

POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON STAKEHOLDERS

Tiendas de Mejoramiento del Hogar S.A



MAESTRO

I. Introducción

Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. es empresa líder del sector retail, enfocada en el mejoramiento del hogar. Ofrece más de 40,000 productos de decoración y construcción con los que busca inspirar a sus clientes y mejorar su calidad de vida

Conscientes que todo quehacer del desarrollo empresarial tiene un impacto social, económico y medioambiental, la compañía busca crecer y al mismo tiempo contribuir al desarrollo integral de clientes, asesores, proveedores, comunidades y medio ambiente, siendo responsables de los impactos que generan sus decisiones y actividades a lo largo de toda la cadena de valor.

Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. está comprometida con los stakeholders que forman parte de su cadena de valor a partir de la identificación de riesgos y gestión de las relaciones con estos. Garantiza que sus procesos se realicen de forma ágil, segura y sostenible, alineados con la normativa de la región donde se encuentran y priorizando el desarrollo sostenible del país.

Busca ser una empresa inclusiva, diversa y transparente. En el relacionamiento con los stakeholders se respetan las diferencias de credo, identidad de género, orientación sexual, nacionalidad, edad, etc.

II. Objetivos

Construir una cultura de responsabilidad con la sociedad y el ambiente involucrando a los stakeholders para fortalecer el desarrollo sostenible del negocio.

III. Alcance

Esta política es aplicable a **Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A.**, por lo que debe implementarse y exigir su cumplimiento en sus sedes, incluyendo tiendas, Oficina de Apoyo y Centro de Distribución.

IV. Principios del relacionamiento

La relación con los stakeholders (asesores/as, clientes, proveedores, comunidad, gobierno corporativo, y medioambiente) se enmarca en la Política de Sostenibilidad Corporativa y se construye en base los cuatro valores del Grupo Falabella:

- *Somos un solo equipo*
Formamos equipos comprometidos y diversos y promovemos la creación de espacios de confianza en donde todas las personas puedan expresarse libremente y sentirse escuchadas.
- *Nos movemos ágilmente*
Buscamos la mejora continua de nuestros procesos a partir de propuestas innovadoras y de excelencia, brindándoles autonomía y espacios a los equipos para que puedan aportar con sus miradas y obtener, así, una solución óptima.

- *Nos apasionamos por el cliente*
Nuestro equipo coloca al cliente en el centro de todas las decisiones y se relaciona con este desde una actitud empática y proactiva, en base a la información, tendencias y experiencias previas.
- *Cuidamos el futuro*
Mantenemos una coherencia entre nuestros compromisos y actos, los cuales se alinean a nuestro propósito, valores, estrategia y políticas corporativas. Nos esforzamos por garantizar relaciones positivas y respetuosas con nuestros stakeholders.

V. Compromiso con los stakeholders

En el marco de la Política de Sostenibilidad, se declaran formalmente los compromisos con los stakeholders, teniendo énfasis en los siguientes ámbitos:

- Esfuerzo activo por conocer y hacerse cargo de las expectativas de los stakeholders a través de distintas herramientas de diálogo y de una total transparencia de sus procesos en el Reporte de Sostenibilidad.
- Fortalecer una cultura de responsabilidad al interior de la organización y velar porque en cada área de la compañía se actúe de manera ética, transparente y de acuerdo con los valores corporativos, cumpliendo con los compromisos asumidos con cada uno de los stakeholders.
- Gestionar los compromisos adquiridos con los stakeholders con la misma seriedad con que gestionamos cualquier ámbito de su quehacer.
- Informar de forma transparente los avances y brechas en el cumplimiento de esos compromisos mediante reportes de sostenibilidad anuales alineados a los estándares internacionales.
- Comunicar adecuadamente la apertura de nuevas tiendas o construcción de instalaciones, presentando el proyecto a la comunidad (autoridades, líderes comunitarios, juntas vecinales), indicando plazos, los impactos negativos del proceso de construcción, así como sus externalidades positivas (puestos de trabajo, acciones sociales y ambientales).
- Desarrollar los máximos esfuerzos para comprender las necesidades y diseñar líneas de acción que permitan establecer una buena relación con la comunidad, contribuyendo efectivamente a una mejor calidad de vida y al desarrollo de las localidades donde se cuenta con operación.
- Respeto absoluto a los derechos humanos, así como a las normas y leyes vigentes en el país.
- Potenciar el desarrollo integral de los asesores y su participación en programas de voluntariado corporativo, impulsando colaborativamente proyectos con impacto social y ambiental.
- Difusión de conductas y normas de operación responsable y sostenible a lo largo de toda la cadena de suministro, estableciendo con sus proveedores relaciones

a largo plazo, de mutuo beneficio y con un trabajo conjunto basado en reglas claras según lo definido en el Código de Conducta.

- Mantener canales activos de escucha hacia los clientes y aplicar una política comercial justa y transparente, entregando información clara y completa para facilitar una óptima decisión de compra.
- Asegurar la disponibilidad, calidad y seguridad de los productos, cumplir las promesas realizadas y respetar siempre los derechos de los consumidores.
- Estrechar alianzas estratégicas con instituciones u organizaciones sociales con las que se compartan intereses y objetivos comunes para mejorar las condiciones de vida de las personas que habitan en las comunidades en las que se encuentre operación.
- Aportar con sus experiencia de manera constructiva a la formulación de políticas públicas.

VI. Responsables de la implementación de esta política de relacionamiento con stakeholders

La sostenibilidad es un compromiso transversal de toda la organización, constituyendo uno de los pilares esenciales de la estrategia corporativa, por lo que es responsabilidad de todos los asesores, conocer y poner en práctica estos lineamientos.

La responsabilidad del relacionamiento con stakeholders no radica exclusivamente en la Gerencia de Personas y Sostenibilidad. Cada área de la empresa tiene grupos de interés específicos y, por ende, tiene la responsabilidad de establecer una comunicación fluida y una relación de colaboración con ellos.

La organización opera a nivel nacional, por lo que los gerentes regionales y gerentes de tienda cumplen un rol fundamental en la identificación de stakeholders locales y en el establecimiento de una relación de comunicación, colaboración y confianza con estos. Para ello, de ser necesario, podrán solicitar apoyo a la Gerencia de Personas y Sostenibilidad.

La Gerencia de Personas y Sostenibilidad es la responsable de gestionar e impulsar esta política, sometiéndola a una revisión periódica y manteniéndola debidamente actualizada y disponible públicamente. Tiene como tarea difundir y promover los enunciados de esta a todos nuestros stakeholders, con la finalidad de alcanzar una mejora continua, a través del seguimiento y medición de los objetivos que permitan alcanzar mayores estándares de sostenibilidad en la compañía.



Valeria Vásquez
Gerenta de Personas y
Sostenibilidad



POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON STAKEHOLDERS