



cenco·malls

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CENCO MALLS

2023

Carta Gerente General

CAPÍTULO 1

Cenco Malls en una mirada

- 1.1 ¿Quiénes somos?
- 1.2 Cenco Malls en cifras
- 1.3 Premios y reconocimientos

CAPÍTULO 2

Estrategia

- 2.1 Estrategia Compañía
- 2.2 Estrategia de Sostenibilidad

CAPÍTULO 3

Materialidad

- 3.1 Grupos de Interés
- 3.2 Temas Materiales

CAPÍTULO 4

Pilar Gobierno Corporativo

- 4.1 Gobernanza
- 4.2 Riesgos
- 4.3 Ética y DDHH

CAPÍTULO 5

Pilar Personas

- 5.1 Relación con la comunidad y la sociedad
- 5.2 Relación con nuestros visitantes
- 5.3 Locatarios
- 5.4 Cadena de valor sostenible: Proveedores
- 5.5 Colaboradores

CAPÍTULO 6

Pilar Planeta

- 6.1 El compromiso de Cenco Malls frente al Cambio Climático
- 6.2 Gestión de Emisiones
- 6.3 Gestión de energética
- 6.4 Gestión de residuos
- 6.5 Gestión Hídrica
- 6.6 Construcción Sustentable

CAPÍTULO 7

Pilar Propiedad

- 7.1 Omnicanalidad e Innovación

Anexos

Carta Gerente General

Mensaje del Gerente General de Cenco Malls, Sebastián Bellocchio

En 2023, continuamos avanzando con firmeza hacia nuestros objetivos. Fue un año desafiante, pero lo enfrentamos con proactividad y excelencia en la ejecución de diversas áreas. Uno de los hitos más significativos fue la consolidación de nuestra nueva identidad: **Cenco Malls**, una marca regional que unifica la operación de nuestros centros comerciales. Esta evolución refuerza nuestro enfoque estratégico en mejorar la experiencia de los visitantes y fortalecer el vínculo con nuestros grupos de interés, destacando la **Innovación** y la **Sostenibilidad** como pilares fundamentales.

La Compañía está en pleno crecimiento, y 2023 fue un año en el que aceleramos este proceso. Un hito clave fue la apertura del centro comercial **Cenco La Molina** en Perú. En Chile, nos enfocamos en la incorporación de nuevos metros cuadrados, principalmente a través de proyectos **brownfield**.

Estas noticias positivas también se reflejan en nuestro compromiso con la **Sostenibilidad**, un pilar estratégico que guía nuestras decisiones diarias en Chile, Perú y Colombia. Mantenemos un firme compromiso a largo plazo en los ámbitos social, ambiental y de gobernanza, lo cual fue reconocido en 2023. Por ejemplo, el **Dow Jones Sustainability Index (DJSI)** nos ubicó dentro del 4% de las empresas con mejor evaluación en la industria de **Real Estate Management & Development** a nivel

mundial. Además, por primera vez, **Cenco Malls** fue reconocida entre las 25 empresas líderes en sostenibilidad en el **DJSI Chile**. También, por segundo año consecutivo, nos mantuvimos como miembros del **DJSI MILA**.

A estos logros se suman reconocimientos locales en Chile por iniciativas de alto impacto, valoradas por nuestros clientes, visitantes y comunidades. Un ejemplo destacado es nuestra campaña de prevención del cáncer de mama, **Alto al Cáncer**, donde nuestros centros comerciales desempeñan un papel clave como canal de difusión para concienciar sobre la prevención y el autocuidado. Otro ejemplo es la implementación de nuestra primera planta de reutilización de aguas grises en **Cenco Portal La Dehesa**, destinada al riego y mantenimiento de más de 4,000 m² de jardines de bajo consumo hídrico, demostrando los beneficios de la colaboración y la innovación para el cuidado del medioambiente.

Finalmente, quiero agradecer el compromiso, la dedicación y el constante entusiasmo de nuestros colaboradores. Como equipo, nuestro objetivo es seguir **“liderando la creación de espacios y experiencias para un mundo mejor”**, entregando nuevas experiencias a nuestros visitantes y ofreciendo las mejores oportunidades de desarrollo a nuestros locatarios.



SEBASTIÁN BELLOCCHIO
Gerente General Cenco Malls

01.

Cenco Malls en una mirada



1.1 ¿Quiénes somos?

Cencosud Shopping S.A es un operador regional, con presencia en Chile, Perú y Colombia bajo el nombre de la marca “**Cenco Malls**”, posee cuatro tipos de centros comerciales: súper-regional, regionales, vecinales y power centers (según la nomenclatura del Consejo Internacional de Centros Comerciales -ICSC por su sigla en inglés).

Cenco Malls forma parte del Holding Cencosud, que tiene una amplia trayectoria en el desarrollo de centros comerciales en la región y fue listada en la bolsa en junio de 2019, siendo la **mayor apertura en bolsa** del mercado local a esa fecha. Actualmente, cuenta con un portafolio best-in class con ubicaciones privilegiadas en Chile, Perú y Colombia. En 2023, como parte de su estrategia de negocio, **consolidó su nueva marca regional “Cenco Malls”**¹.

Bajo la cual operarán de forma **unificada** los centros comerciales de la Compañía como parte de su evolución y enfoque estratégico para potenciar la experiencia de quienes visitan sus centros comerciales y el vínculo con sus diferentes grupos de interés, en donde la **Innovación y Sostenibilidad** forman parte.

Dada la relevancia de la diversificación de la Compañía, Cenco Malls cuenta con negocios complementarios como Sky Costanera, Estacionamientos, Office HUB Costanera y Office Flex.

La Compañía cuenta con una hoja de ruta centrada en cuatro pilares:

**Crecimiento
y Rentabilidad**

**Conocimiento y
Experiencia de
Clientes**

Innovación

**Sostenibilidad
(ASG)**

Este enfoque estratégico, donde la mirada sostenible se ha convertido en un elemento fundamental en todas las actividades y decisiones, busca minimizar el impacto ambiental y generar un cambio positivo en las comunidades donde opera, promoviendo prácticas comerciales responsables y éticas.



1.2 Cenco Malls en cifras

Colombia

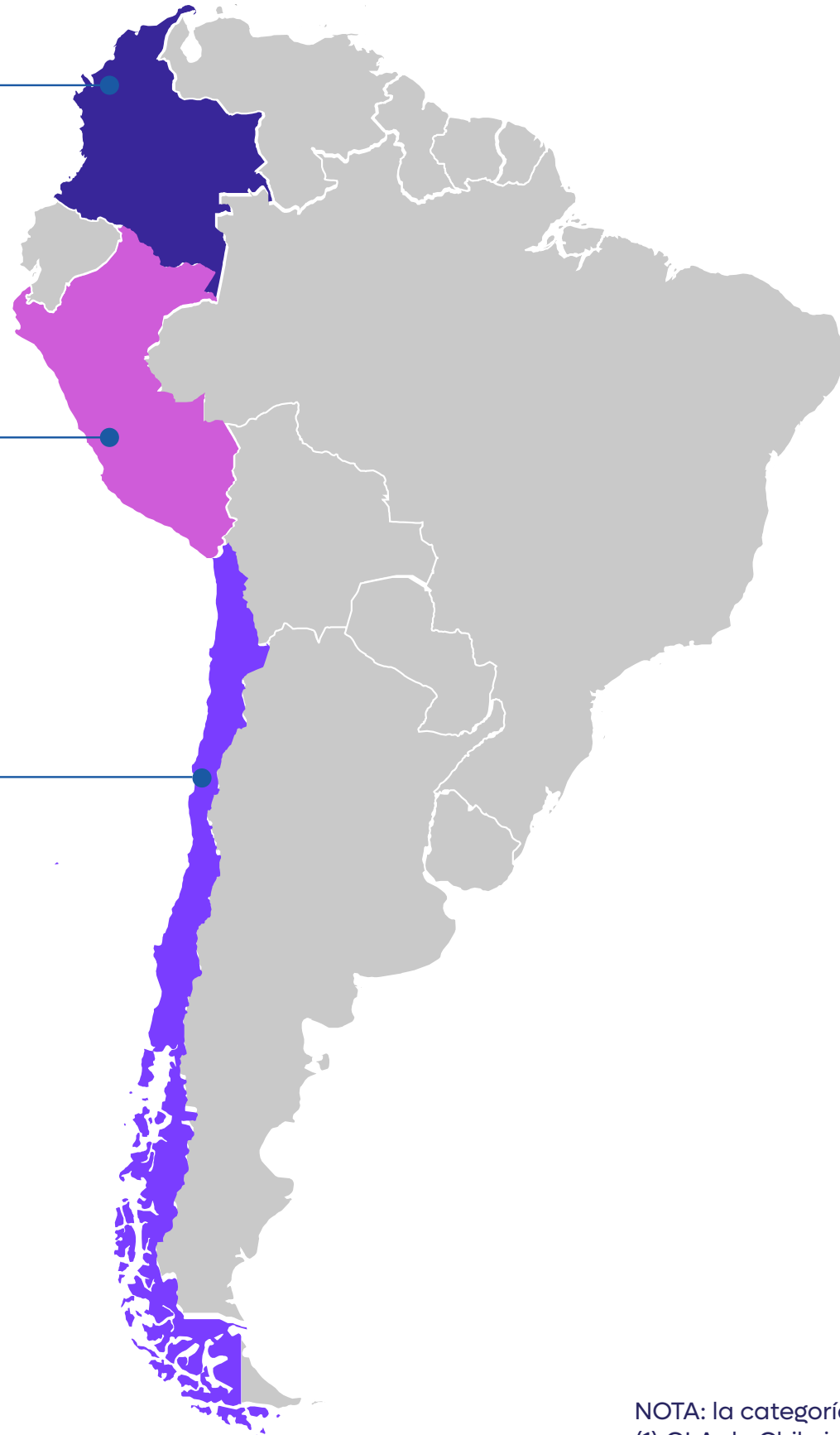
2 Centros Comerciales
2 Power Centers
Banco terrenos (70.792 m²)
GLA total: 64.893 m²

Perú

2 Centros Comerciales
1 Power Centers
Banco terrenos (16.254 m²)⁽²⁾
GLA total: 61.052 m²

CHILE

11 Centros Comerciales
22 Power Centers
Complejos de oficinas
Cenco Costanera⁽¹⁾
Banco terrenos (663.079 m²)
GLA total: 1.235.980 m²



540

colaboradores

72% Hombres. | **28%** Mujeres.

PRESENCIA REGIONAL

+115.000.000
de
VISITAS A NUESTROS CENTROS COMERCIALES

1ERA PLANTA
De reutilización de aguas grises en Cenco Portal La Dehesa, Chile

1.500 PROVEEDORES.

2.004 LOCALES COMERCIALES.

97,8% OCUPACIÓN.

40 CENTROS COMERCIALES Y POWER CENTERS.

+5.000 EMPRENDEDORES APOYADOS EN MERCADO EMPRENDE.

+4.200M² DE JARDINES DE BAJO CONSUMO HÍDRICO

NOTA: la categoría Centros Comerciales considera formatos Mega, Regional y Vecinal.
(1) GLA de Chile incluye 66.000 m² de oficinas del Complejo de Oficinas Cenco Costanera
(2) Incluye terreno de Cenco La Molina, el cual abrió sus puertas al público en diciembre de 2023 con más de 14.000 m de CLA.

1.3 Premios y reconocimientos

El desempeño sostenible de Cenco Malls le ha permitido obtener diferentes premios, reconocimientos y certificaciones, dentro de los cuales destacan:



**PREMIO DE SOSTENIBILIDAD
"INNOVACIÓN SOCIAL"**
CÁMARA DE CENTROS COMERCIALES CHILE

1er lugar "Primera Planta de Reutilización de Aguas Grises y Jardines de bajo consumo hídrico en Cenco Portal La Dehesa, junto con startup "Yaku".



PREMIOS EIKON 2023

Cenco Malls fue reconocido con **cinco galardones**, destacando las campañas de marketing:

- Campaña **"Alto al Cáncer"**
- Campaña **"Sintamos Más Alto"**
- **Lollapalooza Chile 2023**



PREMIO ESPÍRITU VERDE
LOLLAPALOOZA CHILE

1er lugar en el festival Lollapalooza Chile 2023 por sus acciones sustentables como:

- Uso de paneles solares
- Accesibilidad Universal
- Utilización de materiales reciclables
- Alianzas comunitarias y ambientales



PREMIO GLOCAL RLI

1er lugar en el Premio Highly Commended de la categoría Innovación en Tecnología en los Global RLI Awards.

- Premio que reconoce la implementación de las pantallas 3D interactivas más grandes en los centros comerciales de América Latina.

1.3 Premios y reconocimientos



MSCI
ESG RATINGS
A

Cenco Malls se mantiene en la categoría A del Índice MSCI ESG Ratings en la industria Real Estate Management & Services.



67 PUNTOS (2023)

La Compañía se encuentra dentro del 4% con mejor evaluación en la industria Real Estate Management & Development, a nivel mundial en 2023.



DJSI Chile, como una de las 25 empresas líderes de Sostenibilidad en el país.



Consecutivo se mantiene como miembro del DJSI MILA Pacific Alliance.



CERTIFICACIÓN

Certificación Leed de edificio Torre Costanera - Green Building Council: la certificación LEED® (Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental)

02.

Estrategia



2.1 Estrategia compañía

El Modelo de Negocio de Cenco Malls se basa en **construir y operar** centros comerciales en **ubicaciones privilegiadas y de alto valor**, con una **oferta comercial atractiva** que permite responder y anticiparse a las necesidades de los clientes finales. Se han desarrollado distintas estrategias para que los centros comerciales “Cenco Malls” sean **espacios seguros** y respondan al rol que desempeñan en la sociedad bajo **estándares ASG**.

⚡ PROPÓSITO | La estrategia Compañía, se moviliza bajo un gran propósito: **“Liderar la generación de espacios y experiencias para un mundo mejor”**

y que es acompañado de manera sólida en sus 4 pilares estratégicos:

CRECIMIENTO Y RENTABILIDAD	CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA DE CLIENTE	INNOVACIÓN	SOSTENIBILIDAD / ASG
Evaluar la rentabilidad, potencialidad y fórmulas para mejorar la propuesta de valor y crecimiento en las ubicaciones existentes.	Fortalecer la toma de decisiones y gestión, a través de la profundización del conocimiento del cliente y entorno competitivo, tendencia y factores de consumo.	Mirada omnicanal, entendiendo las dinámicas del Retail y la digitalización de la experiencia del cliente.	Proyección de crecimiento con altos estándares de operación, contribuyendo al desarrollo de las comunidades y creando relaciones genuinas con los grupos de interés, buscando así tener una mirada con la sociedad actual y sus transformaciones.

Cenco Malls, definió su plan estratégico con foco en la generación de un vínculo relacional virtuoso con sus grupos de interés. Estas ventajas posicionan a la Compañía como uno de los operadores más eficiente del sector.

2.2 Estrategia de Sostenibilidad

Alineado a la Estrategia de Sostenibilidad Corporativo de Cencosud S.A.; Cenco Malls basa su estrategia de sostenibilidad en 4 pilares: Gobierno Corporativo, Propiedad, Planeta y Personas. Esta estrategia abarca todas las actividades de la cadena de valor de la Compañía. Durante 2023, se trabajó en movilizar la estrategia e integrar en la cultura de la Compañía la identidad y el valor de marca de Cenco Malls, incluyendo atributos sostenibles y un Sello Integrado de Experiencia y Sostenibilidad:

Nuestro compromiso es satisfacer las necesidades y deseos de nuestros distintos públicos de interés, aportando felicidad a sus vidas y entornos, fortaleciendo relaciones genuinas hacia un futuro más sostenible.

ESTE SELLO GUÍA, NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

GOBIERNO CORPORATIVO

Nos comprometemos a actuar con transparencia y ética, garantizando el respeto a los Derechos Humanos y ofreciendo condiciones equitativas en toda nuestra cadena de valor.

Cuidamos la confianza de nuestros clientes, gestionando la protección de sus datos y la ciberseguridad

PROPIEDAD

Construimos y desarrollamos activos y espacios rentables, asegurando la consistencia en toda la cadena de valor, para contribuir a una ciudad resiliente, sostenible y ofrecer una experiencia memorable y segura, referente para la sociedad.

PLANETA

Desarrollamos y operamos proyectos con altos estándares en gestión ambiental de la industria, actuamos con agilidad e innovación para preservar el equilibrio de nuestro planeta e inspiramos y generamos conciencia sobre el cuidado del medio ambiente en todos nuestros stakeholders.

PERSONAS

Nos esforzamos por entender y superar las expectativas de nuestros clientes y comunidades, porque queremos crear valor social y bienestar a las personas, contribuyendo al fortalecimiento de la sociedad y desarrollando relaciones de largo plazo y valor mutuo.

Además, resguardamos la salud, el respeto e impulsamos el crecimiento conjunto de colaboradores y proveedores.



Esta estrategia se encuentra alineada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y a los diez principios de la Red Pacto Global. Con principal foco de trabajo estratégico de gestión de iniciativas en los ODS 3, 8, 9, 11 y 13.

03.

Materialidad



3.1 Proceso de Materialidad

En línea con la estrategia de Sostenibilidad de la Compañía, y como parte del proceso de evaluación de impactos, se levantó la Materialidad 2023 siguiendo las directrices del estándar Global Reporting Initiative (GRI). El ejercicio de materialidad tiene foco en identificar **la doble materialidad**, por tanto, se priorizaron los temas materiales considerando el nivel de **impacto en lo financiero y en el impacto socio-ambiental** de la operación. En paralelo a este proceso, se identificaron los principales **impactos -tanto positivos como negativos-** asociados al desarrollo de los negocios de Cenco Malls. Los temas identificados son económicos, financieros, sociales y ambientalmente materiales para la empresa, lo que guía la hoja de ruta de los objetivos de Cenco Malls y, de acuerdo con el proceso de Gestión de Riesgos de la Compañía pueden ser incluidos. Los resultados de la evaluación de la materialidad son presentados al directorio y aprobados por ellos.

3.2 Grupos de Interés



3.2 Temas Materiales

Considerando el proceso de escucha de los grupos de interés y la identificación de los impactos, se obtuvieron como resultado los temas materiales de la Compañía.

Para medir, administrar y controlar la gestión de cada tema material identificado, se dispone de equipos, un marco normativo, con Políticas, Procedimientos, Manuales y la gobernanza de gestión de riesgos de la compañía que abordan los diferentes temas relevantes para la Compañía y su Directorio.

En la siguiente tabla se presentan los principales 11 temas materiales 2023 ⁽¹⁾:

Prioridad 2023	TEMA	SUBTEMA MATERIAL	PILAR ESTRATEGICO	OBJETIVO ASOCIADO	CÓMO SE CONTROLA (Marco normativo, compromisos y auditorías)	CÓMO SE GESTIONA (Acciones y gobernanza)	CÓMO SE MIDE (Indicadores y KPIs)
1	Gobierno Corporativo, transparencia, Gestión Ética y Gestión de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> Integración de buenas prácticas de gobierno Gestión de Riesgos Ética y Compliance Modelo de Prevención de Riesgos Penales 	Gobierno	Mantener el crecimiento, rentabilidad y eficiencia de Cenco Malls, bajo un marco de generación de valor compartido, integrando los desafíos, incertidumbres, contingencias y riesgos con una perspectiva de flexibilidad, oportunidad e innovación.	<ul style="list-style-type: none"> Código de Ética y Compliance Código de Conducta Cumplimiento de la legislación y normativa Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado Prácticas de Gobierno Corporativo Política Corporativa de Gestión de Riesgos Política de remuneración 	<ul style="list-style-type: none"> Estructura de Gobernanza Función del máximo órgano corporativo en la supervisión de la gestión de impactos Gobernanza del riesgo Identificación de riesgos emergentes Proceso para prevenir y mitigar los conflictos de interés 	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores asociados al cumplimiento normativo Incidentes de corrupción Acciones jurídicas Casos de discriminación Exposición al riesgo Contribuciones a partidos y/o representantes políticos
2	Gestión eficiente en el uso del recurso hídrico y energía	<ul style="list-style-type: none"> Eficiencia energética Eficiencia hídrica Gestión de aguas grises Incrementar las fuentes de energías renovables 	Planeta	Incorporar innovaciones en la operación con el fin de utilizar eficientemente los recursos para abastecimiento energético e hídrico.	<ul style="list-style-type: none"> Declaración y compromisos ambientales Política integrada de gestión medioambiental y eficiencia energética Fiscalizaciones de organismos con competencias ambientales Auditorías para certificaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Certificaciones energéticas Sistema de Gestión de Energía Sistema de eficiencia de consumo de agua y energía en la operación 	<ul style="list-style-type: none"> Reducción del consumo energético e hídrico Cobertura de energías renovables, autogeneración de energía, consumo hídrico y energético Consumo de agua, energía eléctrica y combustibles Intensidad energética e hídrica
3	Salud y seguridad de los visitantes	<ul style="list-style-type: none"> Incidentes Impecabilidad operacional 	Personas	Disponer de medidas acordes para evitar incidentes que afecten la integridad de todos quienes confluyen en el centro comercial, además de tener protocolos para mitigar sus efectos.	<ul style="list-style-type: none"> Política de seguridad y salud ocupacional Protocolo Salud Mental Operaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Risk Management Evaluación de los impactos de las categorías y servicios en la salud y seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> Casos de incumplimiento

⁽¹⁾ Para conocer la tabla de materialidad completa visita la pág. 22 de nuestra [Memoria Anual Integrada 2023](#)

3.2 Temas Materiales

Prioridad 2023	TEMA	SUBTEMA MATERIAL	PILAR ESTRATEGICO	OBJETIVO ASOCIADO	CÓMO SE CONTROLA (Marco normativo, compromisos y auditorías)	CÓMO SE GESTIONA (Acciones y gobernanza)	CÓMO SE MIDE (Indicadores y KPIs)
4	Gestión de la salud, seguridad y bienestar en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Calidad de vida Salud y seguridad Prácticas laborales 	Personas	Cultivar una cultura interna armónica y centrada en las personas, donde se resguarde su salud y seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> Política Corporativa de Compensaciones Política de Diversidad e Inclusión 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión del Talent Review Gestión del Clima Laboral Proyecto ESYS (Programa Empresa Segura y Saludable impulsado por la Mutual de Seguridad) Programas de apoyo al colaborador Sistema de gestión de la salud y seguridad Convenios de negociación colectiva 	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y desarrollo de carrera Lesiones por accidente laboral Dolencias y enfermedades laborales Número y horas de capacitaciones asociadas Número de huelgas y cierres en los últimos años.
5	Gestión regulatoria	<ul style="list-style-type: none"> Gestión del entorno legal y regulatorio Cumplimiento ambiental 	Gobierno	Cumplir irrestrictamente la normativa y marco legal de cada país.	<ul style="list-style-type: none"> Auditoría interna Código de ética Manual y política de lavado de activos Manual de prevención de delitos Procedimiento de prevención de delitos 	<ul style="list-style-type: none"> Área de Prevención de Delitos Canal de denuncias Matrices de riesgos en materia de anticorrupción y sus respectivas actividades de control Proceso de validación de proveedores y locatarios 	<ul style="list-style-type: none"> Nº y monto asociado a incumplimientos normativos Casos presentes en canal de denuncias
6	Experiencia de visitantes	<ul style="list-style-type: none"> Marketing relacional y con sentido Experiencia segura y de calidad 	Personas	Generar experiencias memorables con una oferta de valor de alto nivel que responda a las nuevas tendencias y necesidades del consumidor.	<ul style="list-style-type: none"> Política Corporativa de Satisfacción de clientes Gobernanza de la experiencia de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Estrategia de clientes Estrategia y campañas de adhesión a la política de Satisfacción de Clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Medición de indicador CSAT (Customer Satisfaction Index) y NPS (Net Promoter Score) Medición Tracking de Marca Reclamos de clientes
7	Construcción sostenible	<ul style="list-style-type: none"> Estándares y certificaciones 	Planeta	Desarrollar proyectos en línea con los estándares de construcción sostenible vigente, para disminuir el impacto en la generación de residuos, uso de agua y electricidad.	<ul style="list-style-type: none"> Política Medioambiental 	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de proyectos y sus impactos socioambientales Certificaciones de construcción Gestión de los impactos socioambientales desde la construcción y operación 	<ul style="list-style-type: none"> GLA certificados Uso de materiales de bajo impacto ambiental
8	Vínculo con los locatarios	<ul style="list-style-type: none"> Relación comercial Vínculo de largo plazo 	Personas	Mantener relaciones de largo plazo con los locatarios, socios estratégicos con quien se trabaja para transformar los centros comerciales en puntos de encuentro accesibles, inclusivos, respetuosos con el medio ambiente y con un mix de marcas, entretención y gastronomía.	<ul style="list-style-type: none"> Política Corporativa de Satisfacción de Clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Gobernanza de la experiencia de clientes Estrategia de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Medición de la satisfacción del cliente Encuesta Anual

3.2 Temas Materiales

Prioridad 2023	TEMA	SUBTEMA MATERIAL	PILAR ESTRATEGICO	OBJETIVO ASOCIADO	CÓMO SE CONTROLA (Marco normativo, compromisos y auditorías)	CÓMO SE GESTIONA (Acciones y gobernanza)	CÓMO SE MIDE (Indicadores y KPIs)
9	Gestión de las emisiones y estrategia climática	<ul style="list-style-type: none"> Estrategia del cambio climático Medición de la huella de carbono 	Planeta	Mitigar los gases de efecto invernadero de la operación y su impacto al cambio climático.	<ul style="list-style-type: none"> Política integrada de gestión medioambiental y eficiencia energética Protocolo Internacional GHG Verificación de emisiones de GEI 	<ul style="list-style-type: none"> Estrategia de Cambio Climático, incluyendo alcances 1 y 2 Gobernanza climática Identificación y gestión de riesgos climáticos 	<ul style="list-style-type: none"> Emisiones de gases de efecto invernadero de alcance 1 y 2 Emisiones de gases de efecto invernadero fugitivas provenientes de fuentes de refrigeración Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero Intensidad de emisiones
10	Políticas ambientales y SGA (Sistema de Gestión Ambiental)	<ul style="list-style-type: none"> Política en materia ambiental Sistema de Gestión Ambiental (SGA) 	Planeta	Revisar, medir y gestionar los aspectos e impactos ambientales y energéticos, así como también, prevenir la contaminación en nuestras operaciones.	<ul style="list-style-type: none"> Política Integrada de gestión ambiental y eficiencia energética 	<ul style="list-style-type: none"> Estrategia ambiental y energética Atributos sostenibles en la cadena de valor Capacitación y formación sobre gestión ambiental y eficiencia energética Certificación y revisión del Sistema de Gestión Ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de adherencia a la Política Integrada de gestión ambiental y eficiencia energética Formación de colaboradores
11	Residuos y reciclaje	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de residuos y reciclaje 	Planeta	Disminuir la generación de residuos asociada a la operación del centro comercial y sus locatarios, junto con aumentar la tasa de reciclaje de estos mismos y transitar hacia una economía circular. Además de generar conciencia y compromiso por parte de los colaboradores y proveedores.	<ul style="list-style-type: none"> Política Integrada de gestión ambiental y eficiencia energética 	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma especializada de medición de Residuos Gestión de cartón en las operaciones de Chile Programa de reciclaje en áreas comunes de centros comerciales en Chile Puntos limpios Capacitaciones de reciclaje, equipo de operaciones y aseo Chile 	<ul style="list-style-type: none"> Residuos reciclados Número de centros comerciales con reciclaje y/o puntos limpios implementados Número de capacitaciones y cantidad de personas participantes

3.2 Temas Materiales

El mayor impacto en el valor empresarial, social y ambiental de la operación de Cenco Malls está en torno a:

1. **Gobierno Corporativo, transparencia, gestión ética y de riesgos**
2. **Salud y seguridad de los visitantes**
3. **Gestión eficiente en el uso del recurso hídrico y energía**
4. **Gestión de la salud, seguridad y bienestar en el trabajo**
5. **Construcción sostenible**
6. **Gestión regulatoria**

Con el fin de hacer seguimiento de la materialidad, metas y objetivos asociados al proceso, el año 2023 se desarrollaron, de forma mensual, Comités de Sostenibilidad en los cuales participan las distintas Unidades de Negocio y países de la Región para, de esta manera, alinear y seguir potenciando la sostenibilidad como pilar estratégico de la Compañía. A partir de ello, se trabajó en una **agenda vinculada a los pilares de Sostenibilidad** para contar con una **hoja de ruta con compromisos a largo plazo alineada al proceso de materialidad** y se establecieron objetivos¹ a ejecutivos alineados al cumplimiento y gestión de temas materialidades. Estos temas impactan en la operación y servicios que la compañía gestiona dentro del rubro de centros comerciales a nivel regional, por lo cual son abordados dentro de nuestra gestión activa con una mirada a corto, mediano y largo plazo. Estos temas materiales se vinculan a nuestros grupos de interés internos y externos (se detalla en la tabla). Buscan tener un impacto positivo.

Hoja de ruta alineada a temas materiales					
Pilar	Alcance	Ámbito	Grupo de interés	Compromisos	Avance compromisos 2023
Gobierno Corporativo	Nos comprometemos a actuar con transparencia y ética, garantizando el respeto a los Derechos Universales y ofreciendo condiciones equitativas en toda nuestra cadena de valor. Cuidamos la confianza de nuestros clientes, gestionando la protección de sus datos y la ciberseguridad.	Políticas y gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes • Locatarios • Colaboradores • Proveedores • Accionistas • Inversionistas • Mercado Financiero • Comunidad • Organizaciones de la Sociedad Civil • Gobierno y Regulador 	Política y gestión de riesgos ASG visados por Directorio de la compañía	100%
Propiedad	Construimos y desarrollamos activos y espacios rentables, asegurando la consistencia en toda la cadena de valor, para contribuir a una ciudad resiliente, sostenible y ofrecer una experiencia memorable y segura, referente para la sociedad.	Innovación y omnicanalidad	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes • Locatarios • Colaboradores • Proveedores • Inversionistas 	Parking Digital Proyecto Analytics Gastronomía Digital Actualización y Desarrollo de Nuevas Webs Proyecto Wayfinding Proyecto B2B	Share de parking: 8%, Patentes registradas: +45 mil, Transacciones con patentes registradas: +1 millón Productos/proyectos integrados: 10, Dashboards publicados: 7, Usuarios con acceso: 45, Equipos impactados: 10 Locales incluidos: 14, Transacciones generadas: 182, Ventas generadas: +\$1MM N° de sitios webs Malls: 12, Visitas sitios webs Malls: +13.6MM, Ventas ticket web Sky Costanera: \$237MM Rutas generadas: 256,897, Directorios instalados: 53, QR distribuidos: 17 Usuarios totales enrolados: 2,175, Contratos totales vigentes: 2,066, Empresas enroladas en portal: 100%

¹Para conocer más sobre estos objetivos revisar capítulo "Planeta": 7.1.2 Riesgos y oportunidades relacionadas con el cambio climático.

3.2 Temas Materiales

Hoja de ruta alineada a temas materiales					
Pilar	Alcance	Ámbito	Grupo de interés	Compromisos	Avance compromisos 2023
Planeta	<p>Desarrollamos y operamos proyectos con altos estándares en gestión ambiental de la industria, actuamos con agilidad e innovación para preservar el equilibrio de nuestro planeta e inspiramos y generamos conciencia sobre el cuidado del medio ambiente en todos nuestros stakeholders.</p> <p>Desarrollamos y operamos proyectos con altos estándares en gestión ambiental de la industria, actuamos con agilidad e innovación para preservar el equilibrio de nuestro planeta e inspiramos y generamos conciencia sobre el cuidado del medio ambiente en todos nuestros stakeholders.</p>	Política y Gestión Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes • Locatarios • Colaboradores • Proveedores • Accionistas • Inversionistas • Mercado Financiero • Comunidad • Organizaciones de la Sociedad Civil • Gobierno y Regulador 	Publicar nueva Política Integrada de Gestión Ambiental y Eficiencia Energética	100%
		Gestión de emisiones		Medir y reducir la Huella de Carbono en Chile y Perú	100%
		Gestión energética		Abastecer los Centros Comerciales en Chile y Perú a partir de Energías Renovables	100%
		Gestión Hídrica		Implementar una Planta de Reutilización de Aguas Grises y Jardines Secos Cenco La Dehesa	100%
				Medir la huella de agua en Chile y Perú	100%
				Diseñar y ejecutar un Plan de Acción de Uso Eficiente de Recursos Hídricos con metas a corto, mediano y largo plazo	77% 2024 se trabajará en la actualización de este plan y se establecerán nuevas metas a 5 años.
		Gestión de residuos		Reciclar en áreas comunes de Centros Comerciales en Chile: plástico PET, latas y papel.	91% Meta del 100% en 2024
				Implementar nuevos puntos limpios	100%
				Capacitar sobre reciclaje a los equipos de operaciones y aseo en Chile, Colombia y Perú	100%
				Gestionar el cartón en las operaciones de Chile, Colombia y Perú	100%

3.2 Temas Materiales

Hoja de ruta alineada a temas materiales						
Pilar	Alcance	Ámbito	Grupo de interés	Compromisos	Avance compromisos 2023	
Personas	Nos esforzamos por entender y superar las expectativas de nuestros clientes y comunidades, porque queremos crear valor social y bienestar a las personas, contribuyendo al fortalecimiento de la sociedad y desarrollando relaciones de largo plazo y valor mutuo. Además, resguardamos la salud, el respeto e impulsamos el crecimiento conjunto de colaboradores y proveedores.	Salud y Seguridad		Actualización periódica de los protocolos de Prevención de Riesgo y Salud y seguridad ocupacional	100%	
		Inclusión	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes • Locatarios • Colaboradores • Proveedores • Comunidad • Organizaciones de la Sociedad Civil • Gobierno y Regulador 	Asegurar una ruta accesible en todos los centros comerciales	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad Universal (AU) del 90%* de las operaciones. • Avance en la instalación de pavimentos podotáctil, cumpliendo con normas de Acceso Universal. • Avances en baños para personas con discapacidad en Cenco El Llano. • Diagnóstico interno del 100% de los locatarios respecto de las normas asociadas a Accesibilidad Universal. • Nuevas construcciones integran la Accesibilidad Universal bajo normativa <p>*% varía año a año debido a remodelaciones, ampliaciones y nuevos centros comerciales</p>	
		Satisfacción de clientes y locatarios			Experiencia memorable alineada a Branding de Marca	<ul style="list-style-type: none"> • 100% • Se actualizaron definiciones estratégicas de las marcas, lo que permitió incorporar atributos de sostenibilidad en los tracking de marca. • Monitoreo a través de Tracking Experiencia y Lealtad Clientes • Experiencias y herramientas omnicanal a disposición de los clientes. • Plan de comunicación externa de la mano de RRSS, Gestión de Prensa e Influencer Marketing
				<ul style="list-style-type: none"> • Clientes • Locatarios • Colaboradores • Comunidad • Organizaciones de la Sociedad Civil • Gobierno y Regulador 	Expandir el proyecto de Risk Management	<ul style="list-style-type: none"> • 100% • Expansión a otros centros comerciales programa de Gestión de Riesgos • Simulacros de evacuación en todos los centros comerciales. • Capacitación continua a todos los equipos de los centros comerciales, sumándose acompañamiento en situaciones críticas, • Incorporar en operaciones un protocolo de Prevención de Suicidios. Política de Salud y Seguridad Ocupacional Cenco Malls
					Potenciar el conocimiento y expectativas de los clientes mediante la medición con el Tracking de Experiencia y Lealtad Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • 100%
					Potenciar la relación y experiencia con locatarios	<ul style="list-style-type: none"> • 100% • Cliente Incógnito, para contar con información útil para los locatarios que les permita potenciar la experiencia de los clientes. • Medición de la "Voz del Locatario" con el objetivo de conocer la experiencia, comprender sus necesidades y facilitar la gestión con los clientes finales • Visibilización de los locatarios en las diferentes plataformas de RRSS.
		Gestión de Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes • Proveedores • Comunidad • Organizaciones de la Sociedad Civil 	Promover la relación con proveedores no comerciales mediante instancias de capacitación y proyectos comunitarios.	<ul style="list-style-type: none"> • 100% 	

3.2 Temas Materiales

Hoja de ruta alineada a temas materiales					
Pilar	Alcance	Ámbito	Grupo de interés	Compromisos	Avance compromisos 2023
Personas	Nos esforzamos por entender y superar las expectativas de nuestros clientes y comunidades, porque queremos crear valor social y bienestar a las personas, contribuyendo al fortalecimiento de la sociedad y desarrollando relaciones de largo plazo y valor mutuo. Además, resguardamos la salud, el respeto e impulsamos el crecimiento conjunto de colaboradores y proveedores.	Bienestar de colaboradores	• Colaboradores	Generar instancias de encuentro entre los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> 100% Celebración mensual cumpleaños colaboradores Administración Central (Oficina Cenco Costanera) 3 encuentros regionales Cenco Malls para dar cuenta de los avances a nivel Compañía Conversatorio Equidad de Género Celebración por Fiestas Patrias Chile y brindis Fin de Año
		Desarrollo colaboradores		Potenciar instancias para integrar la sostenibilidad a la cultura de Cenco Malls	<ul style="list-style-type: none"> 100% Trabajar en Propuesta de Valor alineada a propósito de Cenco Malls con foco en cultura interna Implementar el e-learning de sostenibilidad para todos los colaboradores e inducción a los nuevos colaboradores. Comunicar internamente las acciones de sostenibilidad mediante una estrategia de comunicación en alianza con Comunicaciones Internas, que consta de Mailings, Newsletter Trimestrales, difusión en LinkedIn Corporativo. Movilizar a colaboradores en la identificación de oportunidades y proyectos para integrar la sostenibilidad en las operaciones
		Comunicación con grupos de interés	• Clientes • Locatarios • Comunidad • Organizaciones de la Sociedad Civil • Gobierno y Regulador	Comunicar a través de medios externos los principales hitos de la compañía	<ul style="list-style-type: none"> 100%
		Desarrollo comunitario		Actualizar el mapa de grupos de interés de cada operación a nivel Chile.	<ul style="list-style-type: none"> 100% Actualización de mapa de grupos de interés de cada operación a nivel Chile y definición de focos estratégicos de trabajo. (Diálogo sistemático, transparente y buscando la relación de largo plazo)
		Desarrollo comunitario		Ejecutar iniciativas, campañas y acciones de vinculación comunitaria alineadas a cada Centro Comercial.	<ul style="list-style-type: none"> 100% Posicionamiento estratégico, a través de 3 grandes focos: Emprendimiento/Startups, Cultura & bienestar y Medioambiente
		Apoyo al emprendimiento		Incentivar el emprendimiento	<ul style="list-style-type: none"> 100% "Mercado Emprende" es el sello de la Compañía que entrega oportunidades de forma gratuita a los emprendedores y es gestionada mediante alianzas trisectoriales
				Visibilizar y potenciar el trabajo con Startups	<ul style="list-style-type: none"> 100% Entrega de becas educativas a colegios/liceos municipales en conjunto con Startups Pixarrón Espíritu Shopping, postulación y selección de Startups que represente atributos estratégicos de la Compañía para gestionar trabajo conjunto Sponsor de la feria Emprende tu Mente 2023- Tercer Encuentro Internacional de Innovación, Emprendimiento e Inversión Alianza Startup Latam, ser un punto de encuentro y visibilización en Office Hub Costanera
				Alianza con instituciones de salud y fundaciones	<ul style="list-style-type: none"> 100% Poner a disposición espacios a organizaciones sin fines de lucro de la sociedad civil para que promuevan iniciativas de relevancia para la comunidad.

04.

Pilar Gobierno Corporativo



4.1 Gobierno Corporativo

Cencosud Shopping S.A. es una Sociedad Anónima Abierta administrada por un Directorio compuesto por siete miembros a quienes les reporta el Gerente General, este Directorio y es responsable de definir objetivos del negocio, tomar decisiones estratégicas, aprobar políticas y la creación de valor para los diversos públicos de interés. El Gerente General es responsable de proponer estrategias y planes de acción al Directorio y dar cumplimiento a los objetivos o resultados corporativos. Los Gerentes de las distintas áreas de la Compañía son responsables de gestionar los recursos, cumplir los objetivos establecidos, dirigir los equipos de trabajo, participar de las definiciones estratégicas y en los diversos Comités.



98% de asistencia a sesiones del Directorio



29% directores independientes

Compensación Ejecutiva- Métricas de Desempeño

Los incentivos de corto y largo plazo del CEO tienen componentes de los Estados de Resultados, donde se define como métrica financiera dentro de los incentivos variables, el cumplimiento de rentabilidad de la acción. Incluyendo dividendos distribuidos (“Total Shareholder Return”). Este incentivo también aplica para altos ejecutivos de Cenco Malls.

Compensación Ejecutiva- Alineación con el desempeño a largo plazo

Como estructura de compensación variable alineada con el rendimiento a largo plazo, según objetivos predefinidos. Existe una adjudicación por desempeño que se otorga cada 2 años del plan de incentivo a largo plazo.

¹En adelante mencionado como Cenco Malls.

²Ninguno de los directores que formaban parte del directorio al 31 de diciembre de 2023 participaba en cuatro o más directorios de Sociedades Anónimas Abiertas. La Compañía no cuenta con una restricción sobre el número máximo de otros directorios en Sociedades Anónimas que puedan tener los directores. Estimamos que cada uno de ellos es quien lo debe definir de acuerdo con el tiempo que, conforme a sus deberes de director, debe brindar a cada Directorio en el que participe.

4.2 Gestión de riesgos

Cultura de Riesgo

Para potenciar y fortalecer constantemente una cultura de riesgo, contamos con estrategias para toda la organización. A nivel de Directorio, sus miembros participan directamente en el proceso de Gestión de Riesgos, realizando la evaluación inicial (inherente) de los riesgos estratégicos del negocio y su entorno. En este orden de ideas, los directores se reúnen individualmente al menos una vez al año con el equipo de Gestión de Riesgos para actualizar sus evaluaciones, ocasión en la que reciben una actualización de la metodología de gestión de riesgos bajo estándar ISO 31.000. Cabe mencionar que la versión más reciente del Procedimiento de Gestión de Riesgos fue aprobado por el Directorio en junio de 2023.

Por otro lado, respecto a capacitaciones sobre los principios de la gestión de riesgos para toda la Compañía, Cencosud cuenta con una plataforma en la intranet llamada Campus Cencosud, en la que todos los colaboradores de Cenco Malls tienen acceso a diferentes capacitaciones dentro de las que se encuentran disponibles una capacitación sobre “Gestión de Riesgos en Cencosud” y otra denominada “Gestión de Riesgos y Control Interno”.

Además, para la incorporación del criterio de riesgo en el desarrollo de productos y servicios, la Compañía cuenta con un Comité de Inversiones, integrado por el CEO, CFO y presidente del Directorio, quienes analizan cada uno de los proyectos y CAPEX, utilizando para ello criterios de riesgo, identificación de oportunidades y la situación de la Compañía para ejecutar cada uno de los proyectos. Para el desarrollo de productos y servicios que no requieran una inversión significativa, existen también otras instancias para el análisis de oportunidades y riesgos, como por ejemplo el Comité Comercial y el Comité de Innovación, todos ellos integrados por miembros de la primera línea ejecutiva.

Asimismo, el grupo Cencosud del cual forma parte Cenco Malls cuenta con un equipo de Auditoría de Nuevos Negocios, el cual tiene dentro de su alcance la evaluación de nuevos productos y servicios, basándose en criterios de riesgos definidos en conjunto con el equipo de Gestión de Riesgos del grupo.

4.2 Gestión de riesgos

Riesgos Emergentes

La compañía a identificado los siguientes riesgos emergentes:

	Descripción	Impacto	Acciones de mitigación
Contexto social cambiante	El rol de los Centros Comerciales ha ido cambiando no solo por los cambios generacionales y de consumo, sino también por el contexto sociopolítico que afecta a nuestra región.	Los cambios en los hábitos de consumo de los clientes pueden llevar a un menor flujo de público en los centros comerciales, lo que conlleva a la pérdida de locatarios. Asimismo, las tendencias apuntan hacia la digitalización, lo que podría sumar nuevos competidores, por lo que es necesario revisar el modelo de negocio.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ante los hábitos cambiantes del cliente final y un escenario competitivo dinámico, nos enfocamos en una propuesta de valor de experiencia, con servicios complementarios que brindan una propuesta diferenciadora. 2. La satisfacción del cliente se mide mensualmente (CSAT&NPS) y los planes de acción asociados a los resultados. Tanto las medidas como los planes presentados al Comité Ejecutivo. 3. Se promueve la construcción de un perfil de "Cliente Shopping", permitiendo un conocimiento más completo y proactivo del cliente final. 4. Trabajamos para estar a la vanguardia y seguir las tendencias futuras de los centros comerciales, poniendo la experiencia en el centro, buscando integrar a la comunidad y al contexto. 5. Se ha fortalecido la estrategia omnicanal, enfocada en mejorar la experiencia de nuestros clientes e inquilinos. 6. Todo ello reforzado por un portafolio con las mejores ubicaciones y un mix comercial acorde con las expectativas de los visitantes. 7. Se implementó un sistema de monitoreo a través de las redes sociales, lo cual permite identificar futuros aumentos de flujo de personas por eventos no programados, visitas de artistas, manifestaciones, iniciativas efectuadas por líderes o influencers, etc. Esto permite anteponerse y tomar medidas de seguridad con objetivo de salvaguardar la seguridad de las instalaciones, clientes y demás personas que se encuentren al interior del mall.
Desarrollo de nuevas tecnologías digitales	Una mayor digitalización acompañada de cambios en el comportamiento y hábitos de los consumidores tiene un impacto directo en nuestro negocio de centros comerciales.	Nuestros centros comerciales dependen del funcionamiento del comercio y sus canales físicos, pero el aumento de los negocios digitales podría hacer que el flujo a las tiendas disminuya cada vez más, provocando que se transformen y adapten. Sin embargo, esta situación también representa la oportunidad de explorar y desarrollar nuevos servicios que se adapten a las necesidades de los clientes.	Con el ánimo de impulsar una cultura de innovación y renovación tecnológica, Cenco Malls cuenta con un equipo a cargo de los procesos de innovación y desarrollo tecnológico, cuyo objetivo es el de mantener actualizados los activos tecnológicos, así como desarrollar e implementar nuevas ideas que mejoren la experiencia de los visitantes de los malls. También se han desarrollado servicios que complementan la propuesta de valor del centro comercial, como la implementación de espacios mixtos de trabajo y estudio, áreas de descanso y salas de lactancia. Junto con lo anterior, se implementó la aplicación "Mi Mall" con soluciones como cobros de estacionamiento, beneficios exclusivos, rutas accesibles, entre otras.

4.3 Ética y DDHH

Código de Conducta

Cenco Malls aspira a generar una cultura fuerte y centrada en las personas, donde promueve el respeto y la diversidad. Es en esta línea que adhiere al Código de Ética de Cencosud S.A, que constituye la piedra angular de la forma de actuar y de la cultura de la Compañía. El alcance de este Código incluye a los directores, gerentes, subgerentes, jefes, operarios y auxiliares, y demás colaboradores de las empresas y divisiones en donde la Compañía posee control y participación mayoritaria, quienes deberán respetar lo establecido en el presente Código.



Nos relacionamos con respeto, transparencia, dignidad e igualdad.



Declaramos cualquier acción o relación que pueda "ser o parecer" un conflicto de interés.



Aseguramos un trato justo y equitativo a nuestros proveedores, promoviendo el respeto mutuo, la objetividad y honestidad.



Cumplimos con las políticas y procedimientos de la Compañía, y respetamos las normativas y leyes vigentes en cada país.



Cuidamos la información de Cenco Malls y de los clientes, y no divulgamos aquella que sea confidencial o pueda dañar la reputación de la Compañía o sus clientes.



No recibimos regalos, invitaciones ni incentivos de proveedores o clientes, pues generan obligaciones posteriores.



Rechazamos cualquier delito que pudiera relacionarse con Lavado de Dinero, Financiamiento del Terrorismo, Cohecho, Receptación u otros.



Protegemos los activos de la Compañía y manejamos de forma responsable la seguridad de nuestra información.

La Compañía mantiene altos estándares éticos en todas sus operaciones y relaciones comerciales, rechazando la corrupción en todas sus formas. Como parte de este compromiso, Cenco Malls no realiza ningún tipo de contribución a campañas políticas.

4.3 Ética y DDHH

Aspectos que aborda el Código de ética

A continuación, se muestran los ámbitos que cubre el Código de Ética, así como los mecanismos para su implementación efectiva; y la cobertura con respecto al público de interés.

Ámbito	
Corrupción y soborno	SI
Discriminación	SI
Confidencialidad de la información	SI
Conflictos de interés	SI
Denuncia de irregularidades	SI
Blanqueo de capitales y/o uso indebido de información privilegiada	Si*

*Prácticas antimonopolio / anticompetitivas: son abordadas por el Programa de Cumplimiento en Libre Competencia.

*Medio Ambiente, Salud y Seguridad: son abordadas en la Política de Medioambiente y los temas de Salud y Seguridad en los Comités paritarios.

*versión julio 2024

Mecanismos para la implementación efectiva	
Mesas de ayuda dedicadas, puntos focales, ombudsman, líneas directas	SI
Acciones disciplinarias en caso de incumplimiento, es decir, advertencia, despido, política de tolerancia cero	SI

Reporte de incumplimientos al Código de Ética

Denuncias relacionadas con el incumplimiento al código de conducta	Nº de casos 2023
Corrupción o soborno	0
Discriminación o acoso	2
Confidencialidad de la información o política de privacidad	0
Conflictos de interés	0
Blanqueo de dinero o uso de información privilegiada	0

1. Proceso de Debida Diligencia en Derechos Humanos en Cencosud

Para implementar y proveer de un marco teórico para reportar sobre este tema a nivel corporativo, se consideró como guía los Principios Rectores de las Naciones Unidas, donde:

- El proceso de debida diligencia comenzó con la identificación de impactos y riesgos actuales y potenciales en derechos humanos en los cuales la Compañía se basa en la relación de causalidad. La meta es entender los impactos en grupos de interés específicos, dado un contexto operacional.
- Basado en un universo de 32 derechos humanos listados en el marco teórico de los Principios Rectores de la ONU, se llegó a una lista corta de 17 derechos humanos agrupados en 5 categorías que fueron internalizados en 2022 por la totalidad de la Compañía. Cada uno de estos 17 derechos humanos priorizados, fue revisado en profundidad, donde se determinaron riesgos específicos relacionados.
- El alcance de esta evaluación fue a operaciones propias, considerando específicamente a colaboradores de todas las unidades de negocio (Administración Central, Cenco Malls, Supermercados, Mejoramiento del Hogar, y Tiendas por Departamento).

- El análisis cubrió varias fuentes de información, tales como la revisión de fuentes primarias y secundarias de la Compañía y su industria, documentación corporativa y entrevistas con las áreas de Recursos Humanos (Corporativo y de cada unidad de negocio), Sustentabilidad, Auditoría y Legal, con el objetivo de:
 - Identificar y categorizar derechos humanos como riesgos potenciales.
 - Describir los derechos humanos potencialmente afectados, junto a sus posibles riesgos e impactos específicos.
 - Evaluar estos potenciales impactos y riesgos en derechos humanos identificados, a partir de los factores de Gravedad y Probabilidad determinando el grado de cada uno de éstos.
 - Establecer y priorizar los potenciales impactos y riesgos en derechos humanos que la empresa debe hacerse cargo.
 - Determinar la actual gestión y sus respectivas brechas.
 - Instaurar planes de mejora y cierre de brechas.

2. Potenciales riesgos en derechos humanos detectados y priorizados

Dentro de los 17 derechos humanos detectados en potencial riesgo, se llegó a un listado de riesgos potenciales específicos relacionados a colaboradores, los cuales se segmentan en 5 principales temáticas de potenciales riesgos, siendo cuestiones destacadas.

Los grupos específicos analizados dentro de colaboradores fue mujeres, jóvenes, migrantes, personas con discapacidad, entre otros.

A continuación, se presentan las distintas categorías de potenciales riesgos junto a los derechos humanos relacionados:

- Trabajo forzoso
- Trabajo infantil
- Discriminación
- Libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva
- Condiciones de trabajo dignas y favorables (privacidad de datos personales, conciliación laboral, salud y seguridad en el trabajo, acoso laboral y sexual, entre otros).

3. Planes de acción y gestión general en derechos humanos

Entre los planes de acción y gestión a nivel general para abordar los temas relacionados a derechos humanos, a nivel corporativo existe:

- a. Comunicación de la Declaración en Derechos Humanos de la compañía, tanto a nivel interno en su intranet, como externo en el sitio web y Memorias.
- b. Complemento de la Declaración en Derechos Humanos, a través del Código de Ética; Política de Seguridad y Salud Laboral Política de Diversidad; Equidad e Inclusión; Política de Vínculo Comunitario, entre otras políticas, procedimientos e iniciativas trascendentales para profundizar en los distintos temas relevantes para Cencosud y sus unidades de negocio.
- c. Entrenamiento y comunicación constante respecto a las distintas temáticas relacionadas con temas específicos en derechos humanos, tales como discriminación, inclusión, acoso, respeto, salud, seguridad, etc.
- d. Adquirimos el compromiso de actualizar el ejercicio de debida diligencia en derechos humanos para el año 2025.

Gestión y Mitigación de potenciales riesgos en Derechos Humanos

Cencosud a nivel corporativo tiene una campaña comunicacional de 10 compromisos éticos que se difundieron a nivel regional (Chile, Argentina, Brasil, Colombia y Perú), que incluye correos electrónicos, posters, uso de pantallas de televisión, protectores de pantalla de computadores, información vía WhatsApp, para alcanzar a todos los empleados de todas las unidades de negocio, considerando a Cenco Malls.

Esta campaña de comunicación incluye los principales asuntos abordados por nuestro Código de ética y relacionado a nuestro Compromiso de Derechos Humanos, por ejemplo, "Asegurar tratamiento justo y equitativo a nuestros colaboradores, proveedores, y clientes", "No discriminar en ninguna circunstancia", entre otros. Finalmente, el no cumplimiento con nuestro Código de Ética Corporativo implica sanciones.

En esta línea, nuestro Código de Ética cuenta con una línea de Ética donde cualquier persona que tiene acceso a nuestros canales de denuncia (colaboradores, clientes, proveedores,

etc.) puede reportar irregularidades. Los reclamos los investiga un equipo independiente, que puede actuar dependiendo de la gravedad de los hechos que probaron. El equipo que lleva a cabo la investigación debe hacer consultas (entrevistas, revisión de documentos, revisiones de cámara de televisión, etc.), donde debe asegurarse:

- a. Imparcialidad (objetividad, evitar prejuicios)
- b. Bilateralidad (que ambas partes sean escuchadas)
- c. Voluntario (la participación en la investigación es voluntaria)
- d. Conclusión (cada reclamo una vez iniciado debe terminar con un reporte)
- e. Confidencialidad, consistencia (las conclusiones deben ser justificadas con evidencia)
- f. Notarización (las fases del proceso están por escrito)
- g. Velocidad (conclusión en el período más corto posible)

Una vez que el reclamo esté hecho, se debe ingresar un reporte de investigación a Gestión de Auditoría Interna Corporativa, para garantizar la independencia de este proceso. Lo anterior, junto a las distintas acciones de mitigación relacionadas con temáticas en derechos humanos, aplican a todos sus centros comerciales y administración central.

Considerando nuestro análisis de debida diligencia, revisión de denuncias en nuestros canales de comunicación, análisis de riesgos del negocio, análisis de doble materialidad y distintas auditorías relacionadas, a la fecha no existen violaciones reales a los derechos humanos.

05.

Pilar Personas



5.1 Relación con la comunidad y la sociedad

Cenco Malls trabaja constantemente por generar un **impacto positivo en la sociedad** a través de proyectos que fomenten el **desarrollo local, la integración social y el crecimiento de las comunidades** donde se inserta, así como también mantiene un compromiso con la generación de valor social para todos sus grupos de interés.

El 2017 se implementó una **Estrategia de Relacionamiento Comunitario** que le ha permitido **identificar y mapear** sus principales **grupos de interés** de acuerdo con su zona de influencia. Gracias a esto, la Compañía a robustecidos sus acciones avanzando desde:

Gestión del Vinculo



Posicionamiento Estratégico

Permitiendo integrar dentro de la estrategia de trabajo la **creación de valor compartido desde el inicio de un proyecto hasta la operación con una visión a largo plazo.**

Es importante destacar que cada operación cuenta con una comunidad diferente que debe ser vista de forma única. A su vez, la **Estrategia de Sostenibilidad de Cenco Malls S.A.** aborda compromisos con la comunidad, de forma alineada con la **Política de Vinculo Comunitario de Cencosud S.A**





MANUAL DE RELACIONAMIENTO COMUNITARIO

Este manual tiene un alcance regional con el fin de guiar la vinculación comunitaria en todas las etapas y operaciones que forman parte del entorno que cada Centro Comercial ha definido. Identificando a sus principales grupos de interés, priorizándolos de acuerdo con su nivel de interés/relevancia y así, apoyar la construcción del relacionamiento con lineamientos claros para que todos los colaboradores de la Compañía puedan establecer un vínculo estratégico con las comunidades, entregando herramientas que contribuyen a su desarrollo.

Este manual busca:

- Implementar un modelo de relacionamiento con la comunidad temprano, considerando el medio humano y ambiental en el desarrollo y operación de los centros comerciales.
- Entregar herramientas y prácticas a los equipos de Cenco Malls que inviten al aprendizaje y construcción del vínculo.
- Aprender a identificar y mantener actualizada la matriz de relacionamiento y protocolos.
- Diseñar iniciativas alineadas con las marcas que mejoren la calidad de vida de la comunidad y potencien de la misma manera la experiencia en los centros comerciales.
- Realizar seguimiento de reclamos y quejas asociadas a los grupos de interés con el fin de mantener una comunicación y vínculo constante.

Existen diversos canales mediante los cuales la comunidad puede efectuar el contacto con la Compañía:

- Servicio de atención al cliente en cada centro comercial.
- Páginas webs de cada centro comercial en donde podrán encontrar teléfono y formulario de contacto <https://cencomalls.cl/> / <https://cencomalls.cl/costanera/contactanos>
- Formulario disponible en App "Mi Mall".
- En el caso de alianzas y grupos de interés de vinculación constante existe el contacto telefónico y presencial con cada Center Manager.
- Contacto con Equipo de Comunicaciones Externas (Asuntos Públicos)

El proceso de relacionamiento comunitario se traduce en acciones concretas realizadas en nuestros centros comerciales. Estas acciones son medibles y escalables, las cuales cuentan con una mirada a largo plazo de gestión continua.

5.1 Relación con la comunidad y la sociedad

Las principales iniciativas ejecutadas en 2023 bajo el marco de nuestro foco de **posicionamiento estratégico** fueron:

 <h3>Mercado Emprende</h3> <p>Impulsa el desarrollo de emprendedores locales a través de alianzas público-privadas para incentivar la vitrina comercial de las comunidades.</p>	<ul style="list-style-type: none">• 5.859 emprendedores apoyados a la fecha• 100% espacios gratuitos• 100% productos manufactura propia y con atributos culturales• 91% de satisfacción de clientes (CSAT)• 84% de los emprendedores aumentó sus ventas	 <h3>Navidad Con Sentido y Voluntariado Corporativo</h3> <p>Cenco Malls Chile llevó a cabo la iniciativa "Cuando nos juntamos es navidad", campaña navideña que invita a los visitantes a donar un regalo para un niño o niña de una fundación a cambio de una foto con el viejito pascuero.</p>	<ul style="list-style-type: none">• 10 fundaciones apadrinadas• + de 32.000 regalos donados a niños de fundaciones.• 1.310 participantes en Concierto de navidad en Cenco Portal La Dehesa en colaboración con la Camerata de la UNAB y el Coro The Newland School.• 4 celebraciones de Voluntariado Corporativo Navideño.• 50 voluntarios.
 <h3>Campaña Alto al Cáncer</h3> <p>Por 9º año consecutivo nos hemos unido a la Fundación Arturo López Pérez para realizar la campaña con foco en la educación y prevención del cáncer de mama. Además, gracias a la alianza con la startup PALPA se educó a las mujeres sobre la detección temprana gracias al autoexamen. Esta campaña fue ganadora en tres categorías de los premios Eikon 2023.</p>	<ul style="list-style-type: none">• + de 100 mamografías a colaboradoras, locatarias y proveedoras• 1.500 mamografías a la comunidad• 5 regiones del país impactadas y 23 comunas• + de 6.000 mamografías durante los 9 años de campaña	 <h3>Donación de Becas Educativas "Startups Pixarrón"</h3> <p>Cenco malls entregó becas pedagógicas a colegios municipales en comunas donde opera, ofreciendo apoyo a través de una plataforma digital que permitió a los estudiantes nivelar sus conocimientos a través de rutas de aprendizaje personalizadas.</p>	<ul style="list-style-type: none">• 2.000 becas donadas• +30 establecimientos apoyados en el país• +5 comunas impactadas
 <h3>Lollapalooza Sostenible</h3> <p>Cenco Malls llevó al Festival Lollapalooza fue la visibilización de la Sostenibilidad y su compromiso con la comunidad durante y post evento.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Premio Espíritu Verde en Festival Lollapalooza 2023• 100% uso de energía limpia en los stands• 100% accesibilidad universal• Donación de 2.000 árboles gracias a alianza con Fundación Reforestemos, tras actividad con foco sustentable.	 <h3>Inkys de reciclaje "Redciclach"</h3> <p>Startups que ofrece a través de los contenedores de reciclaje una experiencia interactiva al cliente, proporcionándole retroalimentación inmediata sobre su contribución ambiental</p>	<ul style="list-style-type: none">• 17.356 envases reciclados, (5.451 envases de vidrio y 11.905 botellas PET)• 96% nivel de satisfacción de clientes

5.1 Relación con la comunidad y la sociedad

 Biblioteca Libre <p>Promovemos la reutilización de libros, lectura y cultura en todos nuestros centros comerciales de Chile.</p>	<ul style="list-style-type: none">• +100.000 libros han sido intercambiados y reutilizados• +15 mil participantes	 Corrida Por La Vida <p>En su 8va edición el Cuerpo de Bomberos de Santiago vuelve con su iniciativa "Corremos Por la Vida". La actividad consiste en ascender la Gran Torre Costanera, buscando concientizar sobre el bienestar y los riesgos diarios de los bomberos en el cumplimiento de sus labores.</p>	<ul style="list-style-type: none">• +2.000 participantes• 62 pisos, con 1.800 escalones
 Teatro al Aire Libre en Portal Rancagua <p>28^{ava} edición en Cenco Rancagua. Busca abrir espacios comunitarios y de fomento cultural.</p>	<ul style="list-style-type: none">• 25 obras teatrales• +7.000 asistentes	 Alianza Prohabito - Reciclaje y Reutilización de Libros	<ul style="list-style-type: none">• 5 centros comerciales• 17.640 libros donados• 9.703 libros han sido reciclados• 7.937 han sido reutilizados• Estas acciones ha evitado la deforestación de 89 árboles, ha ahorrado 1.190.695 litros de agua, evitado la emisión de 7.857 kg de CO2 y se han evitado 53 m3 de desechos en rellenos sanitarios.
 Jornadas de Vacunación Y Toma de Muestras PCR <p>Espacios gratuitos de servicio de salud y bienestar para los clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none">• +2.450 dosis contra la influenza• +3.100 dosis contra el Covid-19• 6 centros comerciales participantes• 3 regiones del país.	 Prevención del Cáncer de mama (Perú) <p>Cenco Arequipa se unió por tercer año consecutivo a la Liga contra el Cáncer para concientizar sobre la importancia de la detección precoz y el tratamiento del cáncer de mama y cuello uterino.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Consultorio gratuito en centro comercial• Atención a 150 personas• Ferias educativas con especialistas• 20 mamografías gratuitas.
 Espíritu Shopping <p>Convocatoria dirigida a startups para encontrar soluciones disruptivas y ágiles a problemáticas operacionales de Cenco Malls.</p>	<ul style="list-style-type: none">• 70 postulantes• Ganador: "Reciclapp", startup enfocada en acercar el reciclaje a personas, comunidades y empresas en toda Latinoamérica.		

5.1 Relación con la comunidad y la sociedad

Integración social de los centros comerciales

En Cenco Malls, entendemos que el éxito empresarial va más allá de los resultados financieros; implica un compromiso profundo con las comunidades donde operamos y el medio ambiente que nos rodea. Como parte de nuestra visión estratégica, hemos incorporado en cada uno de nuestros proyectos inmobiliarios elementos y acciones de integración social. Que son abordados por los equipos a cargo e incluidos dentro de la documentación asociada.



Los criterios de integración social están en la lista de verificación

Esto significa que al evaluar y realizar la debida diligencia en un proyecto o iniciativa, se tienen en cuenta los criterios de integración social como parte integral del proceso. Estos criterios se consideran junto con otros aspectos relevantes para garantizar que el proyecto tenga un impacto positivo en la comunidad y promueva la inclusión social.



Los criterios de integración social son parte de la etapa de planificación y guían la fase de desarrollo

En la etapa de planificación se incorporan los criterios de integración social para asegurar que el proyecto se desarrolle de manera inclusiva y respetuosa con la diversidad de la comunidad. Estos criterios sirven como pautas durante la planificación y el diseño del proyecto, asegurando que se consideren aspectos como la equidad, la accesibilidad y el respeto a los derechos de todas las personas involucradas.



La empresa cuenta con un equipo asesor para mejorar el acceso a personas con discapacidad

Esto implica que la empresa reconoce la importancia de la inclusión de personas con discapacidad y trabaja activamente para garantizar su participación en la toma de decisiones y el diseño de políticas y prácticas empresariales. Ya sea a través de la formación de un comité asesor específico o mediante la colaboración con asociaciones especializadas, la empresa busca asegurar que las voces y necesidades de las personas con discapacidad sean tenidas en cuenta en todas sus actividades.



Accesibilidad universal en instalaciones

Esto significa que las instalaciones de la empresa están diseñadas y adaptadas para ser utilizadas de manera fácil y segura por todas las personas, independientemente de sus habilidades físicas o cognitivas. Se implementan medidas como rampas, ascensores, señalización clara y adecuada, espacios amplios y confortables, entre otros, para garantizar que todas las personas puedan acceder y disfrutar de los servicios y productos ofrecidos por la empresa.

5.1 Relación con la comunidad y la sociedad

Acciones de integración social en el diseño, planificación e implementación:



Accesibilidad y Conectividad Estratégica:

- Ubicados a menos de 10 minutos a pie de los diversos medios de transporte público
- Contamos con Accesibilidad Universal para personas con discapacidad y movilidad reducida.



Fomento del Transporte Sustentable

- **+ 1.790** ciclistas disponibles



Garantía de Seguridad y Evacuación Efectiva:

Implementación de planes de evacuación claros y la capacitación periódica en evacuación en nuestros centros comerciales. Estos planes de evacuación son realizados en conjunto con instituciones expertas como Bomberos, con quienes existe un trabajo colaborativo.



Fomento del Desarrollo Educativo:

Nuestra contribución al desarrollo educativo de la comunidad local, a través de la oferta de prácticas profesionales, becas y espacios educativos no convencionales a más de 300 metros de altura a través de Aula a Cielo Abierto en Sky Costanera, refleja nuestro compromiso con la formación de talento y el impulso de la educación como motor de desarrollo social y económico.

- **3.174** jóvenes participes Aula a Cielo Abierto 2023
- **58%** de los colegios participantes accedieron a la gratuidad
- **+23.000** alumnos han participado hasta la fecha



Apoyo a Proyectos Comunitarios y Emprendimientos:

Disposición de espacios para proyectos comunitarios y el apoyo a entidades sociales mediante acceso gratuito fue nuestro papel como agente activo en la promoción del desarrollo económico y social en las comunidades donde operamos. Un ejemplo claro es Mercado Emprende.



5.1 Relación con la comunidad y la sociedad

Asociaciones y membresías

Cenco Malls participa de diversas asociaciones, además de establecer alianzas estratégicas con diferentes organizaciones con experiencias temáticas específicas. Estas corresponden a:

País	Nombre de la organización
Chile	Cámara Chilena de Centros Comerciales
Chile	Acción Empresas
Chile	Federación de Empresas de Turismo de Chile
Chile	Consejo Internacional de Centros Comerciales
Chile	Cámara de Comercio de Santiago
Chile	Pacto Global
Chile	Imagen de Chile
Chile	Sernatur
Perú	Asociación de Centros Comerciales y de Entretenimiento del Perú
Colombia	Federación Nacional De Comerciantes
Colombia	Asociación de Centros Comerciales de Colombia

Principales contribuciones 2023:

País	Nombre de la organización	Tipo de Organización	Descripción de la organización	Contribución Anual (CLP MM)	% contribución anual sobre el total 2023
Chile	Cámara Chilena de Centros Comerciales	Gremial	Red de más de 300 centros comerciales que se extienden a lo largo de Chile. Su propósito es promover un futuro innovador, sustentable e inclusivo para contribuir al desarrollo nacional. Dentro de esta red, Cenco Malls participa en mesas de trabajo sobre seguridad, medio ambiente, entre otras.	145	72%
Perú	Asociación de Centros Comerciales y de Entretenimiento del Perú	Asociación	Organización que busca fomentar el desarrollo de la industria representando y defendiendo a sus miembros ante organismos públicos y privados. ACCEP también promueve la inversión tanto nacional como extranjera, así como la creación de un entorno favorable con marcos legales adecuados.	30	15%
Chile	Acción Empresas	Institución	Institución sin fines de lucro que, desde hace 23 años, se dedica a mejorar la calidad de vida de las personas y del medio ambiente mediante la promoción de la sostenibilidad empresarial en Chile. Desde 2006, forma parte del Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sostenible, siendo la organización no gremial más grande del país.	10	5%
Colombia	Asociación de Centros Comerciales de Colombia	Gremial	Entidad gremial que, desde 1992, trabaja para fortalecer la industria nacional de centros comerciales mediante proyectos, programas y alianzas estratégicas que mejoren la gestión administrativa de sus asociados.	9	5%

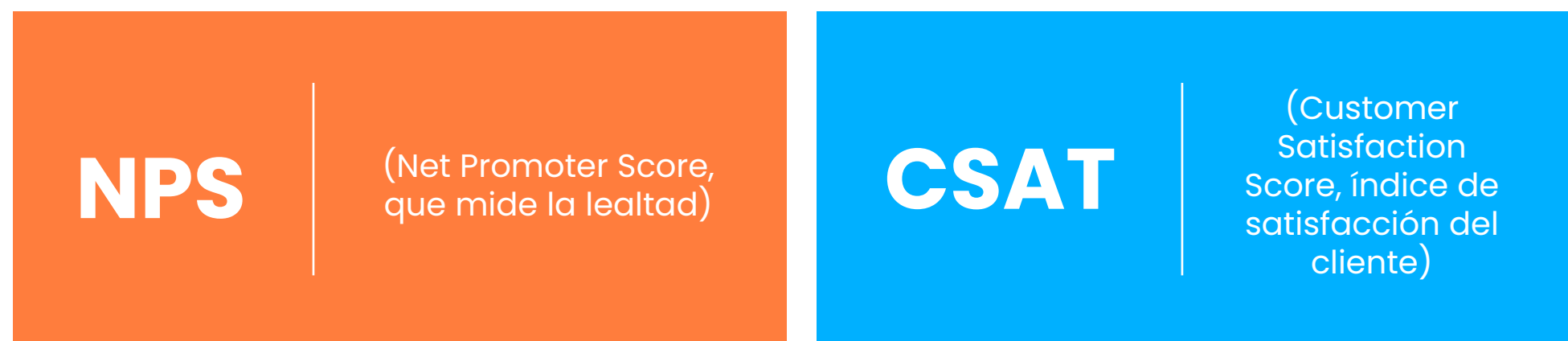
Aportes Cencosud Shopping a asociaciones y membresías (CLP MM)				
2020	2021	2022	2023	
162	261	203	190	



5.2 Relación con nuestros visitantes

Cenco Malls cuenta con una estrategia bien definida para **monitorear y generar planes de acción** en todos sus centros comerciales con el objetivo de mejorar la **experiencia del cliente** y, por ende, su satisfacción.

Mensualmente, se evalúan indicadores clave como:



Gracias a las campañas, iniciativas y acciones específicas diseñadas para optimizar el recorrido del cliente en los centros comerciales. Esto ha guiado los últimos años nuestro compromiso por la satisfacción de nuestros visitantes, lo que ha impactado en el aumento progresivo de esta.

Satisfacción de clientes*	2021	2022	2023
% satisfacción del cliente	70%	78%	78%
Cobertura de datos***	100%	100%	100%

*La meta 2023 fue fijada en un 80%, esta nos desafía a seguir avanzando.

** Durante el 2020 se iniciaron las mediciones a modo de piloto en periodo de pandemia.

***Medición aplicada solo en Chile.

Por otro lado, Cenco Malls cuenta con un Servicio de Atención a Clientes en las principales ubicaciones, Canales de Atención para el resto de los Centros Comerciales, comunicación permanente a través de las redes sociales, páginas web y una Mesa Virtual de Ayuda al Cliente (plataforma que canaliza los requerimientos y sugerencias de visitantes y locatarios).

[Memoria 2023, Cap 4, pag. 73](#)



5.3 Locatarios

Los locatarios son considerados **socios estratégicos** de Cenco Malls en su esfuerzo por fortalecer una cultura centrada en el cliente y en comprender sus necesidades y expectativas.

Se busca establecer **relaciones duraderas** que permiten generar **valor mutuo** a través del contacto permanente con locatarios, buscando continuamente oportunidades y mejoras, desarrollando campañas de marketing diferenciadoras y significativas mediante diversos canales.

Cenco Malls promueve un **mix comercial** que entregue una experiencia memorable a nuestros visitantes.



Compromiso con la Salud y Seguridad de los visitantes y locatarios

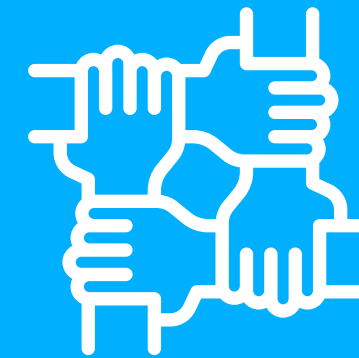
En Cenco Malls, se llevan a cabo evaluaciones periódicas para identificar riesgos y oportunidades de mejora en la salud y bienestar de los locatarios e inquilinos. A partir de estos hallazgos, se integran acciones concretas para promover un estilo de vida saludable y se establecen metas cuantitativas claras. Estas metas se monitorean de cerca para asegurar un progreso constante hacia el bienestar.

Con foco en **Cenco Costanera**, se han implementado planes de cuidado entorno a la salud mental, desplegando diversas acciones basadas en exitosas experiencias internacionales, las que se sustentan en acciones como:

ENTRE LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS SE INCLUYEN:

- Garantizar la calidad del aire interior para promover un ambiente saludable.
- Mantener altos estándares de calidad del agua para el consumo y uso de los locatarios e inquilinos.
- Optimizar el confort visual a través de la luz del día para mejorar el bienestar de los ocupantes.
- Asegurar el confort térmico y acústico en los espacios para una experiencia más placentera.
- Promover la salud mental a través de programas y recursos disponibles.
- Alimentación o comida sana
- En todos los centros comerciales se dispone de comedores, para facilitar el consumo de alimentos más saludables a cada trabajador
- Garantizar la accesibilidad de nuestras instalaciones para todos los usuarios.

- Adaptación de la infraestructura de Centros Comerciales e incorporación de distintas barreras físicas preventivas.
- Protocolos entorno al plan de manejo de incidentes para la prevención y control de eventos críticos.
- Curso y capacitación sobre psicología de la emergencia dictado por especialistas a personal de seguridad dedicado exclusivamente a este tema.
- Comité interno de prevención y mejora continua en la materia.
- Contención Psicológica: Atención psicológica a colaboradores propios, tercerizados y locatarios.
- Campaña Preventiva: Gráficas orientadas al bienestar psicológico con mensajes validados por asesor especialista externo.
- Tótem SOS: Instalación de tótems que permiten la asistencia y contacto inmediato por parte de personal capacitado para emergencias del Mall.
- Programa de Afrontamiento de eventos críticos, diseñado para entregar a los colaboradores una serie de capacitaciones enfocadas a la gestión de emociones y la salud mental.



Programa Afrontamiento de Crisis

738 (Horas)

Meta 2024

≥1.000 (Horas)

5.4 Cadena de valor sostenible: Proveedores

Para Cenco Malls, es clave mantener con sus proveedores relaciones basadas en la **confianza, en el respeto mutuo y la transparencia**, puesto que de esta manera se construyen **cadena de valor sostenibles**, se potencia el crecimiento de ambas partes y se fomenta el desarrollo económico en equilibrio con el medio ambiente y la sociedad.

En este sentido, el compromiso de la Compañía es que su crecimiento fortalezca la relación con sus proveedores en los diferentes eslabones de la cadena de valor.

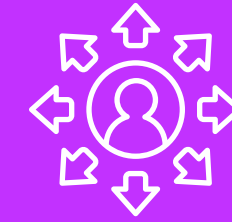
A su vez, considerar aspectos tanto sociales como ambientales, desde el proceso de abastecimiento, como el de ofrecer productos con atributos sostenibles, fomentando el consumo consciente.

Cenco Malls se alinea y pone en práctica las políticas y mecanismos de gestión de proveedores de Cencosud S.A., cuyo marco se basa en los siguientes focos:



COMPROMISO DE PROVEEDORES:

Cadena de valor sustentada en relaciones de confianza y comprometida con el desarrollo sostenible.



SUPERVISIÓN DE LAS ACCIONES ASG:

Queda a cargo del Líder de Sostenibilidad, Subgerente de Procurement y Comprador. Lo anterior, según sea el caso.



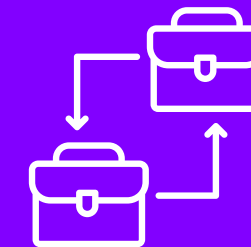
POLÍTICA DE COMPRAS:

Responsabilidades de proveedores y unidades de negocio, con énfasis en agilidad y eficiencia de acuerdos comerciales. En concreto, dentro de la gestión de riesgos, se evalúa el cumplimiento de las cláusulas legales estipuladas tanto en los contratos como en sus anexos, así como las variables operativas, fiscales, comerciales, financieras, jurídicas, sociales, de seguridad, higiene y medio ambiente.



PORTAL DE NUEVOS NEGOCIOS (PARA PROVEEDORES):

Plataforma para facilitar la inscripción de proveedores en los negocios de la Compañía.



PORTAL DE NEGOCIOS B2B:

Plataforma de atención a proveedores para facilitar el seguimiento de los documentos de pago.

5.4 Cadena de valor sostenible: Proveedores

La gestión de la cadena de valor se respalda en altos estándares de calidad, así como en lineamientos adquiridos en materia de **Derechos Humanos, Diversidad e Inclusión**.

Para lograr esto, el área de abastecimiento se asegura de cumplir con las políticas validadas por el área de calidad, especialmente en lo que respecta a las compras que pueden tener un impacto directo en la salud de las personas.

Cumplimiento Normativo

Los proveedores deben cumplir de buena fe con todas las leyes y regulaciones vigentes aplicables al trabajo, al servicio, al producto o bienes a entregar. Además, se suman a las acciones y procedimientos preventivos necesarios ante cualquier incumplimiento legal, especialmente en el resguardo de la libre competencia, cohecho, lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y receptación, conflictos de interés, propiedad intelectual y confidencialidad.

Derechos Humanos

Se prohíbe cualquier forma de trabajo que haya sido contratada ilegalmente o que pueda ser considerada análoga a la esclavitud, trabajo forzoso o trabajo infantil, ya sea directa o indirectamente, a través de sus proveedores de productos y servicios. En línea con los compromisos de Cencosud Corporativo correspondiente a la diversidad, los proveedores rechazan cualquier forma de discriminación arbitraria basada en motivos de raza o etnia, nacionalidad, edad, situación socioeconómica, idioma, ideología u opinión política, religión o creencia, sexo, orientación sexual, identidad de género, estado civil, filiación o discapacidad. Asimismo, los proveedores declaran respetar la libertad de asociación, el derecho a las negociaciones colectivas, así como la participación de sus trabajadores en sindicatos.

Condiciones laborales

Los proveedores se comprometen a brindar un entorno seguro para sus trabajadores, siendo proactivos en la gestión de un ambiente de trabajo seguro y saludable, garantizando condiciones de trabajo alineadas a la normativa en materia de remuneraciones, jornada laboral y subcontratación, previniendo así situaciones que representen ambientes de trabajo hostiles u ofensivos a las personas, como son las conductas de acoso laboral, ya sea físico o psicológico.

Buenas prácticas ambientales

Los proveedores buscan minimizar el impacto que sus operaciones pueden provocar en el medioambiente en materia de cambio climático y gestión responsable de residuos, así como otras iniciativas pertinentes a su industria.

En base a estos principios y con el fin de llevar a cabo relaciones comerciales de valor para todos los eslabones de la cadena de suministro, Cencosud Corporativo cuenta con un sistema de gestión, que considera diferentes lineamientos: políticas, procedimientos, herramientas y gobernanza. Con ello, asegura que todos los proveedores de la Compañía, comerciales y no comerciales se rijan por altos estándares de calidad y probidad de la Compañía.

Selección de proveedores

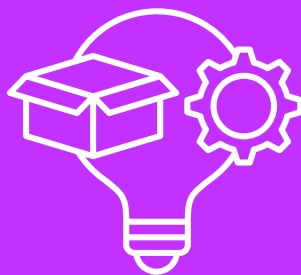
La Compañía realiza análisis sobre la salud financiera, el cumplimiento normativo, la sostenibilidad y la inclusión en sus proveedores. Estos análisis son fundamentales para evaluar la estabilidad y solidez de las relaciones comerciales, así garantizar la viabilidad a largo plazo de la operación.

En Cenco Malls los proveedores se agrupan bajo los siguientes parámetros:



Pertenencia local:

Corresponde a aquellos proveedores que entregan un bien o servicio y se encuentran ubicados físicamente en el mismo país para donde fueron contratados.



Criticidad:

La criticidad se define por el rubro de los servicios / productos que el proveedor entrega a la Compañía, considerando como críticos aquellos que impactan directamente a la operación y/o reputación de la empresa. Los compradores expertos en sus categorías de compra establecen la criticidad que puede ser alta, media o baja. Se toma como referencia la criticidad del rubro de mayor gasto como indicador que rubro principal del proveedor, puesto sabemos que un proveedor puede abastecer varios rubros.

Durante 2023 se transaron órdenes de compra a 1.274 proveedores de Cenco Malls en todos los países de los cuales:

TIPO DE PROVEEDOR	2023
A) Número total de proveedores (Nivel 1)	1.274
B) Proveedores Críticos (29%)	370
B) % del gasto total en proveedores críticos (criticidad alta)	43%

5.4 Cadena de valor sostenible: Proveedores

Selección de proveedores



Medioambiente

El área solicitante puede incluir aspectos técnicos atribuibles a productos/servicios/equipamiento con bajo impacto ambiental. De esta forma, Procurement cumplirá con presentar proveedores que cumplan con las exigencias técnicas solicitadas.



Social

A fin de cubrir posibles riesgos por falta de cumplimiento de los proveedores en sus obligaciones laborales con sus empleados, Procurement gestiona la firma de "cartas de indemnidad" y/o Contratos, especialmente para servicios donde el proveedor contrata personal externo que trabaja en dependencias de Cenco Malls



Gobernanza

El área de Compliance realiza diversas revisiones en distintas etapas del proceso de Procurement, a fin de validar si los proveedores son aptos o no para trabajar con Cenco Malls.



Relevancia para el negocio

- Tenemos identificados los proveedores críticos en función de los rubros que atienden y/o productos que entregan y su criticidad está determinada con relación a su impacto en la operación. También se pueden identificar proveedores críticos por no tener competencia entre otros factores % del gasto total, etc.
- A la vez se realizan evaluaciones de desempeño en forma periódica con el fin de conocer la opinión de las áreas usuarias respecto de la calidad de los productos y servicios de nuestros proveedores.

Programa ASG para proveedores

Actualmente la Compañía se encuentra en etapa de mejorar el proceso para la implementación del levantamiento de información ASG de proveedores. A futuro se espera llegar a medir el nivel de cumplimiento de nuestros proveedores y llevarlos a los estándares ASG de la Compañía.

Formación Ambiental, Social y Gobernanza (ASG)

Se han realizado capacitaciones sobre temas ASG a equipo de Cencosud Procurement, quienes están encargados de gestionar las compras para Cencosud S.A y Cenco Malls. Un ejemplo claro es la profundización de conocimientos a equipo Procurement Chile entorno a las próximas normativas que van a entrar en vigencia, como lo es la Ley Eficiencia Energética.

PROGRAMAS DE DESARROLLO DE CAPACIDADES

Bajo nuestra mirada sostenible realizamos jornadas de capacitaciones a los proveedores de aseo con el fin de entregar las herramientas adecuadas para la correcta gestión de residuos en nuestras operaciones. Durante el 2023 se aplicó a 2 proveedores diferentes:



28 PERSONAS



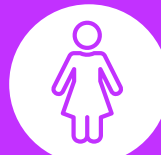
10 PERSONAS



5.5 Colaboradores

Cenco Malls se enfoca en una **cultura ágil**, talento excepcional e innovación constante, fomentando la creatividad y la colaboración para que cada persona pueda aportar con sus ideas.

540
COLABORADORES

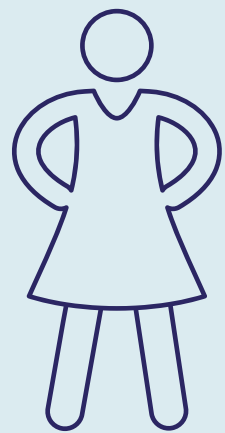


28% MUJERES



72% HOMBRES

La compañía año a año busca promover la equidad de género, es por ello en línea con Cencosud S.A., nos hemos alineado a la meta de aumentar la cantidad de mujeres en posiciones de liderazgo al 2027 en un:



27%* DE MUJERES EN POSICIÓN DE LIDERAZGO

*ACTUALMENTE 24%

Dotación y Diversidad

La Compañía, cuenta con una Política de Diversidad e Inclusión alineada a la realidad del negocio y además se alinea a la Política de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) de Cencosud S.A, esta cuenta con 4 pilares: 1. Equidad de Género, 2. Diversidad Sexual y de Género, 3. Interculturalidad y 4. Personas en situación de discapacidad, en donde se fomenta la comprensión, aceptación y valoración de las diferencias entre las personas, incluidas aquellas relacionadas a género, edad, condición económica y social, religión, nacionalidad, orientación sexual, raza, estado civil, opinión política, discapacidad, grupo étnico o cualquier otra característica. La diversidad es un aporte esencial a la compañía cuando está acompañada de estrategias de inclusión.

Desarrollo y Formación

En Cenco Malls busca generar experiencias de aprendizaje alineadas a las necesidades de sus distintas áreas y negocios. El equipo de personas ha implementado planes específicos para sus diversos talentos, segmentadas por tipo de audiencia, con formaciones sincrónicas y asincrónicas para asegurar una experiencia formativa adecuada a la realidad de nuestros colaboradores.

Para potenciar el desarrollo de carrera de cada colaborador, se ofrecen múltiples planes de formación para los distintos niveles de liderazgo en la organización y así seguir fortaleciendo las habilidades de liderazgo y planes de desarrollo de los equipos.

Incentivos de largo plazo

Se ha definido un plan de 4 años equivalente a un porcentaje de la remuneración anual del empleado. Este programa aplica a Gerentes y considera un modelo mixto donde el 50% es pagado por permanencia y el otro 50% por desempeño.

La adjudicación se produce cada 2 años, esto es, del total de acciones designadas, 50% es pagado en 2024 y el otro 50% en 2026. El desempeño se mide con métricas del negocio, la condición se determina según criterios basados en el "Total Shareholder Return".

5.5 Colaboradores

Programas de desarrollo de habilidades

LinkedIn Learning

Herramienta digital de auto-aprendizaje enfocada en las posiciones administrativas de Cencosud. Este programa es transversal a todas las unidades de negocio, considerando Cenco Malls. Los caminos de aprendizaje son usados para posiciones específicas, como, por ejemplo, para complementar la experiencia on-boarding de los nuevos colaboradores, Inducciones, planes formativos por Gerencias, como desarrollo de talento joven. Algunos de estos caminos de aprendizaje son: "habilidades metódicas" y "habilidades blancas y comunicacionales". Se sugiere una ruta a todos los nuevos internos en posiciones de gestión.

Además, esta plataforma tiene más de 20.000 cursos enseñados por especialistas de la industria, los mejores profesores y líderes de opinión. Esta plataforma hace posible el generar valor para la marca personal de cada colaborador, compartiendo en sus redes las habilidades que están adquiriendo al tomar estos cursos. Algunos de los más exitosos cursos son: "Cómo y por qué desarrollar una mentalidad de aprendizaje continuo", "Cómo tener conversaciones difíciles", "Cómo tomar decisiones", y "Aprende análisis de datos".

A través de este modelo de auto aprendizaje, Cenco Malls promueve el desarrollo de habilidades que los empleados requieren para generar un impacto positivo en su productividad y contribución a los resultados de la compañía. Así mismo, dentro de

la estrategia de presupuesto para entrenamiento, se asegura la oferta de administración para 114 empleados, siendo un 21% respecto al total de colaboradores. Con esta oferta de entrenamiento, buscamos desarrollar y retener a los talentos de la organización, dándoles la oportunidad de fortalecer sus habilidades y mejorar su desempeño, impactando su permanencia y contribución a los resultados de la compañía. Con esto, también generamos movilidad interna con personas que están mejor preparadas para los desafíos que enfrenta la organización.

En 2023, se llegó a un 70% de activación de licencia, un promedio de 1 hora de e-learning, y los 5 cursos más vistos fueron:

1. "Cómo y por qué desarrollar una mentalidad de aprendizaje continuo"
2. "Aprende a usar la línea de comandos de Linux"
3. "Cómo tener conversaciones difíciles"
4. "Cómo tomar decisiones"
5. "Mejora tu habilidad de escucha activa"



Formación en trabajo colaborativo y comunicación en Crisis



Programa de formación enfocado en el reforzamiento de seguridad en la compañía, para los perfiles de jefes de Seguridad, Supervisor de Seguridad y Operador de CCTV, el cual se realiza en sesiones presenciales, divididos en formación teórica y simulaciones de eventos complejos que pueden enfrentar. En 2023, participó un 54% de colaboradores.

Este programa busca identificar y establecer un método de gestión integral para potenciar la relación y el trabajo colaborativo entre las áreas de Seguridad, preparando preventivamente a los equipos de Cenco Malls ante crisis.

Gestión del desempeño

Para la compañía es crucial para impulsar el crecimiento de los colaboradores, ya que define de forma clara y transparente los objetivos, alineando así los esfuerzos hacia el logro de resultados. Esto permite reconocer el aporte de cada colaborador a los retos del equipo y del negocio, facilitando la toma de decisiones en cuanto a la gestión del talento dentro de la organización.

Es así como **anualmente** se desarrolla la evaluación de desempeño, lo cual incluye objetivos individuales, transversales y factores del negocio. Además, se estableció un objetivo de Sostenibilidad Regional que se encuentra indexado al bono anual de los equipos.

5.5 Colaboradores

Clima y Engagement

Contar con un ambiente laboral basado en la transparencia y el respeto, donde cada colaborador pueda desplegar su potencial y sentirse orgulloso de pertenecer a la Compañía, es fundamental para Cenco Malls

Con el propósito de escuchar activamente a los colaboradores, la Compañía alineada a Cencosud S.A aplica la Encuesta de Clima Laboral, herramienta interna a nivel regional, cuya medición es online y 100% confidencial, y tiene como propósito diagnosticar las oportunidades que puedan mejorar el índice de satisfacción de los colaboradores. Esta herramienta mide seis dimensiones:

Ambiente Positivo

Propósito Compartido

Nuevos Desafíos

Liderazgo inspirador

Trabajo significativo

Orgullo Cencosud

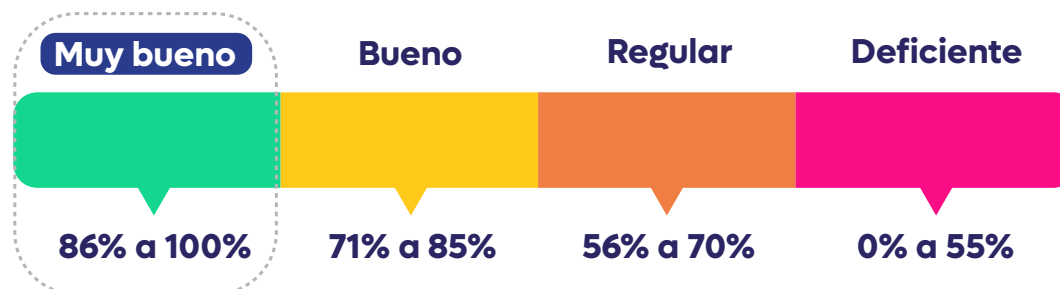
Resultados Encuesta Clima 2023

Índice de Satisfacción:

País	Indicador	2021	2022	2023
Cenco malls	Satisfacción	82%	82%	86%
	Cobertura	82%	81%	95%

*Cobertura: % de empleados que participaron en la encuesta (del total de empleados de la compañía)

La escala de medición es la siguiente:



Salud y Seguridad

La compañía tiene una **Política de Salud y Seguridad Ocupacional**, actualizada cada año, firmada por la máxima autoridad operacional (Gerente de Operaciones). Además, se cuenta con objetivos anuales, los cuales son validados por cada Center Manager y experto en prevención de riesgos de cada uno de los centros comerciales.

La Política es difundida a toda la organización siendo firmada por cada colaborador como parte de nuestro proceso auditable. La gestión preventiva y su certificación está a cargo del Programa Empresa Competitiva (PEC) de Mutual de Seguridad.

A través de nuestro Programa de Actividades de Prevención de Riesgos, se han definido las siguientes metas cuantitativas:

1. Reducir en un 25% la tasa de siniestralidad (Días de reposo laboral por concepto de accidentes del trabajo)
2. Certificar el 100% de los Comités Paritarios de Cenco Malls en Categoría ORO, proceso que será validado por la Mutual de Seguridad.
3. Certificar el Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo, en el 100% de nuestros Centros Comerciales bajo la Categoría Programa Empresa nivel Competitivo.
4. Ejecutar en cada uno de los Centros Comerciales de Cenco Malls 2 simulacros de evacuación durante el presente año.



Beneficios y Bienestar

La Compañía promueve el equilibrio entre la vida laboral y personal de todos los colaboradores a nivel regional, en espacios laborales flexibles, colaborativos y saludables, para que se sientan felices con lo que hacen, ofreciéndoles múltiples beneficios y convenios para impactar positivamente sus vidas y la de sus seres queridos en temáticas como familia, salud y vida sana, esparcimiento y recreación, calidad de vida laboral, y mucho más.

Para fortalecer la calidad de vida de los colaboradores en cada país donde se encuentra la Compañía, se ofrecen beneficios especiales considerando sus preferencias, intereses y estilos de vida particulares. Mediante la **Plataforma Mis Beneficios en Mi Portal**, todos los colaboradores tienen acceso a una plataforma donde pueden ingresar información acerca de diferentes beneficios, programas y actividades del área:

Descuentos Cruzados

Les otorga descuentos en la compra de algunos productos pertenecientes a las distintas banderas de la Compañía

Mi Tiempo

Se ofrece a los colaboradores de Administración Central la oportunidad de canjear días libres para el desarrollo de actividades personales.

CencosudContigo

Este programa de beneficios ofrece una red de descuentos en diversos rubros como bancos, comercios, centros educacionales, centros médicos, belleza y deporte, para toda la compañía.

Asistencia Mascotas

Se brinda apoyo veterinario especializado para perros y gatos, con la opción de suscripción semestral o anual a un valor preferencial.

Premio Excelencia Académica

Se reconoce el rendimiento académico destacado de hijos de colaboradores.

Premio Habitacional

Se premia a los colaboradores en dos categorías: "Mi Primera Vivienda" y "Renovando Mi Hogar", entregando gift cards.

Armonía Laboral

Programa con diferentes opciones para promover la conciliación familiar.

5.5 Colaboradores

Beneficios y Bienestar

Parking Embarazadas

Se proporciona estacionamiento gratuito para madres desde las 24 semanas de embarazo hasta la salida del prenatal, exclusivamente para la Administración Central.

Regalo de Nacimiento

La empresa ofrece un obsequio a madres y padres al nacimiento de su hijo/a, limitado a la Administración Central.

Material Informativo Zona Bebé

Se brinda un espacio educativo en temáticas de cuidado de niños/as entre 0 y 2 años, dirigido a toda la compañía.

Atención Social

Se ofrece orientación y acompañamiento en situaciones de problemática social, así como seguimiento de casos, para toda la compañía.

Entrega de Informes Sociales y Fichas Sociales

Este beneficio permite a los colaboradores/as postular a beneficios sociales del Estado o privados, como credencial de discapacidad o becas de estudio, entre otros, para toda la compañía.

Seguro de Vida, Gastos Funerarios y Seguro de Invalidez

Se gestiona el pago de seguro de vida por fallecimiento del colaborador, de su grupo familiar directo, o por invalidez que afecte al colaborador, para toda la compañía.

Well One

Esta aplicación brinda una nueva experiencia digital para equilibrar diferentes dimensiones del bienestar físico y mental, permitiendo alcanzar objetivos junto con un entrenador virtual.

Charla Apoyo a la Familia

Se difunde información de expertos en temáticas como comunicación en la pareja, familia, adulto mayor y violencia de género, para toda la compañía.

Trastorno del Espectro Autista

Se brinda acompañamiento e información para los colaboradores con familiares que tienen TEA, como parte de un programa piloto.

Seguro Complementario de Salud

Se pone a disposición de los colaboradores y sus familias un beneficio voluntario que permite realizar reembolsos de parte de los gastos médicos no cubiertos por el sistema de salud al que estén afiliados, para toda la compañía.

Seguro Oncológico Falp

Se ofrece cobertura en caso de ser diagnosticado con algún tipo de cáncer en la fundación a un valor preferencial para los colaboradores Cenco Malls, para toda la compañía.

5.5 Colaboradores

Beneficios y Bienestar

Vacuna Contra La Influenza

Se ofrece inmunización a colaboradores de operaciones y administración central de Cenco Malls para prevenir el contagio de Influenza.

Sonrisa Cencosud

Beneficio dirigido a los colaboradores que requieren tratamiento de implantes dentales, para toda la Compañía, incluido Cenco Malls con cupos anuales.

Charlas y Cápsulas en Temáticas de Salud

Se ofrecen charlas y cápsulas sobre diversos temas de salud y bienestar, como prevención de enfermedades, bienestar emocional, y prevención del cáncer, para toda la compañía.

Exámenes Preventivos

Se realizan exámenes preventivos como el Antígeno Prostático para hombres desde los 50 años, y Mamografía para mujeres desde los 40 años.

Convenios Farmacias

Se establecen convenios con farmacias, ofreciendo descuentos variables según el producto, para toda la Compañía.



06.

Planeta



6.1 El compromiso de Cenco Malls frente al Cambio Climático.

Cenco Malls, comprometido con enfrentar el desafío del cambio climático, reconocemos la urgencia de actuar inmediatamente y entiende que la clave está en reunir esfuerzos de todos los sectores y personas, con el objetivo de cumplir con el Acuerdo de París, limitando el calentamiento global a 1,5 grados centígrados por encima de los niveles preindustriales.

Siguiendo la orientación de los expertos en cambio climático, los acuerdos internacionales y los compromisos establecidos en las Contribuciones Determinadas a Nivel Nacional (NDC) que conllevan a la descarbonización de los países donde operamos al año 2050, es que la Compañía enmarcada en la Estrategia de Sostenibilidad, y como parte de la Política Integrada de Gestión Ambiental y de Eficiencia Energética, ha establecido sus principales compromisos:

- Cumplir con los requisitos legales y otros requisitos ambientales y energéticos.
- Definir objetivos y metas energéticas/ambientales en base a los sistemas de gestión.
- Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en nuestras operaciones, al identificar, evaluar y gestionar los impactos ambientales.
- Promover la eficiencia energética y consumo de energía proveniente de fuentes renovables en los procesos e instalaciones.
- Adoptar una gestión de residuos y recursos hídricos sostenible, priorizando la economía circular.

De la mano de esta Política Integrada, la Compañía cuenta con una [“Declaración Medioambiental”](#) documento público que da cuenta de la gestión específica de Cenco Malls entorno a la acción por el clima.



6.1 El compromiso de Cenco Malls frente al Cambio Climático

Auditoria Ambiental



Cenco Malls realiza un proceso de auditoría interna a las operaciones de los centros comerciales, proveniente desde áreas especializadas de la misma Compañía.

SE APLICA UNA MATRIZ DE CONTROLES A CADA CENTRO VISITADO QUE ABORDA:

- Revisión de declaraciones mensuales de residuos no peligrosos (SINADER).
- Revisión de certificados entregados por proveedores por el retiro de residuos que se haya realizado (limpieza de cámaras grasas).
- Revisión de declaración anual de emisiones F138 (RETC).
- Inspección física de los equipos que se declaran en F138.
- Revisión de la existencia de guías de despacho emitidas por Gestor de Residuos relacionadas al retiro de papeles y cartones.
- Revisión de muestras de locales comerciales para cada centro que se visita, verificando que cuenten con los certificados de retiro de aceites con su disposición final.



6.1.2 Riesgos y oportunidades relacionadas con el cambio climático.

Siguiendo el plan trazado el 2020, durante 2021 se inició una evaluación del nivel de alineación de la Compañía con las recomendaciones del Taskforce on Climate-Related Financial Disclosure (TCFD), con el fin de identificar las necesidades en términos de gobernanza, estrategia, gestión de riesgos, y metas e indicadores, lo que permitió sentar las bases para el actual Pilar “Planeta” de Cenco Malls.

Respecto de los indicadores de gestión relacionados con el cambio climático, destacan la medición de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de Alcance 1, 2 y 3, los indicadores de consumo energético e hídrico, y la generación de residuos, los que son reportados de manera anual y verificados externamente.

Lo anterior fortalecerá los procesos que permiten suministrar la información necesaria y las perspectivas relacionadas con cómo las funciones estratégicas pueden afectar en distintos horizontes de tiempo.



6.1.2 Riesgos y oportunidades relacionadas con el cambio climático.

A continuación, se presenta un cuadro resumen con los temas estratégicos entorno a la gestión climática:

GOBERNANZA CLIMÁTICA

El Directorio y la Dirección Ejecutiva de la empresa asumen la responsabilidad de supervisar y gestionar las cuestiones relacionadas al medioambientales (clima). Esto se refleja en la existencia de un comité a nivel de Dirección Ejecutiva dedicado a supervisar estos temas cada vez que se estime conveniente en los comités de forma mensual. Además, se cuenta con un cargo gerencial designado para liderar estas iniciativas de cara al Directorio, en este caso, la Gerente de Relación con Inversionistas y Sostenibilidad en Cencosud S.A.

Este enfoque reconoce la importancia para la compañía de integrar consideraciones ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la toma de decisiones estratégicas a nivel ejecutivo y de junta directiva, lo que refuerza el compromiso de la empresa con la sostenibilidad a largo plazo.

INCENTIVOS PARA LA GESTIÓN RELACIONADA AL CLIMA

Cenco Malls ha establecido un KPI de Sostenibilidad Regional (Chile, Perú y Colombia) que impacta a todos los colaboradores de la compañía, incluyendo al CEO, Gerentes de áreas a nivel regional, Subgerentes, Center Managers, equipos operacionales y administrativos. Este KPI transversal impacta en un 6% en la evaluación de desempeño de los colaboradores y aborda:

- Energía - Emisiones
- Economía Circular
- Gestión Hídrica

Este kpi aborda los objetivos estratégicos anuales de la Compañía, nuestra estrategia de cambio climático y tiene un impacto monetario en la evaluación de desempeño.

GESTIÓN DE RIESGOS CLIMÁTICOS

Cenco Malls ha implementado un modelo de gestión de riesgos que aborda una variedad de riesgos. Anualmente, se realiza un proceso de evaluación para identificar los principales temas a abordar, que consideran una evaluación de corto, mediano y largo plazo según el tipo de riesgo. Desde las áreas operativas, se identifican los riesgos que puedan afectar el funcionamiento de los centros comerciales, incluidos los riesgos climáticos, por lo que se integran a los procesos de riesgos multidisciplinarios de la compañía.

La empresa cuenta con una Política Integrada de Gestión Ambiental y Eficiencia Energética que sienta las bases para su estrategia de cambio climático y desempeño ambiental. Esta estrategia incluye el establecimiento de una estrategia específica para el cambio climático y el desempeño ambiental, así como la implementación de planes operacionales y de seguridad para garantizar el funcionamiento correcto de los centros comerciales.

Además, se ha establecido un plan de trabajo para el año 2023, enfocado en abordar los riesgos climáticos más importantes para el negocio, como la gestión de emisiones, residuos, eficiencia energética y eficiencia hídrica. Estos planes incorporan indicadores de cumplimiento y KPIs para los equipos, y también consideran el análisis financiero en sus resultados.

Cenco Malls también ha firmado un contrato a largo plazo para abastecer el 100% de las operaciones de los centros comerciales en Chile y Perú con energía renovable, lo que beneficia tanto a la empresa como a los locatarios que optan por energía limpia. Además, la certificación LEED Gold se ha obtenido para la Gran Torre Costanera.

Los riesgos físicos del cambio climático pueden afectar directamente a la empresa mediante el daño a sus activos o infraestructura, así como indirectamente, impactando en la continuidad de las operaciones. Esto incluye la pérdida de rentabilidad de los activos físicos debido a cierres de centros comerciales, aumentos en los costos de mantenimiento y operación, y pérdidas por daños a activos debido a eventos naturales catastróficos.

RIESGOS FINANCIEROS DEL CAMBIO CLIMÁTICO

Riesgos de transición (cambios normativos):

La empresa se enfrenta al riesgo financiero climático derivado de los cambios en la normativa, específicamente relacionado con la nueva Ley 21.305 sobre Eficiencia Energética en Chile. Esta ley exige que los Consumidores con Capacidad de Gestión de Energía (consumos sobre 50 Tcal./año) implementen un sistema de gestión de energía (SGE) y presenten anualmente informes públicos sobre sus consumos de energía y otros indicadores. La falta de cumplimiento puede resultar en sanciones económicas de hasta 500 UTM.

Para abordar este riesgo, se gestionó la implementación del Sistema de Gestión Energética en colaboración con la empresa especialista en la materia, EMOAC para cumplir con los mandatos de la Ley.

Antes de tomar medidas, se realizaron las evaluaciones financieras del riesgo con el fin de contar con estimaciones concretas que nos entreguen información sobre consecuencias y costos aproximados de mitigación.

Riesgos de adaptación:

La Compañía se enfrenta a un riesgo relacionado con la posibilidad de que eventos extremos provoquen que el Canal de San Carlos se desborde e inunde los estacionamientos del Cenco Costanera. Como medida de gestión, Cenco Malls construyó portones de protección para aislar el canal y evitar que el flujo de agua afecte al centro comercial.

Antes de implementar estas medidas, se realizaron las evaluaciones financieras del riesgo con el fin de contar con estimaciones concretas que nos entreguen información sobre consecuencias y costos aproximados de mitigación.

6.1.2 Riesgos y oportunidades relacionadas con el cambio climático.

OPORTUNIDADES FINANCIERAS DERIVADAS DEL CAMBIO CLIMÁTICO

Se identificó una oportunidad estratégica a raíz de los aspectos físicos relacionados con el clima, particularmente el aumento en la frecuencia y severidad de los fenómenos climáticos extremos, con un énfasis en la escasez de agua, dada la ubicación de nuestras operaciones en zonas de estrés hídrico, especialmente en Chile. Ante esta situación, se visualizó la posibilidad de mitigar posibles problemas y, al mismo tiempo, incorporar aspectos de sostenibilidad en nuestras operaciones para generar eficiencia y ahorro de agua a largo plazo. Un ejemplo concreto es nuestra planta de reutilización de aguas grises en Cenco Portal La Dehesa, la cual se promovió a partir de la identificación oportuna de este riesgo.

Como respuesta, se incluyeron los KPI de sostenibilidad en nuestras operaciones y se reevaluaron los proyectos de la Declaración de Eficiencia 2020/2025, adoptando una Declaración Estratégica para la Reducción del Agua. Cenco Malls definió un Plan de Acción para el Uso Eficiente de los Recursos Hídricos, con el objetivo de mejorar la eficiencia del consumo, reducirlo y explorar nuevas fuentes para el año 2025, estableciendo metas a corto, mediano y largo plazo.

GESTIÓN DE RIESGOS CLIMÁTICOS ASOCIADOS A LA OPERACIÓN

Se han clasificado en riesgos físicos agudos, riesgos físicos crónicos y riesgos de transición, los cuales se encuentran asociados a impactos y planes de mitigación, el alcance de estos riesgos es para sus operaciones en Chile. Para conocer más visitar Anexos.



6.2 Gestión de Emisiones

2016

la Compañía mide y gestiona su Huella de Carbono de la mano de una empresa experta que verifica la medición de las emisiones. Lo anterior, de acuerdo con las directrices del Estándar GHG Protocol.

2022

Cenco Malls estableció la meta de no superar las emisiones de gases de efecto invernadero del año 2019, siendo este el último año con operaciones continuas previo a la pandemia por Covid-19.

2023

tras la publicación de la nueva Política Integrada de Gestión Ambiental y Eficiencia Energética la compañía estableció actualizar estas metas para alinear el trabajo a la realidad actual de sus operaciones y promover una mejora continua.

Evolución que la Compañía en materia de emisión de gases de efecto invernadero:

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) – (en Tco2E)*	2019	2020	2021	2022	2023	Var 2023/2019 (%)
Emisiones directas (alcance 1)	912	901	19	2.659	21	-98%
Emisiones indirectas (alcance 2)	36.532	27.708	2.092	2.280	2.418	-93%
Otras emisiones (alcance 3)	2.081	935	1.476	1.639	1.667	-20%
Emisiones totales netas	39.525	29.603	3.582	6.847	4.106	-90%
Cobertura (%)**	100%	100%	93%	93%	93%	
Emisiones totales relativas [Ton Co2e / GLA]***	0,049	0,035	0,004	0,0079	0,0050	-90%

*La diferencia de emisiones desde el año 2021 se debe al cambio de energía convencional a Energía Renovable en los Centros Comerciales de Chile y Perú, siendo este el principal impacto operacional.

**Alcance: Se definió en base a la operatividad: Centros Comerciales Chile y Cenco Arequipa, en Perú. Colombia no mantiene un control o reporte debido al sistema de copropiedad.

***Cálculo realizado con GLA de 811.736 M2 (2019), 841.029 M2 (2020 y 2021), 833.478 M2 (2022) y 875.532 M2 (2023)

EN CADA UNO DE LOS ALCANCES DE NUESTRA HUELLA HEMOS ABORDADO:

Categoría - Emisiones directas (Alcance 1)	Emisiones en el año de referencia (toneladas métricas de CO2e)	Metodología de cálculo de las emisiones
Diesel	21	GHG Protocol

*No hubo consumo de Refrigerante

Categoría - Emisiones indirectas (Alcance 2)	Emisiones en el año de referencia (toneladas métricas de CO2e)	Metodología de cálculo de las emisiones
Electricidad	2.418	GHG Protocol

Categoría - Emisiones indirectas (Alcance 3)	Emisiones en el año de referencia (toneladas métricas de CO2e)	Metodología de cálculo de las emisiones
Bienes y servicios adquiridos (agua)	1.046	GHG Protocol
Viajes de negocios	75	GHG Protocol
Desplazamientos de los empleados	546	GHG Protocol

*Reciclaje: 0

6.3 Gestión Energética



• **100% Energía Renovable** en todas las operaciones de Chile y Perú.



• El uso de **Energía Renovable** impacta positivamente a los locatarios al entregar un suministro bajo en carbono¹ (emisiones GEI) lo que da cuenta de nuestra mirada de integración de nuestros grupos de interés en nuestra gestión sustentable.



• **86%** luminarias LED Chile.



• **Meta de reducción** en Cenco Costanera y Cenco Alto Las Condes, con un 2,3% y 1,5% de reducción en luminarias externas para 2024, respectivamente. Estas metas son anualmente revisadas y se gestionan nuevas con el fin de avanzar de acuerdo a la realidad operacional de cada centro comercial.

¹ Productos de emisiones evitadas

CONSUMO ENERGÉTICO	MWH	MWH 2021	MWH 2022	MWH 2023	VAR 2023/2022 (%)
Total de energía no renovable	73.200	3.619	2.258	2.047	-9%
Total de energía renovable	33.010	112.644	145.093	153.782	6%
Total de energía	106.209	116.264	147.352	155.829	6%
Cobertura de datos (%)	100%	93%	93%	100%	
Consumo energía por m²[MWh/GLA]	0,126	0,138	0,177	0,172	-3%

**Alcance: Se definió en base a la operatividad: Centros Comerciales Chile, Cenco Santa Ana y Cenco Limonar en Colombia y, Cenco Arequipa en Perú.
*Cálculo realizado con GLA de 841.029 M2 (2020 y 2021), 833.478 M2 (2022) y 904.781 M2 (2023)

CERTIFICACIONES Y CALIFICACIONES ENERGÉTICAS

Porcentaje de la cartera con certificación energética	2020	2021	2022	2023
% de la cartera cualificada que tenga una calificación energética	16	7,5	7,5	11

PRINCIPALES INICIATIVAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA 2023

Que promueven el avance hacia la descarbonización de la Compañía.

Transformando la Eficiencia Energética:



Se inició la implementación de un Sistema de Gestión de Energía (SGE).

Este se sustenta en el compromiso declarado por la alta dirección a través de la Política Integrada de Gestión Ambiental y Eficiencia Energética de la Compañía. Su objetivo es mejorar el desempeño energético de Cenco Malls, establecer objetivos, metas, planes y definición de roles, siendo parte de la estrategia de sostenibilidad y descarbonización.

Proyectos y planes de acción que contribuyen al cumplimiento de metas de reducción:

- Recambio de luminarias en estacionamientos a nivel regional.
- Implementación de remarcadores para mejorar la calidad de los datos energéticos
- Evaluación de proyectos con uso de energía renovable
- Implementación de controles operativos con variables que impactan directamente en el desempeño energético de cada centro comercial, ej: control horario y la temperatura en equipos de climatización.

Capacitaciones: Se realizaron tres instancias de capacitaciones a distintos niveles organizacionales sobre el contexto e implicancias del sistema de gestión de energía.

- Aprendamos del Sistema de Gestión Energética: Capacitación inicial enfocada a 22 colaboradores clave de la compañía que integran áreas de Operaciones, Mantenimiento, Auditoría, Sostenibilidad y Compliance.
- Formar auditores internos ISO 50001: Equipo de Auditoría Interna.
- Control Operacional: Center Managers, Jefes de Operaciones y Mantenimiento.



AUTOMATIZACIÓN DE RIEGO CON ENERGÍA RENOVABLE CENCO FLORIDA

La búsqueda de inversiones innovadoras dio como resultado la implementación de un proyecto en Cenco Florida, que tiene como objetivo principal gestionar el recurso hídrico a través de energías limpias (Paneles Solares), fomentando la visión circular. Algunas características clave de este proyecto:

- **Automatización del riego.**
- **Control del tiempo y caudal de agua potable utilizada.**
- **Integración de sensores de humedad y lluvia para evitar el riego innecesario.**

6.4 Gestión de Residuos

Cenco Malls S.A. reconoce la importancia de abordar los impactos significativos reales y potenciales relacionados con los residuos generados en sus operaciones. La variedad de actividades realizadas por nuestros locatarios en los centros comerciales contribuye a la generación de diversos tipos de residuos. En respuesta a estos desafíos, la compañía ha comenzado a implementar nuevas medidas para gestionar de manera responsable estos residuos, promoviendo la reducción, reutilización y reciclaje como parte de su compromiso con la sostenibilidad ambiental y la gestión eficiente de recursos.

Para garantizar la correcta gestión de los residuos:

-  **100%** de nuestros proveedores son certificados en la gestión de residuos
-  **100%** de los residuos de cartón generados por los locatarios a nivel regional son reciclados.
-  Nos adherimos al sistema de gestión de residuos de RESIMPLE para cumplir con las normativas vigentes (LEY REP).
-  Se canaliza la información reportada a través de un dashboard que permite monitorear y recopilar datos relacionados con los desechos de manera eficiente, asegurando una gestión transparente y responsable de los residuos.
-  **Puntos limpios 2.0** de gran alcance en Cenco Ñuñoa y Cenco Alto Las Condes, proporcionando espacios seguros y amplios para que las comunidades reciclen de manera adecuada.
-  **83%** de Cenco Malls Chile cuentan con zonas de reciclaje plástico PET, Latas y Papeles en áreas comunes para sus clientes, promoviendo así una cultura de consumo responsable.

Como parte del compromiso con la innovación y la sostenibilidad, se inició el trabajo con la Startups **"Reciclapp"**, dedicada a la gestión integral de residuos y promoción de la economía circular. Su enfoque innovador contribuirá a potenciar el reciclaje y a promover prácticas más sostenibles en las operaciones de la empresa.



6.5 Gestión Hídrica

La gestión del agua es un tema muy relevante para la Compañía, ya que la mayoría de los centros comerciales de Cenco Malls se encuentran insertos en zonas que presentan estrés hídrico. Debido a esto, cuenta con un Plan de Reducción Hídrica y se evalúan constantemente los riesgos que derivan de la gestión de este recurso con el objetivo de implementar estrategias y prácticas de mitigación.

 **77%**

Avance en compromisos entorno a eficiencia hídrica, sus objetivos son: Reducción en el Consumo, Eficiencia en el Uso y Búsqueda de Nuevas Fuentes manteniendo el buen uso de los servicios. Se abordan compromisos de reducción en: **Mantenimiento Jardines exteriores Agua Potable (Baños), Sistema de energía y climatización, Agua Potable Consumo propio Locatarios.**



+ 4.000 m2 de jardines de bajo consumo hídrico en Cenco Portal La Dehesa Chile.



4.757.815 litros de agua potable ahorrada al año en riego de jardines gracias a la Planta de Reutilización de Aguas Grises en Cenco Portal La Dehesa

CONSUMO AGUA	Unidad	2020	2021	2022	2023
Extracción de agua (excluida el agua salada)	m3	1.246.683	1.285.380	1.448.531	1.516.022
Descarga de agua (excluida el agua salada)	m3	0	0	0	0
Consumo total neto de agua dulce	m3	1.246.683	1.285.380	1.448.531	1.516.022
Cobertura de datos	% de los metros cuadrados (m2)	100%	93%	93%	100%

*Alcance: Se definió en base a la operatividad los Centros Comerciales Chile, Cenco Santa Ana y Cenco Limonar en Colombia y, Cenco Arequipa en Perú.

**GLA (M2) considerados de 841.029 M2 (2020 y 2021), 833.478 M2 (2022) y 904.781 M2 (2023)



6.6 Construcción sostenible

Cenco Malls tiene un firme compromiso con la responsabilidad ambiental y el bienestar social en cada uno de sus proyectos. Desde el diseño hasta la ejecución, cada centro comercial se concibe con la premisa de minimizar nuestro impacto ambiental y contribuir positivamente a las comunidades donde operamos.

Los principios de sostenibilidad son incorporados en todas las fases del proceso de construcción desde el foco de generar la menor cantidad de residuos, a través de la adopción de tecnologías innovadoras, la selección de materiales, la implementación de prácticas de construcción eficientes, gestión responsable de residuos, la preservación del agua y la creación de espacios interiores saludables y confortables para los visitantes.

Cenco Malls busca desarrollar procesos de construcción de altos estándares ambientales. Así como la eficiencia de recursos en el desarrollo y operación de sus propiedades. Se implementan programas de mantenimiento que enfatizan

el desempeño ambiental y la eficiencia de recursos, asegurando así un impacto mínimo en el entorno.

Además, se proporcionan directrices, capacitaciones y mailing informativos tanto a los equipos de operaciones que administran las propiedades como a los locatarios para mantenerlos actualizados sobre las mejores prácticas emergentes y los desarrollos regulatorios en materia ambiental.

La empresa busca que sus marcas sean conscientes de los impactos de sus operaciones y se comuniquen interna y externamente sobre cómo miden y gestionan su desempeño ambiental, social y económico. Se asume una responsabilidad real en el cumplimiento de la normativa medioambiental vigente, reafirmando así el compromiso con la sostenibilidad en todas las etapas del negocio.

Además, la compañía implementa estrategias para controlar y reducir la cantidad de residuos de construcción y demolición de los edificios, por lo que se sugiere a las empresas constructoras disponer de los residuos con empresas que respalden esta actividad.



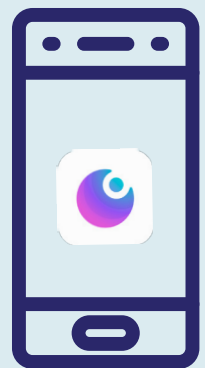
07.

Propiedad



La innovación es uno de los pilares del Plan Estratégico de Cenco Malls. Por esta razón, implementa proyectos de integración de tecnología y datos que potencian un vínculo personalizado y de valor con sus locatarios y, a la vez, contribuyen en su propósito de multiplicar su participación en la vida de sus clientes, a través de experiencias omnicanales, que permitan entregar una experiencia memorable a sus visitantes.

Principales proyectos



App mi mall: plataforma innovadora destinada a mejorar la experiencia dentro de los centros comerciales. Esta iniciativa se enfoca en mejorar significativamente la interacción de los clientes con el entorno comercial, incluyendo descuentos, buscadores de tiendas, información relevante para los visitantes, entre otros.

En 2023

- Descargas acumuladas: 715.856
- Centros comerciales activos: 11



Proyecto Analytics: El proyecto Analytics representa un paso significativo a democratizar la información para que los distintos equipos mejoren la toma de decisiones, agilicen la obtención de la información, aumenten la eficiencia operativa, mejorar la seguridad de la información y enriquecer la experiencia de clientes B2B y B2C.

Hitos:

- Creación de dos Datalakes, el de Finanzas (Order to cash), y el de Advance Analytics.



Parking digital: La implementación del servicio de "Parking digital" a través de la digitalización del estacionamiento en los centros comerciales, ofrece un método de pago sin contacto que busca mejorar la experiencia de los clientes de manera innovadora y tecnológica.

+ ÁGIL - TIEMPO DE ESPERA DE PAGO



Proyecto B2B: Plataforma que permite centralizar todas las interacciones con los locatarios, proporcionando a cada uno de ellos y a los equipos de Cenco Malls acceso a información, soluciones y la capacidad de gestionar requerimientos diarios de manera eficiente.

- Empresas enroladas en portal: 100%
- Comunicación vía news, documentos.



Anexos

5.5 Colaboradores

Desglose de la fuerza laboral: género

Cargo Cenco Malls	%	% Meta	Año meta
Mujeres en la fuerza laboral total	28%		
Mujeres en cargos de liderazgo (como % del total de cargos de liderazgo)	24%	26,6%	2027
Mujeres en cargos junior de liderazgo o mandos medios (como % del total de cargos de liderazgo junior)	24%		
Mujeres en cargos altos de liderazgo, a máximo 2 niveles del CEO (o cargos comparables) (como % del total de altos cargos de liderazgo)	22%		
Mujeres en cargos de liderazgo en funciones generadoras de ingresos (ej. ventas) como un % del total de esos cargos de liderazgo (excluye áreas de servicios como RRHH, TI, Legal, etc.)	50%		
Mujeres en puestos STEM (como % del total de puestos STEM)	50%		
Alcance de la información (como % de FTEs)	100%		

Indicadores de Remuneración por Género

	2023
Media de brecha salarial	1%
Mediana de brecha salarial	0%
Media de brecha de bonificación	0.6%
Mediana de brecha de bonificación	1,7%

Tasa de ausentismo

	2021	2022	2023
% del total de días programados	8,6%	7%	2%
Cobertura de la información (como % FTE)	3%	3,4%	3,1%

Tasa de Frecuencia de Lesiones con Tiempo Perdido (LTIFR) Trabajadores

Trabajadores	2021	2022	2023
LTIFR de trabajadores	10	18	7
Cobertura de la información (como % FTE)	100%	100%	100%

6. Planeta

Gestión de Riesgos Climáticos asociados a la operación

Riesgos físicos agudos

Tipo de Riesgos	Descripción del Riesgo	Impactos Potenciales	Plan de Mitigación
Aumento en la frecuencia y severidad de eventos meteorológicos extremos	Daño a activos físicos propios o de terceros debido a fenómenos climáticos extremos.	La infraestructura podría estar expuesta a daños, producto de distintos fenómenos climáticos extremos.	<p>Pérdidas financieras por cierres temporales.</p> <p>Incremento en gastos para la recuperación de operaciones.</p> <p>Uso de Capex para mejoras en las cubiertas de los centros comerciales más antiguos.</p> <p>Cambio y aumento de superficie de canaletas de agua y aumento del diámetro de las descargas de aguas lluvia.</p>
	Interrupción y retraso de las operaciones debido a fenómenos climáticos extremos.	Las operaciones podrían sufrir cierres, por distintos fenómenos climáticos extremos.	<p>Pérdidas financieras por cierres temporales.</p> <p>Propuestas de construcción de cubiertas sobre equipos, para protección de eventos climáticos.</p> <p>Plan de contingencia hídrica.</p> <p>Aumento de horas de autonomía de agua potable.</p> <p>Plan estratégico de eficiencia hídrica y de energía para ir disminuyendo los impactos medioambientales en la empresa.</p>
	Afectación de infraestructura pública, como vías y puertos, debido a fenómenos climáticos extremos.	Interrupción de la cadena de suministro y distribución asociada a los locatarios que están presentes en los centros comerciales, debido a diferentes fenómenos climáticos extremos.	Poca disponibilidad de productos

Riesgos físicos crónicos

Tipo de Riesgos	Descripción del Riesgo	Impactos Potenciales	Plan de Mitigación
Cambio gradual y a largo plazo del clima de la Tierra	Incremento de los costos de reparación y mantención, debido a la recurrencia de las condiciones climáticas extremas.	<p>Mayores gastos financieros por recuperación de operatividad.</p> <p>Pérdidas financieras por cierres temporales.</p>	<p>Se ha elaborado un plan de Capex para mejorar cubiertas y sellos en cubiertas, como también, las salas de impulsión de agua potable.</p> <p>Implementación de soluciones que aportan a disminuir costos de mantenimiento y buscan resguardo de instalaciones.</p>
	Aumento de las primas a pagar a las aseguradoras.	<p>Mayores gastos operativos y financieros.</p> <p>Pérdidas financieras por daños a activos no asegurados.</p>	A evaluar

6. Planeta

Gestión de Riesgos Climáticos asociados a la operación

Riesgos de transición

Tipo de Riesgos	Descripción del Riesgo	Impactos Potenciales	Plan de Mitigación
Regulatorios y legales	Mayor regulación en torno al cambio climático.	<p>Establecimiento y modificación de precios a las emisiones de GEI y el incremento de las obligaciones en términos de reporte y transparencia. En relación con las emisiones de GEI, se gestionan los indicadores medioambientales, los riesgos derivados del cambio climático y las estrategias de gestión de estos.</p>	<p>Mayores provisiones para pago de impuestos.</p> <p>Incremento de los impuestos en el tiempo por aumento del precio al CO2.</p> <p>Gestión continua de la medición de Huella de Carbono en todas las operaciones, identificando oportunidades de disminución.</p> <p>Establecimiento de metas de reducción en relación con la realidad operacional y metas país (en proceso).</p> <p>Implementación de proyectos de reducción hídrica y energética para todos los centros comerciales.</p>
Riesgos asociados al mercado	Cambios en el comportamiento del consumidor que incrementan la demanda por productos más sostenibles y menos contaminantes.	La transición hacia una economía baja en carbono implica que los clientes cambien sus hábitos de consumo e incrementen su preferencia por compañías que atienden estas temáticas.	Poca disponibilidad de productos y/o locatarios con características sostenibles.
	Incremento de las exigencias de los accionistas e inversionistas en términos de transparencia y estándares relativos a criterios ASG y riesgos derivados del cambio climático.	Los inversionistas están cada vez más interesados en invertir en compañías con menores grados de exposición a los riesgos del cambio climático y, para ello, es necesario realizar reportes periódicos sobre la gestión en dichas temáticas.	<p>Pérdidas de grado de inversión.</p> <p>Falta de acceso a capital necesario para la Compañía.</p> <p>Gestión continua de mix de productos</p> <p>Políticas ASG públicas para dar a conocer lineamientos estratégicos en relación con la Sostenibilidad.</p> <p>Transparencia en Memoria Anual Integrada utilizando principales indicadores, como SASB, GRI, NCG 461.</p> <p>Participación en DJSI.</p> <p>Informe trimestral de Estados Financieros y Análisis Razonado.</p> <p>Newsletter ASG de Cenco Malls.</p> <p>Búsqueda continua de nuevas formas de reportar de cara al mercado financiero.</p> <p>En Evaluación</p>
Riesgos reputacionales	Daños en la reputación debido a la falta de acción o a la acción tardía hacia un modelo bajo en emisiones de GEI.	Los grupos de interés están cada vez más interesados en que la Compañía tome acción frente al cambio climático y de cuenta sobre el resultado y la gestión llevada a cabo.	<p>Disminución de los ingresos debido a la desconfianza por parte de los clientes.</p> <p>Transparencia, de cara a clientes, en temas ASG en la Web Corporativa y mailing, contando acciones y mencionando políticas / estrategia de la Compañía para abordar el cambio climático.</p> <p>Campañas que den cuenta de la relevancia climática para la empresa.</p> <p>Integración de atributos de sostenibilidad (medioambiente) al branding de cada marca.</p> <p>Comunicaciones en RRSS.</p>

Agosto 30, 2024

Señores
Cencosud Shopping S.A.

Hemos realizado una revisión de seguridad limitada asociada a la consistencia de los contenidos e indicadores del Reporte de Sostenibilidad 2023, de acuerdo con lo establecido en el Índice de Sustentabilidad Dow Jones (en adelante "DJSI") de Cencosud Shopping S.A., (en adelante "la Sociedad").

Estándares y procesos de verificación

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión de seguridad limitada de la consistencia de los indicadores incluidos en el Reporte de Sostenibilidad para el período finalizado a diciembre de 2023, de acuerdo con el DJSI, en base a los procedimientos que hemos realizado y la evidencia obtenida. Hemos realizado nuestra revisión de seguridad limitada de acuerdo con la Norma Internacional sobre International Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000), emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB). Esta norma requiere que planifiquemos y realicemos este trabajo para obtener una seguridad limitada sobre la consistencia de los indicadores incluidos en el Reporte de Sostenibilidad para el período finalizado en diciembre de 2023 de acuerdo con DJSI, estén exentos de errores materiales.

Una revisión de seguridad limitada implica la realización de procedimientos (que consisten principalmente en realizar consultas a la gerencia y a otros dentro de la entidad y aplicar procedimientos analíticos y de otro tipo, según corresponda) y evaluar la evidencia obtenida. Los procedimientos también incluyen la evaluación de los criterios y consistencia de los indicadores incluidos en el Reporte de Sostenibilidad para el período finalizado a diciembre de 2023 de acuerdo con DJSI.

Nuestra revisión incluyó los siguientes procedimientos:

- Reunión con el equipo que lideró el proceso de elaboración del Reporte de Sostenibilidad 2023.
- Requerimientos y revisión de evidencias, para los indicadores detallados en esta carta, así como el resultado del proceso de materialidad, con las áreas participantes de la elaboración del Reporte de Sostenibilidad 2023.
- Análisis de la consistencia de los contenidos en el Reporte de Sostenibilidad 2023 recomendados por la Evaluación de Sustentabilidad Corporativa (CSA, por sus siglas en inglés) del Dow Jones Sustainability Index, comprobación que los indicadores revisados y detallados en esta carta, de acuerdo con los protocolos establecidos por esta guía.

- Comprobación mediante pruebas de revisión de la información cuantitativa y cualitativa, correspondiente a los indicadores de la Evaluación de Sustentabilidad Corporativa (CSA) del Dow Jones Sustainability Index incluidos en el Reporte de Sostenibilidad 2023.

Nuestra Independencia y controles de calidad

Hemos cumplido con las normas pertinentes de conducta profesional y el código de ética aplicables a la práctica contable y aquellas relacionadas con las revisiones de seguridad limitada, emitidos por diversos organismos profesionales de contabilidad, que se basan en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y comportamiento profesional.

La firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1, Control de Calidad para Firmas que Realizan Auditorías y Revisiones de Estados Financieros, y Otras Revisiones de Seguridad y Servicios Relacionados, y en consecuencia mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados con respecto al cumplimiento de los requisitos éticos, las normas profesionales, los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Conclusiones

El proceso de verificación se realizó en base a los indicadores declarados por la Sociedad. Una vez identificados y revisados, los indicadores fueron incluidos en el Reporte de Sostenibilidad, s Los indicadores verificados se señalan a continuación:

Indicadores DJSI:

ID indicador

1.1	Dimensión económica Transparencia y divulgación
1.2	Gobierno Corporativo
1.3	Materialidad
1.4	Gestión del riesgo y crisis
1.5	Ética en los negocios
1.6	Influencia Política
1.7	Gestión de la cadena de suministro
1.8	Estrategia Tributaria

ID indicador

2.1.1	Dimensión ambiental Política medioambiental
2.2.1	Energía
2.3.1	Residuos y contaminantes
2.4.1	Agua
2.5.1	Estrategia Climática
2.7.1	Gestión de productos

ID indicador	Dimensión social
3.1.1	Indicadores Laborales
3.2.1	Derechos Humanos
3.3.1	Gestión de Capital Humano
3.4.1	Salud y Seguridad Ocupacional
3.5.1	Relación con clientes

Respecto de los indicadores antes señalados, podemos afirmar que no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los indicadores incorporados en el Reporte de Sostenibilidad de Cencosud Shopping S.A., no han sido elaborados de acuerdo con los criterios aplicables.

Otras responsabilidades

- La preparación Reporte de Sostenibilidad 2023, así como el contenido de esta, es responsabilidad de la Sociedad, que además es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir una carta de verificación independiente, basada en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la Sociedad, de acuerdo con los términos establecidos en las condiciones comerciales de la propuesta de servicios.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código de Ética de la IFAC.
- Las conclusiones de la revisión son válidas para la última versión del Reporte de Sostenibilidad 2023, recibido el 30 de agosto de 2024.

Saluda atentamente a Ustedes,



Tomás Castro G.
Socio