



# Reporte de **Sostenibilidad** **2023**







**01**

**CENCOSUD EN  
UNA MIRADA**

---

## Mensaje del CEO

Cencosud cerró el año 2023 con resultados positivos, alcanzando un margen EBITDA de doble dígito por tercer año consecutivo, y con una estrategia de ESG consolidada, que nos ha permitido posicionarnos entre el 5% de las empresas de la industria de *Food and Staple Retailing* más sostenibles, según el *Dow Jones Sustainability Index*.

En esta línea, quisiera destacar nuestros principales avances en Sostenibilidad, cuya estrategia cuenta con cuatro focos: Gobierno Corporativo, Personas, Planeta y Producto. En cada uno de ellos tenemos logros y avances que detallamos en este reporte.

Entre los más relevantes me gustaría destacar en el pilar Planeta, el lanzamiento de nuestra Política Integrada de Gestión Ambiental y Eficiencia Energética, la cual establece el marco general para revisar, medir y gestionar los aspectos e impactos ambientales y energéticos. En Huella de Carbono, redujimos un 11% respecto al año anterior en los alcances 1 y 2. En nuestro programa Rescate de Alimentos, logramos que 1.833 toneladas fueran entregadas a organizaciones sociales. En alianza con la *Startup Cheaf* pudimos avanzar en la venta de productos pronto a vencer, y así evitar que 320

toneladas fuesen destinadas como residuos. En Gobierno Corporativo, el Directorio de Cencosud aprobó la actualización del Manual de Manejo de Información para el Mercado. Esta modificación incorpora actualizaciones legales y regula la divulgación de información relevante con el objetivo de proporcionar y asegurar a los inversionistas y el mercado en general, las mejores condiciones de equidad y transparencia en la entrega de información.

En el pilar Personas, lanzamos una nueva Estrategia de Diversidad e Inclusión, que busca promover el respeto, la diversidad y la inclusión en ambientes libres de discriminación. En esta línea la equidad de género es relevante para nuestra Compañía, llegando en 2023 a 37% de mujeres en puestos de liderazgo. Contamos con la iniciativa CencoNutrición que a nivel regional ha impactado a más de 2.000 personas y 102 organizaciones, promoviendo hábitos saludables en la alimentación. Hemos fortalecido la calidad de servicio y atención en todas nuestras tiendas físicas y digitales, teniendo un índice de satisfacción de clientes sobre un 70% a nivel regional. En relación con Producto, destacamos nuestra Guía de Declaraciones Sostenibles para evitar el *greenwashing* y la segunda edición en Chile del programa Nuestros Productores,

capacitando a 50 pequeños y medianos proveedores en 2023.

Quiero aprovechar esta instancia para agradecer a nuestros colaboradores, clientes, y la comunidad de los distintos países donde estamos presente por su apoyo y buena acogida a nuestra Compañía. Como Cencosud adherimos a la Red de Pacto Global de la Organización de Naciones Unidas, compartiendo la convicción de que las prácticas empresariales basadas en principios universales contribuyen a la construcción de un mercado global más estable, equitativo e inclusivo.

En Cencosud, entendemos que la construcción de un negocio sostenible conectado con su entorno y adaptado a los desafíos del futuro es primordial y para lograrlo, contamos un compromiso responsable con nuestros clientes, la comunidad y el planeta, y el esfuerzo de entregar lo mejor de nosotros en cada momento de la vida.

**Rodrigo Larraín K.**  
Gerente General Corporativo  
Cencosud S.A



---

## Nuestra Compañía

---

Cencosud aspira a mejorar la calidad de vida de sus clientes con una propuesta de valor diferenciada, enfocándose en la calidad de sus productos y un servicio de excelencia en todas sus tiendas físicas y digitales. La Compañía busca fortalecer el desarrollo sostenible y la rentabilidad de los negocios, con una cultura diversa e inclusiva, centrada en las personas, siendo agentes activos en las comunidades donde está inserta, para potenciar el equilibrio entre crecimiento, cuidado del medio ambiente y el bienestar social.



# Principales Cifras a 2023

## Cifras Generales

- 1.130** SUPERMERCADOS
  - 115** TIENDAS DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR
  - 67** CENTROS COMERCIALES
  - 49** TIENDAS POR DEPARTAMENTO
  - 186** OTROS (INCLUYE FARMACIAS, ESTACIONES DE SERVICIO, DELICATESSEN Y ELECTROSHOW)
- +120.000** COLABORADORES
  - 18.960** PROVEEDORES TOTALES
  - +670 MM** +670 MILLONES DE TICKETS DE VENTAS ECOMMERCE Y FÍSICO
  - 8** PAÍSES CON PRESENCIA OPERACIONAL Y COMERCIAL

## Cifras Financieras

- **US\$ 18.105 millones** ingresos consolidado 2023
- **US\$ 1.939 millones** EBITDA Ajustado (EXCLUYENDO AJUSTE POR HIPERINFLACIÓN DE ARGENTINA, NIC 29)
- **10,7% Margen** EBITDA ajustado 2023
- **3,7 millones m2** de superficie de venta
- **US\$5.348 millones**
- **44,4%** Market Cap Free Float
- **15,5%** Penetración Marcas Propias
- **9,7%** Penetración Online

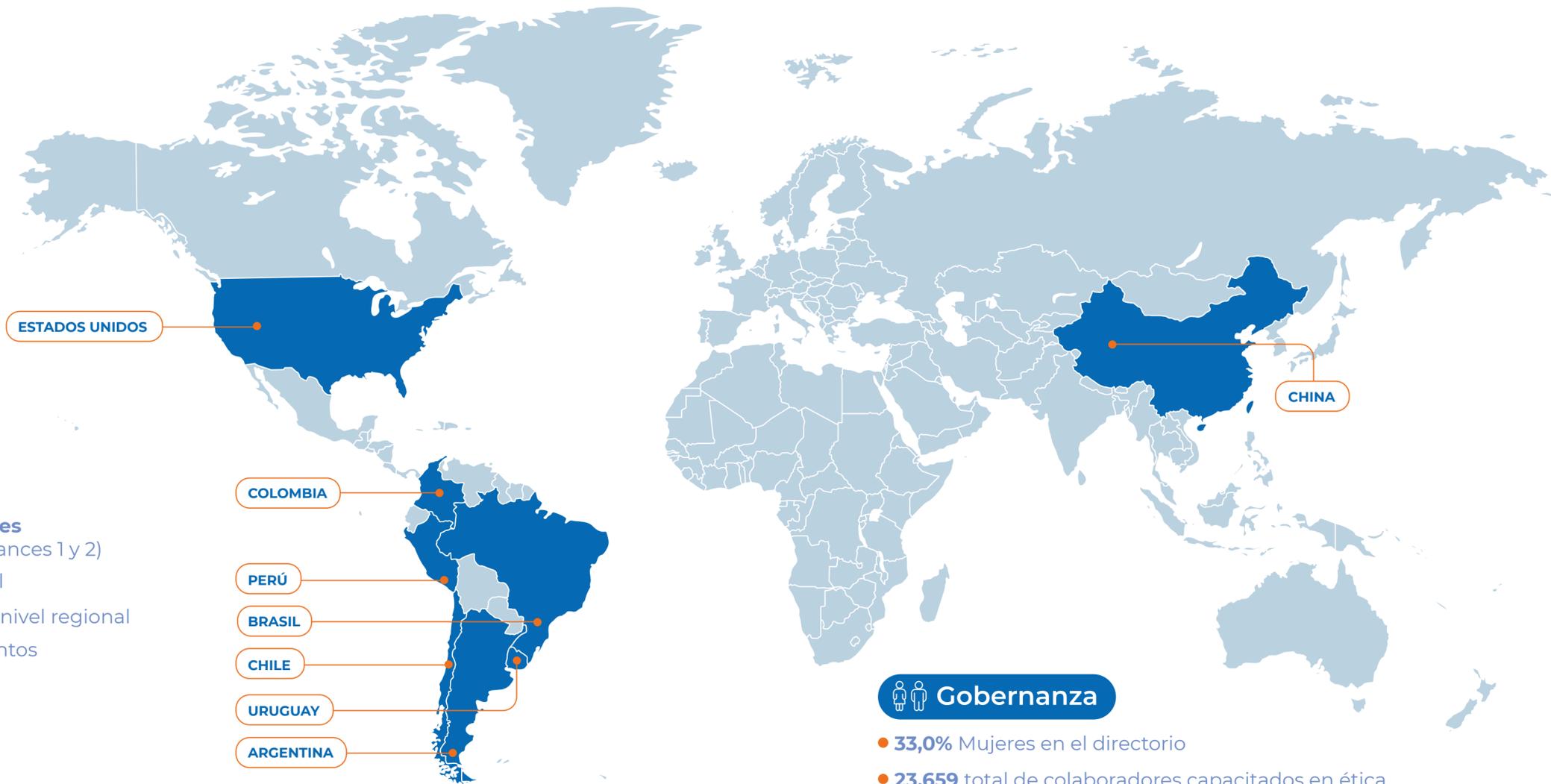
## Ambiental

- **11% reducción de emisiones** respecto del año 2022 (Alcances 1 y 2)
- **34%** ERNC en Chile y Brasil
- **32%** Residuos reciclados a nivel regional
- **+1.800 toneladas** de alimentos rescatados a nivel regional

## Cifras por País

- SUPERMERCADOS
- MEJORAMIENTO DEL HOGAR
- SERVICIOS FINANCIEROS (SF) JOINT VENTURE (JV) EXEPTO ARGENTINA
- CENTROS COMERCIALES
- TIENDAS POR DEPARTAMENTO

| País      | Supermercados | Mejoramiento del Hogar | Servicios Financieros (SF) / JV | Centros Comerciales | Tiendas por Departamento             |
|-----------|---------------|------------------------|---------------------------------|---------------------|--------------------------------------|
| ARGENTINA | 22            | 58                     | SF                              | 275                 |                                      |
| BRASIL    | 225           | JV                     |                                 |                     |                                      |
| CHILE     | 35            | 41                     | 49                              | 285                 | JV                                   |
| COLOMBIA  | 4             | 16                     | JV                              | 93                  | JV                                   |
| USA       | 161           |                        |                                 |                     |                                      |
| PERÚ      | 6             | JV                     | 91                              |                     |                                      |
| URUGUAY   |               |                        |                                 |                     | HUB Tecnológico Digital e Innovación |
| CHINA     |               |                        |                                 |                     | Oficina comercial                    |



## Gobernanza

- **33,0%** Mujeres en el directorio
- **23.659** total de colaboradores capacitados en ética

## Social

- **51,3% Mujeres** en el total de la dotación
- **37% Mujeres** en cargos de liderazgo
- **1.913** personas con Discapacidad
- **7.462 millones CLP** Inversión social



## Hitos 2023



### Julio Moura asume como nuevo Presidente del Directorio de Cencosud

El día 6 de diciembre de 2023, la Sra. Heike Paulmann, presentó su renuncia al cargo de Presidente del Directorio. En su reemplazo se nombró Presidente del Directorio al Sr. Julio Moura, quien cuenta con una amplia trayectoria como Director de renombradas empresas a nivel internacional, además de ser miembro del Directorio de Cencosud desde septiembre de 2011.



### Cencosud nombra a Rodrigo Larraín como nuevo CEO de la Compañía

El Directorio de Cencosud designó al Sr. Rodrigo Larraín como nuevo Gerente General Corporativo, quien asumió sus funciones el 1 de marzo 2024. El Sr. Larraín tiene más de 25 años de trayectoria profesional, de los cuales 10 años han estado vinculados a Cencosud, primero como Gerente de la División de Centros Comerciales, luego Gerente Corporativo de Administración y Finanzas y recientemente Gerente General de Cencosud Shopping S.A.



### Lanzamiento de la Política Integrada de Gestión Ambiental y Eficiencia Energética

Esta Política, se ajusta a la Estrategia de Sostenibilidad de la Compañía y establece el marco general para revisar, medir y gestionar los aspectos e impactos ambientales y energéticos en tiendas y centros de distribución.



### Cencosud Ventures impulsa la innovación en alianza con Mimo y Cheaf

La plataforma de compras en tiempo real "Mimo Live Sales" se integró a los canales de venta digitales de Cencosud, ofreciendo a los clientes una experiencia de compra interactiva, espontánea y rápida. Adicionalmente se asoció con la plataforma Cheaf, que en 2023, contaba con 32 tiendas en Chile y que trabajan para la reducción del desperdicio alimentario, al ofrecer productos a precios reducidos.

### LANZAMIENTO DE CENCOPAY

Avanzando en la consolidación de nuestro ecosistema digital se lanzó la billetera digital, CencoPay. Esta aplicación permite a los usuarios integrar sus tarjetas de crédito, débito y prepago en un solo lugar, facilitando así transacciones seguras y cómodas, directamente desde su celular.

### HUMPHREYS MEJORÓ LA CLASIFICACIÓN DE RIESGO HASTA "AA"

La Clasificadora de Riesgo Humphreys modificó la clasificación de Cencosud desde la categoría "AA-" hasta la "categoría AA" con tendencia "Estable". Esta mejora refleja los avances en la rentabilidad y solidez financiera de la Compañía, además del impacto positivo de la adquisición de The Fresh Market en Estados Unidos.

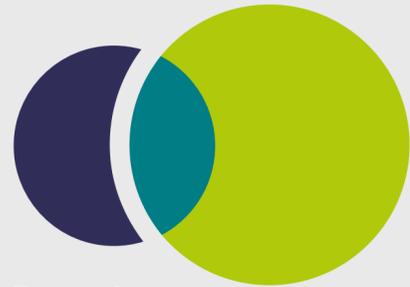
### ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE MANEJO DE INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA EL MERCADO

Esta modificación incorpora cambios legales y regula la divulgación de información relevante para proporcionar y asegurar a los inversionistas y al mercado, condiciones de equidad y transparencia al entregar información.

### CENCOSUD MEDIA Y EL PROGRAMA DE SUSCRIPCIÓN PRIME CONSOLIDAN SU PRESENCIA EN CINCO PAÍSES EN LATAM

Cencosud Media, la unidad de negocios de Retail Media, concluye su expansión en Latinoamérica con la llegada de operaciones en Brasil. Esta expansión fortalece la estrategia regional de marketing, brindando propuestas atractivas para las marcas mediante el uso del ecosistema 360° de Cencosud, tanto físico como digital. A su vez, la Compañía logró que los programas de fidelización Prime estén presentes en los cinco países de Latinoamérica donde opera Cencosud.

## Rankings



Dow Jones  
Sustainability Indexes

Somos parte del **5% más Sostenible** de la industria.

**64 puntos en 2023**

MSCI   
**BBB 2023**

 mercoEMPRESAS

**Nº1** EN LA CATEGORÍA  
HOLDING EMPRESARIAL  
EN CHILE EL 2023

## Premios y Reconocimientos



**Cencosud Argentina gana el Premio al Emprendedor Solidario** del Foro Ecuménico Social por los programas Nutriditos y Mujeres Transformadoras



**N°1 Merco talento universitario** en la categoría Holding Empresarial Chile



**Easy Chile y Jumbo reconocidos** en el estudio de Reputación Corporativa Empresas Humanas



**Certificación de Acuerdo de Producción Limpia en aparatos eléctricos y electrónicos, y en eco-etiquetado**



**3er lugar Premios Cero Basura para Supermercados Chile.** Categoría gestión de residuos



**Ganador Effie de Oro Categoría Social:** Ropa por Hogar de París e Easy



**Ganador Effie de Bronce, categoría social:** ComoCambio de Supermercados Chile



**Máxima Categoría Pride Connection** 5to año consecutivo por promover la inclusión y la diversidad sexual



**N° 1 en el mercado chileno como mejor partner para hacer negocios.** Estudio Advantage



**Premio Equidad, Diversidad e Inclusión Disney**



**Ganador:** RopaxHogar reconocida como Sustainability Initiative of the Year por Be Intelligence Group de EEUU



**Premio de la Asociación de Buenos Empleadores (ABE) 2023** de AmCham otorgado a Cencosud Perú



**Cencosud Perú #1 Categoría Inclusión y Diversidad.** Concurso Empresa Lima Inclusiva.



**9° lugar Ranking Mejores Empresas** para Profesionales EFY (Employers for Youth) General Uruguay



# 02 SOSTENIBILIDAD

# Estrategia de Negocios y Estrategia ESG

Cencosud enfoca su estrategia de sostenibilidad en cuatro focos de trabajo: Gobierno Corporativo, Personas, Planeta y Productos, lineamientos e indicadores específicos que entregan un marco de referencia para las iniciativas y/o programas de sostenibilidad que se impulsan tanto a nivel corporativo como en sus unidades de negocio en los países donde opera.



Alineado a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** y a los Diez **Principios del Pacto Global**, ambos de la Organización de Naciones Unidas (ONU)

---

## Gobernanza de la Sostenibilidad

La gestión y supervisión de la estrategia de sostenibilidad se realiza desde la Gerencia de Relación con Inversionistas y Sostenibilidad, la cual se reúne al menos dos veces al año con la alta dirección, para presentar avances y proyectos que impulsen el desarrollo de la sostenibilidad en la Compañía.

A su vez los temas estratégicos se trabajan de forma mensual en el Comité de Sostenibilidad (creado en 2021) en el cual participan los líderes de la organización encargados de este ámbito. Entre los tópicos que se revisan está la Estrategia Climática, programas y proyectos asociados a la Estrategia de Sostenibilidad y el avance de los compromisos en cada área de gestión.



## Gestión ESG 2023



### Gobierno Corporativo

| Lineamiento                        | Acciones 2023  | Objetivos   |
|------------------------------------|--|---|
| <b>Ética y Transparencia</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de estructuras, protocolos y prácticas para la transparencia, reportabilidad y ética</li> <li>Actualización del Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado</li> </ul>  | Mejorar los procesos y mecanismos que aseguren la transparencia, ética y reportabilidad de la Compañía, entre ellos la Memoria Integrada y Reporte de Sostenibilidad. |
| <b>Posicionamiento Corporativo</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Consolidación de mecanismos de información al Mercado: Newsletter ESG, Press Release, Memoria Integrada, entre otros</li> </ul>   | Optimizar las herramientas de comunicación a Grupos de Interés e incrementar las instancias de participación en índices y rankings de sostenibilidad.                 |
| <b>Cumplimiento</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Conformación de Mesa Operativa de Gobierno Corporativo</li> <li>Conformación en el Directorio de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comité de Talento</li> <li>- Comité de ESG e Innovación</li> </ul> </li> </ul> | Revisar y actualizar políticas, estructuras, protocolos y prácticas que aseguren el adecuado cumplimiento con los estándares y normativas vigentes.                   |

# Gestión ESG 2023



## Meta 2027

## Status

43,1% de mujeres en posición de liderazgo

36,9%

2% de personas con discapacidad trabajando en Cencosud

1,7%

| Lineamiento                   | Acciones 2023  | Objetivos  |               |               |             |       |        |              |       |        |                          |       |       |   |
|-------------------------------|--|--|---------------|---------------|-------------|-------|--------|--------------|-------|--------|--------------------------|-------|-------|---|
| <b>Gestión Comunitaria</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Creación de Marco de Gestión Comunitaria</li> <li>Continuación del Programa Cenco Nutrición en Chile (ComoCambio) y Argentina (Nutriditos)</li> <li>Ampliación del Programa Cenco Mujeres a los países de la región. (190 mujeres líderes)</li> <li>Crecimiento del Programa CencoMujeres hacia la Comunidad. En Argentina con la 7ma edición de Mujeres Transformadoras y en Chile se realizó la alianza con Fundación Emplea (440 mujeres capacitadas en total)</li> </ul>  | Establecer un marco regional para la vinculación con las comunidades con foco en la creación de valor compartido en los ámbitos de bienestar social, cadena de valor y cultura ambiental |               |               |             |       |        |              |       |        |                          |       |       |   |
| <b>Colaboradores</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se dispusieron tres plataformas de aprendizaje para las áreas de back-office:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voxy (inglés)</li> <li>- LinkedIn Learning (cursos certificados de desarrollo profesional)</li> <li>- Udemy (temáticas diversas)</li> </ul> </li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Participantes</th> <th>Hrs Formación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Voxy</b></td> <td>1.182</td> <td>18.066</td> </tr> <tr> <td><b>Udemy</b></td> <td>1.388</td> <td>47.814</td> </tr> <tr> <td><b>LinkedIn Learning</b></td> <td>2.038</td> <td>1.745</td> </tr> </tbody> </table> |  | Participantes | Hrs Formación | <b>Voxy</b> | 1.182 | 18.066 | <b>Udemy</b> | 1.388 | 47.814 | <b>LinkedIn Learning</b> | 2.038 | 1.745 | Gestionar los aspectos sociales asociados a colaboradores, para así impactar de forma positiva en su bienestar y calidad de vida. |
|                               | Participantes  | Hrs Formación  |               |               |             |       |        |              |       |        |                          |       |       |   |
| <b>Voxy</b>                   | 1.182  | 18.066   |               |               |             |       |        |              |       |        |                          |       |       |   |
| <b>Udemy</b>                  | 1.388  | 47.814   |               |               |             |       |        |              |       |        |                          |       |       |   |
| <b>LinkedIn Learning</b>      | 2.038  | 1.745  |               |               |             |       |        |              |       |        |                          |       |       |   |
| <b>Diversidad e Inclusión</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Lanzamiento de la nueva Estrategia de Diversidad e Inclusión que establece 4 pilares de acción: equidad de género, personas en situación de discapacidad, interculturalidad y diversidad sexual y de género.</li> <li>Definición de metas a 2027: 43,1% de Mujeres en cargos de liderazgo y un 2% de Personas en situación de discapacidad</li> </ul>   | Promover una cultura inclusiva, bajo un enfoque de respeto e igualdad de oportunidades, propiciando ambientes laborales seguros y libres de discriminación.                              |               |               |             |       |        |              |       |        |                          |       |       |   |

# Gestión ESG 2023



| Lineamiento               | Acciones 2023  | Objetivos   |
|---------------------------|--|---|
| <b>Cambio Climático</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Huella de Carbono Regional estandarizada Alcance 1 y Alcance 2</li> <li>• Reducción de las emisiones en un - 22% desde el 2019 (año base)</li> <li>• Programa de reconversión de locales con gas refrigerante ecológico</li> <li>• Bases comunes para un Sistema de Gestión Ambiental, alineado a ISO 14.001</li> </ul>   | Implementar planes y acciones de mitigación y adaptación en nuestras instalaciones para gestionar los riesgos y oportunidades producto del Cambio Climático.                    |
| <b>Gestión Energética</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lanzamiento de la Política Integrada de Gestión Ambiental y Eficiencia Energética</li> <li>• Sistema de Gestión de Energía Chile en línea a ISO 50.001</li> <li>• Inicio de instalación de Paneles Solares en locales de Chile</li> <li>• Avance en un 62% de implementación de luminarias LED</li> <li>• Aumento de la cobertura de suministro de energía proveniente de ERNC a 34% a nivel regional.</li> </ul> | Gestionar el Plan de Eficiencia Energética y la implementación del Sistema de Gestión de Energía.   |
| <b>Circularidad</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa Regional de Rescate de Alimentos, recuperó más de + 1.800 ton</li> </ul>   | Promover la gestión de residuos, reciclaje y valorización en la cadena de valor, incluido los envases y embalajes de nuestras Marcas Propias, con foco en materiales plásticos. |

# Gestión ESG 2023



| Lineamiento  | Acciones 2023   | Objetivos  |
|--|---|--|
| <p><b>Abastecimiento Responsable y Oferta Sostenible</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lanzamiento en Chile de la 2da edición del Programa Nuestros Productores para capacitar a micro y pequeños proveedores. 90 proveedores capacitados desde el 2022. Ampliación de espacios de exhibición de Huevos Frescos de Gallinas libres de Jaula</li> <li>• Alianza en Chile con la app Cheaf para reducir el desperdicio alimentario al ofrecer productos a precios reducidos.</li> <li>• Lanzamiento de la Guía de Declaraciones Sostenibles para evitar el <i>Greenwashing</i></li> </ul> | <p>Establecer un marco para gestionar la cadena de abastecimiento, promoviendo la incorporación de aspectos de sostenibilidad en la evaluación de los proveedores.</p> |

## Materialidad 2023

En Cencosud, hemos realizado procesos de materialidad cada dos años. Este 2023 como parte del proceso de evaluación de impactos, se realizó un análisis de materialidad siguiendo las directrices del estándar Global Reporting Initiative (GRI). En este proceso se identificaron y priorizaron los temas relevantes para los Grupos de Interés de la Compañía.

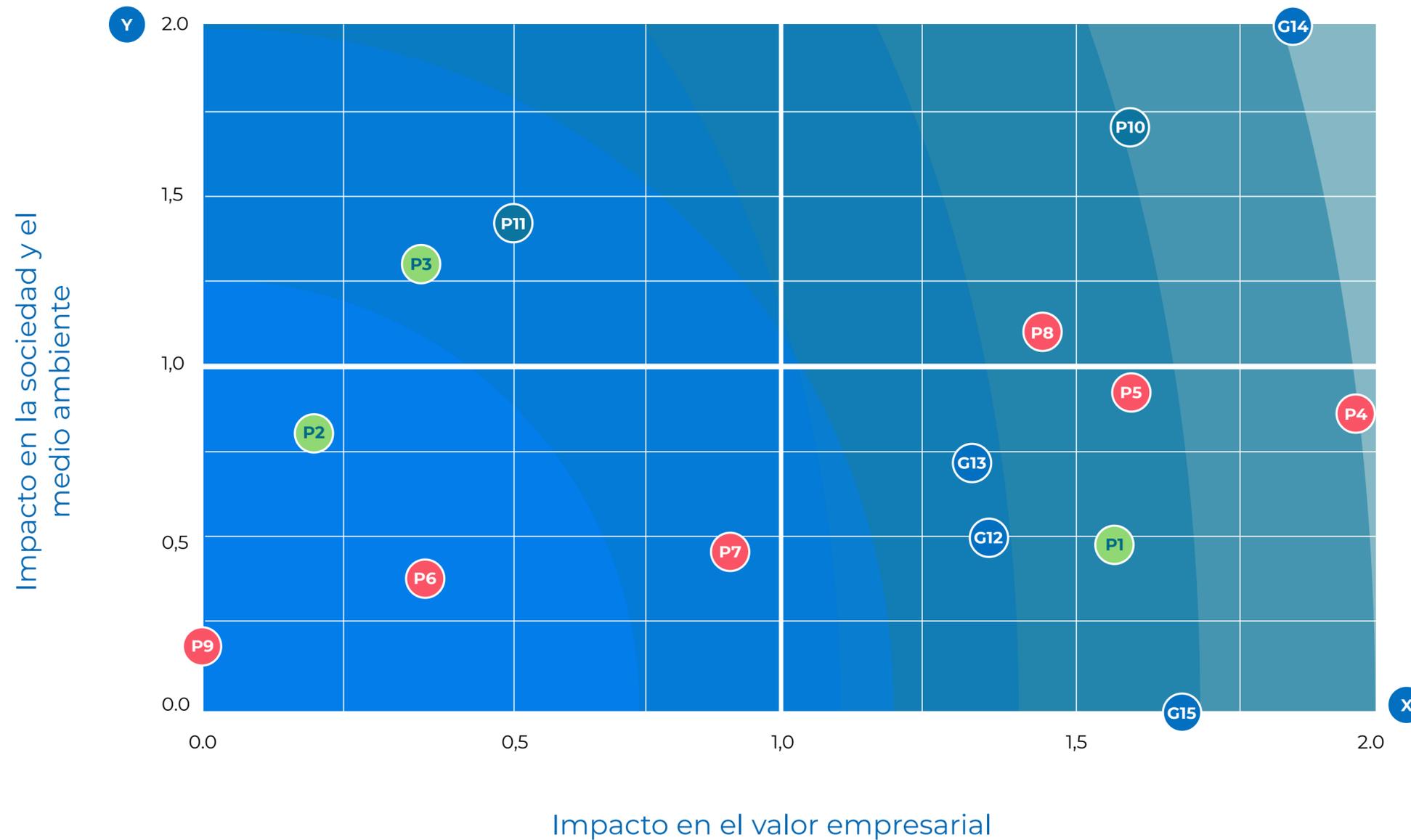
El ejercicio de materialidad 2023, a diferencia del año anterior, se enfocó en identificar la doble materialidad, por tanto, se priorizaron los temas materiales identificados considerando su nivel de impacto financiero y el impacto socio- ambiental en la operación. En paralelo a este proceso, se identificaron los principales impactos, tanto positivos como negativos asociados a Cencosud.

### Proceso de levantamiento de la Doble Materialidad



## Matriz de Temas Materiales

A continuación, se muestra el nivel de impacto en la sociedad y medio ambiente y el nivel de impacto en el valor empresarial respecto de los temas relevantes de la Compañía (temas materiales 2023):



|          | Pilar | Tema Material 2023  |
|----------|-------|---|
| Planeta  | P1    | Residuos y reciclaje, pérdida y desperdicio de alimentos                |
|          | P2    | Gestión eficiente en el uso del recurso hídrico y energía               |
|          | P3    | Gestión de las emisiones y estrategia climática                         |
| Personas | P4    | Gestión con los clientes  |
|          | P5    | Gestión de la salud, seguridad y bienestar en el trabajo                |
|          | P6    | Diversidad e inclusión  |
|          | P7    | Capacitación y desarrollo de los colaboradores                          |
|          | P8    | Gestión de la cadena de abastecimiento                                  |
|          | P9    | Estrategia de gestión comunitaria                                       |
| Producto | P10   | Calidad, seguridad y nutrición de la oferta de productos                |
|          | P11   | Prácticas de venta, etiquetado de productos y Oferta sostenible         |
| Gobierno | G12   | Seguridad, privacidad y protección de la información                    |
|          | G13   | Respeto de los DDHH   |
|          | G14   | Gobierno Corporativo, transparencia, gestión ética y gestión de riesgos |
|          | G15   | Gestión de la rentabilidad y fortaleza financiera                       |

## Temas Materiales con mayor impacto

Los mayores impactos en el valor empresarial, social y ambiental de la operación de Cencosud son en torno a:

1. Gobierno Corporativo, transparencia, gestión ética y de riesgos.
2. Calidad, seguridad y nutrición de la oferta de productos.
3. Gestión de la cadena de abastecimiento.

| Tema Material  | Subtema  | Objetivo  | Impacto en el Negocio | Eje Estratégico      | Estrategias de Negocio  |
|--|--|---|-----------------------|----------------------|---|
| <b>Gobierno Corporativo, transparencia, gestión ética y gestión de riesgos</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integración de buenas prácticas de gobierno</li> <li>• Gestión de riesgos</li> <li>• Ética y Cumplimiento</li> <li>• Modelo de Prevención de Riesgos Penales</li> </ul> | Mantener el crecimiento, rentabilidad y eficiencia de Cencosud, bajo un marco de gobernanza, integrando los desafíos, incertidumbres, contingencias y riesgos con una perspectiva de flexibilidad, oportunidad e innovación.  | Riesgos Operacionales | Gobierno Corporativo | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisión del órgano corporativo a la gestión de riesgos.</li> <li>• Gobernanza del riesgo.</li> <li>• Prácticas de Gobierno Corporativo.</li> <li>• Proceso para prevenir y mitigar los conflictos de interés.</li> <li>• Cumplimiento de los códigos, procedimientos, políticas y manuales internos de la Compañía.</li> </ul> |
| <b>Calidad, seguridad y nutrición de la oferta de productos</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidado de la salud y nutrición del consumidor.</li> <li>• Calidad y variedad de los productos.</li> </ul>  | Gestionar las demandas, expectativas, requerimientos y necesidades de los clientes basados en una amplia oferta de productos de calidad, garantizando que los alimentos sean manipulados según estrictas normas sanitarias y bajo los máximos estándares de seguridad nacional e internacional. | Riesgos Operacionales | Producto             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de los impactos de la categoría de productos y servicios en la salud y seguridad de los clientes.</li> <li>• Gestión de calidad y seguridad de los productos a través del Departamento de Gestión de Calidad de alimentos.</li> </ul>   |
| <b>Gestión de la Cadena de Abastecimiento</b>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadena de Abastecimiento</li> </ul>   | Gestionar los proveedores comerciales y no comerciales, con el fin de tener disponibilidad de productos y servicios hacia el cliente, incluyendo el foco en la sostenibilidad de la cadena de suministro.   | Ingresos              | Producto             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de desempeño de proveedores</li> </ul>  |

El resultado del ejercicio de priorización de temas materiales y la divulgación del Estándar Normas de Contabilidad de Sostenibilidad (SASB) correspondientes a la Industria de Minoristas y Distribuidores de Alimentos fueron aprobados por el directorio el 1 de marzo de 2024, en cumplimiento de la sección 8.2 de Norma de Carácter General N°461 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). El ejercicio de materialidad también fue verificado por la consultora Deloitte.

## Grupos de Interés

| Grupo de Interés                           | Definición   |
|--|--|
| <b>Clientes</b>                            | Organización o miembro individual del público general que compra productos o servicios para propósitos comerciales, privados o públicos.   |
| <b>Colaboradores</b>                       | Corresponde a todos los individuos que mantienen una “relación de empleo” según la legislación o marco normativo local.  |
| <b>Proveedores</b>                         | Empresas proveedoras de productos y servicios comerciales y no comerciales que integran la cadena de abastecimiento necesaria para la operación.   |
| <b>Accionistas</b>                         | Personas naturales y jurídicas que son propietarios de las acciones de Cencosud S.A. Incluye accionistas mayoritarios, inversionistas retail e inversionistas institucionales.   |
| <b>Inversionistas</b>                      | Personas naturales o jurídicas que potencialmente podrían invertir en la Compañía con el objetivo de obtener un rendimiento financiero. Incluye accionistas y bonistas.  |
| <b>Actores del Mercado Financiero</b>      | Analistas financieros y de ESG, incluyendo: Clasificadores de riesgo financiero y de ESG, bonistas y representantes de tenedores de bonos, accionistas e instituciones financieras acreedoras, inversionistas actuales y potenciales, entre otros.   |
| <b>Organizaciones de la Sociedad Civil</b> | Asociaciones gremiales, organizaciones comunitarias territoriales y funcionales, comunidad en general.   |
| <b>Gobierno y Regulador</b>                | Organismos que regulan las operaciones de Cencosud en los países donde opera y con los que tiene relación. En Chile, dado que es una sociedad anónima abierta al mercado de capitales, es regulada por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). |

## Proceso de Consulta de los Grupos de Interés

En el proceso de consulta a Grupos de Interés se realizaron las siguientes acciones:

**1.985** Encuestas aplicadas a colaboradores en Chile.

**176** Encuestas aplicadas a Grupos de Interés externos como proveedores, inversionistas, clientes y organizaciones de la sociedad civil en Chile.

**23** Ejercicios de priorización de temas, aplicados a ejecutivos de la Compañía en todos los países donde operamos.

Revisión de estudios, informes y reportes comparables para validar resultados.

Identificación de los impactos positivos, negativos, reales y potenciales de las operaciones.

## Contribución a los ODS

Alineamos nuestra estrategia de sostenibilidad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y hemos identificado 6 de ellos a los cuales contribuimos directamente.

| ODS  | ¿Como impactamos este ODS?   | Como medimos el impacto  |
|--|--|--|
|  <b>2. Hambre Cero</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entregamos alimentos a organizaciones civiles y Bancos de Alimentos a través del Programa <b>Rescate de Alimentos</b></li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Rescatamos más de 1.800 toneladas de alimentos a través del Programa Rescate de Alimentos.</li> </ul>   |
|  <b>3. Salud y Bienestar</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Establecemos normas y procedimientos para garantizar la calidad y la conformidad de los productos vendidos.</li> <li>Garantizamos el bienestar de todos los empleados en el lugar de trabajo</li> <li>Impulsamos la alimentación y cultura saludable en las comunidades, con foco en los niños de la primera infancia, a través de programas como <b>Nutriditos (Argentina) y ComoCambio (Chile)</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>En Chile, el programa ComoCambio, ha impactado a 1.400 estudiantes en 15 establecimientos educacionales del país. A través de la app MIDE, la iniciativa ha llegado a 150 establecimientos y más de 30.000 estudiantes con acceso a micro clases</li> <li>En Argentina, Nutriditos en su 6ta edición ha alcanzado a 102 organizaciones. Desde el inicio del programa se han impactado a 550 organizaciones</li> </ul> |



| ODS  | ¿Como impactamos este ODS?   | Como medimos el impacto   |
|--|--|---|
|  <b>5. Equidad de Género</b>                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Promovemos un equipo diverso e inclusivo a través de nuestra <b>Estrategia y Política de Diversidad e Inclusión</b>, que se enfoca en: equidad de género, personas en situación de discapacidad, interculturalidad y diversidad sexual y de género.</li><li>• Promovemos la igualdad de género y la integración de las personas con discapacidad y de todas las culturas, combatiendo la discriminación y el acoso laboral</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• El 43,1% de las mujeres, esté en posición de liderazgo para el 2027.</li><li>• Al menos un 2% de personas con discapacidad trabajando en Cencosud para el 2027</li></ul>  |
|  <b>12. Producción y Consumo Responsable</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Promovemos la incorporación de proveedores de micro y pequeñas empresas en Supermercados a través del programa <b>Nuestros Productores en Chile</b></li><li>• Impulsamos iniciativas para minimizar el volumen de residuos generados por las operaciones y promovemos su valorización. Con alianzas como la que establecimos con <b>Food for Future en Chile</b> donde logramos producir huevos de gallina 100% a través de la economía circular</li><li>• Implementamos iniciativas para fomentar el reciclaje en nuestras oficinas</li><li>• Prevenimos los desperdicios de alimentos, bajo el marco de nuestra <b>Declaración de Desperdicio de Alimentos</b></li><li>• Reducimos el desperdicio de alimentos a través del Programa Rescate de Alimentos entregando los productos a organizaciones sociales y Bancos de Alimentos de la región y y a través de la <b>App Cheaf</b>, ofrecemos en Chile productos prontos a vencimiento como opción más económica al cliente</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• El número de proveedores que participan en el programa Nuestros Productores. 160 pymes son parte del programa Nuestros Productores. Durante el 2022 fueron capacitados 40 pymes y en el 2023 50 pymes en la Escuela de Proveedores que forma parte del programa.</li><li>• Rescatamos más de 1.800 toneladas de alimentos a través del Programa Rescate de Alimentos y 321 toneladas a través de Cheaf (2023)</li></ul> |



| ODS   | ¿Como impactamos este ODS?   | Como medimos el impacto   |
|---|--|---|
|  <b>13. Acción por el Clima</b>                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Reducimos las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por nuestras operaciones a través de iniciativas como:<ul style="list-style-type: none"><li>- Medición y gestión de la Huella de Carbono</li><li>- Reemplazo de gases refrigerantes a alternativas eficientes y con menos emisión</li><li>- Incremento de luminarias LED</li><li>- Instalación de paneles solares en locales</li><li>- Aumento del suministro de energía renovable en las operaciones</li><li>- Gestión integral de los residuos</li></ul></li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Reducción de las Emisiones en un 11% (Alcance 1 y 2; 2023 vs 2022)</li><li>• Aumento del suministro de ERNC en 34% en Chile y Brasil</li><li>• A nivel regional, 62% de implementación de luminarias LED</li></ul>  |
|  <b>16. Paz, Justicia e Instituciones Fuertes</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Disponemos de un Código de Ética que incorpora los principios rectores de los DDHH y también aspectos de la sostenibilidad en la cadena de valor</li><li>• Entregamos información de nuestra Compañía hacia los Grupos de Interés, a través de los canales de comunicación establecidos para ello (reportes, memorias, entre otros)</li><li>• Contamos con un marco de gobierno corporativo que incluye políticas y procedimientos para garantizar la gestión ética del negocio</li><li>• Capacitamos a nuestros colaboradores y promovemos una cultura organizacional centrada en el respeto y la diversidad. A través de Campañas como Yo Hago lo Correcto</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Divulgación anual de desempeño financiero y de sostenibilidad en Memoria Integrada y Reporte de Sostenibilidad</li><li>• Análisis de materialidad cada 2 años que considera a todos nuestros grupos de interés</li><li>• Actualización de políticas, procedimientos y protocolos internos</li><li>• Durante el 2023 se capacitaron 23.659 colaboradores en temas de ética</li><li>• Modelo de prevención de delitos</li></ul> |



# 03

## GOBIERNO CORPORATIVO

## Destacados

### Directorio de Cencosud

33,3%

Mujeres en el Directorio



97,9%

de asistencia a sesiones del Directorio ordinarias



22%

Directores independientes



23.659

Total de colaboradores capacitados en ética

## Integridad y Transparencia

El objetivo de Cencosud es la creación de valor para los accionistas y sus partes interesadas. El Directorio se enfoca en incorporar las mejores prácticas alineadas con los principios de transparencia y probidad a través de las políticas, normas y procedimientos que permitan cumplir el compromiso de los directores con la sociedad, evitando situaciones que afecten el cumplimiento de sus deberes.

### Efectividad del Directorio



En 2023 se realizaron **11 sesiones ordinarias y 15 extraordinarias** de Directorio con un **97,9% de asistencia y 95,5% respectivamente.**

Cencosud no tiene una restricción sobre el número máximo de mandatos de los directores en otras sociedades anónimas.

Estimamos que cada uno de ellos es quien lo debe definir de acuerdo al tiempo que, conforme a sus deberes de Director, debe brindar a cada Directorio en el que participe.

Ninguno de los directores que formaban parte del directorio al 31 de diciembre de 2023 participaba en 4 o más directorios de Sociedades Anónimas Abiertas.

### Composición del Directorio en 2023



**9 DIRECTORES**



**33,3% MUJERES**



**5 NACIONALIDADES**

(Argentina, Chile, Perú,  
Colombia y Brasil)



**2 DIRECTORES  
INDEPENDIENTES**

**NO HAY DIRECTORES QUE SEAN EJECUTIVOS  
DE LA COMPAÑÍA**

## Compensación del CEO

El Directorio de Cencosud ha aprobado un procedimiento que establece la obligación de velar internamente para que los planes de compensación y las políticas de indemnización de los Ejecutivos, no generen incentivos para que los beneficiarios de estos cometan actos ilícitos o expongan a Cencosud o a sus filiales a riesgos, que no estén en línea con los objetivos de los respectivos planes y/o con las políticas generales de Cencosud.

En Cencosud existe una Política Regional de Compensaciones. Las Gerencias de Control de Gestión y de Personas, entre otros, participan en el proceso de evaluación del cumplimiento de los objetivos de los distintos planes referidos.

Los ejecutivos tienen un sistema de remuneración que contempla un sueldo mensual fijo y un bono anual por desempeño que depende fundamentalmente del resultado de la Compañía en el año, además de la evaluación de desempeño y permanencia. Aproximadamente un 36% del salario anual corresponde a remuneraciones variables.

## Compensación Ejecutiva

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 mantener la calificación Fitch y ratings BBB en todo el período, como también, que la Compañía alcance el ROA mínimo promedio del periodo de 4 años. Este incentivo también aplica para altos ejecutivos de Cencosud.

Como estructura de compensación variable alineada con el rendimiento a largo plazo según objetivos predefinidos, existe una adjudicación por desempeño que se otorga al 4to (último año) del plan de incentivo a largo plazo.

A partir del 2024 se incorporará a la compensación ejecutiva, un KPI asociado a la gestión de residuos en operaciones, con metas anuales de reciclaje, establecidas para cada país donde operamos (a excepción de Estados Unidos) y para cada unidad de negocio en Chile. Adicionalmente existe una compensación indexada a la clasificación de un ranking internacional de ESG para el 2027.



# Gestión de Riesgos

## Gobernanza de la Gestión de Riesgos

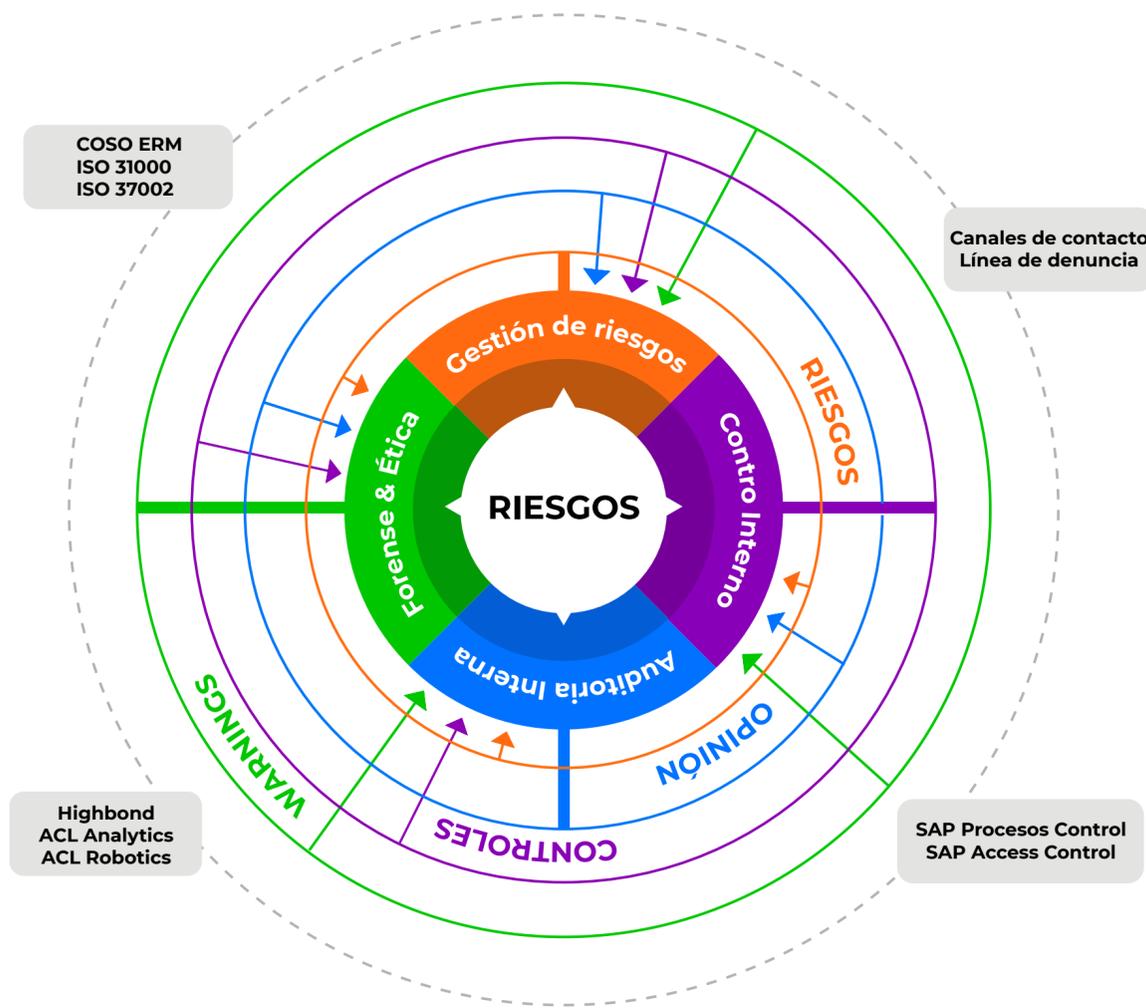
Cencosud cuenta con una “Gerencia Corporativa de Auditoría Interna, Control Interno y Riesgos”, la cual reporta directamente al Directorio y acompaña a la Gerencia General Corporativa en su responsabilidad de promover la implementación y funcionamiento del modelo de Gestión de Riesgos.

Trimestralmente, la Gerencia Corporativa de Auditoría Interna, Control Interno y Riesgos se reúne con el Comité de Directores. Adicionalmente, el encargado de Gestión de Riesgos se reunió individualmente, al menos una vez en el año, con cada uno de los Directores. Lo anterior en el marco de la evaluación inherente de riesgos de nivel estratégico.

Esta gerencia cuenta con cuatro equipos que apoyan el Modelo de Gestión Integral del Riesgo:



## Modelo de Gestión Integral del Riesgo



### El proceso de Gestión de Riesgos comprende 4 etapas

1. Identificación de los riesgos a través de un inventario de riesgos de alto nivel
2. Evaluación inherente de los riesgos por parte del Directorio y análisis de las causas del riesgo por parte de los ejecutivos de primera y segunda línea
3. Evaluación residual para identificar los focos de riesgos y declarar planes de acción
4. Comunicación al directorio y monitoreo del cumplimiento de los planes de mitigación

### Cultura de Riesgo

Para potenciar y fortalecer constantemente una cultura de riesgo, contamos con una estrategia 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 al menos una vez al año con el equipo de Gestión de Riesgos para actualizar sus evaluaciones, ocasión en la que reciben un *upgrade* sobre la metodología de gestión de riesgos bajo el estándar ISO 31.000. Cabe mencionar que el Procedimiento de Gestión de Riesgos fue aprobado por el Comité de Directores durante 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 CampusCencosud, en la que los colaboradores 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".

# Ética y Cumplimiento

## Código de Ética

El Código de Ética constituye la piedra angular de la forma de actuar y de la cultura de Cencosud. Hacer lo correcto es el principio que guía el quehacer de la Compañía; los valores de Cencosud están plasmados en sus principios, políticas, normas y compromisos. En este sentido, un elemento central es proveer lineamientos y capacitaciones para que los colaboradores puedan implementar, en el día a día, los valores y la cultura ética que caracteriza a 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, así como también clientes, proveedores, contratistas y otros grupos de interés.

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 Cencosud no realiza ningún tipo de contribución a campañas políticas.

El Código de ética aborda los temas de: corrupción y soborno, discriminación, conflictos de interés, prácticas antimonopolio/anticompetitivas y denuncia de irregularidades y se apoya en diversos mecanismos y herramientas para garantizar la integridad en la compañía: Comité de Ética, Modelo de Prevención de Delitos y Equipo de Auditoría Forense y Ética.

Respecto del Comité de Ética (responsable de esta temática en el grupo Cencosud) está integrado por el Presidente del directorio, un Director, el CEO Corporativo y los Gerentes Corporativos de; Personas, Asuntos Legales y Auditoría Interna), es decir el más alto nivel de la Compañía.

Durante el 2023 se capacitaron **23.659 colaboradores** de manera virtual a través de un E-learning que está disponible para todos los colaboradores y, además, se realizaron charlas de forma presencial y online donde se presentaron casos de ejemplo sobre situaciones irregulares que deben ser denunciadas y cuáles son los canales para hacerlo.

| Denuncias relacionadas con el incumplimiento al código de conducta | Nº de casos 2023 |
|--|------------------|
| Corrupción o soborno   | 0                |
| Discriminación o acoso   | 263              |
| Confidencialidad de la información o política de privacidad        | 0                |
| Conflictos de intereses  | 0                |
| Blanqueo de dinero o uso de información privilegiada               | 0                |

De las 263 denuncias recibidas, solo 26 se acreditaron y se tomaron las siguientes medidas:

| Medida Tomada        | Nº de casos |
|----------------------|-------------|
| Desvinculación       | 9           |
| Feedback             | 9           |
| Amonestación Escrita | 8           |
| <b>Total</b>         | <b>26</b>   |

**#YoHago LO CORRECTO**

**No discrimino bajo ninguna circunstancia,**  
me relaciono con respeto, transparencia, dignidad e igualdad en todo momento.

En las Empresas del grupo Cencosud promovemos culturas organizacionales fuertes y centradas en las personas, donde se promueva el respeto y se valore la diversidad, en **ambientes laborales seguros y libres de discriminación.**

**Principios claves:**

- 01 Actuamos con Equidad
- 02 Fomentamos ambientes laborales diversos e inclusivos
- 03 Promoveremos la dignidad y el respeto
- 04 Contamos con políticas y prácticas inclusivas
- 05 No toleramos ningún tipo de acoso, discriminación, amenaza o represalia
- 06 Todas las personas somos responsables

## Estrategia Tributaria

La estrategia tributaria del grupo Cencosud es coherente con los principios y valores corporativos, además de seguir los lineamientos establecidos en el Código de Ética de la Compañía. En este sentido, la Compañía cumple con todas las leyes y regulaciones tributarias vigentes, reconociendo que el pago de impuestos contribuye al impacto social positivo en los países donde opera. Las decisiones tributarias se toman de manera razonada y responsable y conforme a una interpretación fundada de la normativa tributaria, en concordancia con la actividad económica de las distintas operaciones y negocios de Cencosud. La estrategia tributaria puede ajustarse en caso de cambios normativos, solicitudes del Directorio o de la Gerencia General Corporativa, u otras situaciones que requieran una revisión.

El equipo encargado de revisar y aprobar la estrategia tributaria está compuesto por la Gerencia de Administración y Finanzas, el Gerente de Administración y Finanzas Corporativo, el Gerente Regional de Impuestos y el Gerente Corporativo de Contabilidad, pudiendo incluir a otros directivos según sea necesario.

Es importante destacar que la estructura tributaria de la Compañía no busca transferir el valor creado a jurisdicciones de impuestos bajos, no utiliza estructuras fiscales sin sustancia comercial, como tampoco jurisdicciones secretas, ni opera en lugares calificados como paraísos tributarios. En este sentido, Cencosud se compromete con hacer lo correcto siempre, sosteniendo su promesa a través de acciones consistentes y coherentes.

Para mantener la probidad corporativa, ante cualquier duda que pueda presentarse en relación con interpretaciones de normas tributarias, solicitamos opiniones expertas o elevamos consultas a la autoridad tributaria, para así respaldar y garantizar su cumplimiento.

| <b>Tasa de impuesto efectivo (CLP miles)</b> |  | <b>2023</b>        | <b>2022</b>        |
|--|--|--------------------|--------------------|
| (+) Ganancias antes de impuestos             | Ganancias antes de impuestos declarado en el estado de resultado   | <b>513.384.871</b> | <b>641.933.421</b> |
| (-) Impuestos reportados                     | El monto declarado como cantidad de impuestos tal como se informa en el estado de resultados   | <b>221.172.282</b> | <b>237.185.271</b> |
| Tasa efectiva de impuestos (%)               | Proporción que representa el monto declarado como cantidad de impuestos en el estado de resultado sobre las Ganancias antes de impuestos | <b>43,1%</b>       | <b>36,9%</b>       |

## Asociaciones y Membresías

Participamos de diferentes organizaciones de la sociedad civil, públicas y privadas en los cinco países de Sudamérica donde operamos. (Ver listado en Anexos)

A continuación, se presentan las contribuciones que Cencosud ha realizado durante el año 2023:

| Contribuciones monetarias   | 2023                   |
|---|------------------------|
| Lobbying, representación de intereses o similar   | CLP 0                  |
| Campañas políticas locales, regionales o nacionales, organizaciones o candidatos          | CLP 0                  |
| Asociaciones comerciales o grupos exentos de impuestos (por ejemplo, grupos de reflexión) | CLP 268.162.593        |
| Otros (por ejemplo, gastos relacionados con medidas electorales o referéndums)            | CLP 0                  |
| <b>Total de contribuciones y otros gastos</b>   | <b>CLP 268.162.593</b> |

A continuación, se presentan las tres mayores contribuciones que Cencosud ha realizado durante el año 2023:



### SOFOFA. Sociedad de Fomento Fabril

Federación gremial de Chile cuyo propósito es aportar a un país donde la empresa está conectada con la sociedad y las personas estén orgullosas con el quehacer de sus empresas en un entorno de libertad, prosperidad y paz.

**CLP 89.199.284**



### CEP- Centro de Estudios Públicos

Fundación privada sin fines de lucro de carácter académico, que tiene como finalidad la generación de conocimiento en temas de interés público, así como la difusión de los valores, principios e instituciones que son fundamentales para una sociedad libre y democrática.

**CLP 89.927.350**



### ASACH- Asociación de Supermercados de Chile

Organización gremial, sin fines de lucro, abierta a todos los supermercados del territorio chileno, que, con pleno respeto a y fomentando la libre competencia, tiene por objeto gestionar iniciativas propias o en colaboración con otras entidades o el sector público, que contribuyan y fomenten el desarrollo de la industria.

**CLP 70.639.294**

## Seguridad de la Información

La estructura de gobernanza de la seguridad digital de Cencosud se basa en una Gerencia de Seguridad Informática / IT Governance & Compliance con un Chief Information Security Officer (CISO), con responsabilidad regional quien reporta al Chief Information Officer (CIO).

Respecto a la supervisión de la estrategia de seguridad, a nivel de Directorio, Lieneke Schol<sup>1</sup> con amplia experiencia en los ámbitos tecnológicos, es la responsable de esta tarea y a nivel ejecutivo, recae en el CIO Corporativo y sus funciones actuales son liderar la estrategia tecnológica global, la transformación digital, la ciberseguridad y la gestión de aplicaciones de la empresa. Cencosud se compromete firmemente a enriquecer la calidad de vida de sus clientes mediante una experiencia única, sostenible y caracterizada por estándares de calidad inigualables en sus productos y servicios.

La Compañía también cuenta con una Declaración de Ciberseguridad, que establece lineamientos y responsabilidades a sus colaboradores y terceros involucrados en materia de protección de datos.



<sup>1</sup> Nota: Lieneke Schol ejerció funciones en el Directorio hasta abril 2024.

## Derechos Humanos

El Código de Ética de la Compañía establece la promoción del respeto por la diversidad, los derechos laborales, la transparencia y la dignidad e igualdad, garantizando un trato justo y equitativo a los proveedores. Por otra parte, la Compañía cuenta con una declaración sobre el respeto y promoción de los derechos humanos, donde se indica que “en nuestras operaciones no contaremos, ni permitiremos el trabajo forzoso y obligatorio, ni el trabajo infantil, extendiendo y solicitando este compromiso también a nuestros proveedores”.

En 2022, Cencosud trabajó en una evaluación de debida diligencia en derechos humanos con el objetivo de detectar los potenciales riesgos e impactos, para luego analizar el nivel de gestión, detectar brechas e implementar planes de mejora para la gestión de cada uno de los potenciales riesgos identificados, y finalmente facilitar una comunicación efectiva de los avances en las distintas temáticas.

### 1. Proceso y metodología.

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 agrupados en 5 categorías. 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 la Administración Central de Chile.

- 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, Sostenibilidad, 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.**

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 priorizados junto a los derechos humanos relacionados:

- Trabajo forzoso
- Trabajo infantil
- Libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva
- Discriminación
- Condiciones de trabajo dignas y favorables.

**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, la Compañía cuenta con:

- 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 Integradas.
- 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.



## Gestión y Mitigación de potenciales riesgos en Derechos Humanos

La Compañía tiene una campaña comunicacional de 10 compromisos éticos que se difundieron a nivel regional (Chile, Argentina, Brasil, Colombia, Perú y Uruguay) a todos los colaboradores de la Compañía, que incluye correos electrónicos, posters, uso de pantallas de televisión, protectores de pantalla de computadores, información vía WhatsApp, para alcanzar a todos y todas las colaboradoras de las unidades de negocio.

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 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. 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 tiendas 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.



**04** PERSONAS

## Destacados

37%

Mujeres en  
cargos de  
liderazgo



1.930

Personas con  
discapacidad

21%

de vacantes  
cubiertas por  
rotación interna

31.960

Nuevas  
contrataciones

6.124 millones CLP  
en capacitaciones

8

Horas de  
capacitación  
promedio por  
colaborador

0

Fatalidades en  
colaboradores  
y contratistas

7.462 millones CLP  
de Inversión Social

## Equipo diverso e inclusivo

Nuestra cultura fuerte y centrada en las personas, promueve el respeto a las diferencias, la valoración a la autenticidad de cada uno y la promoción de espacios laborales seguros y libres de discriminación para todas y todos los colaboradores.

En Cencosud contamos con una **Política de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)** que busca fomentar la comprensión, aceptación y valoración de las diferencias entre las personas. La diversidad es un aporte esencial a la Compañía cuando está acompañada de estrategias de inclusión.

**121.657** colaboradores<sup>2</sup>  
 62.617 mujeres (51%)  
 59.040 hombres (49%)



**98%** de los colaboradores cuentan con contrato indefinido  
**2%** de los colaboradores cuenta con contrato a plazo fijo



**1,7%** son personas con discapacidad



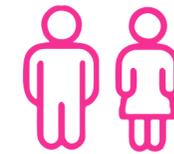
**37%** mujeres en cargos de liderazgo (Alta Gerencia, Gerencia y Jefatura)



**76%** trabajan jornada ordinaria y el **24%** jornada a tiempo parcial  
**5,55%** trabajan en modalidad teletrabajo



**3%** colaboradores trabajan en un país distinto a su país de origen | **37** nacionalidades distintas



### Equidad de Género

Promover la **participación laboral en igualdad de oportunidades**, independiente del género.

Fomentar la conciliación en la lógica de la corresponsabilidad.



### Personas con discapacidad

Trabajar para **disminuir las barreras y estereotipos** que enfrentan las personas con discapacidad, habilitando su inclusión laboral efectiva.



### Interculturalidad

Robustecer acciones que **fomenten el vínculo entre nuestras personas migrantes y nacionales**, fortaleciendo la contribución de las distintas expresiones culturales.



### Diversidad Sexual y de Género

Habilitar espacios laborales inclusivos, de **respeto y libres de discriminación**, para personas de la comunidad LGBTQ+.

<sup>2</sup> Nota: Incluye la dotación de Estados Unidos.

## Desglose fuerza laboral por género

| CENCOSUD S.A. (Consolidado)   |      |                  |          |
|---|------|------------------|----------|
| Cargo   | %    | Meta %           | Año Meta |
| <b>Mujeres en la fuerza laboral total</b>   | 51%  |                  |          |
| <b>Mujeres en cargos de liderazgo</b> (como % del total de cargos de liderazgo)   | 37%  | 43% <sup>3</sup> | 2027     |
| <b>Mujeres en cargos junior</b> de liderazgo o mandos medios (como % del total de cargos de liderazgo junior)   | 40%  |                  |          |
| <b>Mujeres en cargos altos</b> de liderazgo, a máximo 2 niveles del CEO (o cargos comparables) (como % del total de altos cargos de liderazgo)  | 29%  |                  |          |
| <b>Mujeres en cargos de liderazgo en funciones generadoras de ingresos</b> (ej. ventas) como un % del total de esos cargos de liderazgo (excluye áreas de servicios como RRHH, TI, Legal, etc.) | 33%  |                  |          |
| <b>Mujeres en puestos STEM</b> (como % del total de puestos STEM)   | 29%  |                  |          |
| <b>Alcance de la información (como % de FTEs)</b>   | 100% |                  |          |

Mujeres en cargo de liderazgo incluye los niveles: Alta Gerencia, Gerencia y Jefatura

<sup>3</sup> Nota: La meta no incluye China, Uruguay y Estados Unidos

## Avance de las metas a cierre 2023

|   |       |
|---|-------|
| <b>Mujeres en cargos de liderazgo</b> (como % del total de cargos de liderazgo) | 36,9% |
| <b>Personas con discapacidad</b>  | 1,7%  |

## Desglose de la fuerza laboral: Nacionalidad

| Nacionalidad         | % respecto al total de empleados | % respecto al total de cargos de liderazgo |
|----------------------|----------------------------------|--|
| Chilenos             | 37,4                             | 39,8                                       |
| Argentinos           | 17,0                             | 35,8                                       |
| Brasileños           | 16,4                             | 7,1  |
| Estadounidenses      | 9,4                              | 1,7  |
| Peruanos             | 8,9                              | 4,8  |
| Colombianos          | 8,5                              | 8,3  |
| Otras nacionalidades | 2,1                              | 2,1  |

## Inclusión de Personas con Discapacidad

En Cencosud promovemos programas e iniciativas que reflejan nuestro compromiso con la inclusión, equidad y diversidad de oportunidades en el ámbito laboral, alineado a las normativas vigentes en cada país donde operamos.



**1.913**  
colaboradores  
con discapacidad

**1,7%** de nuestra  
dotación total

## Programa de Mentorías Cenco Mujeres

Programa de Mentorías



El programa de Mentorías CencoMujeres es una iniciativa regional dentro de Cencosud diseñada para apoyar y empoderar a las mujeres en su desarrollo profesional. A través de este programa, se establecen relaciones de mentoría entre y mentores líderes y experimentados dentro de la organización, y mujeres que buscan crecimiento y orientación en su carrera.

Durante 2023 participaron:



**244 mujeres**  
en Argentina, Brasil, Chile,  
Colombia, Perú y Uruguay.



**CencoMujeres**  
Chile 2da edición



**89%**  
de satisfacción para el  
desarrollo profesional



**87 horas**  
de entrenamiento  
y mentorías



**97%**  
de las participantes  
recomendaría el programa



**16,7%**  
de movimiento interno de  
las participantes una vez  
finalizado el programa.

## Relaciones Laborales

En Cencosud reconocemos y respetamos los principios y derechos fundamentales del trabajo mediante un trato digno, no discriminatorio, bajo óptimas condiciones, con prohibición del trabajo infantil o forzoso y fomentando el diálogo social, la libertad de asociación, las consideraciones a la gestión, y prevención de delitos, entre otros.

Cencosud reconoce el derecho de cada colaborador y colaboradora para organizarse de la forma que estime conveniente, respetando el derecho al ejercicio de libertad individual y de conformidad con la ley vigente de cada país; ninguna persona estará expuesta a represalias por ejercer libremente este derecho.

**49%**

de los empleados están cubiertos por acuerdos de negociación colectiva



### Salario Digno

En Cencosud la Política Regional de Compensaciones define los elementos del Modelo de Remuneración Corporativo basado en la metodología Global Grading System (GGS), que entrega escalas salariales definidas por los requisitos, responsabilidades, naturaleza y nivel de contribución del puesto, además de una comparación respecto a los mercados referentes de la Compañía. En la determinación de la remuneración participan consultores independientes especializados y la gestión de este proceso es efectuada por especialistas internos.

La Compañía asegura el sueldo base en función del salario mínimo de cada país en donde desarrolla su negocio, a la vez que posee estructuras de renta variables. Para acreditar que los

colaboradores y colaboradoras obtengan una remuneración superior al mínimo dispuesto en cada región, las empresas del Grupo Cencosud realizan estudios y efectúan modificaciones de renta en función de esta información.

| Ratio del salario de categoría inicial por sexo y el salario mínimo |         |         |
|---|---------|---------|
|   | Mujeres | Hombres |
| Argentina   | 2,7     | 2,7     |
| Brasil  | 1,2     | 1,2     |
| Chile   | 1,1     | 1,1     |
| China   | 2,6     | 2,6     |
| Colombia  | 1,0     | 1,0     |
| Perú  | 1,0     | 1,0     |
| Uruguay   | 3,1     | 3,1     |
| USA   | n/a     | n/a     |
| <b>Total empresa*</b>   | 1,5     | 1,5     |

El Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local considera dos aspectos:

- a) Categoría inicial: Corresponde a la familia de cargos con menor grado en la escala metodológica, a partir de este, se determina cual es el salario bruto inicial de un nuevo colaborador a jornada completa.
- b) Salario mínimo local: Corresponde a la definición establecida por la legislación local de cada país donde se cuente con dotación.

Por lo que el ratio del salario de categoría inicial por sexo y el salario mínimo, corresponde a la división a / b.

## Brecha Salarial

Cencosud y sus negocios a nivel regional administran sus compensaciones bajo modelos internacionalmente reconocidos de graduación de cargos y definición de rentas según bandas salariales, estos modelos se basan en equidad interna y competitividad de mercado, siendo el foco principal compensar adecuadamente a cada colaborador y colaboradora según el grado de responsabilidad y contribución a la vez que se reconoce su desempeño en el tiempo.

|                                   | 2023   |
|-----------------------------------|--------|
| Media de brecha salarial          | 1,57%  |
| Mediana de brecha salarial        | -0,46% |
| Media de brecha de bonificación   | 1,1%   |
| Mediana de brecha de bonificación | 2,2%   |

## Incentivos de largo plazo

Se ha diseñado un programa de 4 años con vigencia desde el 2023 al 2027, con una lógica de vesting de acciones que es equivalente a un porcentaje de la remuneración anual del colaborador. Este programa aplica a la mayoría de los gerentes (3 niveles por debajo del CEO), y algunos subgerentes de la Compañía.

El plan tiene dos variables de pago, permanencia y desempeño, donde los primeros tres años, 20% cada año es pagado por permanencia y las acciones son entregadas, a través de un bono pagado en cada país. En el año cuatro, el 40% restante se paga en acciones en Chile. En esta fase, se consideran dos variables, que son la de permanencia y los tres años previos más el desempeño. El desempeño se mide a través de indicadores clave que reflejan el rendimiento financiero y de sostenibilidad de la empresa a lo largo de los cuatro años.

Es importante destacar que este tipo de incentivo considera objetivos asociados con el desempeño de la sostenibilidad, ya que se requiere que en los cuatro años que dura el plan se aumente a 2027 la clasificación en un índice de ESG de carácter internacional.



## Programas de apoyo a empleados

Además de lo comunicado en la Memoria Anual 2023 de Cencosud, la Compañía cuenta con los siguientes programas y políticas:



### Gestión del estrés laboral



Campus Cencosud (plataforma de capacitación a disposición de los colaboradores) cuenta con más de 35 títulos asociados a temas de bienestar y más de 22 títulos asociados a temas de estrés. Además, durante el 2023, se realizaron webinars en torno al tema “Gestión de equipos en entornos semipresenciales” y “Trabajo desafiante en entornos semipresenciales”.



Contamos con el Programa de Bienestar Emocional – SISA para promover el ejercicio del liderazgo personal a través del desarrollo del bienestar emocional, en el cual se entregaron herramientas prácticas a Gerentes de Tienda que facilitan la autogestión de las emociones. También existe un programa de Bienestar Mental y Emocional (disponible para todos los países) que ofrece a los colaboradores y colaboradoras un espacio humano, contribuyendo a sus necesidades, intereses y motivaciones en las dimensiones de salud mental y emocional, crianza y gestión personal.



Existen programas con diferentes periodicidades durante el año, como pausas activas físicas y mentales, jornada integral de salud, programas de capacitación, webinars, cajas de compensación de apoyo en salud y actividades de entretenimiento.



### Iniciativas deportivas y de salud



Se ofrece a los colaboradores descuentos en la suscripción a gimnasios, además de opciones de menú saludables en las tiendas y administraciones que cuentan con un servicio de comedor. Existe cobertura médica a través de obra social para colaboradores dentro de convenio y medicina prepaga para aquellos fuera de convenio, que incluye asistencia física y psicológica. También se llevan a cabo diferentes campañas de concientización sobre temas de salud.



Para la Administración Central, se celebró un torneo mixto de Padel. También se puso a disposición de los colaboradores la aplicación WellOne que permite acceder a programas de salud y ejercicio.



Dentro del Plan de Bienestar, la Compañía tiene las Cenco Olimpiadas, que es un programa de competencias y actividades deportivas como fútbol, bowling, atletismo, etc. Cenco Paseos, que son actividades de un día de integración entre empleados, y dos veces al año desde la administración se lleva a cabo la semana de la salud, con diferentes especialidades de atención y cuidado humano y también desde recursos humanos se llevan a cabo en las operaciones, ferias enfocadas en el bienestar integral de los empleados.



### Instalaciones o prestaciones para la lactancia



Se dispone de un espacio específicamente dedicado a este fin en la Administración Central y en probadores en tiendas.



Las colaboradoras de la Administración Central disponen de una hora adicional que se suma al permiso legal de lactancia, por un periodo de dos meses después del permiso parental para cuidador principal y en las oficinas también disponen de una sala de lactancia.

### Cencofluye Chile



Es un programa que promueve e incentiva la creación de hábitos y prácticas grupales incrementando el Bienestar Mental, Emocional y Físico de nuestros colaboradores.

Cuenta con una plataforma e-learning gamificada, intervenciones en terreno y charlas de expertos. En 2023 participaron más de 6000 colaboradores en las capacitaciones online, se hicieron 6 charlas de expertos y 155 intervenciones en terreno.



### Contribución para guarderías



Las colaboradoras pueden optar a una bonificación para el pago de guardería.

## Permiso Parental



### 100% DE LOS COLABORADORES

de todos los países donde opera Cencosud, hicieron uso de su permiso postnatal



### Días Promedio permiso postnatal



**77 días para las mujeres**



**28 días para los hombres**  
(6 semanas o menos)

|  | Permiso parental remunerado para el cuidador principal  | Permiso parental retribuido para el cuidador no principal   | Permiso retribuido por cuidado de familiares o allegados más allá del permiso parental (cuidado de un hijo, cónyuge, pareja, dependiente, padre, hermano u otra relación designada con un problema de salud física o mental)  |
|--|---|---|---|
|  | Programa de licencias por maternidad y paternidad de acuerdo con la ley de contrato de trabajo.   | Permiso de maternidad y paternidad según la ley de contrato de trabajo.   | Se aplica según la Ley de Contrato de Trabajo, siendo sin goce de sueldo, 30 días al año.   |
|  | La licencia de Maternidad (18 semanas) la paga el sistema de salud. Sin embargo, el mismo pone un límite máximo a la remuneración que las mujeres reciben mensualmente. Para algunas mujeres, el pago máximo es inferior a su salario promedio, es por eso que Cencosud, paga la diferencia salarial a la colaboradora para garantizar que siga percibiendo su salario íntegro en este período. | Se otorgan 5 días más (adicionales a los 5 días legales) correspondientes al nacimiento de un hijo a los padres y cuidadores secundarios para fomentar la coparentalidad. | Las colaboradoras de la Administración Central pueden solicitar una reducción de horas de la jornada laboral para cuidar a un ser querido en situaciones especiales que lo ameriten. Además, con "Cuponera Mi Tiempo Libre", la Compañía otorga cada año 5 días libres administrativos. |
|  | Por normativa legal del país existe una licencia de maternidad por un periodo de 18 semanas.  | Para el padre tiene un beneficio de 2 semanas   |   |
|  |   |   | La Compañía cuenta con "Cuponera Mi Tiempo Libre" en el cual los trabajadores cuentan con días libres que pueden usar para actividades familiares, para el cuidado de un familiar, adopción, luto, etc.   |

## Gestión del Capital Humano

El área de Atracción de Talento vela por una selección sin sesgos, considerando únicamente los méritos, talentos, formación, habilidades y competencias requeridos para desempeñarse en una determinada posición; identificando fuentes de reclutamiento para diversos perfiles (por ejemplo, personas en situación de discapacidad), desarrollando contactos y alianzas con diferentes organismos públicos y privados.



**31.960** nuevas contrataciones

**21%**

de los puestos vacantes fueron cubiertos por candidatos internos

## Capacitación y Desarrollo

En Cencosud se diseñan las experiencias de aprendizaje de acuerdo con las necesidades de sus distintas áreas y negocios. Existen planes específicos para diversos talentos, con metodologías segmentadas por tipo de audiencia, con formaciones sincrónicas y asincrónicas para asegurar una experiencia formativa adecuada a la realidad de nuestros colaboradores, incluyendo actividades de aprendizaje presencial, online y on-demand.



**6.124** millones CLP para capacitar a nuestros colaboradores

**85,5%** de la dotación total recibió capacitación

## Programas de desarrollo de Colaboradores



### Taller de Negociación con la Universidad de los Andes

Esta formación se enfocó en: principios de negociación, estilos de negociación y estructuras y técnicas, usando la metodología de Harvard y metodología Spin. Asimismo, se revisaron 8 casos de negociación, de tipo práctico, generando instancias de negociación entre los participantes (Role Play), además de comparar sus resultados y análisis de los casos.

El taller tuvo como objetivo el desarrollo de habilidades de negociación en áreas comerciales permitiendo a los colaboradores participantes llegar a acuerdos agregando valor, tanto para su negocio como a la contra parte y el entorno. Estuvo dirigido a colaboradores de áreas comerciales de Cenco Malls, Product Managers de Easy, París y Supermercados (Santa Isabel, Jumbo y Spid) y contó con un 95% participación.



### Líderes IT con Propósito

Programa de Liderazgo, diseñado, focalizado e implementado para líderes de la gerencia de IT de Cencosud, logrando un 88% de participación .

El objetivo de este programa fue el desarrollo e implementación de habilidades y competencias de liderazgo alineadas con el ADN Cencosud y el Sello de Liderazgo. Además, se busca inspirar y motivar a equipos, creando un ambiente de trabajo positivo que fomenta la colaboración, productividad y organización, como también, potenciar y desarrollar sus talentos.

La implementación de este programa ha incidido en los resultados de la encuesta de clima laboral de líderes y sus equipos, pasando de un 83% en 2022, a un 86% en 2023. Asimismo, ha afectado de manera positiva en la retención y desarrollo del talento.

## Plataformas de Aprendizaje

Para potenciar el desarrollo profesional y personal de los colaboradores, en 2023 se dispusieron tres plataformas de aprendizaje para las áreas de back-office:



### VOXY

**Voxy:** Una plataforma para aprender inglés que cuenta con clases On-Demand, grupales e individuales que se van desbloqueando según el progreso del colaborador dentro de la misma.

**1.182** participantes  
**18.066** horas de formación



### LinkedIn Learning

**LinkedIn Learning:** Esta plataforma, asociada a la red social profesional, ofrece cursos certificados con posibilidad de publicarlos en el perfil personal de cada colaborador. LinkedIn Learning fue desplegada para toda la administración central, teniendo como principales temas el aprendizaje continuo, análisis de datos, Power BI y la importancia de la retroalimentación.

**2.038** participantes  
**1.745** horas de formación



### Udemy

**Udemy:** Esta plataforma destaca por su amplia variedad de temáticas, brindando la oportunidad de formarse con más de 50.000 cursos. Inicialmente fue desplegada únicamente para áreas de tecnología, quienes consumieron principalmente cursos sobre Scrum, Power BI, Python y liderazgo y posteriormente para toda la administración central.

**1.388** participantes  
**47.814** horas de formación

## Gestión del Desempeño

En Cencosud, contamos con un modelo de Gestión del Desempeño simple y a la vez robusto. Donde los objetivos son:

- Vincular el desempeño individual con los objetivos estratégicos de Cencosud.
- Proporcionar información clara y específica para orientar el desarrollo profesional, alineado con la estrategia de Talento de Cencosud.
- Fomentar la retroalimentación permanente que guíe a los colaboradores hacia su desarrollo profesional.
- Involucrar activamente a los colaboradores en la definición de sus objetivos, vinculándolos a la estrategia de la compañía.
- Vincular el reconocimiento con los resultados y contribuciones que impactan en la experiencia del colaborador y los objetivos de la compañía.

**81,5%** de nuestros colaboradores participó de la evaluación de desempeño

## Clima Laboral

Cada año en Cencosud aplicamos a nivel regional la encuesta de clima laboral, cuyo objetivo es construir ambientes laborales saludables, basados en la transparencia y el respeto como base para generar vínculos de confianza en nuestros equipos, donde se pueda desplegar todo el potencial y se promueva el orgullo de pertenecer a esta gran Compañía.

Los indicadores claves de la encuesta nos permiten entender la retención de talento, el compromiso de los empleados, la productividad, la satisfacción del cliente, la atracción de talento y la reputación de Cencosud, entre otros.

**87.717** colaboradores | **77%** Índice de satisfacción



## Salud y Seguridad de los Colaboradores

En Cencosud nos comprometemos con la creación de espacios sanos y seguros que garanticen la integridad física de sus colaboradores, proveedores, contratistas y clientes. Agregamos valor al negocio a través de la política de Seguridad y Salud Ocupacional, procurando la integridad física, psicosocial la protección de las personas, así como la salvaguarda de las instalaciones y procesos.

### Programas Seguridad y Salud Ocupacional

Las verificaciones externas en el campo de la salud y la seguridad ocupacional se realizan principalmente a través de corporaciones privadas sin fines de lucro o instituciones gubernamentales, que regulan, verifican y apoyan a las empresas de cada país en el cumplimiento de las cuestiones de salud y seguridad ocupacional. Se encargan de asesorar y acreditar la implantación de estándares de acuerdo con la normativa legal aplicable y están alineadas con normas internacionales como la ISO 45001. Estas instituciones dan, por ejemplo: Certificación de Comités Conjuntos de Higiene y Seguridad. -PEC (Programa Empresa Competitiva).

#### Algunos ejemplos:

**Argentina:** Aseguradora de Riesgos Ocupacionales

**Brasil:** Comisión Interna de Prevención de Accidentes de Trabajo

**Chile:** Mutual de Seguridad

**Colombia:** Administradora de Riesgos Laborales (Arl) Axa Colpatria.

**Perú:** Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL)

**3,47** Tasa de accidentabilidad

**16,24** Promedio de días perdidos por accidentes

**0,14** Tasa de enfermedades laborales por cada 100 trabajadores

**10,6** Tasa de Frecuencia de Lesiones con Tiempo Perdido (LTIFR)

### Fatalidades

|              | 2020 | 2021 | 2022 | 2023             |
|--------------|------|------|------|------------------|
| Empleados    | 1    | 1    | 2    | 0<br>fatalidades |
| Contratistas | 0    | 0    | 0    |                  |

# Cientes en el Centro

En Cencosud el cliente está en el centro de todas nuestras decisiones y queremos entregarles la mejor experiencia de retail en la región, impactando positivamente en su vida. El servicio es el reflejo externo de nuestra cultura interna y nuestra promesa es que sea de **calidad, simple y cercano**.

Destacamos los siguientes logros en el 2023:

|  |   |  |
|--|---|--|
| Creación del Comité de Clientes Regional y en todos los países donde Cencosud opera  | Consolidación del indicador de Home Delivery Satisfaction (HDS) y Comité Bimensual Regional   | Medición de Satisfacción de colaboradores (ESAT) y Experiencia del Colaborador |
| Implementación CRM en Supermercados Chile (Microsoft Dynamics)   | La medición de experiencia regional del programa Jumbo Prime  | Cápsulas de Capacitación Promesa de Servicio                                   |
| Definición de metas de satisfacción asociadas al CSAT (Customer Satisfaction Score o Puntuación de Satisfacción del Cliente) para toda la región | La incorporación del tema "Servicio Cencosud" en el On Boarding mensual para todos los nuevos colaboradores de Administración Central en Chile. | Charlas CX Talks/ Certificación de Customer Service Diseño de Servicio         |

## Indicador Regional Satisfacción de clientes

### CSAT CENCOSUD

#### CSAT de diciembre ponderado por ventas

Dada tu última experiencia, ¿Qué tan satisfecho te encuentras...? Indicador en nota neta (satisfechos -%insatisfechos).



**12,2%** de clientes que utilizan nuestros servicios online, **12,7%** de ingresos generados en línea

## Protección de la Privacidad

Cencosud garantiza que los datos personales recopilados son tratados en conformidad a las finalidades señaladas en las respectivas Políticas de Privacidad y Tratamientos de Datos Personales, en conformidad a la legislación vigente en cada país.

En Chile, para reforzar la importancia que tiene para Cencosud la protección de datos personales, continuamente se realizan auditorías externas e internas. Además durante 2023 se implementaron workshops y se preparó un programa de e-learning para colaboradores que será lanzado en 2024.

En Chile contamos con un Comité de Privacidad y en Brasil con un Oficial de Protección de Datos, quien a su vez mantiene una página dedicada a la privacidad.

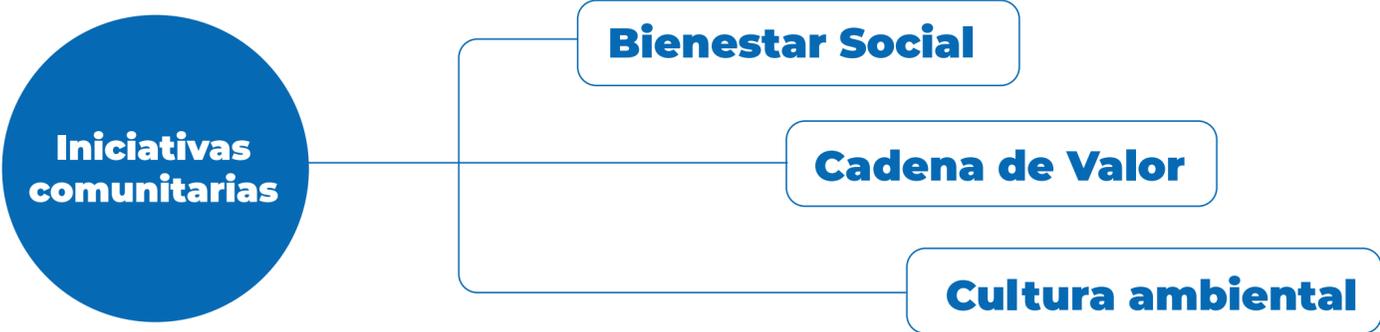
La Declaración de Seguridad de la Información / Ciberseguridad de Cencosud, aplica a todos los colaboradores y refleja el compromiso de la Compañía por mantener y mejorar continuamente la protección de la información en todas sus formas y medios.

En Cencosud, el 90,3% de los datos de clientes se utilizan para fines secundarios que incluyen anuncios dirigidos, mejora de productos o servicios y la transferencia de información al Grupo Cencosud Chile.



# Gestión Comunitaria

En Cencosud contamos con una **Política de Vínculo con las Comunidades**, que entrega el marco de acción para construir relaciones basadas en la participación, la confianza y el respeto. Nuestra estrategia de gestión comunitaria cuenta con dos lineamientos: **vínculo permanente, y creación de valor compartido** con sus grupos de interés, generando un impacto positivo en las comunidades de los países donde opera, a través de iniciativas que fomentan el desarrollo local, la protección del medio ambiente y el bienestar social.



Adicionalmente en todos nuestros países hay programas y actividades de donaciones con las cuales ofrecemos asistencia a las comunidades en situaciones de catástrofe, además de articular alianzas con organizaciones aliadas en función a sus requerimientos y necesidades.

En algunos de los países donde operamos también se realizan actividades de voluntariado y colaboramos con organizaciones como UNICEF, Bomberos, Bancos de Alimentos entre otras, para que estas puedan realizar sus campañas de recaudación de fondos con clientes y consumidores.



## Creando Valor Compartido



### Bienestar Social



#### Viví Saludable

Es una iniciativa que promueve hábitos de vida saludables y sostenibles entre sus colaboradores y clientes. A través de programas de educación y sensibilización, se busca fomentar la actividad física, una alimentación balanceada y el cuidado del medio ambiente, contribuyendo así al bienestar integral de las personas y al desarrollo sostenible de las comunidades.

**2** talleres  
**90** personas  
**13** recetas saludables compartidas en RRSS  
**+40.000** socios activos en Club Viví Saludable



#### Nutriditos

Es un programa, dirigido a niños y a sus familias, enfocado en promover una alimentación saludable y equilibrada desde temprana edad. A través de actividades educativas y lúdicas, se busca crear conciencia sobre la importancia de una buena alimentación y hábitos saludables, contribuyendo así a prevenir la malnutrición y promover el desarrollo integral de los niños.

**18** publicaciones en RRSS #LaComidaNoseTira



#### Cocina Saludable en Comedores

En el marco del programa "Nutriditos", se impulsa la iniciativa "Cocina Saludable en Comedores", que tiene como objetivo mejorar la calidad nutricional de los alimentos ofrecidos en comedores escolares y comunitarios. A través de esta iniciativa, se brinda capacitación en cocina saludable y se promueve el consumo de alimentos frescos y nutritivos, contribuyendo así a mejorar la salud y el bienestar de las comunidades.

**50** talleres  
**292** referentes  
**102** organizaciones  
**162** horas de capacitación  
Desde sus inicios se han **capacitado** más de **550** organizaciones



#### Instituto Cencosud

Ofrece servicios gratuitos a la comunidad, centrándose en la longevidad y la calidad de vida. A través de diversas iniciativas, buscamos mejorar el bienestar de las personas y contribuir al desarrollo sostenible de las comunidades en las que operamos.

**+6230** beneficiarios solo 2023



#### ComoCambio

Es un programa que promueve la alimentación y cultura saludable en niños de 1° a 4° básico a nivel nacional, buscando aumentar la elección de alimentos saludables y mejorar los hábitos alimenticios de los niños. Junto con esto, ComoCambio cuenta con una plataforma web en donde los niños y familias encontrarán una serie animada de entretenimiento, actividades, recetas y tips, con un enfoque en la diversión y la participación. Además, en 2023 se han sumado marcas como PepsiCo, J&J y Agrosuper.

2023 se implementó en **16 establecimientos educativos** de Arica a Puerto Montt  
**1600** estudiantes

**+ de 1 millón** de visitas a la plataforma web [www.comocambio.com](http://www.comocambio.com)



#### Proyecto de Vida

Proporciona contenido digital gratuito centrado en la longevidad, la calidad de vida y el bienestar. Este proyecto busca brindar recursos y herramientas que promuevan un estilo de vida saludable y activo para todas las edades.

**63.000** inscritos en el canal [YouTube.com/ProjetodeVida](https://www.youtube.com/ProjetodeVida) solo 2023



#### Terapia de Hogar

Este proyecto institucional de Easy se alinea con el propósito e insight de marca para mejorar la calidad de vida de sus beneficiarios mediante intervenciones constructivas que abordan sus necesidades. Destacando como el movimiento de hogar más grande de Chile, este proyecto convoca a todos sus stakeholders y visibiliza historias para dar a conocer las diferentes realidades de los hogares en el país. Además, en situaciones de emergencias respondemos con equipos de voluntarios y donaciones de especias para ayudar a las familias afectadas.

**16** proyectos  
**12** organizaciones beneficiadas  
**7.547** beneficiarios directos e indirectos



#### No estás Sola en Alianza con el PNUD

Este programa se realiza en Alianza con el PNUD y está destinado a capacitar a los colaboradores de las tiendas Metro en el protocolo de atención y derivación de casos de violencia de género. Además, ofrece formación en temas relacionados con la equidad de género, con el fin de crear entornos laborales más seguros e inclusivos.

**12** tiendas participaron de los talleres  
**2** activaciones en tienda  
**+ de 500** clientes participaron de la actividad



### Lucho por ellas

Lucho por ellas es un proyecto en el que nos involucramos activamente en la lucha contra el cáncer. Apoyamos la carrera 5 y 10K contra el Cáncer en alianza con la Fundación Peruana de Cáncer y FPC, y respaldamos campañas de comunicación de prevención junto a las marcas Wong y Metro. Nuestro objetivo es concientizar y apoyar a quienes luchan contra esta enfermedad.

**1 mes** de campaña  
Activaciones en **5 tiendas**



### Apoyo a organizaciones de diversidad

Cencosud brinda apoyo financiero a organizaciones de diversidad a través de asociaciones destinadas a promover la inclusión y la diversidad en la comunidad. Estas iniciativas ayudan a fomentar una sociedad más equitativa e inclusiva al respaldar a organizaciones dedicadas a avanzar en los derechos y oportunidades de grupos marginados.



### Apoyo comunitario contra el hambre

Apoyamos activamente a grupos y organizaciones que brindan asistencia en la lucha contra el hambre. Estas asociaciones contribuyen a combatir la inseguridad alimentaria y garantizar el acceso de individuos y familias a comidas nutritivas, ayudando así a aliviar el hambre y mejorar el bienestar general en la comunidad.



### Formación en Violencia de Genero

Cencosud Colombia con el apoyo de Casa E Social lleva a cabo capacitaciones a los colaboradores en temas de identificación y rutas de atención en violencia de género.



## Cadena de Valor



### Mujeres Transformadoras

Es una programa en alianza con la Fundación Voces Vitales Cono Sur, donde se promueve el empoderamiento y el desarrollo de habilidades en mujeres de entornos vulnerables. A través de esta iniciativa, se busca generar un impacto positivo en la vida de las mujeres, fortaleciendo su liderazgo, fomentando el emprendimiento y brindando herramientas para su crecimiento personal y profesional.

**7ma** edición del programa  
**200** mujeres seleccionadas  
**7** capacitaciones virtuales  
**20** horas de formación teóricas  
**+ 900** emprendedoras capacitadas desde el inicio del programa en 2017



### Fundación Oficinos

Esta iniciativa tiene como objetivo brindar gratuitamente oportunidades educativas y capacitación en oficios para desarrollar habilidades profesionales con la finalidad de mejorar su inserción laboral. Los talleres incluyen oficios como electricidad en inmuebles, instalación y reparación de máquinas de climatización, gasista de domicilios 2da categoría, carpintería en inmuebles, montaje de instalaciones sanitarias domiciliarias, construcción en seco y jardinería profesional.

**125** estudiantes  
**2400** horas de capacitación



### Cenco Mujeres en comunidad

Es un programa de capacitación dirigido a mujeres en Chile, en colaboración con la Fundación Emplea. Su objetivo es fortalecer habilidades de liderazgo, comunicación efectiva, resolución de conflictos, emprendimiento y educación financiera para fomentar la incorporación de mujeres en el mundo laboral y empresarial, mejorando así su calidad de vida.

**240** mujeres certificadas  
**12** capacitaciones  
**15** regiones de Chile  
**99%** de satisfacción



### Escuela Proveedores

Este programa de capacitación en línea, impartido por la Universidad Santo Tomás, se dirige a pequeños y medianos proveedores nacionales, brindándoles apoyo en su crecimiento y desarrollo al proporcionar conocimientos en áreas como comercialización, logística, administración y finanzas.

En 2023, se capacitaron a **50 proveedores**  
**80** horas lectivas



## Volver a Tejer

Programa que se centra en la capacitación de mujeres en regiones de Chile en los oficios de hilado y tejido. La iniciativa se desarrolla en conjunto con Fundación ONA e INDAP (Ministerio de Agricultura) y busca rescatar, visibilizar y relevar el oficio textil. Los hilados y tejidos son posteriormente vendidos en las tiendas de la marca Paris, cumpliendo con los estándares del comercio justo.

**10ma** versión  
**1.100** ponchos elaborados  
**+ 60** mujeres participantes de las regiones de Valparaíso, O'Higgins y Los Ríos.



## Concurso Emprendedor Metro

Es una iniciativa lanzada con el propósito de reconocer a emprendimientos peruanos que generen impactos sociales y ambientales positivos, o que estén relacionados con la nutrición. A través de este concurso, premiamos al ganador con asesoramiento en medios, marca y un capital semilla, para impulsar su desarrollo y crecimiento.

**20** participantes  
**10 mil** soles de capital semilla  
**3** ganadores



## Programa Primer Empleo

El programa de aprendices proporciona el primer empleo a muchos jóvenes y les permite experimentar los desafíos y las alegrías del mundo laboral y les entrega la oportunidad de desarrollo y crecimiento de carrera. En noviembre, Cencosud se asoció con el gobierno de Sergipe para apoyar el desarrollo socioeconómico del estado, comprometiéndose a 382 vacantes en el programa estatal "Primer Empleo" que promoverá la inserción de jóvenes talentos en el mercado laboral.

En 2023, **542 jóvenes** aprendices formaron parte de la plantilla de las unidades de negocio.  
El número total de jóvenes aprendices creció un **6,9%** en 2023  
**382** de esos empleos fueron solo para la región de Sergipe



## Cultura Ambiental



## Juguete x Juguete

Es una iniciativa de reparación y reciclaje de juguetes de Paris donde todos los juguetes reparados son donados a distintas fundaciones para que tengan una nueva vida, entre ellas la Fundación San Jose, La Protectora de la Infancia y María Ayuda, entre otras. El reciclaje de los juguetes está a cargo de Degraf, empresa B que gestiona de forma integral los residuos peligrosos y no peligrosos a otras empresas.

**49** tiendas  
**22.661** unidades reparadas  
**Desde 2021:**  
**200.000** juguetes donados  
**2,1** toneladas de juguetes reparados  
**1,3** toneladas de juguetes reciclados



## Recambio Wong y Reciclación Metro

Son campañas diseñadas para fomentar el reciclaje entre los clientes de nuestras tiendas. En estas campañas, ofrecemos incentivos como puntos de bonificación y cupones de descuento por cada kilogramo de material reciclado, con el objetivo de promover prácticas sostenibles y responsables con el medio ambiente.

**26** tiendas a nivel nacional  
**100** toneladas de residuos aprovechables  
**90** familias recicladoras





# 05 PLANETA

## Destacados

11%

Reducción emisiones  
totales (Alcances 1 y 2)  
(en comparación con  
el año 2022)

34%

Uso de Energía Renovable  
No Convencional a nivel  
regional

-3%

Reducción del consumo de  
agua, a nivel regional, en  
zonas de estrés hídrico (en  
comparación al año 2022)\*

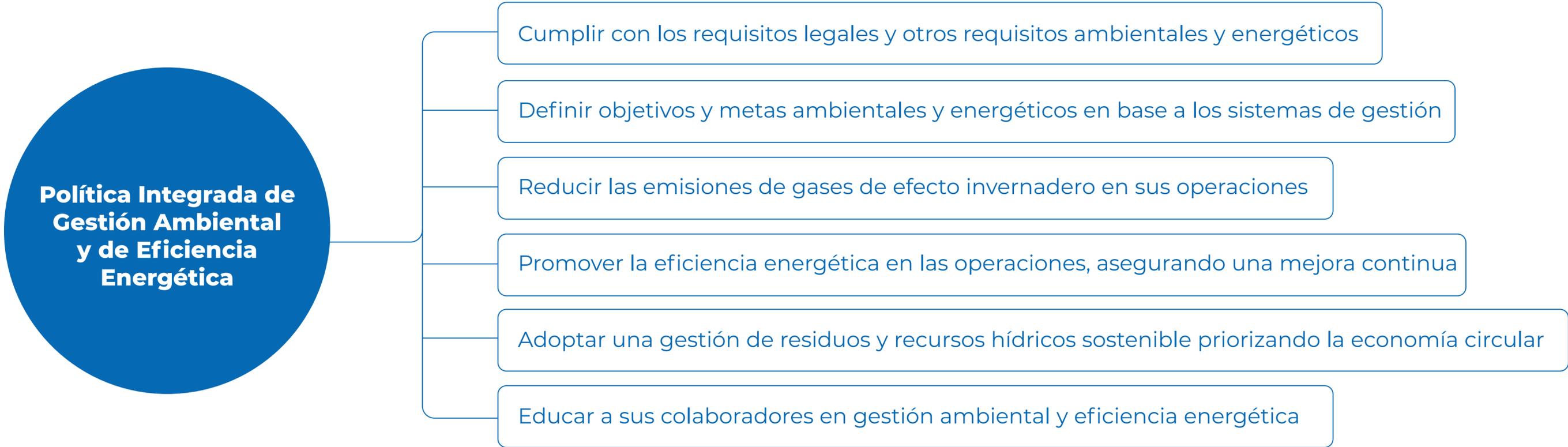
1.833  
toneladas de  
alimentos rescatados  
en 2023

\* Se consideran zonas de estrés hídrico aquellas con baseline water stress alto y muy alto según la WRI Aqueduct Tool. Se consideraron en el cálculo de zonas con estrés hídrico a las siguientes regiones de Chile: Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Tarapacá, Libertador Bernardo O'Higgins, Región Metropolitana, Maule, Arica y Parinacota.

# Cambio Climático

La mirada estratégica de la Gestión Ambiental de Cencosud está formalizada en su **Política Integrada de Gestión Ambiental y de Eficiencia Energética**, donde se establece el marco para revisar, medir y gestionar los aspectos e impactos ambientales y energéticos, así como también para prevenir la contaminación en sus operaciones de locales, tiendas y centros de distribución.

Para ello, Cencosud se compromete a:



## Estrategia Climática

En Cencosud, comprometidos con enfrentar el desafío del cambio climático, reconocemos la urgencia de actuar inmediatamente y entendemos 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 puesto foco en los siguientes aspectos durante el año 2023:

- Plan de cuantificación regional de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero
- Plan para abordar la nueva estrategia de cambio climático a largo plazo de la Compañía, en conjunto a expertos en la materia.
- Plan de Eficiencia Energética
- Plan de Gestión integral de residuos de la operación

El plan estratégico se ha implementado buscando mejorar y estandarizar la medición de los impactos ambientales de la Compañía bajo estándares internacionales, como el GHG Protocol y a la ISO 14064:2018



### Emisiones GEI Alcance 3

| Desglose emisiones indirectas de alcance 3              | Emisiones en el año de referencia (toneladas métricas de CO <sub>2</sub> e) | Metodología                       |
|---|---|-----------------------------------|
| Bienes y servicios adquiridos (Consumo de agua potable) | 1.349   | GHG Protocol NCh ISO 14064/1:2019 |
| Residuos generados en las operaciones                   | 93.988  |                                   |
| <b>Total Emisiones Alcance 3</b>                        | <b>95.338</b>   |                                   |

Se considera una cobertura del 100% para las instalaciones gestionadas directamente por Cencosud

## Gobernanza Climática

El Directorio es el organismo encargado de aprobar la estrategia de la Compañía, incluyendo la Estrategia de Sostenibilidad. Este delega en la alta administración de la Compañía la facultad de cumplir con una gestión sostenible. Existe una Gerencia Corporativa de Relación con Inversionistas y Sostenibilidad, quien lidera mensualmente el Comité de Sostenibilidad a nivel regional y se reúne al menos dos veces al año con la alta dirección para reportar los avances de los temas de sostenibilidad de la Compañía.

Contamos con una estrategia asociada al Cambio Climático, considerando como foco principal las emisiones de los alcances 1 y 2. Esta estrategia incluye a todas las operaciones existentes en la Compañía, excluyendo Supermercados The Fresh Market en EEUU y GIGA en Brasil. El control de la estrategia de cambio climático es a nivel operativo y se lidera desde la Gerencia de Relación con Inversionistas y Sostenibilidad, con representantes técnicos de cada uno de los países donde tenemos operación.

## Gestión de Riesgos Climáticos

En 2021, la Compañía desarrolló una evaluación de riesgos climáticos alineándose con las recomendaciones del Taskforce on Climate-Related Financial Disclosure (TCFD). En la evaluación, se identificó el riesgo: “Alteraciones físicas producto del Cambio Climático”, donde los efectos físicos del cambio climático, producto del aumento y frecuencia de eventos meteorológicos extremos o bien de un cambio gradual y a largo plazo del clima, pueden afectar directamente a la Compañía mediante la alteración de las operaciones o inviabilidad de las actividades, como en afectaciones a la cadena de suministro.

Lo anterior nos permitió trazar líneas de trabajo para los siguientes años, enfocadas en adoptar mejoras a la estrategia de cambio climático, tales como: medición, cobertura de data, y plan de descarbonización.

Como acciones de mitigación, existen roles de gestión ambiental en todos los países donde la Compañía opera, además de una estructura corporativa en medioambiente que vela en el monitoreo y seguimiento de la estrategia de Cambio Climático como también de otros aspectos ambientales. Lo anterior, se desarrolla a través del Comité de Sostenibilidad a nivel regional, donde se tratan estas temáticas, con el fin de implementar medidas de adaptación y mitigación asociadas a la disminución de los efectos sobre el clima.

Por su parte, el equipo de Gestión de Riesgos Corporativo mantiene un inventario de riesgos, incluido el relacionado al Cambio Climático. Los riesgos son revisados por los Directores y las Gerencias de primera línea de la Compañía.

# Circularidad

## Gestión de Residuos

En Cencosud estamos comprometidos con la gestión eficiente y responsable de los residuos generados en las diferentes instalaciones, gestionándolos de manera adecuada y aumentando así su valorización.

### Auditorías para identificar oportunidades de eficiencia en la reducción de los residuos

En las operaciones, desarrollamos revisiones del tipo operativo, con oportunidades de mejora para la gestión de residuos, siendo uno de los principales focos el *compliance*.

### Planes de acción para reducir la generación de residuos

En los países donde la Compañía opera, tenemos como objetivo, reducir los residuos y promover su valorización. En ese contexto se integran 3 focos de ejecución: a) oportunidades comerciales para reducir la pre-merma; b) rescate de alimentos para la entrega gratuita de productos aptos para uso y/o consumo a fundaciones y bancos de alimentos; c) reutilización, reducción y valorización de residuos para su disposición final evitando que terminen en rellenos sanitarios.

## Packaging Sostenible

| Materiales de Empaques | Cobertura 2023 | Peso total 2023 (Ton) |
|------------------------|----------------|-----------------------|
| Madera/Fibra de papel  | 100%           | 17.121,25             |
| Metal                  | 100%           | 1.524,67              |
| Plástico               | 100%           | 9.837,30              |
| Vidrio                 | 100%           | 3.677,94              |

Considera envases y embalajes primarios, secundarios y terciarios de productos de Marca Propia e importación directa vendidos en Chile.

| Empaque Plástico   | 2022     | 2023     |
|--|----------|----------|
| Peso total (toneladas) de todos los embalajes de plástico                      | 9.928,30 | 9.837,30 |
| % de embalajes de plástico diseñados para ser reciclados (PET, PEAD, PEBD, PP) | 58%      | 69%      |
| % de embalajes de plástico compostable (bajo condiciones de relleno sanitario) | 0,01%    | 0,10%    |
| % de contenido reciclado dentro de sus embalajes de plástico                   | 3.5%     | 3.3%     |
| Cobertura de la información  | 97,61%   | 100%     |

Considera envases y embalajes primarios, secundarios y terciarios de productos de Marca Propia e importación directa vendidos en Chile.

# Desperdicio de Alimentos

Nuestro desafío como Compañía es evitar y disminuir la pérdida y desperdicio de alimentos a través de una gestión sostenible, con iniciativas innovadoras que agreguen valor.

## Programa Rescate de Alimentos

Es un programa regional cuyo objetivo es evitar y disminuir el desperdicio de alimentos, a través de una gestión social y ambientalmente responsable. La iniciativa entrega gratuitamente a diversas organizaciones de la sociedad civil y Bancos de Alimentos, productos aptos para el consumo que son retirados de la venta de los supermercados



Durante el 2023 se rescataron  
**1.833 toneladas**  
en la región.

**2.567 toneladas** de pérdidas y desperdicio de alimentos utilizados para fines alternativos<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Nota: Esta cifra proviene de la sumatoria de Programa Rescate de Alimentos (alcance regional) + iniciativas de valorización en supermercados de Chile.



### Programa Liquida

Circuito para disminuir los productos con vencimientos próximos en centros de distribución y locales. Los productos se exhiben en la "Góndola Liquida" con descuentos que van desde el **35%** hasta el **50%**.



### Consúmelo a Tiempo

Los clientes de Wong y Metro pueden acceder a descuentos en productos de uso y consumo inmediato de buena calidad próximos a una fecha de retiro en tiendas con lo cual se busca reducir el desperdicio de estos.

**90 tiendas participan del programa.**  
**20%** de reducción en el impacto de la merma gracias a este programa.




Asociación con CHEAF (Chile): A través de esta alianza ofrecemos alimentos antes de ser mermados a precios reducidos a nuestros clientes.

**125** locales en Chile  
**+321** toneladas de alimentos rescatados en 2023  
**170 mil** packs vendidos




Alianza con Food 4 Future (Chile): Trabajamos en la recuperación de residuos orgánicos que se convierten en alimentos con un alto nivel proteico, para otros animales como gallinas y truchas o fertilizantes para la agricultura.

En 2023, se **valorizaron 411** toneladas de residuos orgánicos bajo esta iniciativa.

## Producción Consciente

A través de la Unidad de Negocio, Tiendas por Departamento, con la marca París, hemos trabajado un modelo de producción consciente y circular orientado al consumo responsable, reinsertando al ciclo económico productos post consumo.

Destacamos las siguientes iniciativas:



### Moda Circular

Es un modelo que le permite a los clientes vender su ropa usada con un beneficio y así optar por prendas de segunda mano, de las mejores marcas y en excelente estado. Los clientes pueden vender, comprar, reparar y personalizar su ropa.

- 73.752** unidades de segunda mano vendidas por París
- 106.350** unidades de segunda mano compradas por París
- 2.507** unidades reparadas y customizadas
- 2.262** unidades transformadas (UpCycling)



### RopaXRopa

En París se encargan de evitar que la ropa de los clientes llegue a rellenos sanitarios, entregándola a una empresa que se encarga del procesamiento para la creación de insumos a utilizarse en otros productos.

**154.677 unidades** recicladas



## Eficiencia Hídrica

La eficiencia hídrica es importante en las operaciones de Cencosud, más aún en el contexto de escasez que existe en algunas zonas de Sudamérica. Es por ello, que incorporamos este tema como un aspecto en el pilar Planeta de nuestra estrategia de sostenibilidad.



**937.702 m<sup>3</sup>** Consumo de agua Municipal en zonas de estrés hídrico <sup>(1)</sup>



**3%** reducción de consumo de agua en zonas de estrés hídrico



**7.637.694 m<sup>3</sup>** Consumo Total de Agua Municipal en todas las zonas



**62%** aumento en el consumo de agua (2022 vs 2023) <sup>(2)</sup>

### CONSIDERACIONES:

(1) Se consideran zonas de estrés hídrico aquellas con baseline water stress alto y muy alto según la WRI Aqueduct Tool. Se consideraron en el cálculo de zonas con estrés hídrico a las siguientes regiones de Chile: Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Tarapacá, Libertador Bernardo O'Higgins, Región Metropolitana, Maule, Arica y Parinacota.

(2) El aumento de consumo de agua en 2023 se debe principalmente a un aumento en la cobertura de los datos de Argentina, que incluye Centros Comerciales.

## Iniciativas destacadas para eficiencia hídrica



- Utilización de griferías de corte automático
- Utilización de dispositivos de uso de agua por proximidad, y sensores de presencia



- Los datos de consumo son recopilados por dos herramientas: Invoice Robot y Minha Cenco, a través de estas herramientas se analizan y tratan las desviaciones de consumo
- Implementación de ahorradores de agua y monitoreo en tiempo real, para reducir y mantener la ganancia obtenida en la reducción del consumo, (presente en 4 tiendas Prezunic)
- Proyecto de reúso de agua implementado en 1 local (GIGA)
- Capacitación de conciencia proporcionada a los empleados sobre programas de gestión de eficiencia del agua



- Proyecto de instalación de reguladores de caudal en la boquilla de las griferías.

## Eficiencia Energética

En Cencosud estamos comprometidos en avanzar en una gestión eficiente y responsable del uso energético en las operaciones, buscando aumentar la eficiencia energética y mejorar el desempeño energético en las distintas instalaciones a través de:

- Aumento de cobertura de luminarias LED
- Suministro de energía proveniente de fuentes renovables no convencionales
- Recambio de infraestructura y equipos eficientes
- Telemetría y control centralizado de equipos
- Recambio de tecnologías a gases refrigerantes ecológicos

| CONSUMO DE ENERGIA   | Unidad | 2022      | 2023      | % Variación año anterior |
|--|--------|-----------|-----------|--------------------------|
| Consumos combustibles no renovables                                    | MWh    | 205.035   | 186.250   | -9%                      |
| Consumo de energía eléctrica no renovable MWh                          | MWh    | 798.621   | 723.579   | -9%                      |
| Consumo energía eléctrica procedentes de compras de fuentes renovables | MWh    | 303.618   | 470.323   | 55%                      |
| Consumo total de energía no renovable                                  | MWh    | 1.003.655 | 909.829   | -9%                      |
| Consumo total de energía renovable                                     | MWh    | 303.618   | 470.323   | 55%                      |
| Consumo total de energía   | MWh    | 1.307.273 | 1.380.152 | 6%                       |
| Porcentaje de energía renovables                                       | %      | 23%       | 34%       | 11%                      |
| Ratio de intensidad energética de la organización Superficie           | MWh/m2 | 0,38      | 0,36      | -5%                      |

Considera consumo de energía eléctrica y de combustibles correspondientes a gas natural, diésel, gasolina y GLP. - Se considera 100% de cobertura a instalaciones con gestión directa de Cencosud

## Inversiones en innovación para disminuir el consumo energético



- Reportes energéticos
- Automatizaciones en aire acondicionado, frío alimentario e iluminación



- Almacenamiento de datos en la nube que permite a los usuarios registrados en el sistema de energía, acceder a la información en tiempo real.
- Alertas enviadas a los responsables de las tiendas, tan pronto como el sistema de energía, identifica el consumo con desviación, lo que permite tomar acciones correctivas.
- Automatizaciones en aire acondicionado, frío alimentario e Iluminación



- Implementación de un Sistema de Gestión de Energía, el cual se encuentra bajo el estándar de la ISO 50.001, y acorde a la normativa de Eficiencia Energética del país, con el objetivo de mejorar el desempeño energético en Cencosud Retail.
- Recambios a gas refrigerante ecológico CO<sup>2</sup> en 2 locales de supermercados
- Controles centralizados en locales Easy, para la eficiencia en el uso de equipos y luminarias.



- Inicio de Implementación de los sistemas de iluminación led en 08 locales Supermercados Metro.

## Biodiversidad

En Cencosud gestionamos los diversos aspectos e impactos ambientales en nuestras operaciones, a través de nuestra Política Integrada de Gestión Ambiental y de Eficiencia Energética, que busca entre otros puntos, proteger la biodiversidad y preservar los ecosistemas, mitigando así el Cambio Climático.

Evaluamos el impacto ambiental de nuestros nuevos proyectos mediante los procesos de evaluación ambiental y reportes a las autoridades con competencias ambientales, dando cumplimiento a las distintas regulaciones de Evaluación de Impacto Ambiental aplicables en los países en los que operamos.





ORGÁNICOS

libre de PLÁSTICO

VITALIDAD  
libre de ALÉRGENOS COMUNES

VEGANO

Alimentación  
GRADOS

06

PRODUCTO

## Destacados

**18.960**

proveedores en toda la  
región

**45%**

de locales de  
Supermercado Jumbo  
Chile con oferta de  
carne de ganadería  
regenerativa

**Guía de Declaraciones  
Sostenibles para evitar  
el Greenwashing**

**154.677**

**unidades** recicladas en el  
programa Ropa x Ropa de Paris

## Gestión Sostenible de la Cadena de Abastecimiento

Cencosud mantiene con sus proveedores relaciones basadas en la confianza, el respeto mutuo y la transparencia, potenciando el crecimiento de ambas partes. La gestión de la cadena de valor de Cencosud se respalda en altos estándares de calidad y en la implementación de buenas prácticas sociales, laborales y ambientales, impulsando el cumplimiento normativo en cada uno de los países donde opera la Compañía.

La supervisión de las acciones ASG con proveedores queda a cargo de la Gerencia de Procurement y las Gerencias Comerciales de las Unidades de Negocio de cada país.

Nuestro Código de Ética es el principal lineamiento que orienta la gestión de abastecimiento en Cencosud y en él se enmarcan las relaciones con proveedores para garantizar un trato justo y equitativo. En el documento establecemos lo que se espera de la vinculación comercial en materia de cumplimiento de condiciones laborales, salud y seguridad por parte de los proveedores, como también temas relacionados a conflictos de interés.

En base a estos principios y con el fin de llevar a cabo relaciones comerciales de valor, contamos con procedimientos para asegurar que todos los proveedores de la Compañía, comerciales y no comerciales se rijan por altos estándares de calidad y probidad.

### Relacionamiento con Proveedores no comerciales

Con el fin de alinear regionalmente los sistemas normativos de control, estructura organizacional y monitoreo de la cadena de abastecimiento de todas las unidades de negocio de la Compañía, y robustecer una cultura corporativa dinámica y ágil en materia de relacionamiento con proveedores, la Gerencia de Procurement elaboró un plan estratégico de gestión continua del suministro que considera cuatro pilares de acción orientados en base a los valores de integridad, transparencia y eficiencia.



## Relacionamiento con Proveedores comerciales de Marcas Propias

El área Comercial Regional de Cencosud, tiene como misión explorar y desarrollar sinergias y oportunidades comerciales entre las distintas unidades de negocio y países en los que operamos.

La estrategia se ha enfocado en el diseño, desarrollo y construcción de un robusto portafolio de Marcas Propias, el desarrollo de relaciones a largo plazo con proveedores y fábricas internacionales de clase mundial que facilitan la elección del mejor sourcing global especializado para cada producto, el relacionamiento y planificación con proveedores nacionales en las distintas geografías de Cencosud.

## Caracterización de proveedores de Cencosud

La cadena de abastecimiento de Cencosud comprende proveedores no comerciales y proveedores comerciales. Al cierre de 2023, la Compañía contaba con 18.960 proveedores totales, tanto comerciales como de servicios, distribuidos en sus diferentes países y unidades de negocio.

Cencosud diferencia a los proveedores en dos categorías según sus actividades:

- Proveedores comerciales (bienes o productos)
- Proveedores no comerciales (insumos, tecnología, equipamiento, servicios, proyectos, etc.)

Según el tipo de proveedor y en función de los impactos que generan para cada uno de los negocios, los clasificamos de acuerdo con sus niveles de criticidad.

En este sentido, debido a la diversidad del negocio de Cencosud y la multiplicidad de proveedores comerciales tenemos identificados los proveedores críticos en función de los rubros que atienden y/o productos que entregan a Cencosud y su criticidad está determinada con relación a su importancia para el negocio en términos comerciales<sup>5</sup>.

| Registro de proveedores críticos                      | 2023   |
|---|--------|
| A) Número total de proveedores directos <sup>1</sup>  | 18.960 |
| B) Número total de proveedores directos críticos      | 3.831  |
| C) % del gasto total en proveedores directos críticos | 69,3%  |

Nota <sup>1</sup> En el área de Procurement usa la matriz de Kraljic para la clasificación de materiales o productos. Se clasifican según el nivel de riesgo que implican en cuanto al suministro, así como el impacto financiero que tengan sobre el resultado final del proceso empresarial. En cada contratación se evalúan riesgos financieros, comerciales, tributarios, Compliance, lavado de dinero y terrorismo. En cuanto a las evaluaciones de rendimiento, se consulta sobre el cumplimiento de los contratos y las oportunidades de mejora para el negocio. Las principales prioridades de gestión de la cadena de suministro son los aspectos operativos, tributarios, comerciales, financieros, legales, sociales, de seguridad e higiene, ambientales y el cumplimiento de las cláusulas legales de los contratos y anexos de contrato.

Para gestionar estos aspectos críticos en proveedores no comerciales, implementamos las siguientes medidas:



### **Medioambiente:**

- En línea a la política de medio ambiente y eficiencia energética de la Compañía, si en las especificaciones técnicas que proporciona el área usuaria se solicita cotizar productos que sean de bajo impacto medioambiental. El área de Procurement cumplirá con presentar proveedores que cumplan con las exigencias técnicas solicitadas. Impacta en materialidad de productos, equipamiento y su relación con el consumo energético entre otros.



### **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 Cencosud.



### **Gobernanza:**

- A través de empresas evaluadoras de riesgo (cada país tiene sus propias evaluadoras) podemos revisar si los proveedores son riesgosos o no respecto, a deuda laboral, morosidades y otros.
- 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 Cencosud.



### **Relevancia para el negocio:**

- Tenemos identificados los proveedores críticos en función de los rubros que atienden y/o productos que entregan a Cencosud y su criticidad está determinada con relación a su importancia para el negocio.
- 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.

## **Evaluación y desarrollo ASG de proveedores**

Nuestro proceso de evaluación de proveedores en materias ASG ha evolucionado desde el año 2022, incorporando criterios ASG en la revisión de propuestas, como parte de los criterios de selección de un proveedor.

**2022**

- Iniciaron las evaluaciones de desempeño a los proveedores.
- 3 ventanas de evaluación por año
- Levantamos información relevante respecto de la opinión que tienen los usuarios del servicio que nos brindan los proveedores
- Medimos tiempos de entrega, calidad del servicio, mejora continua, manejo de contingencias entre otros.

**2023**

- Mejoramos la encuesta de ASG a proveedores (actualización del formulario, definición de rangos de puntuación, definición del momento para hacer la encuesta, y selección de la plataforma para el cuestionario) para ser aplicada en el 2024.
- Ámbitos de la encuesta: Ética, Finanzas, Certificaciones, Ambientales, D&I, Estrategia sostenibilidad, DDHH, Riesgos y Tercerización de Servicios.
- Datos objetivos
- Monitoreos de riesgo comercial y financieros.
- Data disponible para todos los países

Respecto a evaluaciones in situ a proveedores, el área de aseguramiento de calidad de Supermercados realiza visitas a las instalaciones de sus proveedores previo a la adjudicación de la licitación. Por lo demás, se piden certificaciones asociadas a los productos en caso de que se requiera.

**1.756 proveedores** evaluados mediante evaluaciones documentales o in-situ

**64 proveedores** evaluados con impactos negativos significativos (reales o potenciales)

**100% proveedores** con impactos negativos significativos con acciones correctivas o planes de mejoras acordados

**1 proveedor** con impactos negativos significativos que fue dado de baja

**271 proveedores** en programas de desarrollo de capacidades



## Calidad y Seguridad de los Productos

Conscientes de la creciente tendencia mundial orientada a un consumo más sostenible, nos enfocamos en mantener altos estándares de calidad, así como de seguridad nacional e internacional, trabajando de la mano con nuestros proveedores para que los clientes puedan acceder a productos cuyo ciclo de vida no impacte negativamente al ambiente y la sociedad. Desde las Gerencias Comerciales y las Gerencias de Control de Calidad se gestiona la seguridad del producto y cuidado de la salud de los clientes para mantener el cumplimiento de las normativas y regulaciones nacionales, así como el seguimiento a procedimientos internos alineados con las políticas corporativas.

Todos nuestros proveedores importados para **Marcas Propias** a nivel regional deben tener IFS, BRC O HACCP y para el caso de los proveedores nacionales se exige HACCP.

Entre las prácticas y procedimientos que realizamos para garantizar la calidad, inocuidad y legalidad de los productos podemos destacar las siguientes:



- Cumplimiento de la legislación vigente para la venta de productos alimenticios (Ley N° 18.284 y Ley N° 22.802)
- Políticas internas de retiro anticipado de productos
- Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)
- Procesos Estandarizados de Limpieza (POEs)
- Manejo Integrado de Plagas (MIP)
- Cronograma anual de recorridos con capacitación in situ, visitas preventivas y auditorías no programadas a las tiendas, plantas productivas y centros de distribución.
- Evaluación de cada proceso, según sus riesgos, para establecer los puntos de control según las reglamentaciones y leyes vigentes, monitoreando, evaluando, capacitando e implementando, en Plantas de Elaboración, Fraccionado y Almacenado de alimentos, auditorías que permitan evaluar la tendencia de los procesos por parte del Departamento de Calidad.



- Cuatro pilares estratégicos: Programa de Auditoría; Legalización; Procesos de Seguridad Alimentaria y Tecnología/Etiquetado.
- Políticas que orientan la implementación de procesos estandarizados
- Se efectúan capacitaciones a todos los equipos de la Compañía y se realizan procesos operativos, comerciales y logísticos en materia de seguridad alimentaria.
- El área de Seguridad Alimentaria realiza auditorías frecuentes en tiendas y centros de distribución, desarrollando un diagnóstico del cumplimiento de las normas.
- Procesos que deben ser implementados y mantenidos atendiendo los requisitos de ANVISA (Agencia Nacional de Vigilancia Sanitaria de Brasil), MAPA (Ministerio de Agricultura, Ganadería y Abastecimiento), SIE (Servicio de Inspección Estatal) y SIM (Servicio de Inspección Municipal).
- Finalmente, para las categorías “Frutas y verduras” y “Mundo Saludable” (diet, light, celíacos, integrales, entre otros) llevamos a cabo una evaluación interna de sus impactos en la salud de las personas.



- Dar cumplimiento a los requerimientos sanitarios de la Secretaría de Salud Nacional en todas las tiendas
- Auditorías de calidad de las tiendas



- Sistemas Prerrequisitos de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (HACCP)
- Normas de Vida Útil
- Vigilancia del Sistema de Gestión de Calidad
- Inspecciones Higiénico Sanitarias
- Análisis microbiológico de productos, superficies, manipuladores y agua potable
- Vigilancia a Proveedores

# Calidad y Seguridad de los Productos



## Supermercados

- Auditorias y procedimientos para la evaluación de proveedores a través de un checklist basado en el Reglamento Sanitario de los Alimentos de Chile y exigencias internas.
- Sistema de medición basado en indicadores relacionados con: seguimiento tutorial, auditoría, normativa de plagas, rotación, trazabilidad, buenas prácticas de manufactura local e iluminómetro.
- Programas de control de productos de elaboración propia y productos externos con foco, en presencia de metales pesados, nivel microbiológico y dioxinas, análisis físicos y químicos, visitas inspectoras presenciales o virtuales y validación de los productos nuevos desarrollados.
- Cumplimiento de las normativas de etiquetado dictadas por la autoridad sanitaria



## Mejoramiento del Hogar

- Requerimientos a proveedores por categoría de productos.
- Test de Calidad (en laboratorios acreditados dependiendo del tipo de test).
- Auditorías de calidad a proveedores.
- Inspecciones en el origen (Productos Importados).
- Validaciones de Calidad y certificaciones para Productos Nacionales.
- Postventa y reclamo de clientes.
- Retiro de productos de la venta (Código Rojo - Recall).
- Gestión de certificación de Seguridad Obligatoria de Productos Importados.



## Tiendas por Departamentos

- Programa Sostenibilidad Compartida que aborda los impactos y riesgos de nuestra cadena de suministro desde una perspectiva de confianza, transparencia y mejora continua. Este programa incluye:
  - Adherencia de los proveedores al Código de Sostenibilidad en el que establecemos estándares y procedimientos a implementar para cumplir con condiciones de higiene, seguridad para los trabajadores, salarios, horarios, descansos, criterios de diversidad e inclusión, no trabajo infantil, no trabajo forzoso y políticas anticorrupción y de transparencia
  - Evaluaciones a proveedores en aspectos ambientales como gestión de residuos, almacenamiento adecuado de químicos entre otros.
  - Procesos de auditoría e inspección para identificar impactos y riesgos dentro de las instalaciones de nuestra cadena de suministro: Iniciativa de Cumplimiento Social Empresarial (BSCI) y Evaluación Social y Ambiental (SEE)

## Capacitaciones en Calidad y Seguridad Alimentaria

|              | Programa   | Frecuencia   | Alcance  |
|--------------|--|--|--|
| <b>Chile</b> | Inducción Aseguramiento de la Calidad en Perecibles  | Anual  | Colaboradores nuevos principalmente del área de perecibles |
|              | Manejo de Frutas y Hortalizas  | Anual  | Colaboradores de Frutas y Hortalizas                       |
|              | RILES  | Anual  | Colaboradores de cada local                                |
|              | Charlas en terreno   | Cada vez que sea necesario como reforzamiento a No conformidades | Colaboradores del área Perecible                           |
|              | Videos de Aseguramiento de Calidad (Campus Cencosud)   | Anual  | Colaboradores en general                                   |
| <b>Perú</b>  | Desarrollo de capacitaciones especializadas en Perecibles: curso "Experto en Perecibles", creado para concientizar a los colaboradores en la mantención de buenas prácticas de manipulación e inocuidad de los productos.  | Anual  | División de Perecibles                                     |
|              | Desarrollo de cursos e-learning para colaboradores E-Commerce con el fin de asegurar la correcta manipulación de los productos, manteniendo la calidad y seguridad alimentaria.  | Anual  | División de E-Commerce                                     |
|              | Desarrollo de las Guías para la Correcta Exhibición y Almacenamiento de productos. El enfoque en el área de perecibles busca concientizar a los colaboradores, de una forma lúdica, sobre las correctas prácticas de mantención de calidad y frescura de los productos | Anual  | División de Perecibles                                     |
|              | Desarrollo de transacciones en SAP y Radio Frecuencia (Palm) para la gestión de los tiempos de retiro; se trabajaron pilotos para medir su efectividad   | Anual  | 100% de cumplimiento en el desarrollo del programa piloto  |



# Agricultura Sostenible

En Cencosud trabajamos para que en nuestra cadena de abastecimiento se adopten prácticas agrícolas responsables que minimicen el impacto negativo en el medio ambiente y contribuyan a la protección de los ecosistemas y la preservación de los recursos. En este ámbito podemos destacar las siguientes prácticas en Argentina y Chile:



- Trabajamos con proveedores de productos de origen vegetal que cumplen con las BPAs (Buenas Prácticas Agrícolas), conjunto de normas y recomendaciones técnicas aplicables a la producción, procesamiento y transporte de alimentos.
- Trabajamos con la categoría de Frutas y Verduras, para que cuenten con certificación orgánica.



## Supermercados

- Contamos con un 45% de locales de Supermercado Jumbo con oferta de carne de ganadería regenerativa, se trabaja junto con el Centro de Innovación de la Universidad Santo Tomás, en el desarrollo de productores nacionales de ganadería regenerativa.
- En el 2023 lanzamos la línea de lácteos A2<sup>5</sup> y pastoreo libre
- Programa “Nuestros Productores”, enfocado en promover el desarrollo de PYMES nacionales que entregan un valor diferenciador. En 2023 se integraron 50 proveedores a quienes se capacitaron e ingresaron sus productos en nuestras góndolas.

Nota <sup>5</sup> Leche de vacas lecheras madres que han sido criadas para no producir la proteína beta-caseína A1. Este tipo de leche de vaca está pensada en dietas especiales para personas con alergias alimentarias



## Tiendas por Departamentos

- 64% de los productos de Paris fueron elaborados con atributos sostenibles
- En cuanto a los estándares exigidos a los proveedores de servicios y productos, Paris sigue una extensa lista que incluye certificaciones como: Better Cotton, Oeko-Tex, GOTS, GRS, Repreve y Lenzing, entre otros.
- Programa “Sostenibilidad Compartida”, donde se realizan inspecciones basadas en estándares como Social Environment Evaluation (SEE) y Business Social Compliance Initiative (BSCI). Además, para evaluar el cumplimiento de estos compromisos, Paris lleva a cabo un seguimiento semestral público llamado “¿Cómo se hizo tu ropa?”.



## Mejoramiento del Hogar

- En Easy, distintos proveedores disponen a venta productos con atributos sostenibles a venta:

**Fundación 7 sueños:** cortinas de baño realizadas por hombres privados de libertad en proceso de reinserción; guateros de semillas, cojines, tablas y delantales de cocina hechos por emprendedores vulnerables.

**Denda:** comercializador de productos sostenibles, entre los cuales hay “limpia pies”, 100% de caucho reciclado, toallitas húmedas 100% compostables, entre otros.

**Diseño verde:** macetas fabricadas por personas en reclusión carcelaria.

**Rehau:** mangueras eficientes, que permiten disminuir el uso de agua.

**Armony Sustentable:** tierra de hojas y fertilizantes de residuos orgánicos. Además del reciclaje de pallets.

**Terapia de Hogar:** pool de proveedores que participan de actividades como viveros, proveedores de macetas, bodegas, entre otros.



## Bienestar Animal

En nuestros supermercados de Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú, disponemos de espacios para la venta de huevos que provienen de gallinas libres de jaulas o también conocidas como “Gallinas Felices”.

A su vez, disponemos productos con certificaciones de sostenibilidad, tales como:

- Sello Azul (pescados)
- Cruelty Free (cosmética)
- OEKO-TEX (Estándar de seguridad del sector

textil). Proveedor actual de Chile y Colombia  
 • Dolphin safe. Para todos nuestros proveedores de Atún. Proveedor actual de Chile, Colombia, Perú, Argentina, Brasil  
 • Certified Sustainable Seafood (MSC)) para jurel en tarros. Proveedor actual de Chile  
 • Certified Humane para Huevos de Gallina Libre  
 • ASC para Camarones ecuatorianos Proveedor actual de Chile  
 • FSC (gestión Forestal) ahora tendremos con la capsulas de café. Proveedor actual de Chile

## Certificaciones de Productos

### Certificaciones de cultivos agrícolas

| Cultivo Agrícola   | País      | Certificación      | Número de proveedores certificados vs total proveedores | % cobertura certificación |
|--------------------|-----------|--------------------|---|---------------------------|
| Azúcar             | Argentina | SENASA             | 3/9   | 33,3%                     |
| Cacao <sup>7</sup> | Argentina | SENASA             | 1/6   | 16,6%                     |
| Semillas           | Argentina | SENASA             | 4/5   | 80%                       |
| Frutas y verduras  | Argentina | OIA, Ecocert y BPA | 99/107  | 92,5%                     |
|                    | Perú      | GlobalGAP          | 28/126  | 22,22%                    |

Nota <sup>7</sup> Categoría cacao en polvo.

### Certificaciones de productos animales

| Producto animal                       |           | Certificación                                      | Número de proveedores certificados vs total proveedores | % cobertura certificación |
|---------------------------------------|-----------|--|---|---------------------------|
| Productos de acuicultura              | Argentina | SENASA   | 21/21   | 100%                      |
|                                       | Chile     | Camarones: ASC, Orgánico<br>Salmón ahumado: Kosher | 3   | 88%                       |
|                                       | Perú      | GLOBAL GAP, BAP, ASC, BRC, IFS.                    | 4   | 70%                       |
| Productos ganaderos (excluye lácteos) | Argentina | SENASA   | 28/29   | 96,5%                     |
| Productos porcinos                    | Argentina | SENASA   | 15/24   | 62,5%                     |
| Productos avícolas                    | Argentina | SENASA   | 7/7   | 100%                      |
|                                       | Perú      | GLOBAL GAP, BAP, ASC, BRC, IFS.                    | 4   | 70%                       |
| Productos de pesca silvestre          | Chile     | Sello azul   | 6   | 21%                       |
|                                       | Perú      | BAP, BRC, ASC                                      | 1   | 15%                       |

## Salud y Nutrición

Desde el 2019, y en línea con la Estrategia de Sostenibilidad y el compromiso de proveer de alternativas nutricionales saludables, en Cencosud se ha llevado a cabo la construcción de principios y contenidos fundamentales para una Cultura Saludable en la Compañía, ampliando nuestra oferta de productos para dietas especiales e impulsando recetas saludables en nuestros canales digitales.

Los requerimientos para proveedores de las Marcas Propias guardan estricto control de calidad, salud y nutrición de los productos.

Los procesos de manipulación de alimentos que efectúan los colaboradores de las áreas pertinentes, y la correcta disposición de aquellos productos no aptos para venta o mediante la entrega de productos aptos para consumo humano, cumplen con medidas que permiten garantizar la calidad y seguridad nutricional de los productos. Estas medidas, incluyen, entre otros:

- Controles específicos a los proveedores de materias primas de Marcas Propias, de acuerdo con los criterios regulatorios y la política de calidad de Cencosud.
- Revisión del surtido de productos de Marcas Propias para cumplir con las legislaciones de cada país en materia nutricional, como, por ejemplo, la reducción de grasas, sodio y azúcares, entre otros.
- Capacitaciones permanentes a colaboradores que se desempeñan en áreas de manipulación de alimentos.
- Asesorías con equipo de nutricionistas y un panel de asesores.

• Alianzas con organizaciones expertas como CODEX, FAO y OMS permiten conocer las mejores prácticas en salud y bienestar, además de tendencias en el consumo responsable. Adicionalmente, en Cencosud cumplimos con las normativas locales de los países donde operamos respecto del etiquetado de alimentos y hemos impulsado aquellas que buscan la promoción de hábitos nutricionales saludables.

### Iniciativas destacadas en Salud y Nutrición



- **Mundo Saludable Jumbo y Vive Sanamente Metro:** Se enfoca en promover atributos de salud y nutrición. Las tendencias en los últimos años incluyen los productos a base de plantas, orgánicos, sin gluten y sin azúcar.
  - Afianzamiento de la relación con Consumer Goods Forum, cuyo propósito es reunir a los fabricantes y minoristas de bienes de consumo, para beneficiar a los compradores, consumidores y al mundo.
- **Alianza con Veganuary,** que consiste en un desafío anual organizado por una organización sin fines de lucro del Reino Unido, que promueve y educa sobre el veganismo.
  - Publicación de folletos especiales de Mundo Saludable en donde se comunica la oferta de productos, y se difunden a través de influenciadores y en las redes sociales.
- **Un Chef en Casa:** Programa de marketing digital para fomentar la marca de Supermercados Colombia con recetas saludables y así generar conocimientos gastronómicos que signifiquen un bienestar para los clientes.
  - Media Maratón de Bogotá: Supermercados Jumbo y Metro son patrocinadores oficiales de esta iniciativa y contribuyen con entrenamientos y kits para clientes. Cerca de 44.000 corredores participan anualmente en el evento.

 • **Mundo BIO:** se trabaja de manera integrada con todas las marcas Jumbo, Santa Isabel y Spid para crear un nuevo espacio omnicanal, enfocado en ofrecer productos adecuados a diversas necesidades nutricionales o elecciones/intereses alimenticios. Dentro de la Estrategia “Mundo BIO”, se lleva a cabo una búsqueda constante de productos que marquen la diferencia en innovación y sostenibilidad, tanto en Alimentos como No alimentos, presentando una propuesta concreta con espacios definidos.

Mundo BIO Mascotas: alimentos para mascotas 100% naturales y de calidad superior, algunos incluso bajo el concepto de Human Grade, es decir, aptos para el consumo humano. Este es el primer espacio en el retail supermercadista en el país dedicado exclusivamente a la alimentación natural de mascotas.

Mundo Circular: espacio de productos “CIRCULARES” y darles a conocer a nuestros clientes una propuesta de surtido de alimentos y no alimentos en los cuales a través del consumo o utilización de ellos aportemos con el propósito del rescate de residuos.

Mundo Salud Mental e Intestinal: Desarrollo de esta nueva oferta que viene a satisfacer una tendencia de alimentación basada en productos funcionales, con el fin de complementar nuestra alimentación normal, ejemplo: Productos Fermentados, Productos Complementados con Vitamina D, Triptófano, Colágeno, etc.

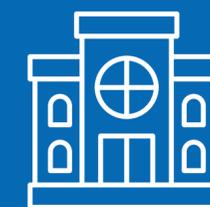
Mundo Ecofriendly: Este año En Jumbo fuimos distinguidos por la ONG Te Protejo por nuestro gran surtido de productos Cruelty Free, en línea con nuestro camino por fortalecer nuestra propuesta sostenible y responsable con el medioambiente.

• **ComoCambio:** Programa de vínculo comunitario que tiene como propósito acercar y promover la alimentación y cultura saludable en niños y niñas de 1° a 4° básico a nivel nacional.

#### • ComoCambio:



**1.600**  
estudiantes



**16**  
establecimientos



• **Vive Sano:** plataforma física y digital para promocionar el portafolio de productos saludables y promover la educación sobre un estilo de vida balanceado.

• **Metro Saludable:** plataforma digital para promover un estilo de alimentación balanceado y actividad física, a través de la cual se entregan semanalmente comunicados sobre recetas y hábitos saludables en redes sociales. Esta iniciativa está presente en 15 tiendas del país, y también vía canal digital.

• **Cocina con Todo:** programa de educación para los clientes con el fin de aprovechar al máximo los alimentos, evitar su desperdicio y promover una alimentación balanceada. Este programa se realiza con la nutricionista de Metro y se publica mensualmente en las redes sociales de la marca.

## Marcas con Propósito

Para la Compañía, gestionar de manera responsable las campañas de marketing es un factor clave a la hora de mantener la confianza de sus grupos de interés, por esta razón establece lineamientos éticos en sus comunicaciones, las cuales buscan promover un consumo responsable entre sus clientes a través de distintas iniciativas que apoyan causas vinculadas a darle sentido y propósito a sus marcas y gestión operacional.

En 2023 elaboramos y publicamos internamente una **Guía de Declaraciones para evitar el Greenwashing**. Este material con alcance regional para los 6 países donde operamos, entrega los criterios, conceptos y flujos clave para evitar caer en el *Greenwashing* al momento de comunicar nuestros atributos en materia de sostenibilidad. Además de la publicación de la guía ofrecimos capacitaciones a más de 150 colaboradores de los diferentes equipos de la Compañía.



Cada una de las acciones de marketing que realizan las unidades de negocio o marcas de Cencosud, buscan informar y educar en línea con estos atributos y las normativas vigentes, para formar a un consumidor responsable e instruido al momento de la toma de decisiones de compra.



## Iniciativas destacadas



- Aconsejar sobre la reutilización de la comida no consumida y apta para ello. Campaña en RRSS #LaComidaNoSeTira.
- Promover la alimentación saludable y el bienestar general, a través del Programa **“Viví Saludable”**, con productos en tiendas físicas y online con contenidos de especialistas y diferentes comunicaciones sobre hábitos de alimentación saludable.
- Brindar información de salud y recetas, a través del **Espacio libre de Gluten**, exclusivo de productos y contenidos para personas que no consumen gluten. En alianza con la Asociación Celíaca Argentina se realizan contenidos mensuales.



- Sensibilizar a clientes y comunidad en general sobre el cuidado de la salud de la mujer y del hombre, a través de campañas **“Setembro Amarelo”**, **“Outubro Rosa”** y **“Novembro Azul”** que buscan diagnósticos precoces del cáncer de mama y de próstata y la prevención del suicidio.
- Ofrecer una mezcla con alimentos funcionales, para los consumidores con restricciones dietéticas, a través de la sección en supermercados; **“Mundo Saludable”**.
- Promover la calidad de vida de los clientes, a través de actividades físicas, clases de cocina saludable y otros eventos realizados en la sede de nuestro **Instituto Cencosud**



### Supermercados

- Evitar el desperdicio de alimento, a través de contenido comunicacional en RRSS, MundoJumbo.cl y en los locales. Un ejemplo de ello es la campaña de **Navidad de Jumbo**, centrada en invitar a sus clientes a cuidar los alimentos durante la Navidad, para disminuir el desperdicio en sus hogares.

### Tiendas por Departamento

- Compra de ropa de segunda mano, con apoyo de Nostalgic, Vestuá y Market People  
**106.350 unidades** de segunda mano compradas
- **RopaXRopa:** En Paris se encargan de evitar que la ropa de los clientes llegue a vertederos, entregándola a una empresa que se encarga del procesamiento para la creación de insumos a utilizarse en otros productos.  
**154.677 unidades** recicladas
- **The Ropantic Show:** servicio de intercambio que se da mediante el apoyo en la organización de eventos, en lo que los consumidores pueden intercambiar ropa. Para esto, los clientes llevan prendas en buen estado, que no utilizan, para ser exhibidas. En cambio, se les entregan fichas para elegir otras prendas que les gusten.  
**15.800 unidades** de ropa gestionadas
- **“Es Local”**, iniciativa que busca fomentar el emprendimiento nacional, visibilizando los productos locales en Tiendas Paris y Paris.cl con el sello “made in Chile”.

## Iniciativas destacadas



• Promover la calidad de vida, alimentación equilibrada y hábitos saludables, a través de contenido comunicacional en RRSS.

• En la sección de supermercados **“Mundo Saludable”** se realizaron videos de recetas saludables y sencillas para que todos los clientes puedan comer sano con los productos que encuentra en las tiendas.



• **Campaña “Always On”** - Digital: Grilla de contenido semanal para hablar sobre consumo responsable, medio ambiente y acciones de fin social.

• **Programa “Vive Sano”**: Espacio en donde, mediante talleres, consultorios online y recomendaciones para periodistas de la nutricionista Adiana Carulla, se promueve la alimentación saludable.





# 07

# ANEXOS

# Anexos

## Acerca de este Reporte

Este Reporte de Sostenibilidad 2023 de Cencosud S.A., informa nuestro desempeño ambiental, social y de gobernanza para el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2023, considerando nuestras operaciones en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Estados Unidos, Perú y Uruguay con las Unidades de Negocio: Supermercados, Tiendas por Departamento y Mejoramiento del Hogar.

La gerencia de Relación con Inversionistas y Sostenibilidad fue la encargada de elaborar este documento con la contribución de miembros de diversas áreas de la Compañía a nivel regional. Para garantizar la trazabilidad y veracidad de la información reportada, este documento fue verificado por la empresa Deloitte.

Para la elaboración de este reporte, utilizamos como referencia el estándar establecido por el Global Reporting Initiative (GRI) y se da respuesta a los indicadores de Sustainability Accounting Standard Board (SASB) de acuerdo con el estándar aplicable a Cencosud: Minoristas y Distribuidores de Alimentos (FB-FR). Asimismo, considera los principales estándares ASG, donde participa la Compañía, como Dow Jones Sustainability Index (DJSI) y Rating MSCI – ESG.

Consultas acerca de este informe de sostenibilidad pueden ser dirigidas a:  
 Raul Troncoso Urquiza  
 Subgerente Corporativo de Sostenibilidad  
 raul.troncoso@cencosud.cl

## Antecedentes de la Compañía

|  |   |
|--|---|
| <b>Social</b>  | <b>Cencosud S.A</b>   |
| <b>Domicilio legal</b>   | Av. Kennedy 9001, Las Condes, Santiago, Chile   |
| <b>Rut</b>   | 93.834.000-5  |
| <b>Giro</b>  | Inversiones y Supermercados   |
| <b>Objeto social</b>   | Cencosud tiene por objeto el ejercicio del comercio en general, incluyendo la compra, venta, consignación, distribución, importación, exportación, representación, comisión, envase, fraccionamiento y comercialización, por cuenta propia o ajena, de toda clase de bienes corporales muebles. Además, efectúa en el país o en el extranjero inversiones permanentes o de renta en toda clase de bienes, corporales o incorporales. Para estos efectos, Cencosud podrá adquirir, conservar, vender, enajenar y negociar en cualquier forma y a cualquier título, toda clase de bienes, corporales o incorporales, ya sea en el país o en el extranjero, y percibir sus beneficios y rentas. Ejecutar o celebrar todo acto o contrato conducente al cumplimiento del objeto social. |
| <b>Sitio Web</b>   | www.cencosud.com  |
| <b>Índices ESG en los que participa</b>                            | Dow Jones Sustainability Index: S&P IPSA ESG Tilted; Rating MSCI – ESG, FTSE4Good, Morningstar Sustainability   |
| <b>Verificador Contenidos Ambientales e indicadores GRI y SASB</b> | Deloitte Chile  |

## Políticas y Compromisos

En Cencosud reflejamos nuestros principios y valores corporativos a través del [Código de Ética](#), siendo este una guía en materia de convivencia interna y relacionamiento con los grupos de interés.

Adicionalmente hemos creado diversas políticas y declaraciones para ayudar a guiar las decisiones comerciales de manera ética y transparente, además de orientar la relación con nuestros colaboradores, inversionistas y grupos de interés en general. Estos documentos están disponibles públicamente en los siguientes enlaces:

Política de Sostenibilidad [https://www.cencosud.com/cencosud/site/docs/20220110/20220110105034/politica\\_de\\_sostenibilidad\\_2024.pdf](https://www.cencosud.com/cencosud/site/docs/20220110/20220110105034/politica_de_sostenibilidad_2024.pdf)

Declaración sobre el respeto y promoción de los Derechos Humanos [https://www.cencosud.com/cencosud/site/docs/20220310/20220310131344/2\\_declaracion\\_ddhh.pdf](https://www.cencosud.com/cencosud/site/docs/20220310/20220310131344/2_declaracion_ddhh.pdf)

Declaración de Buen Gobierno Corporativo [https://www.cencosud.com/cencosud/site/docs/20220310/20220310131509/1\\_declaracion\\_buen\\_gob\\_corp.pdf](https://www.cencosud.com/cencosud/site/docs/20220310/20220310131509/1_declaracion_buen_gob_corp.pdf)

Declaración de Seguridad de la Información / Ciberseguridad [https://www.cencosud.com/cencosud/site/docs/20220602/20220602133747/politica\\_cyberseguridad\\_esp.pdf](https://www.cencosud.com/cencosud/site/docs/20220602/20220602133747/politica_cyberseguridad_esp.pdf)

Política Anticorrupción [https://www.cencosud.com/cencosud/site/docs/20220602/20220602133747/po\\_036\\_politica\\_corporativa\\_anticorrupcion.pdf](https://www.cencosud.com/cencosud/site/docs/20220602/20220602133747/po_036_politica_corporativa_anticorrupcion.pdf)

Manual de Prevención de Delitos [https://www.cencosud.com/cencosud/site/docs/20220701/20220701122255/ma\\_055\\_manual\\_de\\_prevencion\\_de\\_delitos\\_oct\\_2023.pdf](https://www.cencosud.com/cencosud/site/docs/20220701/20220701122255/ma_055_manual_de_prevencion_de_delitos_oct_2023.pdf)

Política de Diversidad e Inclusión [https://www.cencosud.com/cencosud/site/docs/20220110/20220110154913/politica\\_dei.pdf](https://www.cencosud.com/cencosud/site/docs/20220110/20220110154913/politica_dei.pdf)

Política de Vinculo con las Comunidades [https://www.cencosud.com/cencosud/site/docs/20220310/20220310124536/6\\_politica\\_vinculo\\_comunitario.pdf](https://www.cencosud.com/cencosud/site/docs/20220310/20220310124536/6_politica_vinculo_comunitario.pdf)

Política de Seguridad y Salud Laboral [https://www.cencosud.com/cencosud/site/docs/20230627/20230627150242/politica\\_sso\\_cencosud\\_2024.pdf](https://www.cencosud.com/cencosud/site/docs/20230627/20230627150242/politica_sso_cencosud_2024.pdf)

Política Integrada de Gestión Ambiental y Eficiencia Energética [https://www.cencosud.com/cencosud/site/docs/20231123/20231123093447/politica\\_integrada\\_gestion\\_ambiental\\_y\\_eficiencia\\_energetica\\_cencosud\\_regional\\_21\\_11\\_23.pdf](https://www.cencosud.com/cencosud/site/docs/20231123/20231123093447/politica_integrada_gestion_ambiental_y_eficiencia_energetica_cencosud_regional_21_11_23.pdf)

Estrategia de Cambio Climático [https://www.cencosud.com/cencosud/site/docs/20220110/20220110154922/3\\_estrategia\\_cambio\\_climatico.pdf](https://www.cencosud.com/cencosud/site/docs/20220110/20220110154922/3_estrategia_cambio_climatico.pdf)

Declaración sobre el Desperdicio de Alimentos [https://www.cencosud.com/cencosud/site/docs/20220310/20220310130227/2\\_declaracion\\_para\\_evitar\\_el\\_desperdicio\\_de\\_alimentos\\_cencosud.pdf](https://www.cencosud.com/cencosud/site/docs/20220310/20220310130227/2_declaracion_para_evitar_el_desperdicio_de_alimentos_cencosud.pdf)

Política de Oferta Sostenible [https://www.cencosud.com/cencosud/site/docs/20220310/20220310125000/4\\_politica\\_oferta\\_sostenible.pdf](https://www.cencosud.com/cencosud/site/docs/20220310/20220310125000/4_politica_oferta_sostenible.pdf)

Declaración de Bienestar Animal [https://www.cencosud.com/cencosud/site/docs/20220310/20220310134204/5\\_declaracion\\_bienestar\\_animal.pdf](https://www.cencosud.com/cencosud/site/docs/20220310/20220310134204/5_declaracion_bienestar_animal.pdf)

# Anexos

## Lista de Premios y Reconocimientos

### Argentina

Premio al Emprendedor Solidario del Foro Ecuménico Social por los programas Nutriditos y Mujeres Transformadoras

Easy ganador de un Lápiz de plata Dossier // Categoría TV del mes de abril // “Mañas”

Easy finalista en la categoría Data-Driven de Effie con “Mi rincón en el mundo”

Easy ganador de FEPI Grand Prix en categoría FILM con “Viví tu casa como quieras”

Easy ganador de FEPI de Oro en categoría FILM con “Viví tu casa como quieras”

Easy ganador de FEPI de Plata en Campaña Integral con “Mañas”

Easy Finalista en OJO DE IBEROAMÉRICA en la Categoría FILM comercios al público, supermercados y tiendas online con “Mañas”

Easy ganador de DIENTE de plata para Mañas Tostadora en categoría TV & OTRAS PANTALLAS - hasta 20 segundos

Easy ganador de DIENTE de bronce para Mañas Cajonera en categoría TV & OTRAS PANTALLAS - hasta 20 segundos

Easy ganador de DIENTE de bronce en categoría TV & OTRAS PANTALLAS - Campaña // “Mañas”

Easy ganador de DIENTE de bronce en categoría RADIO & AUDIO - Campaña // “Mañas”

### Brasil

1er lugar para GBarbosa en el Premio Top Correio de Sergipe

8vo lugar en ranking ABRAS

1er lugar para Perini en Top of Mind Salvador

RA-1000 Sello de Reclame aquí para GBarbosa

1er lugar para Giga Wholesale en el Premio IER (Índice de

Eficiencia de Recibos)

Premio Finalista Reclame Aquí 2023 para Bretas, GBarbosa y Prezunic

5to lugar para Bretas en el “Índice de Soluciones” en el segmento “Supermercados” del consumidor.gov.br

6to lugar para GBarbosa en el “Índice de Soluciones” en el segmento de “Supermercados” del consumidor.gov.br

2do lugar para Bretas en el “Índice de satisfacción” en el segmento “Supermercados” de consumidor.gov.br

### Chile

1er lugar para Jumbo en Lealtad del Consumidor en premio de Alco Consultores

1er lugar para Jumbo en Satisfacción de Clientes en el Premio Procalidad

Reconocimiento de Marca Ciudadana para Jumbo en encuesta Cadem

Easy y Jumbo reconocidos en Ranking de Reputación Corporativa Empresas Humanas

Jumbo gana como Retailer N° 1 del canal de supermercados en el premio de Advantage Group Chile

1er lugar para Jumbo en el nuevo Ranking de Empatía en la Industria de Retail organizado por Better Brand y Doble A

Spid Express gana premio Uber Eats 2023

3er lugar Premios Cero Basura Chile en la categoría gestión de residuos

Effie de Bronce al Programa ComoCambio en Supermercados Chile

Paris ganador de Effie Oro en Categoría Social por “Ropa x Hogar”  
Paris finalista en los Circular Awards por Ropa x Hogar

Paris ganador Be Intelligence Group por “Ropa x Hogar”

Paris fue finalista en los Sustainability Awards por “Moda Circular”

Paris recibió Máxima Categoría en Pride Conection por 6to año consecutivo

Paris recibió el Premio Equidad, Diversidad e Inclusión Disney (Chile)

### Perú

Premio de la Asociación de Buenos Empleadores (ABE) 2023 de AmCham por el programa “SENTIDO Cencosud”

N° 1 Categoría Inclusión y Diversidad. Concurso Empresa Lima Inclusiva

Wong gana 1er lugar Ranking Vegano Perú y Metro el 2do lugar

Wong reconocido como Mejor Supermercado en la XXI “Encuesta Anual de Ejecutivos de la Cámara de Comercio de Lima”

Retailer N° 1 del país según Advantage 2023

### Uruguay

9no lugar Ranking Mejores Empresas para Profesionales EFY General Uruguay

## Asociaciones y Membresías

|                  |   |
|------------------|---|
|                  |   |
| <b>Argentina</b> | ASOCIACIÓN DE SUPERMERCADOS UNIDOS                              |
|                  | ASOCIACIÓN EMPRESARIA ARGENTINA                                 |
|                  | CAMARA ARGENTINA DE COMERCIO                                    |
|                  | CAMARA DE COMERCIO ARG-CHILENA                                  |
|                  | CAMARA DE INDUSTRIA Y COMERCIO ARGENTINA-ALEMANA                |
|                  | CÁMARA DE SUPERMERCADOS DE CÓRDOBA                              |
|                  | FUNDACION CAPITAL   |
|                  | FUNDACION DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS LATINOAMERICANAS (FIEL) |
|                  | FUNDACION MEDITERRANEA  |
|                  | INSTITUTO ARGENTINO DE EJECUTIVOS DE FINANZAS                   |
|                  | INSTITUTO PARA EL DESARROLLO EMPRESARIA DE LA ARGENTINA         |
|                  | MACROVIEW   |
|                  | SOCIEDAD ALEMANA DE BENEFICENCIA                                |
| <b>Brasil</b>    | ASOCIACIÓN BRASILEÑA DE SUPERMERCADOS (ABRAS)                   |
|                  | INSTITUTO PARA DESENV DO VAREJO                                 |
| <b>CHILE</b>     | ABVCAP-ASOCIACION BRASILEÑA DE VENTURES CAPITAL                 |
|                  | ACCIÓN EMPRESAS   |

|                       |   |
|-----------------------|---|
|                       | AHK-CAMARA CHILENO ALEMANA DE COMERCIO                      |
|                       | AMCHAM-CAMARA DE COMERCIO CHILENO NORTEAMERICANA            |
|                       | AMFORI  |
|                       | ASACH-ASOCIACIÓN GREMIAL DE SUPERMERCADOS                   |
|                       | BETTER COTTON   |
|                       | CÁMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCIÓN                           |
|                       | CÁMARA CHILENO ALEMANA                                      |
|                       | CÁMARA CHILENO ARGENTINA DE COMERCIO                        |
|                       | CÁMARA CHILENO BRASILEIRA DE COMERCIO                       |
|                       | CÁMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO                              |
|                       | CEP-CENTRO DE ESTUDIOS PUBLICOS                             |
|                       | CNC-CAMARA NACIONAL DE COMERCIO                             |
|                       | FASHION REVOLUTION (FASHION TRANSPARENCY INDEX)             |
|                       | FUNDACIÓN LIBERTAD Y DESARROLLO                             |
|                       | FUNDACIÓN PÁZ CIUDADANA                                     |
|                       | GHIN-GLOBAL HOME IMPROVEMENT NETWORK                        |
|                       | GSI   |
|                       | IAB-INTERACTIV ADVERTISING BUREAU                           |
|                       | ICARE   |
|                       | PRIDE CONNECTION  |
|                       | RED PACTO GLOBAL  |
|                       | SOFOFA-SOCIEDAD DE FOMENTO FABRIL                           |
|                       | THE CONSUMER GOODS FORUM                                    |
| <b>COLOMBIA</b>       | CAMARA COLOMBO CHILENA                                      |
|                       | CAMARA REGIONAL DE LA CONSTRUCCIÓN DE BOGOTÁ Y CUNDINAMARCA |
|                       | FENALCO-FEDERACION NACIONAL DE COMERCIANTES                 |
|                       | GSI/LOGYCA  |
|                       | INSTITUTO NACIONAL DE CONTADORES PÚBLICOS                   |
|                       | PRIDE CONNECTION COLOMBIA                                   |
|                       | RED PACTO GLOBAL COLOMBIA                                   |
|                       | WORLDWIDE FUND FOR NATURE (WWF)                             |
| <b>ESTADOS UNIDOS</b> | FOOD MANAGEMENT INSTITUTE                                   |
| <b>PERU</b>           | ACCEP   |
|                       | CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA                                  |
|                       | CÁMARA DE COMERCIO PERUANO CHILENA                          |
|                       | CÁMARA PERUANO ALEMANA                                      |
|                       | CÁMARA PERUANO CHILENA                                      |
|                       | COMEX   |
|                       | SOCIEDAD NACIONAL DE INDUSTRIAS                             |
| <b>URUGUAY</b>        | ARCAP   |
|                       | URUCAP  |



Deloitte  
Auditores y Consultores Limitada  
Rosario Norte 407  
Rut: 80.276.200-3  
Las Condes, Santiago  
Chile  
Fono: (56) 227 297 000  
Fax: (56) 223 749 177  
deloittechile@deloitte.com  
www.deloitte.cl

Agosto 30, 2024

Señores  
Cencosud 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 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 en 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.

Deloitte® se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited una compañía privada limitada por garantía, de Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. Por favor, vea en [www.deloitte.com/cl](http://www.deloitte.com/cl) acerca de la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited es una compañía privada limitada por garantía constituida en Inglaterra & Gales bajo el número 07271800, y su domicilio registrado: Hill House, 1 Little New Street, London, EC4A 3TR, Reino Unido.

- 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:

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>ID indicador</b> | <b>Dimensión económica</b>                    |
| 1.1                 | 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                         |
| 1.9                 | Seguridad de la Información & Ciberseguridad  |
| <b>ID indicador</b> | <b>Dimensión ambiental</b>                    |
| 2.1                 | Política medioambiental y sistemas de gestión |
| 2.2                 | Energía                                       |
| 2.3                 | Embalaje                                      |
| 2.4                 | Residuos y contaminantes                      |
| 2.5                 | Agua  |
| 2.6                 | Estrategia Climática                          |
| 2.7                 | Biodiversidad                                 |
| 2.8                 | Materias primas sostenibles                   |

Agosto 30, 2024  
Sres. Cencosud S.A.  
Página 3

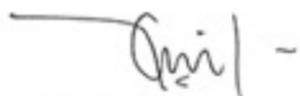
| <b>ID indicador</b> | <b>Dimensión social</b>       |
|---------------------|-------------------------------|
| 3.1                 | Indicadores Laborales         |
| 3.2                 | Derechos Humanos              |
| 3.3                 | Gestión de Capital Humano     |
| 3.4                 | Salud y Seguridad Ocupacional |
| 3.5                 | Salud y Nutrición             |
| 3.6                 | Relación con clientes         |
| 3.7                 | Protección de la privacidad   |

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 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

