción de la transparencia en el desempeño de sus actividades
- Protección y respeto del medioambiente

MEDIDAS ESPECÍFICAS

- Efectuar un **proceso de debida diligencia** en materia de derechos humanos, cada tres años, que permita identificar y evaluar los riesgos en materia de derechos humanos, incorporando en nuestras matrices las brechas detectadas y los respectivos planes de acción que se proponen para su remediación.
- Adopción de un **Programa de Derechos Humanos y Empresa**, que tendrá por objeto establecer, comunicar y guiar la conducta esperada de los colaboradores para: i) la prevención de riesgos en materia de derechos humanos; ii) la detección de posibles infracciones a la Política, al Programa de Derechos Humanos y Empresa y/o a la normativa que sobre la materia fuere aplicable a cada empresa Falabella; iii) la respuesta oportuna en caso de materialización de los riesgos identificados; y, iv) el monitoreo, mejora continua y actualización del programa. Asimismo, el programa establece la designación de un colaborador como **Oficial de Cumplimiento de Derechos Humanos**, quien tendrá la responsabilidad de supervisar su implementación y de reportar al Directorio sobre su funcionamiento.
- Establecer canales de comunicación con los grupos de interés y terceros (**Canal de Integridad***)

*Más información sobre el Canal de Integridad en el capítulo 6 de este reporte

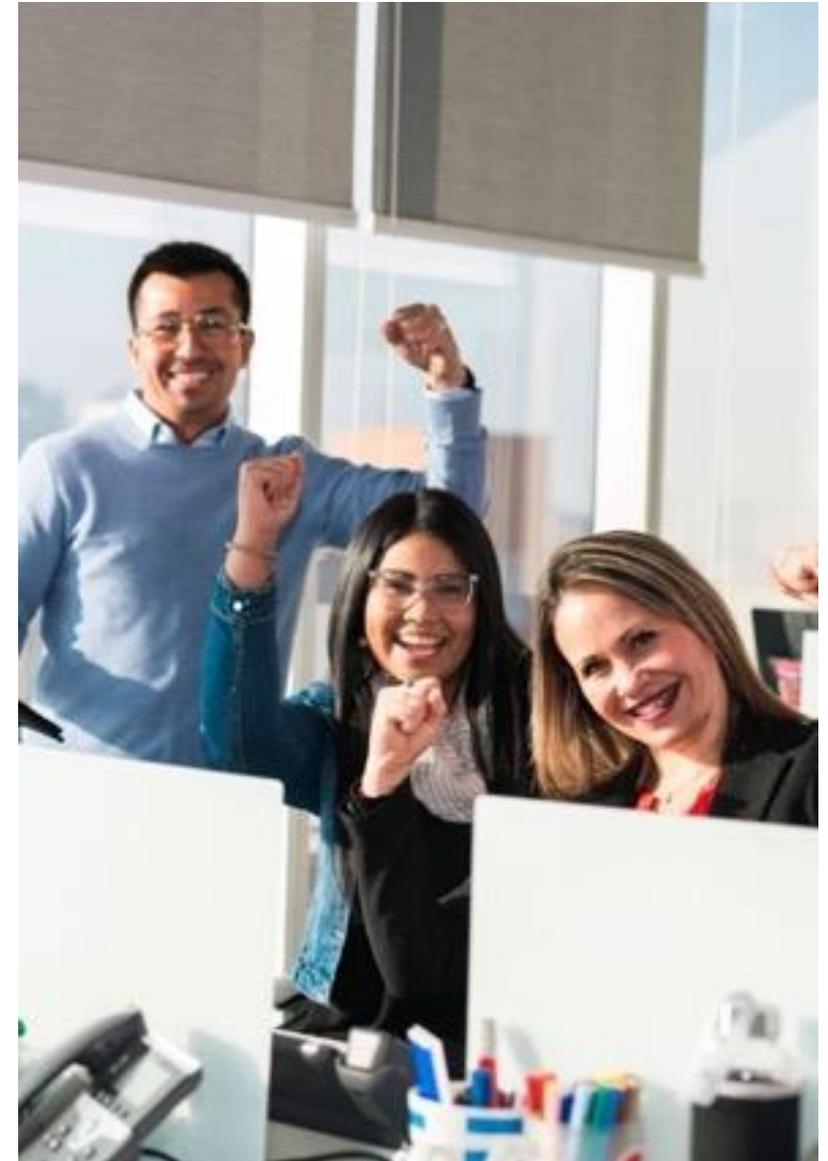
Conoce la Política de Derechos Humanos y Empresa en este [link](#)

¿Cómo se materializa el compromiso de Falabella con los derechos humanos en su operación?

Normativa interna

Además de la Política de Derechos Humanos y Empresa y sus medidas específicas, Falabella cuenta con normativa interna corporativa que regula distintas temáticas relacionadas con los derechos fundamentales de las personas, tales como:

- Código de Integridad.
- Programa de Ética.
- Política de Equidad de Género.
- Política de Diversidad e Inclusión.
- Política contra el Acoso Laboral, Acoso Sexual y Violencia en el Trabajo.
- Protocolo contra la Violencia de Género.
- Protocolo de Transición de Género.
- Guía Práctica de Cumplimiento para Proveedores y Colaboradores.
- Procedimiento de Inclusión Laboral.
- Normativa sobre medioambiente y cambio climático.
- Normativa sobre Libre Competencia y Prevención de Delitos.
- Normativa sobre protección de los derechos de los Consumidores.
- Normativa de compra y contratación de bienes y servicios, y revisión de antecedentes de proveedores.
- Normativa de Recursos Humanos (selección y compensaciones).
- Normativa sobre protección de datos personales y seguridad de la información.



¿Cómo se materializa el compromiso de Falabella con los derechos humanos en su operación?

Capacitación y comunicación

En cuanto a las actividades de comunicación y capacitación relacionadas con derechos humanos, Falabella realiza:

- ... **Comunicaciones periódicas** a los colaboradores sobre la Política de Derechos Humanos y Empresa y sobre el proceso de debida diligencia.
- ... A partir de 2024, la temática de derechos humanos se incorporó en la instancia anual de **capacitación de cumplimiento**, que es obligatoria para los colaboradores considerados cargos expuestos. En dicha capacitación, además de abordar los riesgos y controles relacionados con prevención de delitos, libre competencia, protección de datos personales e integridad, se analizaron los principios y medidas específicas contenidos en la Política de Derechos Humanos y Empresa de Falabella.
- ... **Jornada para Proveedores.** Actividad de carácter anual que se realiza desde 2021. En la jornada realizada en noviembre de 2023, contamos con la participación de más de 390 proveedores de Chile, Perú, Colombia, Argentina, Uruguay y México. En esta instancia se informa sobre el **Canal de Integridad**, sus medios de contacto y garantías, y sobre los estándares de Falabella en materia de derechos humanos, contenidos en nuestra normativa interna y en las cláusulas contractuales de cumplimiento,
- ... **Charlas anuales** dirigidas a colaboradores de Chile, Perú, Argentina, Uruguay, Colombia, Brasil y México, con el fin de capacitarlos sobre nuestros estándares en la materia.
- ... **Capacitaciones en temáticas asociadas a determinados riesgos de derechos humanos**, dirigidas a colaboradores, tales como: diversidad, equidad e inclusión para colaboradores; atención inclusiva en tiendas; derechos de los clientes; medioambiente y cambio climático; acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo; salud y seguridad ocupacional; protección de datos personales y seguridad de la información.
- ... **Campaña comunicacional “Semana de Derechos Humanos y Empresa”**, que se celebra anualmente desde 2022.
- ... En el **Encuentro de Reflexión para Directores** realizada en junio de 2024, se capacitación sobre derechos humanos, específicamente, en tendencias nacionales e internacionales, proceso de debida diligencia y gestión integral de riesgos.

4. Proceso de debida diligencia

PROCESO

De acuerdo con nuestra Política de Derechos Humanos y Empresa, cada compañía debe realizar un proceso de debida diligencia que le permita identificar y evaluar los riesgos e impactos en materia de derechos humanos, incorporando a sus matrices de riesgo las brechas detectadas y los planes de acción para su mitigación y remediación. Durante el 2022, Falabella inició un proceso de debida diligencia para sus unidades de negocios de Chile y países. Este esfuerzo se suma al de Sodimac Chile, Sodimac Colombia y Mallplaza Chile, empresas que iniciaron sus procesos entre 2018 y 2020.

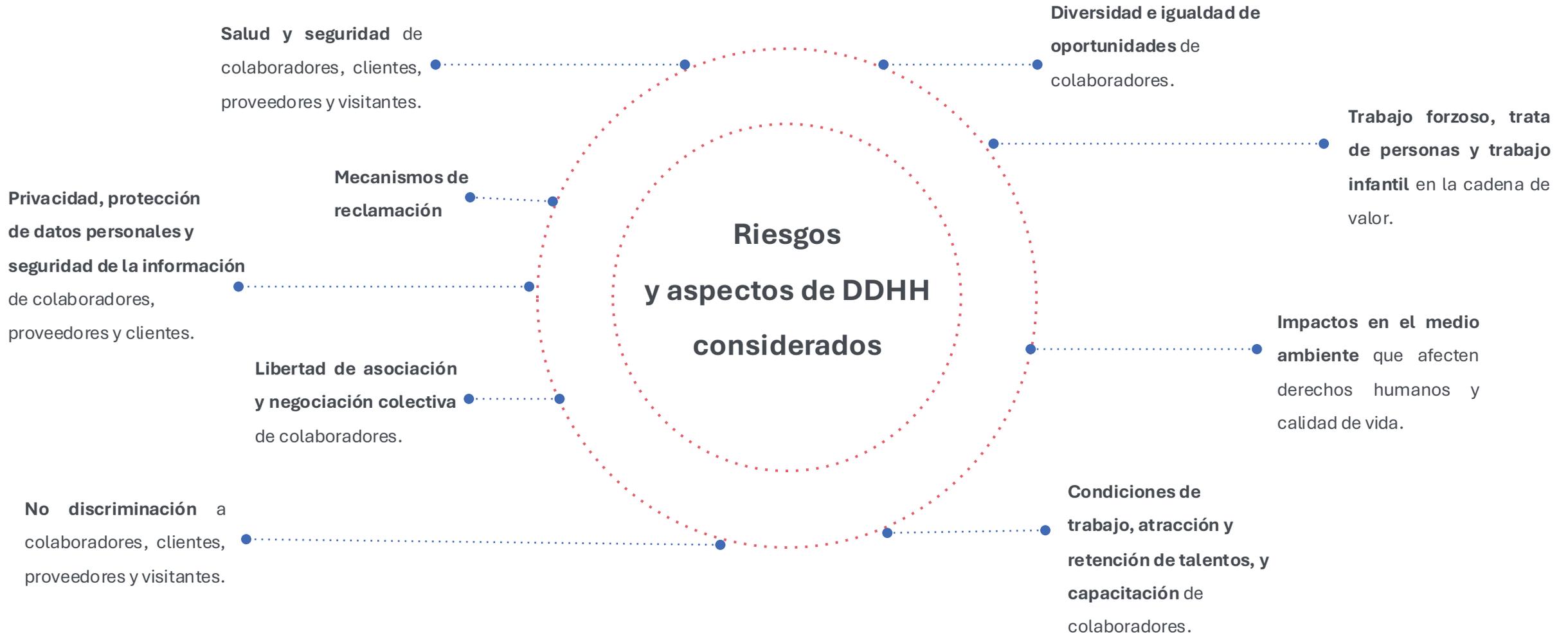
Los procesos de debida diligencia han sido liderados por equipos internos con experiencia en gestión de riesgos de derechos humanos y con el acompañamiento de consultores externos especialistas en la materia.

METODOLOGÍA

La metodología utilizada para los procesos de debida diligencia es aquella establecida en los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas, y considera el análisis de normativa interna, entrevistas, focus groups y encuestas a colaboradores, proveedores, clientes y comunidades. Lo anterior, con la finalidad de recoger e integrar la percepción de nuestros grupos de interés relevantes, cuyos derechos humanos podrían verse afectados por nuestras actividades.



Entre los procesos de debida diligencia culminados y en curso, se revisaron o se están revisando los siguientes aspectos de derechos humanos para identificar impactos negativos, potenciales o reales:



Etapas de la debida diligencia



LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PRELIMINAR

Revisión de normativa interna y otros documentos corporativos



IDENTIFICACIÓN Y PRIMERA VALORACIÓN DE RIESGOS

Procesos de escucha y diálogo con colaboradores, proveedores, comunidades y clientes, a través de entrevistas, focus groups y encuestas.



EVALUACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE RIESGOS

- Diseño de matriz con riesgos identificados con los grupos de interés
- Evaluación de riesgos inherentes de acuerdo con criterios de impacto y probabilidad
- Identificación y evaluación de controles asociados a los riesgos identificados
- Evaluación de riesgos residuales y priorización



DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE PLANES DE ACCIÓN

Establecimiento de medidas para cesar, prevenir y mitigar los riesgos, en conjunto con los responsables de éstos



Alcance y estado de avance de la debida diligencia

Vertical de negocio

- Falabella Corporativo
- Falabella Retail
- Falabella Financiero
- Falabella Inmobiliario
- Falabella Marketplace
- Tottus
- Sodimac
- Imperial
- Mallplaza

Países



De las compañías y operaciones identificadas, Sodimac, Mallplaza y Falabella Inmobiliario (Chile) concluyeron su etapa de diseño e implementación de planes de acción y/o mitigación, mientras que las demás ya concluyeron la etapa de identificación de riesgos y se encuentran en la etapa de evaluación y priorización.

Por otra parte, cabe destacar que en los proceso de adquisición o fusión con terceras empresas en que Falabella ha participado en los últimos años, se ha contemplado entre las gestiones previas a la materialización de la operación, una revisión del cumplimiento legal y regulatorio de la empresa en análisis, considerando también materias laborales y ambientales como, asimismo, cualquier contingencia, juicio o procedimiento administrativo ante las correspondientes autoridades relacionadas con aspectos concernientes a la normativa aplicable en materia de salud y/o seguridad de sus empleados.

Principales riesgos transversales identificados

De las etapas de evaluación y priorización de los procesos de debida diligencia finalizadas a la fecha, se han identificado los siguientes riesgos transversales:



Discriminación y malos tratos a clientes, colaboradores y proveedores



Falta de representatividad de mujeres y promoción de la diversidad de género en cargos directivos



Incumplimiento de normativa de protección de datos personales de clientes, proveedores y colaboradores



Daños a las personas producto de la delincuencia



Incumplimiento de normativa laboral por nuestros proveedores en relación con sus trabajadores



Daños al medioambiente con impacto en las comunidades

Diseño e implementación de planes de acción



En Falabella, trabajamos en el diseño e implementación de medidas para cesar, prevenir y mitigar los principales riesgos. El proceso de diseño de los planes de acción está a cargo de las distintas áreas responsables de los riesgos e involucra la percepción de distintos grupos de interés en términos de intereses, preocupaciones y oportunidades de mejora.

Contamos con mecanismos permanentes de comunicación y relacionamiento, instancias en las que identificamos temas relevantes, oportunidades de mejora y obtenemos *feedback* sobre las medidas implementadas y su efectividad. Para conocer el detalle de nuestro relacionamiento con grupos de interés, ver [Memoria 2023 \(páginas 109 a113\)](#).

En las próximas páginas, detallamos algunos ejemplos de riesgos y las medidas de prevención y mitigación implementadas.

Riesgos y medidas implementadas

DISCRIMINACIÓN Y MALOS TRATOS A CLIENTES, COLABORADORES Y PROVEEDORES

Además de la Política de Derechos Humanos y Empresa, Falabella cuenta, entre otros, con una Política de Equidad de Género, una Política contra el Acoso Sexual, Acoso Laboral y Violencia en el Trabajo, un Protocolo de Prevención del Acoso Sexual, Acoso Laboral y Violencia en el Trabajo, un Código de Integridad, y con una Política de Diversidad e Inclusión que tienen por finalidad establecer los lineamientos y medidas para prevenir todo tipo de discriminación, malos tratos y, a su vez, promover la inclusión y la prevención del acoso y violencia en el trabajo.

La Política de Diversidad e Inclusión se actualizó a comienzos de 2024, incorporando nuevos aspectos para dar cumplimiento a las exigencias normativas en relación con la inclusión de personas con discapacidad, las labores de Gestores de Inclusión (para Chile), y de nuevos conceptos que permitirán aumentar la representatividad de nuestros grupos de inclusión. Esta política, además, crea estándares y estructuras comunes, con especial énfasis en los pilares de equidad de género, diversidad sexual y personas con discapacidad. Cada uno de estos pilares cuenta con sponsors en el Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión de Falabella S.A., cuyo rol es informar, entregar un compromiso visible con la diversidad e inclusión, y ser la persona vocera de la temática.

En las tiendas, sucursales y centros comerciales de cada unidad de negocio, contamos con

personas formadoras de inclusión, para co-construir una cultura inclusiva y promover el respeto y la diversidad.

Adicionalmente a lo señalado, Falabella ha implementado una serie de actividades que permiten operativizar su compromiso político con los grupos de inclusión. En nuestra plataforma de capacitación Academia Falabella, contamos con 7 cápsulas sobre diversidad e inclusión, que abordan temas como diversidad sexual, equidad de género, discapacidad, interseccionalidad e interculturalidad, entre otras. Asimismo, en la misma plataforma se lanzó el curso de formación sobre Inclusión de Personas con Discapacidad.

Cabe destacar que desde 2020 a la fecha, se ha desarrollado un plan de capacitación y difusión en temáticas de diversidad e inclusión dirigidos a los equipos de prevención de pérdidas y seguridad de Falabella, con especial énfasis en los guardias de seguridad externos.

Los principales responsables de gestionar estos riesgos son las áreas de personas, operaciones, procurement, seguridad, ética, cumplimiento y legal.

Riesgos y medidas implementadas

DISCRIMINACIÓN Y MALOS TRATOS A CLIENTES, COLABORADORES Y PROVEEDORES

Adicionalmente, se destacan las siguientes iniciativas relacionadas con diversidad sexual, discapacidad y prevención del acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo.

Diversidad sexual

- Publicación de nuestras vacantes en el Portal de Empleos de Pride Connection. Asimismo, junto a esta organización, elaboramos una guía de trato inclusivo para capacitar y guiar a nuestros colaboradores internos y externos en el trato adecuado de nuestros clientes y visitantes, con conciencia y respeto de su diversidad y diferencias. A su vez, nuestras unidades de negocio han desarrollado sus propios manuales y protocolos orientados al trato inclusivo y no discriminatorio en sus dependencias y a través de sus servicios. Todos los años participamos en la Radiografía Equidad CL, un diagnóstico del trabajo de las empresas chilenas en temas de inclusión, y en 2022 fuimos elegidos para integrar por tres años el Comité Estratégico de Pride Connection Chile. Además de lo anterior, compartimos nuestra experiencia asumiendo el rol de empresa mentora en su programa de Mentorías a Empresas.
- Iniciativas que promueven la igualdad de derechos para el colectivo LGBTIQ+ durante todo el año, a través de materiales de comunicación, newsletters, charlas de concientización y conversatorios de testimonios sobre distintas temáticas de la agenda de género.
- En Falabella contamos con los mismos beneficios para colaboradores, independiente de la forma de unión que elijan con sus parejas, de pre y postnatal para la adopción homoparental, y de matrimonio para los acuerdos de unión civil.
- El Protocolo para la Transición de Género establece los lineamientos para acompañar y apoyar a las personas que decidan iniciar o continuar su proceso de transición de género en un ambiente de respeto y cercanía. En Chile, el seguro complementario de salud cuenta con cobertura para la transición de género, que incluye acompañamiento psicológico, tratamiento hormonal y cirugía.
- La Comunidad LGBTIQ+ y Aliad@s es un espacio para que las personas de nuestros equipos puedan reunirse, conectar y comunicarse sobre temas que son importantes para ellos. Además, brinda la oportunidad de liderar el cambio y tener un impacto directo en la transformación de la cultura de Falabella hacia una cada vez más inclusiva, amplificando la diversidad de voces y experiencias vinculadas a las prioridades organizacionales. Las comunidades trabajan en forma independiente por negocio y están presente en Chile, Perú, Colombia, Brasil y México. La comunidad co-diseña distintas iniciativas que se relevan como necesarias o de interés, tales como formación en diversidad sexual, desarrollo de comunicación y charlas de concientización, entre otros.

Riesgos y medidas implementadas

DISCRIMINACIÓN Y MALOS TRATOS A CLIENTES, COLABORADORES Y PROVEEDORES

Adicionalmente, se destacan las siguientes iniciativas relacionadas con diversidad sexual, discapacidad y prevención del acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo.

Prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo

- Capacitaciones sobre acoso sexual, acoso laboral y violencia en el trabajo a colaboradores internos y externos, mediante cápsulas de entrenamiento e instancias presenciales y telemáticas.
- La promoción del correcto uso del Canal de Integridad por nuestros colaboradores, para que realicen consultas y denuncias ante posibles vulneraciones o abusos durante la relación laboral. Impulsamos también la participación de los colaboradores en los comités paritarios, para que sean representantes y agentes organizacionales en temas de higiene, seguridad, salud ocupacional y prevención del hostigamiento sexual, entre otros.

Discapacidad

- Diseñamos un plan estratégico que, en 2022, incluyó la construcción de rampas en las tiendas y sucursales para la correcta movilidad y transporte de las personas con discapacidad, y la generación de tickets online en la mesa de ayuda en SAP para colaboradores con discapacidad auditiva o del habla. Además, iniciamos una alianza con la organización RedApis para asegurar subtítulos y lengua de señas en nuestros videos y charlas internas, con el objetivo de potenciar la comunicación inclusiva.
- La Red por la Accesibilidad, creada en 2022 con el objetivo de fomentar la concientización y educación en diversidad e inclusión, promoviendo la igualdad de oportunidades y condiciones para todas las personas que son parte del ecosistema. La red tiene presencia en Chile, Perú, Colombia y México y dispone de material informativo para todos los países en que opera Falabella, y actualmente tiene más de 170 miembros. En 2023 la red diseñó, junto con el área de Diversidad, Equidad e Inclusión, la Semana de las Personas con Discapacidad.

Riesgos y medidas implementadas

DAÑOS A LAS PERSONAS PRODUCTO DE LA DELINCUENCIA

Para resguardar a los visitantes, clientes, proveedores y/o colaboradores en nuestras instalaciones, ante tendencias emergentes en seguridad que impacten su integridad, Falabella cuenta desde 2020 con una **Gerencia de Seguridad Corporativa**, que articula a las subgerencias de Seguridad y Análisis del Entorno, y de Seguridad Física Corporativa, junto con las mesas de seguridad por país e instancias por unidad de negocio. Sus tareas consisten en analizar riesgos a la seguridad física en las instalaciones del grupo, tales como actividad o tendencias delictuales y desórdenes públicos, así como desarrollar políticas, protocolos y procedimientos para prevenir y mitigar sus consecuencias.

Además de lo mencionado, hemos incluido el foco normativo en la materia, análisis de riesgos y gestión, propuesta de planes preventivos y análisis de indicadores internos y externos, contribuyendo a un proceso continuo de mejora en el ámbito de la seguridad física, la que se aplica en todos nuestros negocios.

Los principales responsables de gestionar este riesgo son las áreas de seguridad, operaciones, personas, cumplimiento y legal.



Para conocer más sobre las medidas implementadas, ver [Memoria 2023](#) (página 60) y el [ESG Annex 2024](#) (páginas 9 y 10).

Riesgos y medidas implementadas

INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA LABORAL POR PARTE DE NUESTROS PROVEEDORES

A través de distintos instrumentos como la Guía Práctica de Cumplimiento para Proveedores, cláusulas contractuales y auditorías éticas, nuestros proveedores se comprometen al cumplimiento de la normativa laboral vigente y de sus obligaciones respecto de sus trabajadores, alineados con los principios de Falabella.

Adicionalmente, al inicio y durante la relación contractual, se revisan ciertos aspectos relacionados con prácticas laborales, tales como la existencia de deudas laborales y previsionales vencidas, o el no pago de imposiciones o cotizaciones de salud a los empleados. Si bien las auditorías abarcan una amplia gama de temas, los riesgos más usuales identificados en las auditorías en América Latina y Asia están relacionados con salud y seguridad, salario, beneficios y horas de trabajo. Los proveedores no pueden tener ningún incumplimiento crítico, de lo contrario se termina la relación comercial con ellos. Para los incumplimientos menores, los proveedores presentan un plan de acción, que Falabella supervisa para asegurar la mejora.

Los principales responsables de gestionar este riesgo son las áreas de procurement, comercial, cumplimiento, personas, ética y legal.



Riesgos y medidas implementadas

FALTA DE REPRESENTATIVIDAD DE MUJERES Y PROMOCIÓN DE LA DIVERSIDAD DE GÉNERO EN CARGOS DIRECTIVOS

Queremos asegurar la representación de talento diverso y aumentar la participación femenina, más allá de los requerimientos legales de cada país. En este contexto, nos hemos planteado como objetivo contar con un 40% de mujeres en posiciones de Alta Gerencia y Media Gerencia, llegando a un 39,4% durante 2023. Esto es un reflejo de nuestro compromiso con la creación de espacios de trabajo que atraen y promueven el desarrollo profesional de las mujeres, para lo cual se implementan planes de acción en diversas dimensiones:

- **Sesgos inconscientes:** creamos un manual de comunicación inclusiva; reformulamos las descripciones de los puestos de trabajo en género neutro; brindamos talleres de capacitación en sesgos inconscientes de manera periódica; y, nos preocupamos por equiparar beneficios entre hombres y mujeres.
- **Brecha salarial:** gestionamos la brecha salarial en todas nuestras unidades de negocio, realizando seguimiento al indicador durante el año para la toma de acciones. Nuestra estrategia de compensación se fundamenta en principios de equidad interna y competitividad externa, determinando los salarios en función de la responsabilidad y

de la contribución individual de los colaboradores, con la asesoría de una consultora global de presencia internacional. La medición de la brecha salarial se realiza por nivel de responsabilidad o grado interno asignado a cada posición, con el objetivo de comparar sueldos de manera equitativa de acuerdo con el nivel de cargo. Esta medición abarca todos los cargos, independiente de sus funciones, áreas de negocio o ubicaciones geográficas. En un mismo nivel de responsabilidad, se asigna una compensación similar dentro de la banda salarial, garantizando que las compensaciones sean competitivas. Contamos con escalas salariales actualizadas anualmente y premiamos el mérito, otorgando mayores incrementos a aquellos con un desempeño destacado.

- **Comunicación y percepción:** anualmente se realiza la encuesta de la red Mujeres Conectadas a mujeres de Alta y Media Gerencia, para recopilar datos sobre su experiencia en Falabella, detectar brechas en términos de equidad de género, y así trabajar en soluciones pertinentes con ellas. Esta encuesta tiene alcance de más de 1.000 mujeres líderes con presencia en los distintos países donde operamos.



Los principales responsables de gestionar este riesgo son las áreas de personas y sostenibilidad.

Riesgos y medidas implementadas

INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE CLIENTES, PROVEEDORES Y COLABORADORES

A nivel corporativo se definieron los lineamientos generales, principios y actividades mínimas que cada compañía debe observar y cumplir en materia de protección de datos personales, para garantizar a todas las personas, sean clientes, colaboradores o proveedores, el tratamiento de sus datos personales de conformidad con la normativa legal y con los estándares de Falabella. En noviembre de 2021 se aprobó el **Programa de Cumplimiento de Protección de Datos Personales**, iniciativa que establece las directrices para determinar, comunicar y guiar las conductas esperadas de los equipos de trabajo, así como para asegurar la existencia de un estándar único de protección de datos personales para todas las empresas del grupo.

Asimismo, como parte del proceso de **Análisis de Riesgos de Seguridad de la Información**, se dispone de un esquema taxonómico de datos personales que permite categorizar los datos de carácter personal y los datos del negocio con el fin de clasificarlos de acuerdo con sus niveles de confidencialidad, lo que nos ayuda a identificar los riesgos que pueden surgir durante el ciclo de vida de los datos y a implementar controles para mitigar las amenazas a la seguridad y privacidad de los mismos. Los controles se centran en aspectos claves como el almacenamiento de datos, repositorios, esquemas de datos y la capa de transporte, teniendo en cuenta las dimensiones de seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad.



Los principales responsables de gestionar este riesgo son las áreas de cumplimiento, legal, seguridad de la información, personas, marketing, business intelligence, comercial, comunicaciones y procurement.

5. Gobernanza y responsabilidad

En 2020 se implementó una **mesa de trabajo en derechos humanos** con las áreas de cumplimiento y de sostenibilidad de las empresas Falabella de Chile, lideradas por las gerencias de Gobernanza, Ética y Cumplimiento, y de Comunicaciones y Sostenibilidad ambas de Falabella S.A., para efectos de coordinar el trabajo a nivel corporativo. En 2021 se sumaron a esta iniciativa las empresas de Colombia, Perú, Argentina, Brasil y México. Esta mesa tuvo tres ejes de trabajo: la redacción de la Política de Derechos Humanos y Empresa, el desarrollo de una campaña comunicacional y de entrenamiento que permitiera sensibilizar a colaboradores y proveedores en la materia, y el inicio o actualización de los procesos de debida diligencia.

Actualmente, la Gerencia de Sostenibilidad y la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento, ambas de Falabella S.A., coordinan el trabajo relacionado con derechos humanos con las áreas de Cumplimiento y de Sostenibilidad de las distintas empresas Falabella.

De acuerdo con nuestra Política de Derechos Humanos y Empresa, cada compañía deberá adoptar un **Programa de Derechos Humanos**. La responsabilidad de la implementación y mantenimiento de dicho Programa de Derechos Humanos y Empresa recaerá en el **Directorio** de la Compañía, en su **Gerente General** y en el **Oficial de Cumplimiento**; siendo este último quien tendrá la responsabilidad administrativa de la implementación del mismo.

El Oficial de Cumplimiento deberá contar con los atributos recomendados por las mejores prácticas internacionales para la ejecución de su cargo, con la finalidad de implementar, monitorizar y exigir el cumplimiento del referido programa.

En dicho Programa, también se establece para cada Compañía la obligación de elaborar, a

propósito del proceso de debida diligencia, una **matriz de riesgos**. Dicha elaboración se rige por lo dispuesto en el Procedimiento de Gestión de Riesgos de Cumplimiento de la Compañía, y será gestionada por el Oficial de Cumplimiento. La actualización de las matrices de riesgos deberá realizarse cuando se produzcan eventos o hechos que puedan afectar el estándar de cumplimiento fijado por cada Compañía, o influir en la gestión de los riesgos de la misma. Esto incluye, pero no se limita a: i) cambios normativos; ii) incidentes en la operación; iii) incidentes de connotación pública; iv) hallazgos en los procesos de revisión de antecedentes en el marco de operaciones comerciales; y, v) nuevos desafíos o tendencias en derechos humanos.

Cada uno de los riesgos identificados en la matriz cuenta con un **responsable de gestionar e implementar de manera permanente y proactiva los controles que los mitigan**, así como los planes de acción que se hayan definido al efecto. De esta manera, y a modo de ejemplo, los riesgos transversales identificados en este reporte tienen como responsables a las áreas de personas, procurement, ética, cumplimiento, legal, seguridad de la información, ambiental, sostenibilidad, seguridad física y prevención de pérdidas, entre otras. De esta manera se garantiza el monitoreo continuo de la gestión de riesgos en materia de derechos humanos.

Además de lo anterior, la **Gerencia de Sostenibilidad** tiene como principal misión diseñar e implementar una agenda centrada en los más altos estándares y prácticas corporativas para avanzar en los desafíos del negocio a corto y largo plazo relacionados con materias ambientales, sociales y de respeto de los derechos humanos. Se reúne anualmente con el Directorio de Falabella para dar cuenta de los resultados, obtener aprobación de la visión estratégica, compromisos y presupuesto de inversión.

6. Mecanismos de reclamación y reparación

En Falabella contamos con un **Canal de Integridad**, disponible en distintos idiomas para colaboradores y terceros, como proveedores, clientes y cualquier persona que requiera hacer una consulta o denuncia de carácter ético o relacionada con derechos humanos; o plantear dudas o inquietudes relacionadas con infracciones o incumplimientos a la ley o a la normativa interna.

El Canal de Integridad es único para todos los negocios de Falabella y es confidencial, anónimo y sin represalias, esto es, se exige confidencialidad a todos los intervinientes de una investigación interna o consulta; no se toleran represalias en contra de quienes de buena fe lo utilizan; y, se permite efectuar consultas y denuncias de forma anónima. Una vez que se ingresa una denuncia en el Canal, y conforme a nuestra **Política y Procedimiento General de Investigación**, se realiza una investigación que es derivada desde la Gerencia de Ética a investigadores capacitados para tales efectos, quienes posteriormente entregan un informe para que, en conjunto con cada negocio, se tomen las medidas que se estimen necesarias. Estas pueden traducirse en acciones disciplinarias hasta la desvinculación del colaborador. Es importante señalar que, el uso de esta herramienta, que la compañía pone a disposición de todos los colaboradores y terceros, no implica la renuncia del derecho de aquéllos para presentar su denuncia ante las autoridades correspondientes, ni la exigencia de mantener confidencialidad respecto de los hechos denunciados ante las mismas. El Canal de Integridad se difunde periódicamente a través capacitaciones, afiches, correos electrónicos, campañas digitales y presenciales. Con foco en su mejora continua, Falabella recibe retroalimentación permanentemente de los colaboradores respecto de esta herramienta, a través de encuestas,

reuniones con colaboradores, sindicatos, entre otros. Una vez al año, la Gerencia de Ética presenta al Directorio una actualización de la implementación y funcionamiento del Programa de Ética, lo que incluye estadísticas del funcionamiento del Canal de Integridad. Entre otros, se presenta información respecto de los contactos recibidos (tanto éticos como no éticos) y su evolución en el año, junto con distintos índices que miden el alcance y la eficacia del funcionamiento de dicho Canal.

Las **vías de comunicación de este canal** son: **i)** por correo electrónico; **ii)** por teléfono; **iii)** a través del enlace ubicado en la página web e intranet de cada compañía; y, **iv)** presencialmente, acudiendo directamente a las oficinas del Oficial de Ética o de la Gerencia de Ética correspondiente.

- Enlace Canal de Integridad [link](#)
- Medios de contacto del Canal de Integridad [link](#)
- Política General de Investigación [link](#)
- Procedimiento General de Investigación [link](#)



Conforme con la Política de Derechos Humanos y Empresa, Falabella ha establecido mecanismos que le permiten una adecuada identificación y evaluación de riesgos para la pen los derechos humanos y, en caso que corresponda, su reparación.

En relación con los proveedores con los que Falabella se relaciona, esta última promoverá que ajusten su conducta a dicha política, y trabajará en conjunto con ellos para remediar los impactos negativos que hayan generado y que estén directamente vinculados con la operación de Falabella, siempre que esta última hubiere contribuido de manera sustancial a su ocurrencia.

7. Desempeño específico en temas claves

En atención a los temas materiales de la industria y la complejidad de su cadena de valor, Falabella ha desarrollado un abordaje específico en temáticas clave, que busca mitigar riesgos y, a la vez, generar valor para sus grupos de interés.

Equidad de género

En Falabella consideramos que la igualdad de oportunidades, derechos y responsabilidades entre hombres y mujeres es un factor que promueve el desarrollo, la estabilidad y la justicia en las sociedades. Asimismo, contribuye a la incorporación y retención de talento en las empresas, disminuir los costos de selección y el ausentismo, y mejorar el desempeño y la motivación de los trabajadores. Es por lo anterior que Falabella busca consolidar una cultura organizacional que promueva activamente la equidad de género y la conciliación de la vida laboral y familiar de sus colaboradores. La Política de Equidad de Género de Falabella tiene por objetivo establecer los principios, las medidas y acciones generales que guiarán el actuar de Falabella, para promover la equidad de género como parte de su cultura organizacional; estos principios son: **i)** igualdad de oportunidades; **ii)** no discriminación arbitraria; **iii)** conciliación entre trabajo y familia.



A nivel interno, estos principios se traducen en una serie de acciones y medidas, tales como:

- Equilibrar la participación de la mujer con respecto del hombre
- Equidad salarial
- Prevención de la violencia de género
- Promover comunicaciones sin sesgo de género



A nivel de grupos externos e impacto social, en Falabella buscamos empoderar y entregar herramientas a las mujeres para apoyarlas en su desarrollo profesional, educacional y personal, contribuyendo así a reducir brechas de equidad de género, a través de distintas iniciativas como:

- Educación e inclusión financiera para mujeres, emprendedoras y líderes sociales
- Fuertes y Fantásticas: apoyamos a mujeres que buscan insertarse en el mercado laboral, conseguir su independencia económica y cambiar la trayectoria de sus vidas
- Impulsa STEM: iniciativa que busca acercar el mundo de las ciencias y la tecnología a niñas, adolescentes y mujeres, para contribuir a reducir la brecha de género en esta materia

Niños, niñas y adolescentes

Nuestra Política de Derechos Humanos y Empresa considera el respeto y promoción de los derechos de niños, niñas y adolescentes, en línea con los Derechos del Niño y Principios Empresariales del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia; el Pacto Mundial de Naciones Unidas; y, Save the Children; rechazando el empleo de mano de obra infantil.

Nuestro objetivo es garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes, promover mejores condiciones de vida y fomentar oportunidades para su desarrollo a través de diferentes programas e iniciativas en la línea de la escolaridad básica y educación, educación financiera, alimentación saludable y educación STEM, entre otros.

Asimismo, promovemos el respeto de los derechos humanos y los derechos de los niños, niñas y adolescentes a lo largo de nuestra cadena de abastecimiento, implementando evaluaciones y auditorías a proveedores que buscan identificar riesgo de trabajo infantil, mitigarlo y ejecutar acciones correctivas inmediatas en caso de existir.



Bienestar de colaboradores

Cuidamos a nuestros equipos de trabajo con una propuesta de valor que promueve un balance positivo de vida personal y laboral; que aporta al desarrollo, la movilidad y aprendizaje continuo; que respeta sus derechos de asociación y negociación colectiva, y; que construye una cultura de salud y seguridad que alcanza a todas las personas de la organización.

Ofrecemos a las personas que trabajan en Falabella una propuesta de valor que las acompaña en su desarrollo profesional, al mismo tiempo que cuida su vida personal, y que está basada en cuatro pilares fundamentales: beneficios, talento, cultura y flexibilidad.

Adicionalmente, Falabella cuenta con una estrategia unificada de escucha al colaborador, la que se basa principalmente en encuestas que abarcan las distintas experiencias de los colaboradores. Nuestra principal herramienta de escucha es la Encuesta de Cultura, instrumento orientado a levantar las percepciones de los trabajadores respecto a ámbitos clave de su experiencia, con el objetivo de orientar la gestión de personas y la gestión de clima de cada equipo en base a datos. En 2023, y a partir de los resultados de la encuesta del 2022, se realizaron 22 conversatorios presenciales de negocio en Chile, Perú y Colombia con personas de oficina y de la operación para profundizar en los resultados obtenidos.



Proveedores

En Falabella buscamos establecer relaciones de largo plazo con nuestros proveedores, fomentar su crecimiento, cuidar su capital de trabajo e impulsar su compromiso con una producción sostenible. Para eso, la gestión de riesgos de derechos humanos asociados a nuestros proveedores y la cadena de suministro es responsabilidad, principalmente, de las áreas de procurement, comercial, cumplimiento, personas, ética y legal. Asimismo, contamos con una Guía Práctica de Cumplimiento para Proveedores, la cual se entrega al comienzo de la relación comercial con cada proveedor y que incluye los parámetros de integridad corporativa en los que basamos nuestras acciones y las expectativas de comportamiento que esperamos de ellos en materia de integridad, medioambiente, prevención de delitos, libre competencia y derechos humanos, entre otros.

Durante 2023, Falabella Retail, Tottus y Sodimac monitorearon y auditaron a sus proveedores a nivel regional en alianza con la organización SEDEX (Supplier Ethical Data Exchange), quien da acceso al Protocolo de Auditorías Sociales SMETA. De esta forma, se evalúan buenas prácticas en nuestros proveedores de marcas propias para su desarrollo responsable e integral. Los proveedores son evaluados a través de evaluaciones basadas en revisión documental, que incluyen verificaciones de evidencia, y visitas en las instalaciones. Los resultados de estas evaluaciones podrían generar brechas, en virtud de las cuales se definan e implementen planes de acción particulares.

Durante el año 2023, se realizaron 4.040 evaluaciones a proveedores, en los negocios asociados al retail, de las cuales, 3.380 consideraron aspectos de sostenibilidad, incluidos derechos humanos. Entre los proveedores evaluados, estas contemplaron al 58% de los proveedores nacionales, y sobre 99% de los proveedores internacionales.



Para conocer más sobre la gestión de riesgos permanente de Falabella en su cadena de valor, ver [Memoria 2023 \(página 121 y siguientes\)](#).

8. Próximos pasos

Durante 2024 y 2025, concluiremos las etapas pendientes de los procesos de debida diligencia en curso. Asimismo, y en línea con las medidas específicas contenidas en la Política de Derechos Humanos y Empresa, continuaremos trabajando en la elaboración del Programa de Derechos Humanos.

FALABELLA



+ falabella.com

 SODIMAC.

 TOTTUS

 mallplaza

 Banco Falabella