

FALABELLA



+ falabella.com

SODIMAC

TOTTUS

mallplaza

Banco Falabella

Reporte DDHH

2026



Contenidos

Carta CEO

Alejandro González Dale
CEO, Falabella S.A.



Grupo Falabella vive una etapa especialmente relevante de su historia. Luego de años de transformación y fortalecimiento, estamos avanzando hacia un nuevo ciclo de crecimiento, con mayor claridad estratégica, capacidades más robustas y una convicción compartida sobre el rol que queremos cumplir en la vida de las personas. Este momento nos desafía no solo a crecer, sino a hacerlo con responsabilidad, coherencia y sentido de largo plazo.

En ese camino, la gestión de derechos humanos ocupa un lugar central. Sabemos que nuestras decisiones y operaciones generan impactos en quienes forman parte de nuestro ecosistema: colaboradores, clientes, proveedores, socios de negocio y comunidades. Por eso, integrar una mirada de derechos humanos en la forma en que gestionamos el negocio no es un ejercicio separado de la operación; es una condición para construir relaciones de confianza, anticipar riesgos, fortalecer nuestra cultura y sostener el crecimiento en el tiempo.

Durante este período hemos seguido consolidando nuestro Programa de Derechos Humanos, reforzando la gobernanza,

la evaluación de riesgos e impactos, y las capacidades internas necesarias para avanzar con mayor coordinación y efectividad. Estos esfuerzos nos permiten mirar nuestra operación con mayor profundidad, identificar oportunidades de mejora y promover decisiones alineadas con el respeto por las personas.

La debida diligencia en derechos humanos nos ayuda a comprender mejor los desafíos de un entorno en constante cambio y a gestionar de manera más responsable nuestras relaciones con los distintos grupos de interés. Al hacerlo, contribuimos también al éxito sostenible de nuestras operaciones: prevenimos impactos, fortalecemos la confianza, cuidamos la continuidad del negocio y creamos valor de una manera consistente con nuestro propósito y con las expectativas de la sociedad.

Mirando hacia adelante, seguiremos profundizando este trabajo con humildad, determinación y sentido de responsabilidad. Este reporte da cuenta de nuestros avances, aprendizajes y desafíos, y refleja nuestro compromiso de seguir construyendo una empresa que crece poniendo a las personas en el centro y actuando con integridad en cada una de sus decisiones.

Nuestros resultados en materia ESG

Durante 2025 continuamos avanzando en nuestra agenda de sostenibilidad, y los resultados así lo demuestran. Fuimos reconocidos entre las 10 compañías más sostenibles a nivel mundial en la categoría retailing, según el Dow Jones Best in Class Sustainability Indexes (DJBICSI). Además, la presencia histórica del Grupo Falabella

en índices de inversión ESG, como MSCI (Morgan Stanley Capital International), refleja nuestro compromiso con una gestión empresarial responsable. Asimismo, obtuvimos por tercer año consecutivo, el primer lugar en el "Diagnóstico sobre Empresas y Derechos Humanos Chile 2025" como la empresa IPSA con mejor gestión

en derechos humanos según el estudio que elabora el Programa de Sostenibilidad Corporativa de la Pontificia Universidad Católica de Chile en colaboración con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la World Benchmarking Alliance.



2. Introducción

Somos Grupo Falabella

Estamos presentes en 7 países de Latinoamérica, China e India, a través de nuestros 5 principales negocios. Banco Falabella, Falabella Retail, Tottus, Sodimac y Mallplaza.



+37 millones
 de clientes



+90.000
 trabajadores



+48.000
 proveedores



+2,6 millones
 de participantes en nuestros programas de impacto social





Grupo Falabella y derechos humanos

Estamos comprometidos con ser socialmente responsables con nuestros clientes, trabajadores, proveedores, las comunidades en las que operamos, el medioambiente y la sociedad en general.

Hace más de diez años, somos parte de Pacto Global, de las Naciones Unidas en Chile, reafirmando nuestro compromiso con los derechos humanos, el trabajo decente, la protección del medioambiente y la lucha contra la corrupción. Este compromiso es asumido por nuestra matriz en Chile, Falabella S.A., y compartido por nuestras compañías —Sodimac, Falabella Retail, Tottus, Mallplaza y Banco Falabella—.

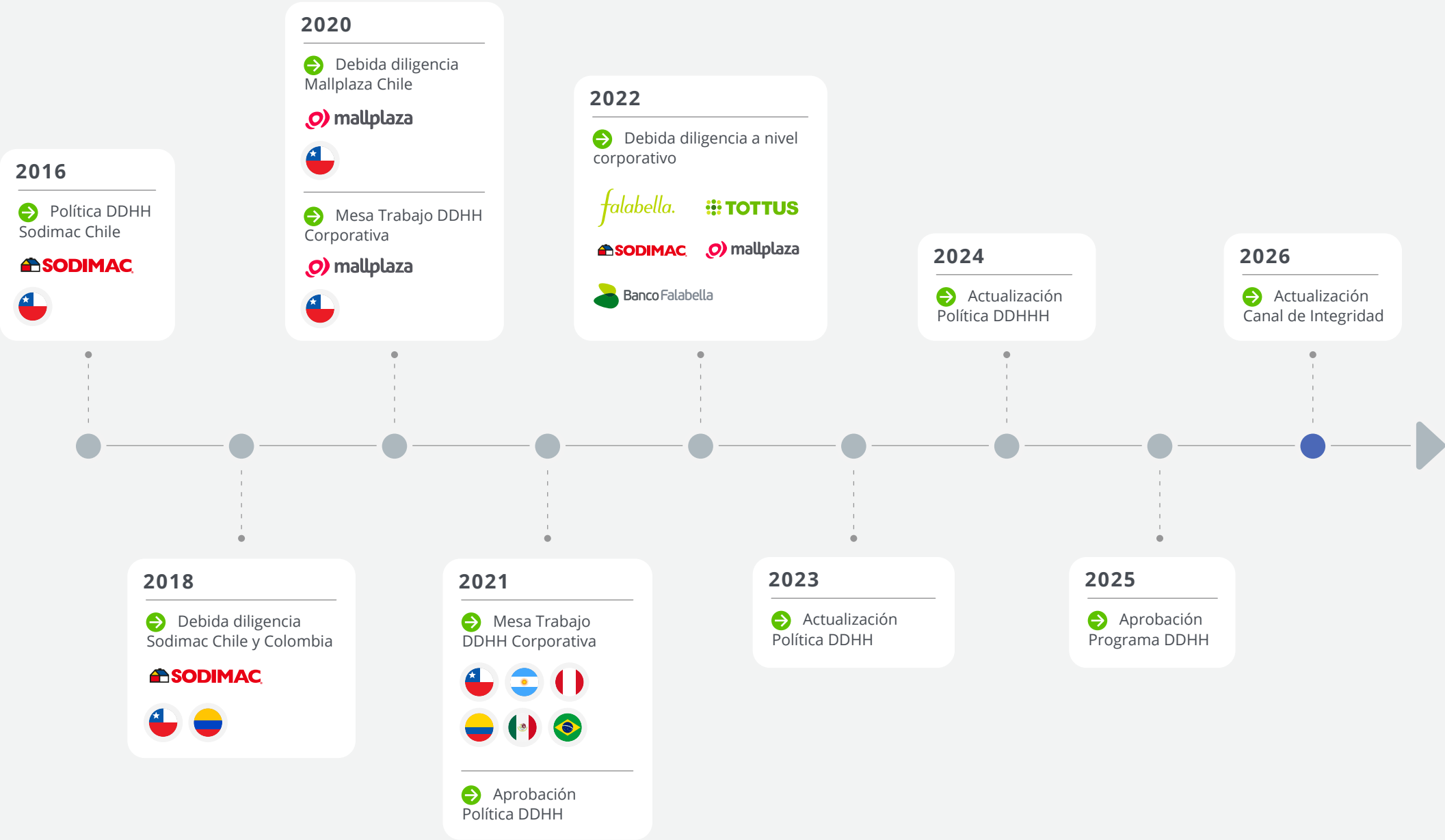
Nuestra gestión en Derechos Humanos inicia en 2016, año en que Sodimac Chile aprobó su primera Política de Derechos Humanos. En 2018, Sodimac Chile y Sodimac Colombia comenzaron, con el acompañamiento de consultores externos especialistas en derechos humanos, procesos de debida diligencia en derechos 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 de Grupo Falabella en 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 del Grupo 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 asesoría de consultores externos especialistas en derechos humanos.

Durante 2023, Grupo Falabella impulsó importantes avances a nivel de ecosistema: continuó con la implementación de procesos de debida diligencia en sus compañías, fortaleció su normativa interna e incorporó la temática en procesos de gestión de riesgos.

Durante 2024, el Directorio de Falabella S.A. aprobó la actualización de la Política de Derechos Humanos y Empresa y, en 2025, el Programa de Derechos Humanos. En lo que va del 2026, ha continuado el trabajo relacionado con los procesos de debida diligencia, así como las capacitaciones y concientización a nivel de colaboradores. También participamos en el X Foro Regional sobre Empresas y Derechos Humanos en América Latina y el Caribe de Naciones Unidas, realizado en Panamá, y estamos actualizando nuestro Canal de Integridad.



3. Marco referencial, estándares y evaluaciones

Grupo Falabella adhiere a los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas, que 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 humanos, repararlas o contribuir a su reparación.

En términos de gestión, el Grupo Falabella es evaluado periódicamente en distintos benchmarks y estándares nacionales e internacionales. Durante 2025, el grupo se situó en el top 1% de las empresas con mejor desempeño en derechos humanos del Dow Jones Best in Class Sustainability Indexes (DJBICSI), a la vez que mantiene su calificación de A en el MSCI ESG Rating. En cuanto a la evaluación del Corporate

Human Rights Benchmark, elaborado por la World Benchmarking Alliance, el grupo triplicó su puntaje respecto de la evaluación 2023, ubicándose en el lugar 55 del ranking global.

En cuanto a Chile, Falabella S.A. se posicionó, por tercer año consecutivo, como la empresa IPSA con mejor gestión de derechos humanos, luego de obtener el primer lugar en el “Diagnóstico sobre Empresas y Derechos Humanos en Chile 2025” 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, con una puntuación de 23 sobre 24.



4. Compromiso político

Política de Derechos Humanos y Empresa



Grupo Falabella cuenta con una Política de Derechos Humanos y Empresa aprobada por el Directorio de Falabella S.A., 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 de contar con mecanismos que le permitan una adecuada identificación y evaluación de riesgos para la prevención de impactos en los derechos humanos 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.

La última actualización de la política se realizó en 2024, para incluir en su alcance a los socios de negocio del Grupo Falabella; reducir - de tres a dos años- la periodicidad de la actualización de las matrices de riesgo de derechos humanos; y, actualizar los medios de comunicación del Canal de Integridad.

La política establece los siguientes 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.

La política establece las siguientes medidas específicas:

- Efectuar un proceso de debida diligencia en materia de derechos humanos, cada dos 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, 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) detectar posibles infracciones a la política, al programa y/o a la normativa que sobre la materia fuere aplicable a cada empresa del Grupo 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*)


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

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

Normativa interna

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

- Programa de Derechos Humanos.
- 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.
- Política de Seguridad y Salud Laboral.
- 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, movilidad y compensaciones).
- Normativa sobre protección de datos personales y seguridad de la información.

Capacitación y comunicación

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

- **Campaña comunicacional “Semana de Derechos Humanos y Empresa”** que considera comunicaciones sobre la Política de Derechos Humanos y Empresa, y sobre el Programa de Derechos Humanos 2026, realizamos un conversatorio para equipos de Sostenibilidad, Riesgos, Cumplimiento y Procurement, con foco en Derechos Humanos en la cadena de suministro, al que asistieron más de 130 personas.
- **Jornada para Proveedores.** Instancia anual en la que se revisan aspectos de los distintos programas del cumplimiento de Grupo Falabella, además de informar sobre el Canal de Integridad, sus medios de contacto y garantías, y sobre los estándares de la compañía en materia de derechos humanos, contenidos en nuestra normativa interna y en las cláusulas contractuales de cumplimiento. En la jornada realizada en 2025, contamos con la participación de 733 proveedores de Chile, Perú, Colombia, Uruguay, Argentina y México.

- **Durante 2025, la temática de derechos humanos fue parte de 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, ambiental e integridad, se analizaron los principios y medidas específicas contenidos en la Política de Derechos Humanos y Empresa del Grupo Falabella.
- **Capacitaciones en temáticas asociadas a determinados riesgos de derechos humanos** dirigidas a colaboradores, tales como: diversidad,

equidad e inclusión; 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.

- **E-Learning de derechos humanos.** Durante 2025 y lo que va del 2026, se trabajó en el desarrollo de un curso online sobre derechos humanos, dirigido a los colaboradores de Grupo Falabella, que explica qué son los derechos humanos, cómo pueden verse afectados y con qué herramientas contamos como compañía para gestionar los riesgos relacionados con esta materia.



5. Programa de Derechos Humanos

En enero de 2025, el Directorio de Fabellla S.A. aprobó el Programa de Derechos Humanos, cuyos objetivos son: i) realizar la debida diligencia en base a los riesgos de afectación de los derechos humanos con ocasión del desarrollo de sus actividades; ii) establecer, comunicar y guiar las conductas esperadas de los colaboradores, proveedores y socios de negocio en relación con los derechos humanos; iii) establecer los mecanismos que permitan dar cumplimiento a las exigencias legales y a los compromisos que cada compañía haya asumido en esta materia; iv) gestionar los riesgos de afectación de los derechos humanos con ocasión del desarrollo de las actividades de cada compañía; y, v) designar un colaborador, en calidad de Oficial de Cumplimiento, para la implementación y gestión del programa.

El programa es aplicable a todo el Grupo Falabella, debiendo implementarse en cada compañía y exigirse su cumplimiento a todos los colaboradores. Adicionalmente, promoveremos que nuestros proveedores y socios de negocios ajusten su conducta a los estándares, lineamientos y principios establecidos en la Política de Derechos Humanos y Empresa, y a las disposiciones del programa que les sean aplicables.

El programa contiene distintos elementos:

Normativos



- Política de Derechos Humanos y Empresa
- Código de Integridad

De comunicación



- Comunicación interna:
 - i) inducción a nuevos colaboradores y difusión de contenido relevante, en materia de derechos humanos y del Canal de Integridad, a través de plataformas digitales o correos electrónicos;
 - ii) capacitación anual obligatoria a cargos expuestos y talleres específicos en atención a la necesidad
- Comunicación externa:
 - capacitación anual a proveedores, en atención a criterios de criticidad o relevancia

De ejecución



- Alta dirección
- Oficial de Cumplimiento de Derechos Humanos designado por la alta dirección
- Identificación de cargos expuestos
- Debida diligencia en derechos humanos
- Cláusulas contractuales
- Reporte Anual de Derechos Humanos
- Conservación de registros
- Medidas disciplinarias y correctivas
- Reparación, en caso que procediere
- Canal de Integridad

De control



- Reporte de investigaciones internas y sanciones judiciales y/o administrativas
- Registro de denuncias realizadas en el Canal de Integridad, y sanciones o medidas aplicadas
- Registro de auditorías éticas a proveedores
- Registro de incidentes con clientes
- Registro de incidentes de seguridad
- Auditoría al programa
- Monitoreo del Programa por el Oficial de Cumplimiento
- Reporte anual del Oficial de Cumplimiento a la alta dirección

En sus anexos, el programa considera, entre otras:

Descripción del cargo de Oficial de Cumplimiento de Derechos Humanos:

El Programa de Derechos Humanos contempla la designación, en cada compañía, de un Oficial de Cumplimiento que será el encargado de implementar y supervisar el cumplimiento de todos los elementos del programa, así como también de generar, junto a la alta dirección, una cultura para el respeto de los derechos humanos. El oficial deberá contar con: i) alta visibilidad en toda la organización; ii) independencia profesional y de criterio en el ejercicio de sus funciones; iii) autonomía presupuestaria suficiente; y, iv) acceso para reportar e informar de manera libre y expedita a la alta dirección; todo lo anterior con la finalidad de implementar, monitorear y exigir el cumplimiento del programa.

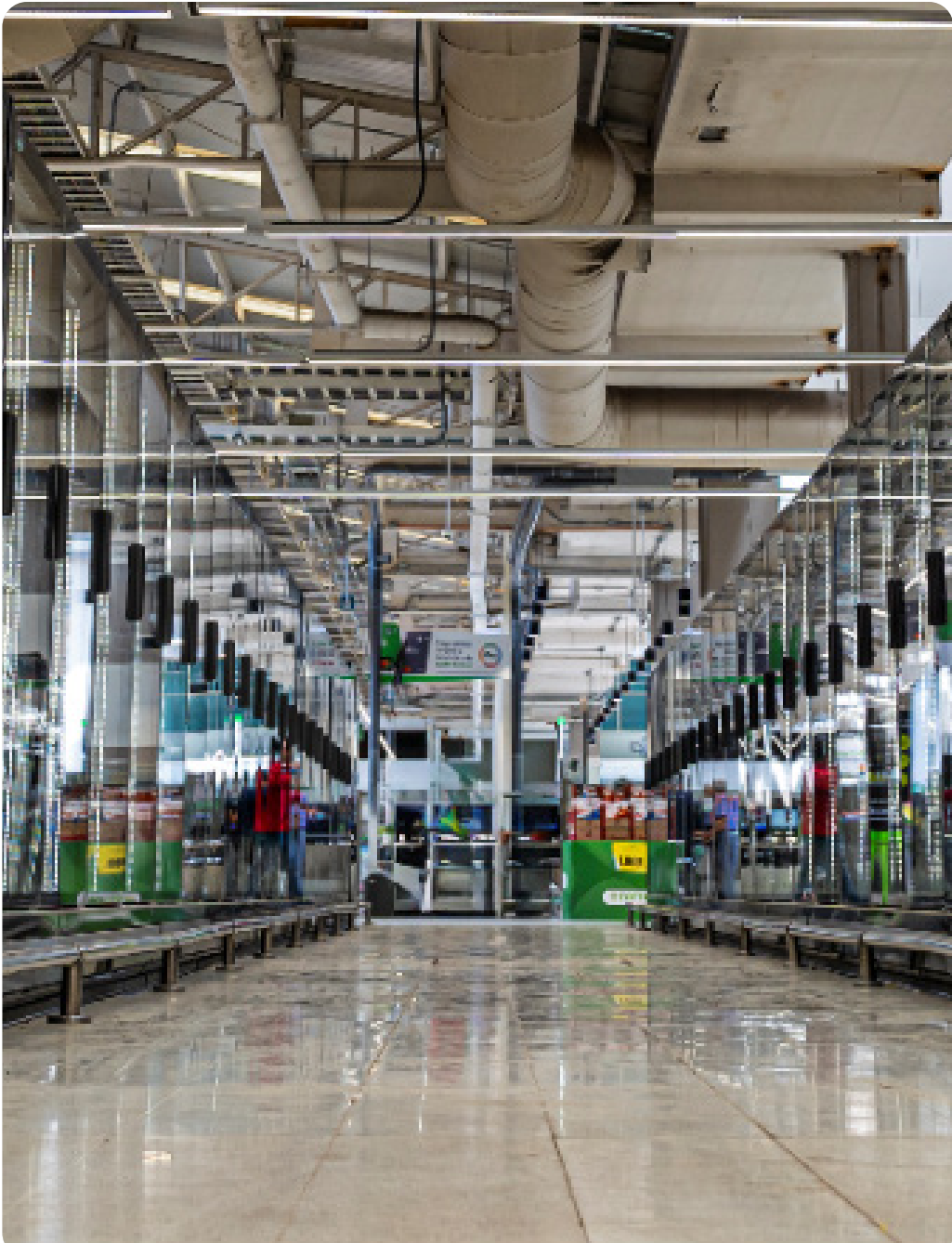
Asimismo, será responsable de cumplir con las siguientes tareas y funciones:

- Velar, en conjunto con la alta dirección, por la implementación efectiva del programa y su actualización.

- Solicitar a la alta dirección los recursos y el otorgamiento de facultades necesarios para cumplir con sus funciones;
- Reportar anualmente a la alta dirección el estado de ejecución del programa. Este reporte deberá incluir informes de gestión y conclusiones relacionados con los elementos normativos, de comunicación, de ejecución y de control;
- Sugerir a la gerencia responsable o dueña del proceso de que se trate, las medidas que estime necesarias para la correcta ejecución del programa;
- Mantener registro de las actividades más relevantes del programa para sus elementos normativos, de comunicación, de ejecución y de control.

Categorización de conductas que afectan derechos humanos:

El programa establece aquellas conductas que han sido determinadas por la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento de Falabella S.A. en base a un ejercicio de priorización de riesgos, con la finalidad de determinar aquellas que podrían constituir una vulneración de derechos humanos en caso de materializarse. Dicha categorización se encuentra alineada con aquella que realiza la Gerencia de Ética para la gestión de denuncias del Canal de Integridad, e incluye temáticas tales como: acoso laboral y sexual; violencia en el lugar de trabajo; incumplimiento laboral por parte de la compañía y sus proveedores relacionado con remuneraciones, jornada laboral, libertad sindical, trata de personas, trabajo infantil y trabajo forzoso, entre otros; afectaciones al medioambiente y comunidades; afectaciones a la vida privada y datos personales; discriminación; y, represalias.





6. 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 2022, Grupo Falabella inició un proceso de debida diligencia para sus compañías 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 acompañados por 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.



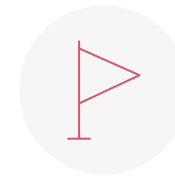
IDENTIFICACIÓN Y PRIMERA VALORACIÓN DE RIESGOS



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 la debida diligencia

El alcance y estado de los procesos de debida diligencia del Grupo Falabella se detallan a continuación:

Vertical de negocio	Países
Falabella Corporativo	
Falabella Retail	
Falabella Financiero (Banco y Seguros)	
Tottus	
Falabella.com	
Sodimac	
Imperial	
Mallplaza	
Inmobiliario	

Las compañías que han realizado procesos para evaluar riesgos en materia de derechos humanos, representan un 91% de nuestras operaciones (*).

El 100% de estas compañías ha identificado y priorizado riesgos atinentes, y un 78% (*) ha finalizado la definición de controles y medidas de mitigación.

Durante 2025, actualizamos nuestro análisis de doble materialidad, para alinearlo con la normativa vigente y los estándares internacionales. Este proceso implicó, entre otras acciones, generar un proceso de consulta a grupos de interés internos y externos, con el fin de conocer su percepción respecto del nivel de relevancia y posibles impactos positivos o negativos, de una lista de temas potencialmente materiales para Grupo Falabella y sus filiales. Esta consulta consideró la realización de entrevistas, focus groups, encuestas y análisis de información secundario, con la participación directa o indirecta de más de 1.400 clientes, más de 200 colaboradores internos, más de 40 proveedores y socios comerciales, más de 30 representantes de comunidades, organizaciones de la sociedad civil y gremios, además de

inversionistas, directores de empresas del Grupo, gerentes y otros ejecutivos de la compañía.

Además, durante 2026 hemos continuado el trabajo de revisión y actualización de las matrices de riesgos, con el fin de que éstas se incorporen al modelo de gestión integral de riesgos de Grupo Falabella, liderado por la Gerencia Corporativa de Riesgos y Control Interno.

Por otra parte, cabe destacar que en los procesos de adquisición o fusión con terceras empresas en que Grupo 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.


 Para conocer más de nuestro análisis de Doble Materialidad, ver **Memoria 2025 (pág. 140)**.

(*) En términos de ingresos 2025.

Principales riesgos 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



Inseguridad y daños a las personas producto de la delincuencia y/o conflictos sociales



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



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



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



Daños al medioambiente con impacto en las comunidades

Diseño, implementación y seguimiento de planes de acción

Grupo Falabella trabaja en el diseño e implementación de medidas para cesar, prevenir y mitigar los principales riesgos. El proceso de diseño de los planes de acción, de conformidad con el Programa de Derechos Humanos, está a cargo del Oficial de Cumplimiento junto con las áreas responsables de los riesgos, e involucra la percepción de distintos grupos de interés en términos de preocupaciones y oportunidades de mejora. Los planes de acción podrán consistir, entre otros, en ajustes en las instalaciones e infraestructura, procesos de producción u otros procesos operativos de la compañía. Asimismo, podrán contemplar la participación de las compañías en el desarrollo de capacidades, formación o mejoras a los sistemas de gestión de los proveedores.

Para el seguimiento de las acciones llevadas a cabo, el Programa de Derechos Humanos establece, entre sus elementos de control:

- La auditoría, que consiste en un examen independiente y objetivo realizado por el área de auditoría interna de cada compañía de los procesos y actividades del programa, como los planes de acción, para evaluar su operatividad, funcionamiento y efectividad.
- El monitoreo por parte del Oficial de Cumplimiento, que consiste en la supervisión y verificación del adecuado funcionamiento y efectividad del programa, con la finalidad de guiar la toma de decisiones que aseguren el cumplimiento de los planes de acción definidos.



Para conocer el detalle de nuestro relacionamiento con grupos de interés, ver [Memoria 2025 \(pág. 144 y siguientes\)](#).



Mecanismos de comunicación y
 desafíos

Además de lo anterior, Grupo Falabella cuenta con mecanismos permanentes de comunicación y relacionamiento con sus grupos de interés, instancias en las que identificamos temas relevantes, oportunidades de mejora y obtenemos feedback sobre las medidas implementadas y su efectividad.

Un ejemplo de dichos mecanismos es el Canal de Integridad. En efecto, si como resultado de la investigación de un caso reportado en el Canal de Integridad se identifican brechas u oportunidades de mejora, la Compañía implementa acciones orientadas a fortalecer sus proceso y controles, con el objetivo de prevenir la ocurrencia de situaciones similares en el futuro. Entre estas acciones pueden incluirse, capacitaciones sobre temáticas generales o particulares para colaboradores, o la elaboración o actualización de normativa interna.

Como resultado de los procesos de debida diligencia, se identificó que uno de los principales desafíos es fortalecer el conocimiento, accesibilidad y uso del

Canal de Integridad por parte de los grupos de interés. Para ello, Grupo Falabella está trabajando desde 2025 en su modernización, lo que permitirá entregar información más oportuna y transparente sobre el estado de avance de los casos y fortalecer la gestión y oportunidad de las investigaciones.

Asimismo, este año se comenzó a difundir el “Anuario de Casos Destacados” en las compañías del Grupo. Este anuario tiene por objeto fortalecer la sensibilización de los colaboradores respecto del uso del Canal de Integridad, presentando -de forma anonimizada y con resguardo de la confidencialidad de las personas involucradas-, ejemplos concretos de casos reportados e investigados, así como el proceso de investigación, las medidas de protección aplicadas y las acciones adoptadas como resultado de los hallazgos.

En las próximas páginas, detallamos ejemplos de medidas de prevención y mitigación implementadas para cada uno de los riesgos.

Riesgos y medidas implementadas

Discriminación y malos tratos a clientes, colaboradores y proveedores

En Grupo Falabella, impulsamos una cultura en la que todas las personas se sientan parte de la empresa, que trabajen en un ambiente respetuoso de las diferencias y que les permita mostrar libremente su mejor versión, independiente de su género, orientación sexual, religión, edad, creencias, nacionalidad o cualquier característica fundamental de su identidad.

Contamos con una estrategia de diversidad, equidad e inclusión que busca desarrollar una cultura constructiva, de respeto y trato digno con todas las personas de nuestros equipos, clientes y otros grupos de interés. **Durante 2025, hemos incluido de manera incipiente un cuarto grupo de inclusión: el de generaciones**, que se suma a los que ya veníamos trabajando: mujeres, personas con discapacidad y comunidad LGBT+.

Cada uno de estos pilares cuenta con sponsors que representan los intereses y son referentes para un grupo de inclusión, promoviendo el role modeling, impulsando las iniciativas y visibilizando los compromisos. Estos sponsors participan en el **Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión de Falabella S.A.**, el que tiene

por finalidad liderar de manera corporativa la estrategia en estas temáticas.

Además del comité mencionado, Grupo Falabella cuenta con mesas de trabajo por país, con participación de focales de las distintas compañías, en las que se entregan lineamientos y se trabaja en forma participativa para impulsar iniciativas y objetivos estratégicos de acuerdo con las realidades locales. En 2025, esta instancia se realizó en forma presencial en Encuentros de Diversidad en Perú y Colombia.

Contamos, entre otros, con una Política de Equidad de Género, una Política contra el Acoso Sexual, Acoso Laboral y Violencia en el Trabajo, 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.

Como consecuencia de las medidas implementadas y de los lineamientos que estas normas internas establecen, en la **Encuesta de Cultura 2025**, el 89% de nuestros colaboradores percibió que

en su equipo de trabajo se valora la diversidad y el aporte único de cada integrante. A su vez, el 90% consideró que las personas son tratadas de manera justa sin importar su edad, nacionalidad, género, orientación sexual o creencias.

En el caso de las personas con discapacidad, el eNPS aumentó en 2 puntos respecto del año anterior, igualando el promedio del grupo, mientras que su engagement, superó en 1 punto porcentual la media corporativa. Por su parte, la comunidad LGBT+ registró un eNPS con incremento de 3 puntos respecto a la medición previa, lo que evidencia avances sostenidos en recomendación, compromiso y sentido de pertenencia.

Adicionalmente, Grupo Falabella está implementando una serie de actividades que permiten operativizar su compromiso político con los grupos de inclusión, entre las cuales destacamos: i) una nueva cápsula e-learning sobre cultura inclusiva, de carácter obligatorio para quienes ingresan a trabajar al Grupo; ii) formación en inclusión de personas con discapacidad para colaboradores de Chile, en línea con la Ley de Inclusión; y, iii) la formación de buen trato y atención



inclusiva para los equipos de prevención de pérdidas y seguridad de Chile.

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

Destacamos los siguientes ejemplos de iniciativas relacionadas con equidad, diversidad sexual, discapacidad y prevención del acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo:

- Diversidad sexual**
 - Publicamos 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 y personal externo en el trato adecuado de nuestros clientes y visitantes, con conciencia y respeto de su diversidad y diferencias. A su vez, nuestras compañías 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. En 2025, Grupo Falabella fue reconocido como uno de los mejores lugares para el desarrollo del talento LGBTIQ+. Obtuvimos la máxima distinción, “Categoría A” en la radiografía Equidad CL, programa de Human Rights Campaign, Fundación Iguales y Pride Connection Chile.
- **Participamos del 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.
- **Certificación Presente:** en Perú, Sodimac fue reconocido por segundo año consecutivo en el top 3 de mejores lugares para trabajar para la comunidad LGTBIQ+.
- **Desarrollamos 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 Grupo Falabella contamos con los mismos beneficios para todos los 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 Grupo Falabella hacia una cada vez más inclusiva, amplificando la diversidad de voces y experiencias vinculadas a las prioridades organizacionales. La comunidad codiseña distintas iniciativas que se relevan como necesarias o de interés, tales como formación en diversidad sexual, desarrollo de comunicaciones y charlas de concientización, entre otros. Durante 2025 se conmemoró el Mes del Orgullo desplegando el Primer Encuentro de la “Comunidad LGBT+ y Aliad@s” de Grupo Falabella en Chile, además de realizar charlas, visibilizar testimonios y sensibilizar a través de hitos como el “Día contra la Homo-bi-transfobia”, el coming out day y el “Mes para la prevención del suicidio”.
- Alineado a nuestro compromiso con la creación de espacios laborales seguros e inclusivos, **nos sumamos al evento de recaudación de la Fundación Iguales “La Noche por la Igualdad”**, y participamos como mentores en el programa de Mentorías Inter-Empresa de Pride Connection y en el “Programa de Mentorías de Diversidad, Equidad e Inclusión” de la Cámara Chilena Norteamericana de Comercio (AmCham).

2. Prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo

- En 2024, a propósito de la entrada en vigencia en Chile de la Ley N°21.643 (Ley Karin), se actualizó la Política contra el Acoso Sexual y Laboral, denominándose ahora **Política contra el Acoso Sexual, Acoso Laboral y Violencia en el Trabajo**, la cual fue comunicada en nuestro portal interno Viva Engage y a través de los correos corporativos de colaboradores, buscando un mayor alcance de difusión. Adicionalmente, se llevó a cabo un extenso proceso de actualización de los Reglamentos Internos de Orden, Higiene y Seguridad de cada compañía. Ello con objeto de adaptar la normativa interna a las directrices establecidas por el nuevo Protocolo de Prevención de Acoso Laboral, Acoso Sexual y Violencia en el Trabajo. Del mismo modo, el Procedimiento General de Investigaciones se adecuó a las nuevas exigencias impuestas tanto por la Ley N°21.643, como por sus respectivos reglamentos.
- **Capacitaciones sobre acoso sexual, acoso laboral y violencia en el trabajo** a colaboradores y personal externo, mediante cápsulas de entrenamiento e instancias presenciales y telemáticas.
- **En Colombia, los casos de acoso sexual son gestionados a través del Canal de Integridad en un plazo de investigación considerablemente menor a aquel establecido por el Procedimiento General de Investigación.** Además, ante una denuncia, se constituye un Comité de Apertura de Investigación con el fin de establecer medidas provisionales que protejan a los posibles afectados.
- A nivel regional, durante 2025 se capacitó, en promedio, a un 54% de los colaboradores. Por su parte, en Chile se capacitó, en promedio, a un 62% de los colaboradores.
- En 2025, Sodimac Chile obtuvo la certificación **"Sello Ley Karin"** en su nivel más exigente (nivel 2), otorgado por la Asociación Chilena de Seguridad, mutualidad que administra el seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales en Chile. Esta certificación es una acreditación formal que valida que Sodimac ha implementado políticas, protocolos y buenas prácticas alineadas a la ley para prevenir y atender el acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo, la que cubre el 100% de sus tiendas, centros de distribución y oficina de apoyo, siendo -además- la primera gran empresa en obtenerla.
- El programa **"Modelo de Relacionamento Inclusivo para Personal Externo (PEC)"** de Mallplaza fue reconocido por Fundación Generación Empresarial en 2025, por capacitar durante 2024 a 2.678 trabajadores externos, fortaleciendo una cultura de integridad, trato digno y no discriminación para todos los visitantes a los centros comerciales.
- **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.





3. Discapacidad

- **Durante 2025, participamos en cuatro ferias laborales inclusivas para buscar talento con discapacidad** como Grupo Falabella, junto con la nueva versión de la Expo Inclusión, instancia en la que se logró contactar y reclutar a más de 2.000 personas. Paralelamente, profundizamos nuestras alianzas estratégicas con instituciones especializadas, fundaciones, corporaciones, y establecimientos de educación superior para la atracción de talento con discapacidad, generar ajustes razonables en los puestos de trabajo y acompañar a colaboradores en la obtención de su credencial de discapacidad.
- **La Red por la Accesibilidad**, creada en 2022, está compuesta por personas con discapacidad, gestores de inclusión laboral, cuidadores, familiares y personas interesadas en la temática. Entre de sus objetivos, la red busca sensibilizar respecto a la discapacidad, conmemorando la “Semana de la Discapacidad” y llevando a cabo actividades, eventos y campañas que fortalezcan una cultura de inclusión durante el año, promoviendo la accesibilidad física, tecnológica y actitudinal. La red tiene presencia en Chile, Perú, Colombia y México, y dispone de material informativo para todos los países en que opera Grupo Falabella.
- Destacamos algunos ejemplos de medidas adoptadas en nuestras instalaciones: Open Chile y Open Perú cuentan con el **“Espacio Amigable”**, iniciativa que tiene por objetivo atenuar en los malls, en cierto horario, los estímulos auditivos y visuales para que personas neurodivergentes puedan vivir una experiencia de compra agradable sin que ésta genere sobreestimulación sensorial. Asimismo, Mallplaza Los Domínicos en Chile, comenzó a implementar **“La hora silenciosa”** para ofrecer una experiencia más tranquila y respetuosa a personas neurodivergentes, reduciendo los estímulos sensoriales en distintos espacios del centro comercial y ofreciendo audífonos con cancelación de ruido a quienes lo necesitan. En Sodimac Chile, también existe “La hora silenciosa”, que se ha implementado en 65 tiendas. Asimismo, destacamos la implementación de **Lazarillo App**; una aplicación móvil de navegación inclusiva. Las personas pueden descargarla para desplazarse dentro de la tienda, identificando los distintos pasillos para orientarse y así tener una mejor experiencia de compra. Por su parte, en Sodimac Colombia, destacamos la iniciativa de **“Venta Asistida Inclusiva”**, a través de la cual todas las tiendas cuentan con acceso a una plataforma interna de venta asistida, con la que se puede solicitar apoyo en lengua de señas en vivo.
- También destacamos, como hito relevante del período, la capacitación de todo el equipo de talento de la gerencia de personas en entrevistas por competencias centradas en personas con discapacidad.

Otras alianzas en las que participamos para la promoción de la diversidad, equidad e inclusión:

- Red de Empresas Inclusivas (ReIN) de SOFOFA (Chile).
- Red de Empresas y Discapacidad Perú
- Red UC Empresas con Experiencia.
- Miradas Compartidas.

Inseguridad y daños a las personas producto de la delincuencia y/o conflictos sociales

Para resguardar a los visitantes, clientes, proveedores y colaboradores en nuestras instalaciones, ante tendencias emergentes en seguridad que impacten su integridad, Grupo Falabella cuenta 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 y por cada compañía. 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, se incluye 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.

En 2025, los riesgos para la seguridad física de las personas y activos de los negocios donde mantenemos operaciones, se han incrementado significativamente, no sólo por la tendencia al alza de la actividad delictual y de la violencia en todas sus formas, especialmente asociada al

empleo de armas de fuego, sino por la penetración y consolidación del crimen organizado y sus motores delictuales en la región, generando condiciones para el desarrollo de economías ilícitas con alcance transnacional. Dado el carácter transnacional de este complejo escenario, se están abordando estos riesgos a través de **mesas de seguridad regionales**, que permiten compartir las experiencias, iniciativas y medidas que han resultado efectivas en los respectivos países, anticipándose a las tendencias criminales que han adquirido un carácter global, buscando actuar preventivamente en todos los negocios y ámbitos geográficos.

En el contexto de la elaboración del Programa de Derechos Humanos, la Gerencia de Seguridad Corporativa elabora un **Reporte de Incidentes de Agresiones Físicas y Conductas Hostiles**, que se comunica, al menos semestralmente, a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento, y a la Gerencia Corporativa de Sostenibilidad. Dicho reporte tiene por finalidad identificar la totalidad de incidentes ocurridos en las instalaciones de las compañías que operan en Chile, y en que se hayan presentado agresiones físicas (comportamiento agresivo de una persona hacia otra o hacia activos de la empresa, así como el uso de armas, independiente que se haya produci-

do el daño o no) y conductas hostiles (comportamiento confrontativo verbal o físico, pero sin llegar al contacto entre las personas o al lanzamiento de elementos utilizados como proyectiles). El reporte permite: i) medir el nivel de incidentes según tipo, desagregado por negocio; ii) medir la distribución de incidentes por región y comuna; y, iii) medir las agresiones físicas y conductas hostiles según los involucrados (personal de seguridad, clientes, colaboradores y terceros), y según exista presencia de armas o no. Asimismo, se incluye en el reporte información sobre la evolución de dichos incidentes mes a mes, lo que

permite identificar los periodos que requieren una mayor preparación por parte de las instalaciones, y del personal de seguridad y prevención de pérdidas.

Asimismo, la Gerencia de Seguridad Corporativa, en el marco del monitoreo constante de los riesgos del entorno, elaboró un **reporte sobre delincuencia y riesgos emergentes**, para alertar sobre aquellas actividades delictivas que han mostrado un aumento sostenido en su frecuencia, han evolucionado en sus formas de ejecución o han comenzado a manifestarse en los países donde Grupo Falabella tiene presencia.

Estas actividades representan un riesgo potencial, directo o indirecto, para la seguridad de colaboradores, clientes, visitantes y/o proveedores y, por consiguiente, para la continuidad operacional del grupo. En este contexto, la Gerencia de Seguridad Corporativa realizó recomendaciones y propuso acciones de mitigación específicas al efecto, para cada uno de los riesgos identificados.

En otro ámbito, es importante destacar que, ante crisis disruptivas -incluyendo eventos naturales de tipo climático y/o antrópico- se están fortaleciendo los sistemas de comunicación de emergencia y la planificación de crisis en todos los niveles de Grupo Falabella, como también, los procedimientos informativos internos, para la toma de decisiones y la convocatoria de los respectivos comités de crisis, en caso de ser necesario.

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 2025 (pág. 81)**.



Incumplimiento de la normativa laboral por parte de nuestros proveedores

En Grupo Falabella buscamos establecer relaciones de largo plazo con nuestros proveedores, fomentar su crecimiento e impulsar su compromiso con una producción sostenible.

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 Grupo Falabella.

Adicionalmente, al inicio y durante la relación contractual, se revisan ciertos aspectos tales como la existencia de deudas laborales y previsionales vencidas, o el no pago de imposiciones o cotizaciones de salud a los empleados.

Asimismo, se realiza un monitoreo continuo a través de **auditorías a nuestros proveedores de marcas propias**. Son evaluados en base a revisiones documentales, verificaciones de evidencia y visitas en las instalaciones. Los resultados de estas evaluaciones podrían generar brechas, en virtud de las cuales se definen e implementan planes de acción particulares.

A nivel de Grupo, las evaluaciones de proveedores incorporan criterios ESG, incluido el cumplimiento de estándares éticos y laborales. Adicionalmente, cada filial ha implementado su propio proceso de evaluación, lo que incluye revisión documental y visitas en terreno, realizadas por personal de la empresa. Además, nuestras filiales de mejoramiento del hogar y retail consideran estándares reconocidos por la industria, tales como SMETA en el caso de Sodimac, los que se suman a BSCI, WRAP, SA8000, EICC, ICTI y WCA, entre otros, para Falabella Retail.

Si bien las auditorías abarcan una amplia gama de temas, los riesgos más usuales identificados en América Latina y Asia están relacionados con salud y seguridad, salario, beneficios y jornadas laborales. Los proveedores no pueden tener ningún incumplimiento crítico -como trabajo infantil, trabajo forzoso, violaciones graves de derechos o riesgos graves para la salud y seguridad de sus trabajadores, entre otros- de lo contrario, se termina la relación comercial con ellos. Para los incumplimientos menores, los proveedores presentan un plan de acción, que Grupo Falabella supervisa para asegurar la mejora.

Durante 2025, 3.353 proveedores fueron evaluados, sumándose a las evaluaciones de años anteriores, las cuales consideraron aspectos de sostenibilidad, incluido derechos humanos.

En Chile, Grupo Falabella realiza una gestión centralizada del personal externo que presta servicios a las compañías del grupo. Este trabajo, liderado por la Subgerencia Legal de Asuntos Laborales, permite, entre otras: i) brindar asesoría y gestionar la documentación correspondiente para dar cumplimiento a la ley de subcontratación; ii) una gestión integral de los procesos asociados al personal externo, aumentando el control y manteniendo una relación directa con las áreas de los negocios y empresas contratistas; y, iii) el control y seguimiento de la validación y pago del personal externo, brindando indicadores específicos que requiera cada negocio al efecto, como aquellos relacionados con cumplimiento, ausentismo y rotación.

Entre las herramientas que contempla este sistema, destacamos la autenticación de trabajadores que permite controlar el ingreso del personal externo, mediante la verificación en línea del cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales de los proveedores con sus trabajadores.

Todo lo anterior tiene por finalidad gestionar a nuestros contratistas con quienes, si bien no tenemos una relación laboral directa, son parte de nuestra cadena de valor, como también velar por el adecuado cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales, lo que se traduce en minimizar los riesgos laborales en subcontratación y dar cumplimiento a los estándares de servicio.

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



Para conocer nuestra Guía Práctica de Cumplimiento para Proveedores, visita el siguiente [link](#).



Para mayor información respecto de procesos de evaluación y auditoría a proveedores, ver **Suplemento ESG (pág. 23)**.



Para conocer más sobre la gestión de riesgos permanente de Grupo Falabella en su cadena de valor, ver **Memoria 2025 (pág. 163)**.

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 permanente contar con un 40% de mujeres en posiciones de alta y media gerencia, llegando a un 39,9% durante 2025.**

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 específicos en diversas dimensiones, entre las cuales destacamos:

1. 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 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 sean competitivas. Contamos con escalas salariales actualizadas anualmente y premiamos el mérito, otorgando mayores incrementos a aquellos con un desempeño destacado.



2. Selección y desarrollo de talento femenino:

- Presentamos mujeres en el 79% de los procesos de selección de alta y media gerencia** (exceptuando áreas especialistas), y logramos que el 47% de dichos procesos resultara en la contratación de mujeres, de las cuales el 61% correspondió a movilidad interna.
- Visibilizamos a las mujeres talento dentro de la organización** mediante su inclusión en el Talent Book, una aplicación diseñada para impulsar la movilidad interna de las mujeres talento de la alta y media gerencia, tanto en procesos de reclutamiento como en Comités de Sucesión.
- Dentro de las iniciativas de desarrollo, **realizamos programas de mentorías para mujeres** por negocio e implementamos los “Coffee Chats” de Mujeres Conectadas, una iniciativa que permitió a mujeres líderes compartir su experiencia en encuentros individuales con mujeres en mandos intermedios.
- Durante 2025 se realizaron eventos clave como el “Talent Day”**, junto con la Conmemoración del Mes de la Mujer para promover una cultura inclusiva y equitativa. Además, en términos de desarrollo futuro, el 39% de los sucesores “inmediatos” corresponde a mujeres, cifra que se eleva a 46% para los sucesores a “1 año”.
- Red Mujeres Conectadas:** Es una red de mujeres de la alta y media gerencia que busca impulsar la conexión y visibilidad de las mujeres, así como su desarrollo y participación en altos cargos de liderazgo. Entre las iniciativas realizadas destacamos los encuentros anuales de “Mujeres Conectadas” en Chile, Perú y Colombia.

Además de las iniciativas anteriores relacionadas con la disminución de la brecha salarial y el fomento del desarrollo de talento femenino, destacamos que: Durante 2025, Falabella Retail, avanzó en la implementación de un Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal, conforme a la Norma Chilena 3262, que tiene como propósito fomentar entornos laborales más equitativos e inclusivos, a través de políticas y prácticas que promuevan la corresponsabilidad, la igualdad de oportunidades y la disminución de brechas de género.

Dicha implementación ha implicado un trabajo colaborativo con distintas áreas de la compañía, la revisión de sus prácticas internas y la incorporación de medidas orientadas al bienestar de sus equipos.

Asimismo, Falabella Retail Colombia fue reconocida en marzo 2026 con el nivel más alto del **Sello Distrital de Igualdad**

de Género (“Nivel Violeta”) otorgado por la Secretaría de la Mujer, destacándose como el único retail en alcanzar este estándar gracias a sus políticas y gestión en equidad de género.

Por su parte, **Sodimac Perú fue reconocido como una Empresa Referente para la Diversidad e Inclusión en Latinoamérica**. En el Ranking Par 2025 de Aequales, formó parte del Top 5 de las empresas con más de 1.000 colaboradores y del Top 7 de las empresas en el Perú con mejores prácticas de diversidad, inclusión y equidad de género.

Como resultado de ese trabajo, en marzo de 2026 Falabella Retail recibió el “Sello Iguala Conciliación”, reconocimiento otorgado por el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género de Chile a las organizaciones que han implementado de forma efectiva este sistema de gestión.



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

- Emprendedoras Gennials (Banco Falabella Colombia):** busca fortalecer los emprendimientos liderados por mujeres, promoviendo la inclusión financiera y el buen manejo de sus iniciativas productivas. En 2025, desarrollamos más de 1.200 horas de capacitación y mentorías a 60 mujeres, en alianza con la Cámara de Comercio de Bogotá, además de realizar ferias comerciales para dar a conocer y vender sus productos.
- Fuertes y Fantásticas (Falabella Retail Chile):** iniciativa diseñada para empoderar a mujeres en situación de vulnerabilidad que han estado fuera del mercado laboral por mucho tiempo, brindándoles las herramientas necesarias para su reinserción. A través de asesorías personalizadas en imagen y recursos humanos, el programa las apoya a recuperar la confianza en sí mismas y a prepararse para afrontar con éxito sus futuras entrevistas de

trabajo, promoviendo su autonomía y fortaleciendo sus oportunidades laborales. En 2025, 171 mujeres participaron en el programa, acompañadas por 198 voluntarias y voluntarios. Además, durante el periodo se desarrolló un piloto de Fuertes y Fantásticas versión emprendimiento, que capacitó a emprendedoras en digitalización de sus negocios, para que posteriormente puedan vender en la online superstore de Falabella.


[Más información aquí.](#)

- Por otra parte, el **Círculo de Especialistas de Sodimac** es un programa que busca fortalecer la empleabilidad en la construcción y entregar herramientas a sus clientes profesionales, mediante capacitaciones y perfeccionamiento. Durante 2025, en Chile, llegó a más de 1 millón de socios, de los cuales, el 25% son mujeres, reflejando nuestro compromiso con la inclusión femenina en el sector de la construcción.


[Más información aquí.](#)

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

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

En Grupo Falabella, identificamos los datos personales como activos esenciales y los valoramos de acuerdo con las dimensiones de confidencialidad, integridad y disponibilidad. Es por esta razón que contamos con un Programa de Cumplimiento de Protección de Datos Personales, 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 para todas las empresas del grupo.

Asimismo, 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 Grupo Falabella. Clasificamos los datos según los diferentes niveles de confidencialidad, lo que nos permite categorizar los datos de carácter personal y los datos del negocio. Esta clasificación se agrupa en datos altamente confidenciales, confidenciales sensibles, confidenciales no sensibles, de uso interno y de uso público.

En Chile, este riesgo ha adquirido mayor relevancia debido a la publicación de la Ley N°21.719, el incremento de las ciberamenazas y la aceleración de la transformación digital en el retail. A esto se suma la creciente sensibilidad social y regulatoria respecto a la privacidad y el uso de datos personales, lo que lo convierte en una fuente de impacto material en los objetivos estratégicos y la sostenibilidad del negocio. Su naturaleza dinámica y la velocidad de cambio tecnológico lo posicionan como un riesgo emergente que requiere monitoreo y adaptación continua.

Para mitigar este riesgo, durante 2025 realizamos un diagnóstico integral con un asesor externo sobre gobernanza de privacidad, tratamiento y consentimiento, derecho de titulares y controles de seguridad y protección de datos. A partir de este diagnóstico, definimos un **plan director** para cerrar las brechas identificadas, cuya implementación ha continuado en 2026.

Asimismo, la implementación, desarrollo o utilización de **soluciones basadas en inteligencia artificial (IA)** sin los controles adecuados puede dar lugar a discriminaciones algorítmicas como también a riesgos significativos en materia

de privacidad y de datos personales. Es por esta razón que el uso inapropiado de la IA ha sido identificado como un riesgo emergente para Grupo Falabella, y se está implementando un programa que equilibra la innovación tecnológica con una gestión prudente de riesgos, mediante: i) normativa interna, controles automatizados para cumplir con dicha normativa y estándar de uso para desarrolladores; ii) habilitación de un catálogo de soluciones aprobadas de IA a nivel corporativo; iii) definición de roles y lineamientos claros, con mesas de trabajo y designación de focales para avanzar en la implementación gradual en todas las compañías; y, iv) entrenamientos y fortalecimiento de capacidades, incluyendo capacitaciones a la alta gerencia para garantizar apoyo y respaldo en la estrategia.

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


 Para mayor información sobre el uso responsable de IA, ver [Suplemento ESG \(pág. 43 y 44\)](#).

Daños al medioambiente con impacto en comunidades

Grupo Falabella está comprometido con el desarrollo sostenible, el respeto al medio ambiente y a la normativa ambiental, lo que implica reducir los impactos adversos de su operación y promover las mejores prácticas en términos de ecoeficiencia, acción climática y gestión de residuos.

En este contexto, Grupo Falabella cuenta con una **Política Ambiental y de Cambio Climático** que contempla entre sus principios generales:

- El cumplimiento de la legislación ambiental en todas las jurisdicciones en las que realiza sus actividades y de los compromisos ambientales adquiridos voluntariamente.
- La protección del medio ambiente y reducción del impacto ambiental, a través de iniciativas, estrategias y controles que promuevan un desarrollo compatible con el medio ambiente en los lugares donde opera.
- El uso racional de los recursos naturales, hídricos y energéticos que emplea en sus operaciones, actividades y en su cadena de valor.
- La transparencia del desempeño ambiental, lo que implica informar a los grupos de interés según así lo requiera la normativa ambiental y/o los compromisos adquiridos voluntariamente por cada compañía.

Asimismo, cada compañía ha implementado un **Programa Ambiental**, que establece mecanismos de comunicación y capacitación para colaboradores y proveedores; mecanismos para cumplir con la normativa y compromisos adquiridos; la gestión de riesgos y oportunidades ambientales; y, la designación de un Oficial de Cumplimiento.

Durante 2025, reforzamos nuestros mecanismos de control y mitigación para prevenir el riesgo de conflicto con las comunidades. Todos los negocios inmobiliarios y de retail cuentan con acciones de relacionamiento con las comunidades vecinas, sistemas de monitoreo y canales de consultas y denuncia para los distintos grupos de interés. Asimismo, trabajamos en fortalecer la gobernanza transversal en la gestión del relacionamiento comunitario, revisando procesos clave para cada compañía y país. En este marco, consolidamos la alineación de la inversión social con los focos estratégicos de impacto, a partir de la nueva Política y Procedimiento de Donaciones y Membresías. Finalmente, desde cada una de las compañías impulsamos programas de impacto social orientados a mejorar la vida de las personas y comunidades con las que interactuamos, buscando generar oportunidades, reducir desigualdades y contribuir a construir sociedades más equitativas.

Finalmente, **a través de nuestras iniciativas en acción climática y circularidad, buscamos mitigar los impactos generados en nuestras operaciones y cadena de valor**, promoviendo acciones que reflejan nuestro compromiso con la descarbonización, la adaptación a los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático, la reducción de desperdicios enviados a vertederos y la integración de los principios de la economía circular en nuestros procesos.

En 2023 anunciamos nuestro objetivo de alcanzar cero emisiones netas para 2035 en Alcances 1 y 2, aprobado por el Directorio de Falabella S.A. y alineado con el Greenhouse Gas Protocol (GHG)*. Como meta intermedia, buscamos reducir estas emisiones en un 65% al 2030, tomando como año base el 2021. Adicionalmente, nos comprometimos a abastecer nuestro suministro eléctrico con un 65% de energías renovables a 2030 y reducir un 20% el desperdicio de alimentos en nuestros supermercados al año 2025.

(*) Entidad que emite el estándar de contabilidad y presentación de informes corporativos sobre emisiones de gases de efecto invernadero.

En 2025, avanzamos consistente-
mente en nuestros objetivos:



Redujimos un
38%
 nuestras emisiones de alcances 1 y 2, respecto de 2021.



Estamos abasteciendo nuestro suministro eléctrico en un
80%
 desde fuentes renovables.



Redujimos un
30%
 el desperdicio de alimentos en supermercados respecto de 2021

Estos compromisos son parte de una estrategia orientada a la descarbonización de las operaciones y la adaptación a riesgos físicos y de transición de una economía baja en carbono, y se sustentan en una gobernanza que incorpora el enfoque de riesgo.

En Grupo Falabella entendemos que la crisis climática y la transición justa representan múltiples desafíos para las organizaciones, las personas y la gestión de los derechos humanos, por lo que implementar medidas de prevención y respuesta a este fenómeno es crucial para garantizar la seguridad y experiencia de nuestros colaboradores, clientes y comunidades vecinas, así como la continuidad y sostenibilidad de nuestras operaciones y servicios.



Adaptación y resiliencia climática

En materia de prevención, desarrollamos distintas iniciativas para mitigar los impactos negativos derivados del cambio climático antes que estos se materialicen, lo que no sólo reduce la vulnerabilidad de nuestros colaboradores, comunidades y clientes, sino que también disminuye los costos económicos asociados a la interrupción de las actividades, la recuperación y la reconstrucción tras un desastre natural. Algunas de estas iniciativas son: i) mantención preventiva de la infraestructura; ii) realización de simulacros de emergencias y capacitaciones para brigadistas, equipos clave, colaboradores y comunidades; iii) monitoreo de eventos meteorológicos y generación de alertas tempranas; y, iv) coordinación con autoridades, actores locales y otros grupos de interés relevantes para implementar acciones de prevención y resiliencia comunitaria.

Durante 2025, en Chile, Sodimac participó en un conversatorio multisectorial junto a representantes del mundo público, privado y organizaciones de la sociedad civil, abordando estrategias colaborativas para la reducción del riesgo y la respuesta efectiva ante desastres. Por su parte, en Perú, Sodimac continuó desplegando el proyecto “**Construye Bien**” que promue-

ve la construcción segura y resiliente ante desastres naturales, mediante buenas prácticas en el uso de materiales y el refuerzo de infraestructuras.

A nivel de respuesta, implementamos medidas para enfrentar los efectos inmediatos y de corto plazo de los eventos de cambio climático extremo materializados, tales como inundaciones, aluviones, incendios forestales y olas de calor. Creemos que una respuesta rápida y coordinada puede proteger a nuestros colaboradores y clientes, contribuir a apoyar a la comunidad y minimizar los daños a la infraestructura de nuestras instalaciones. Algunas de las iniciativas de respuesta son: i) coordinación con autoridades locales y nacionales para el diagnóstico de la emergencia, la identificación de necesidades y la definición de acciones a implementar; ii) la comunicación con clientes en zonas afectadas sobre la situación y posibles consecuencias respecto de servicios y operaciones; iii) la entrega de apoyo a colaboradores y comunidades, de acuerdo con las necesidades detectadas; y, iv) disponibilizar nuestros espacios para acciones de apoyo local, en coordinación con instituciones públicas, privadas y la sociedad civil.

Desde 2021, hemos avanzado en la incorporación de las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), hoy integradas al estándar S2 de International Financial Reporting Standards (IFRS), lo que nos permite gestionar riesgos climáticos con mayor conocimiento y transparencia. En 2025, avanzamos en la actualización de los riesgos específicos de cada negocio, con el fin de anticipar impactos, reducir vulnerabilidades y aprovechar oportunidades en un entorno regulatorio y climático en constante evolución.

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



Para conocer más sobre la gestión ambiental de Grupo Falabella, ver [Memoria 2025 \(págs. 207-221\)](#) y el [Reporte Climático 2024](#).

Desempeño específico en temas claves

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

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.

Por una parte, 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.

Asimismo, buscamos 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 y transición a la vida laboral, entre otros.

Durante 2025:

- Más de 58.000 niñas, niños y adolescentes mejoraron su aprendizaje a partir de programas de educación implementados en escuelas de Latinoamérica e India.
- Más de 6.000 escolares y sus profesores recibieron formación en educación financiera, una herramienta clave para contribuir a una sociedad más responsable y empoderada en la gestión de sus finanzas personales.

En Chile, Colombia, Argentina y Uruguay desarrollamos distintas acciones para conectar a estudiantes y jóvenes con la realidad laboral, desarrollar capacidades y mejorar la empleabilidad, a través de alianzas estratégicas con entidades públicas, privadas y organizaciones sociales.

En relación con nuestros colaboradores que son madres y padres, promovemos la conciliación entre el trabajo y la familia con medidas que permitan a las personas vivir en corresponsabilidad, para que puedan compatibilizar sus responsabilidades laborales, personales, familiares

y domésticas. Algunas medidas en esta línea son:

- Días libres asociados a eventos específicos, además de otros adicionales de libre disposición.
- Periodo de descanso superior al legalmente establecido para el postnatal en cada país, dentro del ámbito de acción de cada compañía y como parte de un plan de aplicación gradual.
- Beneficios monetarios específicos asociados a nacimientos y adopciones.



Para conocer más sobre los programas de educación, ver **Memoria 2025, capítulo Impacto Social, págs. 186 y siguientes.**





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 Grupo 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, Grupo Falabella cuenta con una estrategia unificada de escucha, la que se basa principalmente en encuestas que abarcan las distintas experiencias de los colaboradores. Nuestra principal herramienta es la **“Encuesta de Cultura”**, instrumento orientado a recoger 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. Además de esta encuesta, implementamos, en

algunas empresas de Grupo Falabella, dos encuestas específicas del ciclo de vida del colaborador: la **“Encuesta de Onboarding”** y la **“Encuesta de Salida”**. Estas herramientas tienen como principal propósito recopilar información clave que nos permita optimizar tiempo y procesos críticos en el journey de nuestros colaboradores.

Grupo Falabella cuenta con una **Política de Seguridad y Salud Laboral** que tiene como objetivo: i) establecer los principios y obligaciones que guían el comportamiento de la Compañía y de sus colaboradores para prevenir y minimizar la ocurrencia de accidentes del trabajo y/o enfermedades profesionales; ii) promover el bienestar físico y mental de los colaboradores; y, iii) establecer un estándar corporativo y medidas específicas en materia de seguridad y salud en el Trabajo.

Asimismo, el Grupo cuenta con sistemas de gestión de riesgos de seguridad y salud basado en la ISO 45001. Mallplaza Chile, Perú y Colombia, así como Falabella Retail Chile, cuentan con certificaciones bajo este estándar en el 100% de sus centros comerciales y tiendas, respectivamente.

FALABELLA

7. Gobernanza y responsabilidad



Grupo Falabella cuenta con una **mesa de trabajo de derechos humanos** integrada por las áreas de cumplimiento y de sostenibilidad de cada compañía, liderada por las gerencias de Gobernanza, Ética y Cumplimiento y de Sostenibilidad, todas de Falabella S.A., para efectos de coordinar el trabajo a nivel corporativo.

Durante 2025, a propósito de la aprobación del Programa de Derechos Humanos por el Directorio de Falabella S.A., la mesa de trabajo se reunió mensualmente, con el objetivo de acompañar a las distintas compañías del grupo en el proceso de su aprobación e implementación.

La responsabilidad de la implementación y mantenimiento de dicho programa recae en el directorio de cada compañía, en su gerente general y en el Oficial de Cumplimiento; siendo este último quien tiene la responsabilidad administrativa de la implementación del mismo.

El Oficial de Cumplimiento debe 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.

El programa también establece la obligación de elaborar una matriz de riesgos, proceso que se rige por lo dispuesto en el Procedimiento de Gestión de Riesgos de Cumplimiento de la compañía. La actualización de las matrices de riesgos deberá realizarse cada 2 años o 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. Así 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 S.A. para dar cuenta de los resultados, obtener aprobación de la visión estratégica, compromisos y presupuesto de inversión. Por su parte, y conforme al Programa de Derechos Humanos, el Oficial de Cumplimiento de cada compañía deberá informar anualmente al directorio sobre la implementación y ejecución de dicho programa, con la finalidad de facilitar la gestión de los riesgos, y la detección de brechas y oportunidades de mejora





Áreas responsables de riesgos de derechos humanos:

Personas

Esta área es responsable de gestionar los riesgos de derechos humanos asociados con colaboradores, incluyendo condiciones laborales, no discriminación, diversidad, equidad e inclusión, libertad de asociación, bienestar, formación y desarrollo.

Procurement y Administración y Control de Gestión

Son responsables de revisar en los procesos de selección, contratación y evaluación de proveedores, aspectos asociados al cumplimiento de estándares legales, laborales, éticos y de integridad, incluyendo, entre otros, la verificación de antecedentes de cumplimiento previsional y laboral, así como revisiones de listas restrictivas y fuentes públicas de información relevantes.

Legal

Es responsable de asesorar a las áreas y compañías respecto de sus obligaciones legales, regulatorias o contractuales vinculadas con derechos humanos, incluyendo materias laborales, sindicales, de protección de datos, derechos de los consumidores o medioambiente.

Ética

Es el área responsable de administrar el Canal de Integridad y gestionar consultas, denuncias e investigaciones relacionadas con eventuales infracciones éticas o situaciones que puedan afectar los derechos humanos. Su rol incluye asegurar la confidencialidad, anonimato, ausencia de represalias, y el registro y seguimiento de los casos y de las medidas adoptadas.

Gobernanza y Cumplimiento

Estas áreas son responsables de monitorear la implementación del Programa de Derechos Humanos, apoyar la elaboración y actualización de matrices de riesgos, verificar el seguimiento de controles y planes de acción, consolidar información de las áreas responsables y reportar en las instancias correspondientes.

Comunicaciones

Es responsable de diseñar e implementar estrategias de difusión interna y externa de los compromisos, políticas, avances y resultados en materia de derechos humanos.

Sostenibilidad

Área responsable de articular la gestión de derechos humanos con la estrategia de sostenibilidad, el relacionamiento con grupos de interés, los estándares internacionales, la identificación de tendencias y buenas prácticas, y la reportería pública. Además, acompaña los procesos de debida diligencia y contribuye a que los riesgos, planes de acción y avances se integren de manera coherente en la agenda de sostenibilidad del Grupo.

Seguridad de la Información

Seguridad de la Información es responsable de gestionar los riesgos asociados a ciberseguridad, privacidad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que puedan afectar a colaboradores, clientes, proveedores y otros grupos de interés. Su rol incluye definir e implementar controles técnicos, protocolos de gestión de incidentes, medidas preventivas y acciones de mejora continua.

Medioambiente

Medioambiente es responsable de identificar, evaluar y gestionar los riesgos ambientales que puedan generar impactos en derechos humanos, calidad de vida o comunidades, incluyendo cambio climático, transición hacia una economía baja en carbono, gestión de residuos, uso eficiente de recursos, cumplimiento normativo ambiental y prevención de impactos socioambientales. Su rol incluye implementar controles, monitorear indicadores, coordinar planes de acción y contribuir a la mejora del desempeño ambiental.

Prevención de Riesgos

Es responsable de identificar, evaluar y controlar los riesgos asociados a la salud y seguridad ocupacional de trabajadores propios y contratistas. Su gestión incluye medidas preventivas y correctivas, capacitaciones, simulacros, análisis de incidentes, monitoreo de indicadores y apoyo a planes de emergencia.

Operaciones

Es responsable de implementar, en terreno, los controles y planes de acción asociados a los riesgos de derechos humanos identificados en tiendas, centros de distribución, centros comerciales, sucursales, oficinas y demás instalaciones del Grupo. Su rol es asegurar la ejecución diaria de las medidas definidas, levantar alertas operacionales, monitorear indicadores y coordinar con las áreas especialistas cuando se requieran ajustes o medidas adicionales.

Seguridad

Responsable de gestionar los riesgos asociados a la seguridad física de las personas, instalaciones y activos, procurando que las medidas adoptadas respeten los derechos humanos, el trato digno, la no discriminación y el uso proporcional de la fuerza cuando corresponda. Su rol incluye la definición de protocolos, capacitación de equipos propios o externos, gestión de incidentes y análisis del entorno.

Comercial

Es el área responsable de incorporar consideraciones de derechos humanos en la relación con clientes y consumidores, especialmente en materias de trato digno, no discriminación, accesibilidad, información clara y oportuna, protección de derechos del consumidor, seguridad de productos y prácticas comerciales responsables.

Las áreas responsables participan de manera complementaria en la identificación, evaluación, prevención, mitigación, monitoreo y remediación de riesgos de derechos humanos, de acuerdo con sus funciones y ámbitos de especialidad. Esta distribución permite asignar responsabilidades, evitar duplicidades y asegurar que los riesgos sean gestionados por las áreas con mayor capacidad de incidir en su prevención y mitigación.

La gestión de derechos humanos se extiende tanto a las operaciones propias como a la cadena de valor, incluyendo proveedores, contratistas, sellers, socios de negocio, clientes, colaboradores y comunidades, según la naturaleza del riesgo identificado.



8. Mecanismos de reclamación y reparación



Mecanismos de reclamación y reparación

Canal de Integridad

En Grupo 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 del grupo 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 de capacitaciones, afiches, correos electrónicos, campañas digitales y presenciales. Con foco en su mejora continua, Grupo 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.

Durante 2025 y lo que va del 2026, trabajamos en la actualización del Canal con la finalidad de introducir mejoras para fortalecer la experiencia de los usuarios, agilizar la gestión de casos mediante la automatización de procesos, optimizar la coordinación con las distintas áreas de la Compañía y reforzar los mecanismos de confidencialidad y protección de la información. Estas iniciativas contribuyen a una gestión más eficiente de las denuncias y consultas recibidas.

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





Defensoría de Vendedores y Proveedores

Para Grupo Falabella es fundamental mantener una relación fluida, productiva y mutuamente beneficiosa con quienes se relacionan en sus actividades comerciales. Por lo anterior, en 2024 puso a disposición de sus vendedores y proveedores un sistema denominado Defensoría de Vendedores y Proveedores (“Defensoría”), cuyas funciones son conocer las diferencias sustanciales que puedan surgir en el contexto de la relación comercial con ellos, ponerlas en conocimiento de las áreas que corresponda de cada compañía, y acercar a las partes a una solución.

La Defensoría es un mecanismo de prevención y solución de controversias voluntario, por lo que no obsta a que los vendedores y proveedores puedan recurrir a la justicia ordinaria u otros mecanismos de solución permitidos por la ley, si así lo prefieren.



Para conocer más sobre la Defensoría en Chile, [ingresa al siguiente link](#).



Para conocer más sobre la Defensoría en Perú, [ingresa al siguiente link](#).



Para conocer más sobre la Defensoría en Colombia, [ingresa al siguiente link](#).

Otros canales de contacto

Además del Canal de Integridad y de la Defensoría de Vendedores y Proveedores, existen canales específicos para una comunicación más directa con algunos grupos de interés, como aquellos de atención a clientes y de soporte, los cuales resuelven dudas y reclamos.

Reparación

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

En relación con los proveedores con los que Grupo Falabella se relaciona, este último 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 del grupo, siempre que este último hubiere contribuido de manera sustancial a su ocurrencia.

De acuerdo con el Procedimiento General de Investigación de Grupo Falabella, toda denuncia que ingresa al Canal de Integridad es investigada por la compañía en un plazo máximo de 45 días corridos, y de 30 días para las denuncias de acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo. Si el caso resulta probado, la compañía en conjunto con la Gerencia de Ética define las sanciones aplicables, los planes de acción para abordar las brechas identificadas y, en caso que corresponda, las medidas necesarias para remediar oportunamente cualquier afectación causada.

Ejemplos de medidas de reparación

Algunos ejemplos de medidas de reparación que pueden adoptarse durante la investigación o una vez que ésta haya finalizado, son: **i)** cesar inmediatamente el daño; **ii)** proteger a la víctima; **iii)** restituir su situación laboral, **iv)** sancionar proporcionalmente al infractor; y, **v)** corregir brechas identificadas, por ejemplo, mediante capacitaciones, rediseño de controles, seguimiento y aprendizaje.

Las medidas correctivas aplicables son determinadas por un comité en el que participa el investigador del caso, la Gerencia de Ética y la Compañía involucrada, de manera de evitar sesgos y propender a que sean proporcionales y determinadas por personas que no tienen relación ni dependencia con la persona denunciada. Luego, la Gerencia de Ética supervisa que la medida se aplique, recolecta la evidencia, la incorpora al expediente, y sólo una vez que ello ha ocurrido, cierra el caso en el Canal de Integridad. Adicionalmente, de manera periódica (quincenal o mensual, dependiendo del caso), la Gerencia de Ética informa a la Compañía sobre el estado de avance de sus casos.

Asimismo, la Gerencia de Ética realiza un plan anual de trabajo con cada Compañía del Grupo. En dicha instancia se revisan los resultados de la gestión de los casos del Canal de Integridad de cada Compañía en función a distintos indicadores, tales como; **i)** cantidad y tipo de denuncia; **ii)** duración de los procesos de investigación; y, **iii)** resultados de la Encuesta de Cultura, que permiten medir el funcionamiento del Canal de Integridad. En base a estos resultados, se propone un plan de acción para implementarse durante el año por la Compañía.

Por otra parte, en caso que la Gerencia de Ética tome conocimiento de una vulneración a los derechos humanos por mecanismos distintos del Canal de Integridad, podrá, cuando así lo amerite, iniciar una investigación de oficio, tal como lo establece la Política General de Investigación. Asimismo, durante la investigación, especialmente en denuncias relacionadas con acoso sexual u otras conductas de particular sensibilidad para la persona afectada, se pueden adoptar medidas de resguardo para evitar la revictimización.



9. Reconocimientos y certificaciones

Durante 2025 y 2026, hemos recibido distintos reconocimientos y certificaciones:

- **Grupo Falabella asciende del puesto 10 en 2024 al 7 en 2025 en Dow Jones Best-in-Class Indices (DJBICI)**, consolidándose entre las 7 empresas globales más sostenibles en la categoría Retailing. Además, se mantiene como una de las dos empresas chilenas presentes en los índices World, Chile y Mercado Integrado Latinoamericano (MILA).
- **Grupo Falabella refuerza su liderazgo climático con nuevos reconocimientos del Programa HuellaChile del Ministerio del Medio Ambiente.** Sodimac, Falabella Retail, Tottus y Banco Falabella obtuvieron el Sello de Excelencia mientras Mallplaza e IKEA recibieron el Sello de Cuantificación.
- **S&P Sustainability Yearbook 2025.** Falabella S.A. y Mallplaza forman parte de esta publicación que reconoce a las empresas por su compromiso con la sostenibilidad y la transparencia en la divulgación de información.
- **Falabella S.A. obtuvo, por tercer año consecutivo, el mejor puntaje en el “Diagnóstico sobre Empresas y Derechos Humanos en Chile 2025”,** 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.
- **Permanecemos en la categoría A del índice MSCI (Morgan Stanley Capital International) y en la serie FTSE4Good**, lo que refleja nuestro compromiso con prácticas sostenibles de nivel internacional. Además, formamos parte de los índices ACWI (All Cap World Index): Climate Change, Climate Paris-Aligned, Low Carbon Leaders y Low Carbon Targets; así como de ESG Leaders, ESG Screened y ESG Universal.





- **Mejores lugares para el talento LGBTIQ+, Pride Connection Chile.** Todos los negocios del Grupo en Chile fueron reconocidos como uno de los mejores lugares para el desarrollo del talento LGBTIQ+. Obtuvimos la máxima distinción, “Categoría A” en el índice de Equidad CL 2025, programa de Human Rights Campaign, Fundación Iguales y Pride Connection Chile.
- **Falabella Retail Colombia recibe el premio Friendly Biz, Cámara de la Diversidad.** Distinción otorgada por ser una empresa comprometida con la diversidad y equidad en la construcción de una sociedad más inclusiva.
- **Certificación Aequales (Perú).** Sodimac Perú fue reconocida por Aequales como una Empresa Referente en materia de diversidad e inclusión en Latinoamérica, destacando por su aporte en la creación de espacios laborales diversos, la promoción de la equidad de género y la igualdad de oportunidades.
- Falabella Retail Chile es reconocida como “sobresaliente” y se ubica en el tercer lugar del ranking nacional de empresas en **“Compromiso Migrante”**, una distinción entregada por el Estado

de Chile por promover relaciones laborales con enfoque inclusivo, intercultural y libre de discriminación.

- **Índice Impacto Social Empresarial.** En Chile, Grupo Falabella fue reconocido como la empresa del sector Retail y Centros Comerciales con mayor impacto social, según el estudio elaborado por BSponsor y la Universidad del Desarrollo. Sodimac, por su parte, ocupó el segundo lugar. En Perú, Falabella Retail obtuvo el segundo lugar y Sodimac el quinto en la categoría Retail.
- **“Eddu”, el programa de educación financiera de Banco Falabella, recibió en 2025 el premio “Mejores Iniciativas Sustentables 2024”.** Otorgado por el Hub de Sustentabilidad de Pulso, categoría Educación de Calidad. En 2025, Sodimac Chile obtuvo la certificación “Sello Ley Karin” en su nivel más exigente (nivel 2), otorgado por la Asociación Chilena de Seguridad, que valida que ha implementado políticas, protocolos y buenas prácticas alineadas con dicha ley.
- **Falabella Retail Chile obtuvo el “Sello Iguala Conciliación”;** reconocimiento otorgado por el SernamEG, que acredita la implementación efectiva de un sistema de gestión para la igualdad de género y conciliación, consolidando nuestro compromiso con la reducción de brechas y entornos laborales más justos.
- **Certificación Presente.** Sodimac Perú fue reconocido por 2° año consecutivo en el top 3 de mejores lugares para trabajar para la comunidad LGTBIQ+.
- **Certificación de Empresas Integradoras.** Falabella Retail Perú obtuvo la certificación por sus buenas prácticas en la inclusión de poblaciones vulnerables en el mundo laboral.
- **En 2025, Mallplaza fue reconocida en el evento anual “SelloMayor”** con las distinciones “Empresa Comprometida con las Personas Mayores” y “Espacio Amigable con las Personas Mayores” por Mallplaza Egaña, siendo la primera compañía del rubro y el primer centro comercial en Chile en recibir estos reconocimientos. Adicionalmente, contamos con este reconocimiento en Mallplaza Vespucio y Mallplaza Los Dominicos.



Próximos pasos

Durante 2026, continuaremos con la implementación del Programa de Derechos Humanos en las compañías del grupo, concluiremos la actualización del Canal de Integridad y trabajaremos en la incorporación de los riesgos relacionados con IA a las matrices de riesgos de derechos humanos.

Asimismo, fortaleceremos la formación de nuestros colaboradores y otros actores vinculados a nuestra gestión, a través de un programa de capacitación en derechos humanos.

Reporte DDHH

2026

FALABELLA