GRUPOPATIO

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

2019

Nombre de la empresa: Grupo Patio
Razón social: Grupo Patio SPA
RUT: 76.349.714-3
Sitio web: www.patio.cl
Teléfono principal: (+562) 2979 6600
Dirección oficina principal: Alonso de Córdova 3788, Vitacura, Región Metropolitana
Elaboración de contenidos: Gestión Social S.A.
Diseño: Strong

GRUPOPATIO

15 años uniendo personas y enriqueciendo sus vidas

PATIO SOSTENIBLE

PARTE DE TU BARRIO
AMIGABLES CON TU ENTORNO
MEJORANDO TU EXPERIENCIA
FORTALECIENDO NUESTRO EQUIPO

Índice

• Carta

• Metodología de este Reporte

/ *Pág. 4*

01/ *Somos Grupo Patio*

Gestión y liderazgo sostenible

1.1 Nuestras 5 divisiones de negocio

1.2 Nuestros 15 años de historia

1.3 Gobernanza

1.4 Nuestras personas

1.5 Misión, visión y valores

1.6 Compliance

/ *Pág. 9*

02/ *Patio Sostenible*

2.1 Cómo trabajamos y creamos valor

2.2 Cómo creamos valor compartido 19

2.3 Hitos del 2019 22

/ *Pág. 25*

03/ *Fortaleciendo nuestro equipo*

3.1 Diversidad e inclusión

3.2 Cadena de valor responsable

3.3 Nuestros desafíos y metas

/ *Pág. 39*

04/ *Mejorando tu experiencia*

4.1 Experiencia diferenciadora

4.2 Atención al cliente y gestión de reclamos

4.3 Nuestros desafíos y metas

/ *Pág. 49*

05/ *Parte de tu barrio*

5.1 Negocios afines a los territorios

5.2 Gestión de incidentes

5.4 Nuestros desafíos y metas

/ *Pág. 55*

06/ *Amigable con tu entorno*

6.1 Cuidado del medio ambiente

6.2 Nuestros desafíos y metas

/ *Pág. 63*

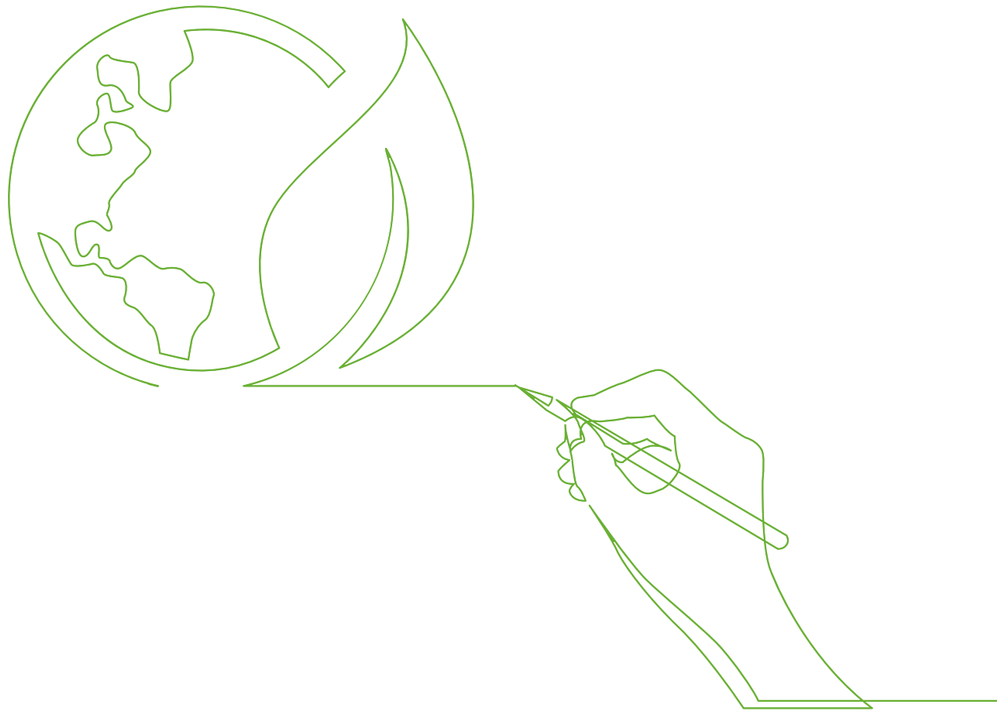
• Anexos

• Índice de contenidos GRI

/ *Pág. 67*

“Patio Sostenible en el corazón de la compañía”

(GRI 102-14)



CARTA DEL DIRECTOR EJECUTIVO

El 2019 fue un año muy significativo, ya que celebramos 15 años de historia como una de las principales empresas de renta inmobiliaria en Chile. Este fue también el año de consolidación de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, la cual nace gracias a un diagnóstico participativo con diversos actores, donde plasmamos nuestro histórico interés por desarrollar ciudades a través de proyectos inmobiliarios que se transformen en puntos de encuentro, generando valor con todos nuestros grupos de interés.

Este compromiso cobra aún más sentido hoy, en un momento en que Chile y el mundo entero han sido remecidos por desafíos sociales, sanitarios y económicos que también nos han interpelado como empresa a reflexionar sobre qué tipo de organización queremos ser: una empresa flexible, capaz de adaptarse a las exigencias que nos plantea la sociedad. En este contexto, estamos aún más convencidos que la sostenibilidad es sin duda un eje fundamental que debe estar en el corazón de la compañía para hacer frente a los desafíos presentes y futuros.

Hoy tenemos el orgullo de presentar nuestro primer Reporte de Sostenibilidad, el cual representa de forma concreta nuestra aspiración de ser una empresa social y ambientalmente responsable mediante la gestión y el avance de nuestra Estrategia de Sostenibilidad que se aborda desde una perspectiva multidisciplinaria, transversal a la organización y cuyo principal objetivo es conectar personas y crear los mejores espacios para todos.
Sabemos que sin el esfuerzo de todos los que conforman Grupo Patio no hubiese sido posible llegar con éxito a estos 15 años de trayectoria.
Queremos agradecer y destacar a cada uno de ellos por ayudarnos a avanzar juntos y así hacer realidad nuestro propósito de **“unir personas y enriquecer sus vidas”.**

ANTONIO JALAFF
DIRECTOR EJECUTIVO
DE GRUPO PATIO

Metodología de este Reporte

(GRI 102-50)

Este documento presenta el primer Reporte de Sostenibilidad de Grupo Patio, introduciendo los temas más importantes en materia de sostenibilidad a todos nuestros grupos de interés. El período de reportabilidad comprende el tiempo transcurrido entre el 01 de enero de 2018 y el 31 de diciembre de 2019, con foco en nuestras operaciones en Chile.

Este documento ha sido construido utilizando la Metodología para la Elaboración de Reportes de Sostenibilidad propuesta por Global Reporting Initiative (GRI) como referencia, y complementando estos estándares con Indicadores de Sostenibilidad propios.

A/ NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

(GRI 102-40, 102-42, 102-43)

Accionistas e inversionistas

Colaboradores

Proveedores

Clientes y usuarios

Comunidad

Medio ambiente

B/ MATERIALIDAD 2018-2019

(GRI 102-44, 102-46, 102-47, 102-53, 102-54, 102-56, 102-52, 103-1)

La elaboración de este documento se basó en un proceso de materialidad, que consideró la revisión de fuentes secundarias de información y la realización de un proceso de consulta a nuestros grupos de interés.

Fuentes de información consultadas:
- Benchmark de la industria local y global
- Revisión de apariciones en prensa
- Revisión de documentos internos

Consulta a los grupos de interés:
- Entrevista a Gerentes y Subgerentes de Grupo Patio
- Encuesta a colaboradores
- Encuesta a proveedores y contratistas
- Encuesta a cliente

Este completo proceso nos permitió establecer 9 temas materiales para la gestión sostenible de Grupo Patio.

TEMA MATERIAL	EXPLICACIÓN	COBERTURA
Gestión y liderazgo sostenible	Somos una empresa liderada por un equipo que se rige por las más altas exigencias en materia de gobierno corporativo. Diseñamos una estructura que permite integrar la gestión de la sostenibilidad al corazón de nuestro negocio, fomentando la reportabilidad periódica y transparente.	Interna y externa
Fortaleciendo equipos	En Grupo Patio sabemos que nuestro desempeño se encuentra estrechamente conectado al bienestar de nuestros equipos; por lo mismo, hemos formalizado una serie de iniciativas que promueven su desarrollo a partir de la valorización del talento y sus méritos.	Interna
Diversidad e inclusión	Somos una empresa joven que promueve la innovación, busca estar a la vanguardia y valora la heterogeneidad de sus equipos. En Grupo Patio entendemos que grupos humanos diversos e inclusivos son más creativos, colaborativos y afines a las demandas de nuestros clientes y usuarios.	Interna
Cadena de valor responsable	Nuestros proveedores y contratistas son parte de nuestro equipo, siendo nuestra preocupación trabajar de manera colaborativa con cada uno de ellos, sobre todo, si se trata de pymes que contribuyen al desarrollo local.	Interna y Externa
Experiencia diferenciadora	Desde nuestros inicios siempre hemos tenido la convicción y objetivo de crear una empresa única en Chile con la capacidad de renovar el mercado inmobiliario, desde la operación hasta la experiencia de clientes y usuarios. En Grupo Patio trabajamos para mejorar la experiencia en nuestros activos anticipando las demandas y necesidades de nuestros clientes y consumidores de manera innovadora.	Interna y Externa
Atención al cliente y gestión de reclamos	Nuestros clientes y usuarios se encuentran al centro de nuestro funcionamiento, siendo prioritario conocer cómo esperan que respondamos a sus requerimientos, junto con comprender los aspectos que les generan incomodidad y/o malestar.	Interna y Externa
Negocios afines a los territorios	Buscando acercar nuestros activos y generar experiencias gratificantes para todos nuestros grupos de interés, hemos implementado una serie de mecanismos que nos permiten desarrollarnos como compañía sintonizando con los intereses y expectativas de los territorios en los que estamos insertos. De ello se desprende, nuestra cercanía con las comunidades y nuestra vocación por promover iniciativas de valor compartido.	Externa
Gestión de incidentes	Dada la naturaleza de nuestro negocio, estamos muy conscientes que no nos encontramos ajenos a la generación de externalidades que puedan afectar a nuestros grupos de interés. Por lo mismo, trabajamos una serie de medidas que nos permiten abordarlos de manera responsable, buscando mitigar y/o compensar los impactos generados.	Externa
Cuidado del medio ambiente	El desarrollo y la operación de proyectos que generen el menor impacto posible al medio ambiente es un desafío que en Grupo Patio hemos adoptado con firmeza y convicción. De ello se desprenden, nuestros esfuerzos por crecer en el uso de energías renovables, medir nuestra huella de carbono y optimizar nuestra gestión de residuos.	Interna y Externa

Este documento no ha sido sometido a verificación externa. Para resolver dudas o consultas sobre este Reporte de Sostenibilidad y la información que contiene, puedes contactar a Rodrigo Medina, Gerente de Sostenibilidad y Asuntos Públicos a ***rmedina@patio.cl***

(GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-8, 102-12, 102-13, 102-16, 102-18, 405-1)

SOMOS

Grupo Patio

_Somos una empresa liderada por un equipo que se rige por las más altas exigencias en materia de gobierno corporativo, siendo pioneros en diseñar una estructura que permite integrar la gestión de la sostenibilidad al corazón de nuestro negocio, fomentando la reportabilidad periódica y transparente.

GESTIÓN Y LIDERAZGO SOSTENIBLE

Somos Grupo Patio, empresa líder en el mercado de renta inmobiliaria en Latinoamérica y una de las plataformas de más alto crecimiento en la región.
Nuestro modelo multiformato nos permite dar respuesta a todo tipo de necesidades a través de nuestros distintos activos, como centros comerciales ubicados estratégicamente, edificios de oficinas de gran categoría, espacios de bodegaje a la medida y edificios habitacionales, siempre integrándonos con nuestro entorno.

En Grupo Patio tenemos un objetivo claro: crear espacios para mejores negocios con un sello característico que nos destaca por una forma de hacer las cosas que no se trata solo de activos ni metros cuadrados. Nuestro aporte es a nivel humano, trabajamos para las personas y les brindamos experiencias.
De ahí nuestro interés en seguir creciendo mediante proyectos innovadores que se insertan para mejorar la calidad de vida de quienes están a su alrededor.

En 2020 cumplimos 15 años de operación, la cual se ha consolidado como una plataforma enfocada en la generación de valor en sus activos inmobiliarios mediante una gestión activa de nuestro portafolio y un desarrollo innovador de distintos formatos. Nuestro enfoque ha estado siempre marcado por la productividad y eficiencia.
Junto a nuestro sólido crecimiento, nos hemos enfocado en entregar rentabilidad y un alto estándar de servicio integrado con todos quienes nos acompañan, ya sean arrendatarios o inversionistas y que tenga como resultado entregar una mejor experiencia para el usuario.

En línea con las tendencias mundiales, queremos mejorar día a día a través de la innovación, la que nos permite soñar sin límites y traspasar fronteras. De esta manera, transformamos sueños en rentabilidad, creciendo tanto en Chile como en Latinoamérica por medio de nuestras oficinas en Perú y México.

Contamos con más de **44.5 MM de activos** bajo administración, los cuales son invertidos en nuestros **106 activos inmobiliarios** enfocados a renta y operando a través de nuestras **5 unidades de negocio.**

1.1/

NUESTRAS 5 DIVISIONES DE NEGOCIO

PATIO COMERCIAL

Contamos con 77 centros comerciales en renta, de diferentes formatos y tamaños, distribuidos a lo largo de Chile y Perú. En el último tiempo hemos sumado a nuestra cartera de activos formatos de mayor tamaño, como son los malls regionales y outlet. En 2019 incorporamos 19 nuevos activos a nuestra cartera.

PATIO OFICINAS

División que se especializa en el desarrollo y renta de edificios de oficinas, donde la excelencia y ubicación son los ejes principales de cada uno de nuestros proyectos. Contamos con 16 oficinas en renta, de las cuales 13 se encuentran en Chile y 3 en Perú.

PATIO INDUSTRIAL

En el área de parques industriales contamos con 15 activos distribuidos en la modalidad de proyectos a medida ("built to suit") y bodegas para renta tanto para la gran industria como también para pymes y particulares.

PATIO RESIDENCIAL

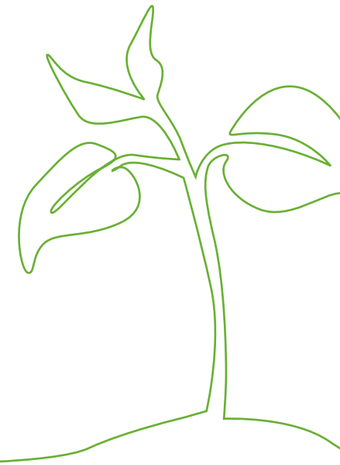
Esta división busca capitalizar nuestra experiencia en renta inmobiliaria orientada al mercado de viviendas, específicamente de departamentos. Esta división se enfoca en la inversión y desarrollo de edificios habitacionales destinados a renta, en mercado que se encuentra en pleno desarrollo en Chile.

PATIO CAPITALES

Grupo Patio también cuenta con esta división financiera que nos permite prestar asesorías para los mejores proyectos a inversionistas, buscando altas tasas de rentabilidad.

1.2/

NUESTROS 15 AÑOS DE HISTORIA



2004 2005

ACTIVO **1**

- Nace Patio Gestión Inmobiliaria.
- Primer centro comercial Tobalaba.

2006 2007

ACTIVOS **7**

- Incorporación de cuatro centros comerciales: Coventry, Huechuraba, Quilicura y Concón.
- Asociación con fondo de inversión Kimco Realty.
- Creación primer fondo de desarrollo.
- Incorporación de dos centros comerciales: El Salto y Pedro de Valdivia.

2008

ACTIVOS **14**

- Adquisición de primer centro de bodegaje.
- Incorporación de siete centros comerciales: Ciudad del Este, Observatorio, Valle Grande, Llanquihue, Ciudad del Sol, Colombia y Lo Blanco.
- Adquisición del terreno industrial Ciudad Modelo.
- Ingreso al mercado de desarrollo de oficinas: adquisición del primer activo Live Costanera.

2009 2010

ACTIVOS **16**

- Incorporación de dos centros comerciales: Rahue y San Pedro de la Paz.
- Adquisición de segundo activo de oficinas Patio Foster.
- Asociación en activos comerciales, desarrollo y renta con Capital Advisors.

38.000 m^2
de GLA en gestión

2011

ACTIVOS **24**

- Adquisición de ex Manufacturas Sumar para convertirlo en el primer outlet del Grupo, La Fábrica Patio Outlet.
- Incorporación de siete centros comerciales: Ciudad Satélite, Presidente Ibáñez, Peñalolén, Berta Correa, Los Notros, Andalue y Alerce.

96.000 m^2
de GLA en gestión

2012

ACTIVOS **29**

- Adquisición del tercer activo de oficinas, Patio Apoquindo, que se suma a Live Costanera y Patio Foster.
- Incorporación de cuatro centros comerciales: Eucaliptus, Colón - Puerto Varas, Los Carrera y Torres del Puerto.

2013

ACTIVOS **39**

- Nace Grupo Patio y sus cuatro divisiones: Patio Comercial, Patio Oficinas, Patio Industrial y Patio Capitales.
- Incorporación de ocho nuevos centros comerciales: Mirador Ovalle, La Cantera, Barrio Inglés, Padre Las Casas, Bustamante, Santiago Downtown, Puerto Varas y Santa Luisa.
- Inicio arriendo Patio Foster.
- Adquisición Mall Patio Rancagua.
- Adquisición del 50% de las acciones de los fondos Patio KRC I y Patio KRC II a Kimco Realty Corporation.
- Adquisición del 100% de los activos del fondo Vecinal a Kimco Realty Corporation.

ACTIVOS

42

2014

- Inicio construcción La Fábrica Patio Outlet, en el complejo de bodegas ubicado en San Joaquín.
- Colocación primer fondo de rentas comerciales de Patio Comercial con IM Trust - Credicorp Capital.
- Inicio administración Mall Patio Rancagua.
- Incorporación tres nuevos centros comerciales: Rudecindo Ortega, La Chimba y Villa Alemana.
- Inicio construcción edificio de oficinas Alonso by Grupo Patio.
- Colocación del primer fondo de renta oficinas Patio Foster.

ACTIVOS

46

2015

- Clasificación de riesgo (ICR).
- Incorporación cuatro nuevos centros comerciales: Labranza, Victoria, Lo Martínez y Alonso de Ercilla.
- Desarrollo Mall Patio Talagante.
- Inicio arriendo Patio Apoquindo.
- Inicio Urbanización Parque Capital.
- Colocación Fondo Desarrollo Patio Alonso.
- Adquisición edificio Patio Apoquindo.
- Colocación 2° fondo de Renta Patio Foster.

ACTIVOS

53

2016

- Inicio de operación outlet.
- Término de la construcción de Edificio Alonso.
- Creación de los Strip centers Petrobras Angol, Vicuña y Pan de Azúcar.
- Adquisición bodegas Agrosuper y Karmac.
- Comienzo construcción Mr. Storage en octubre 2016.
- Comienzo operación acceso a Parque Capital.
- Comienzo obra de paisajismo Parque Capital.

ACTIVOS

71

2017

- "El Muro" de la Fábrica obtiene premio plata en la categoría "Relaciones Públicas" de los ICSC Awards.
- Mr. Storage obtiene reconocimiento internacional como "Facility of the year".
- Toma de control de Patio Comercial.
- LV-Patio Renta Inmobiliaria I:
  - Marzo: Toma de control del fondo LV-Patio Renta Inmobiliaria I (ex Aurus Renta Inmobiliaria).
  - Octubre: Venta Edificio los Conquistadores.
  - Diciembre: Adquisición Edificio Corporativo Sigdo Koppers.
- Estrenamos nueva división: Patio Residencial.
- Apertura de tres nuevos strip centers.
- Ejecución Opción de Compra Fondo IM Trust Credicorp Capital.
- Inicio de obras Pie Andino.

ACTIVOS

79

2018

- Ingresamos a México junto a LarrainVial.
- Grupo Patio certifica su modelo de prevención de delitos.
- Ingresamos a Perú con nuestro modelo multiformato.
- Patio Comercial obtuvo reconocimiento de la ICSC por celebración del Día del Patrimonio en La Fábrica Patio Outlet.
- Incorporamos 5 nuevos centros comerciales.
- Fondo LV-Patio I adquirió edificios de oficinas Infinity y Geo Costanera.
- Abrimos las puertas de Mr. Storage.
- Iniciamos la construcción de nuestro primer proyecto residencial.
- Patio Capitales suscribe fondo industrial.
- Patio desafía la innovación.
- Creamos la gerencia de sostenibilidad y asuntos públicos.

ACTIVOS

98

2019

- **Ingresamos a industria hotelera tras alianza con cadena Selina.**
- **Patio Comercial adquiere centros comerciales pertenecientes a Corpgroup.**
- **Grupo Patio y LarrainVial crean segundo fondo de renta "LV-Patio II Strip centers".**
- **Patio Comercial debuta en el mercado local y logra dos exitosas colocaciones de bonos.**
- **Grupo Patio cierra acuerdo para desarrollar proyecto con Norman Foster.**
- **Mr. Storage incorpora nuevo activo a su portafolio y abre "Mr. Storage Panamericana".**
- **Inicio de operaciones Grupo Patio México.**
- **Patio Comercial incorpora activos en el norte de Chile.**

1.3/

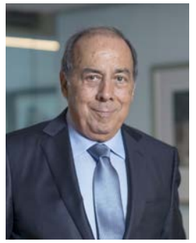
GOBERNANZA

Nuestro Gobierno Corporativo está conformado por directores de experiencia, con altos estándares de responsabilidad y excelencia.

A pesar de tener visiones, habilidades y experiencia diversas, la complementariedad de nuestro Gobierno Corporativo en términos de trayectoria laboral, grupo etario y profesión nos permite fortalecer a Grupo Patio y cumplir con nuestro propósito.

Contamos con una serie de objetivos generales y también específicos para cada una de nuestras divisiones.

Sergio Jalaff /
Presidente Honorario
78 años



Darío Calderón /
Presidente
72 años

Andrés Solari /
Vicepresidente
46 años

Álvaro Jalaff /
CEO
39 años

Antonio Jalaff /
Director Ejecutivo
46 años

Cristián Cahe /
Director
50 años

Alberto Selman /
Director
58 años

Patricio Rojas /
Director
58 años

Sebastián Khamis /
Director
38 años

Cristián Abumohor /
Director
42 años

Raimundo Ducci /
Director
34 años

Ignacio Bolelli /
Secretario
39 años

OBJETIVOS GENERALES

CORPORATIVOS

Consolidar nuestra posición como una de las principales empresas de renta inmobiliaria de Chile.

Convertirnos en una marca reconocida por su calidad, eficiencia, sostenibilidad y su modelo único de gestión.

Aumentar la capacidad de competencia en los mercados actuales.

FINANCIEROS

Maximizar el valor de la empresa y el capital de los accionistas.

Buscar las mejores soluciones para un crecimiento sostenible a largo plazo.

COLABORADORES

Apostar por la calidad y formación de los colaboradores.

Incentivar el bienestar y espíritu Patio.

Ser una estructura organizacional óptima, capaz de responder a todas las necesidades de cada uno de nuestros clientes.

CLIENTES

Comprender y fidelizar a los clientes en cada una de nuestras áreas de negocio ofreciéndoles las mejores soluciones a sus requerimientos inmobiliarios.

CONSUMIDORES

Dar solución a las necesidades de los consumidores, aproximando la oferta de productos y servicios, contribuyendo a la reactivación de barrios y ciudades.

SOSTENIBILIDAD

Desarrollar ciudades a través de proyectos inmobiliarios que se transformen en puntos de encuentro, generando valor con todos nuestros grupos de interés.

OBJETIVOS POR ÁREA

PATIO COMERCIAL

Consolidar la posición de liderazgo en centros comerciales vecinales a lo largo de todo Chile

Replicar el exitoso modelo de negocio en la diversificación de activos de mayor dimensión, como malls y outlets

Captar, responder y fidelizar a los mayores clientes del área retail

PATIO INDUSTRIAL

Posicionarse como un key player en el mercado, ofreciendo una gestión integrada y soluciones diferentes a las otorgadas por la competencia

Diversificar nuevas áreas de negocio industrial con soluciones para distintos tipos de clientes: individuales, pymes y grandes corporativos

PATIO OFICINAS

Posicionarse como una inmobiliaria de categoría internacional y ser reconocida como tal

Ofrecer productos exclusivos, de alta calidad, únicos, con un valor agregado y distinto de la competencia

Fidelizar como clientes a las principales empresas chilenas y multinacional que suman valor a nuestros activos

PATIO CAPITALES

Ofrecer soluciones con rentabilidad superiores al mercado, con productos de calidad, bajo riesgo, diversificados y transparentes

Mantener una sólida estructura de capital

PATIO RESIDENCIAL

Convertirse en el principal desarrollador y operador de edificios habitacionales dedicados 100% al arriendo en Chile

Proporcionar viviendas para arriendo con un altísimo estándar tanto en el diseño como en los servicios requeridos por los arrendatarios

Gestionar proyectos como una unidad centralizada y entregar soluciones integrales a sus habitantes

Como empresa participamos de diversas instancias relevantes para el desarrollo de la industria inmobiliaria y del país, buscando siempre reflexionar y sumar esfuerzos para hacer un aporte real. Sabemos que somos actores clave y queremos tener un rol de liderazgo en estos espacios:

- Cámara Chilena de la Construcción
- Cámara Chilena de Centros Comerciales
- International Council of Shopping Centers (ICSC)
- GRI Club
- Aportar a la Industria Inmobiliaria

1.4/ NUESTRAS PERSONAS

GRUPO PATIO ESTÁ CONFORMADO POR UN TOTAL DE 216 TRABAJADORES.
DE ELLOS, 177 PERSONAS TRABAJAN EN CHILE, 38 EN NUESTRA SEDE DE PERÚ Y 1 EN MÉXICO.

_86
TOTAL MUJERES

- **73** Chile
- **13** Perú

_130
TOTAL HOMBRES

- **104** Chile
- **25** Perú
- **1** México

1.5/ MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Nuestros proyectos y negocios son más que un plano o un edificio. En Grupo Patio tenemos un propósito claro: ***"Unir personas y enriquecer sus vidas".***

En pos de cumplir con los objetivos que nos hemos propuesto como compañía, nuestra misión, visión y valores son la guía que define nuestro actuar cotidiano y de cara cada uno de nuestros grupos de interés.

MISIÓN

Desarrollar, diseñar, construir y administrar proyectos inmobiliarios, alcanzando una gestión del más alto estándar. Invertir en activos inmobiliarios de nivel internacional que logran asegurar estabilidad y rentabilidad, y así poder conseguir un fuerte reconocimiento de nuestra marca y una sólida reputación.

VISIÓN

Convertirnos en el primer REIT (Real Estate Investment Trust) en el mercado chileno, transformándonos en la empresa líder del mercado de renta inmobiliaria en nuestro país, mediante un modelo integrado de inversión y gestión en activos de clase mundial con base en rentas recurrentes y anticíclicas.

VALORES

Nuestros valores nos mueven y guían para convertirnos en una mejor empresa para todos quienes trabajamos en Grupo Patio, y así demostrarlo a clientes, inversionistas, a nuestro entorno y las comunidades en las que estamos presentes.

1. Independencia:
Tomamos decisiones en base a nuestras convicciones más profundas, una de las cuales es ser una buena noticia para las comunidades más cercanas a nuestras operaciones.

2. Excelencia:
Nos mueve el trabajo bien hecho y por ello basamos nuestro quehacer en altos estándares de calidad y servicio, los que se ven reflejados en el vínculo e iniciativas que desarrollamos con organizaciones emplazadas en el entorno de nuestras operaciones.

3. Transparencia:
Promovemos y construimos una cultura de buenas prácticas, construyendo una relación cercana, directa y horizontal con los principales grupos de interés de un territorio, donde la entrega de información relevante, útil y oportuna es fundamental.

1.6/

COMPLIANCE

En línea con el valor de la transparencia en nuestro actuar, hemos establecido mecanismos y normativas para evitar faltas a la legalidad y ética en nuestro quehacer diario y en ciertas actividades económicas como la gestión inmobiliaria.

Es así como adoptamos e implementamos un modelo de organización, administración y supervisión real y efectiva dirigida a la prevención de los delitos que contempla la Ley 20.393 (Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica), lo cual permite mitigar riesgos externos y convierte nuestra empresa en un ente activo en favor de las prácticas empresariales legales y éticas.

En Grupo Patio contamos con un Modelo de Prevención de Delitos, certificado desde 2018, por la consultora Prelafit Compliance. Este modelo nos permite posicionarnos como una empresa que cuenta con altos estándares, a nivel nacional e internacional, en materia de Compliance.

Junto a lo anterior, contamos con un Canal de Denuncias, abierto a todos nuestros grupos de interés, que busca ser una herramienta online, telefónica y vía correo electrónico que busca prevenir y detectar delito relacionados a la Ley 20.393, acoso y fraude.

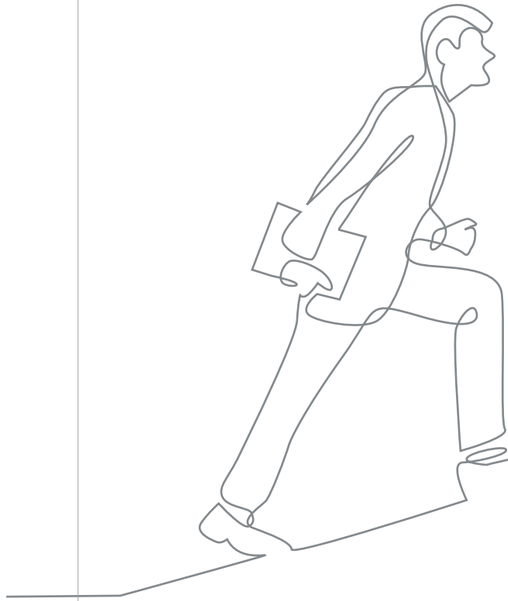
Adicional al Canal de Denuncias, contamos con un comité de ética, conformado por 3 personas de la compañía y liderado por el Área de Compliance, que busca gestionar de manera responsable la ética y los procedimientos asociados al Canal de Denuncia. En la búsqueda de promover una cultura transparente e íntegra al interior de Grupo Patio, durante 2019 incorporamos las temáticas de ética y Compliance a nuestras charlas y capacitaciones.

CANAL DE DENUNCIAS

etica.grupopatio@resguarda.com

800 835 133

Un operador de RESGUARDA tomará su llamado y lo guiará en el desarrollo de su denuncia. Al finalizar se le otorgará un nº de reporte y clave para poder hacer un seguimiento.



En cuanto a nuestros proveedores, como Grupo Patio otorgamos especial relevancia a la gestión responsable, transparente y de excelencia con ellos, para lo cual establecimos en 2019 un sistema de evaluación y contratación de proveedores que incorpora una serie de aspectos relativos al comportamiento ético, social y sostenible.

El proceso de contratación de nuestros nuevos proveedores cuenta con un procedimiento interno busca eliminar posibles conflictos de interés o cualquier otro acto que atente contra la transparencia del proceso y selección.

Algunos de nuestros nuevos requisitos para la contratación de proveedores tienen relación con velar en todo momento por el cumplimiento de los Códigos, Políticas y procedimientos de Grupo Patio, en especial el Manual del Sistema de Prevención de Delitos. Además, contamos con un proceso de selección de proveedores que obliga a presentar al menos 3 cotizaciones, lo que garantiza la diversidad e igualdad.

Una vez seleccionado el proveedor, éste debe pasar por una revisión periódica de sus prácticas internas y hacia sus distintos grupos de interés, en base a criterios éticos, sociales y sostenibles.

PATIO
SOSTENIBLE

2.1/

CÓMO TRABAJAMOS Y CREAMOS VALOR

(GRI 201-1)

Buscando ser un aporte a todos los grupos de interés con que nos relacionamos, distribuimos nuestro valor económico de la siguiente manera.

	2018	2019
VALOR ECONÓMICO CREADO (M$)		
Valor Económico Creado	100%	100%
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (M$)		
Total Personas	17,8%	22,3%
Total Proveedores	53%	56,8%
Total Impuestos	28,8%	20,2%
Total Sostenibilidad	0,4%	0,7%
Valor Económico Distribuido	118,7%	84,9%
Valor Económico Retenido	-19%	15%

Nota: Cifras corresponden al estado financiero consolidado.

Nuestra eficiencia y excelencia nos ha permitido, en nuestros 15 años de experiencia, crecer con rentabilidad y mejorar la calidad de vida de quienes nos rodean, bajo un modelo diferenciador e integrado entre nuestras 5 divisiones que se basa en la plusvalía, desarrollo y renta.

Somos una empresa líder de gestión inmobiliaria y una plataforma integrada de inversión y gestión en activos inmobiliarios para la renta

PLUSVALÍA

- Adquisición de activos para posterior enajenación.
- Aprovechar el upside del precio de los activos.

RENTA

- Gestión de property y optimización del flujo de rentas.
- Gestión comercial con los antiguos y nuevos arrendatarios.
- Re-desarrollo de centros comerciales.

RENTA

- Adquisición de terrenos de acuerdo a las necesidades del proyecto.
- Gestión de proyectos, optimización de soluciones inteligentes que garantizan su éxito y coordinación de la construcción.

En términos de Grupo Patio, en 2019 logramos aumentar a 106 activos con una serie de hitos que marcaron nuestro desempeño económico durante el año.

Colaboradores

+2000

97.8%

Ocupación de Centros Comerciales

Centros Comerciales

68

Centros Comerciales R. Metropolitana

20

Centros Comerciales en Regiones

48

44.5 MM UF

Activos Bajo Administración

98

Activos en renta

532.963 m²

GLA en Renta

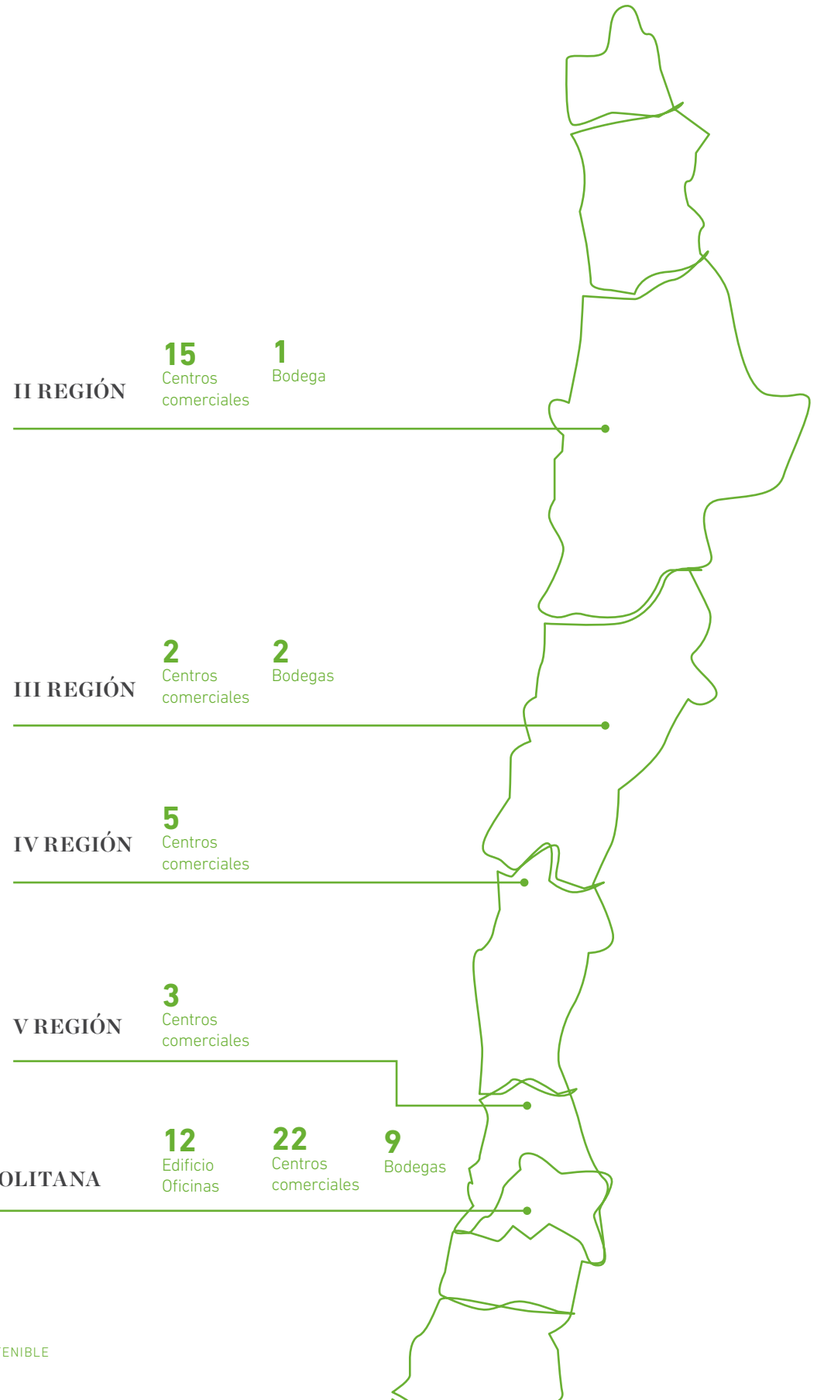
149.492 m²

GLA en tiendas anclas

1.295

Clientes

NUESTROS ACTIVOS A LO LARGO DE CHILE



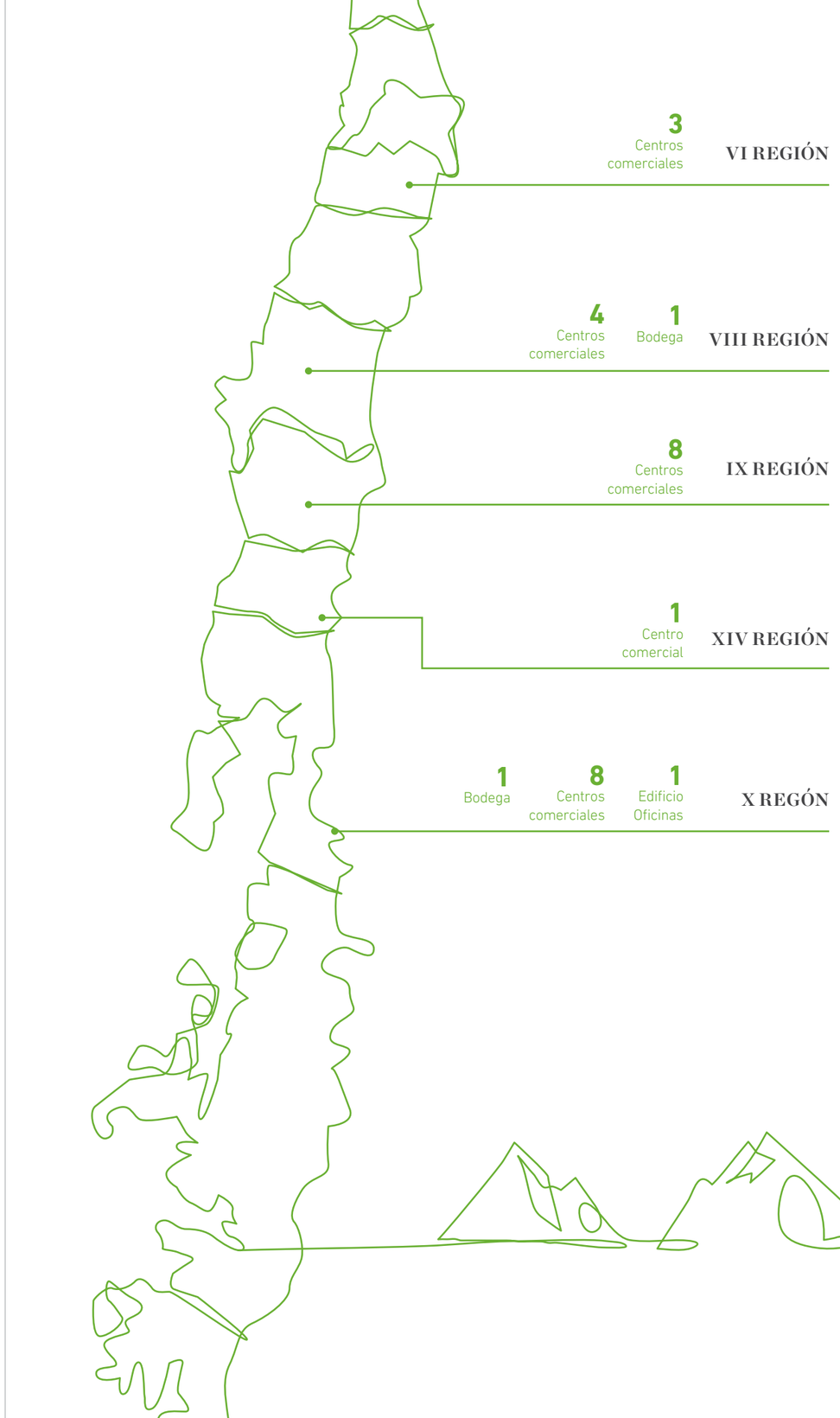
II REGIÓN
15 Centros comerciales
1 Bodega

III REGIÓN
2 Centros comerciales
2 Bodegas

IV REGIÓN
5 Centros comerciales

V REGIÓN
3 Centros comerciales

REGIÓN METROPOLITANA
12 Edificio Oficinas
22 Centros comerciales
9 Bodegas



VI REGIÓN
3 Centros comerciales

VIII REGIÓN
4 Centros comerciales
1 Bodega

IX REGIÓN
8 Centros comerciales

XIV REGIÓN
1 Centro comercial

X REGÓN
1 Bodega
8 Centros comerciales
1 Edificio Oficinas

2.2/

CÓMO CREAMOS VALOR COMPARTIDO

En Grupo Patio, desarrollamos ciudades a través de proyectos inmobiliarios que se transforman en puntos de encuentro, generando valor con todos nuestros grupos de interés, con quienes establecemos una relación de largo plazo.

Queremos ser líderes de la industria inmobiliaria y tenemos la convicción de que la sostenibilidad es uno de nuestros atributos diferenciadores, buscando siempre el equilibro entre los factores económicos, sociales y medioambientales, a todo nivel de nuestras operaciones.

Podemos decir con orgullo que nuestra estrategia de sostenibilidad nace luego de un trabajo de co-construcción entre todos nuestros grupos de interés de manera horizontal y participativa.

DE TODOS Y PARA TODOS

Como Grupo Patio buscamos anticipar tendencias y nos hemos comprometido con los más altos estándares de calidad, es por ello que decidimos integrar la sostenibilidad a nuestra forma de hacer negocios.

De ello se desprende nuestra preocupación por equilibrar el desarrollo económico con el bienestar social y ambiental de nuestros grupos de interés; tanto de los que intervienen a lo largo de nuestra cadena de valor, como de los que se encuentran en el entorno de nuestras operaciones.

Es por esto que en 2018 se creó la Gerencia de Sostenibilidad y Asuntos Públicos, buscando consolidar nuestras iniciativas en esta materia. Realizamos un proceso de diagnóstico, basado en las dimensiones de la Norma ISO 26.000, entendiendo que, previo al diseño de una Estrategia de Sostenibilidad, es fundamental conocer el estado de Madurez que tiene estos temas al interior de la compañía.

Es así como revisamos y levantamos las brechas y oportunidades de mejora de los siguientes aspectos organizacionales:

1. *Gobernanza de la Organización*
2. *Prácticas laborales*
3. *Medio ambiente*
4. *Prácticas justas de la operación*
5. *Asuntos de Consumidores*
6. *Participación y relaciones con la comunidad*
7. *Derechos Humanos*

Evento dedicado a ex trabajadores de Manufacturas Sumar en el día del Patrimonio 2018.

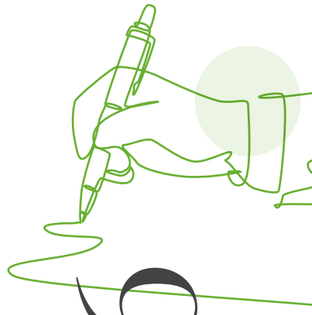
Este completo análisis contempló un levantamiento exhaustivo de información, basado en la revisión de documentos internos, la realización de entrevistas a los ejecutivos de nuestra compañía, la consulta a nuestros grupos de interés y la elaboración de un Benchmark sobre las empresas que lideran estas materias a nivel nacional e internacional.

Como parte de nuestro espíritu colaborativo, nos alegra el haber realizado este ejercicio de una manera participativa entre todos quienes conforman Grupo Patio, permitiendo generar una reflexión profunda en torno a las proyecciones de la compañía y de nuestro camino firme hacia la sostenibilidad.

Este diagnóstico contó con la participación de todos nuestros grupos de interés, mediante instancias abiertas y participativas, que nos permitieron durante 2019 repensar nuestras acciones, potenciando nuestras fortalezas y trabajando en nuestras oportunidades de mejora.

Este desafío dio paso a la definición de nuestra Estrategia de Sostenibilidad del Grupo, bajo el liderazgo de una estructura de gobernanza dentro de la compañía.

Mediante cuatro focos principales, nuestra estrategia da vida a la articulación de una serie de proyectos e iniciativas que nos permitirán consolidarnos como una empresa sostenible de aquí al año 2025 de cara a todos nuestros grupos de interés y con un sello diferenciador y líder en la industria.



130

Consultas realizadas a nuestros grupos de interés

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD GRUPO PATIO

DESARROLLAR CIUDADES A TRAVÉS DE PROYECTOS INMOBILIARIOS QUE SE TRANSFORMAN EN PUNTOS DE ENCUENTRO GENERANDO VALOR CON TODOS NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

MEJORANDO
TU EXPERIENCIA

MEJORANDO TU EXPERIENCIA

Entregando un servicio y experiencia innovadora

Asuntos de consumidores

PARTE DE TU BARRIO

Insertándonos proactivamente en las comunidades cercanas

Participación y relaciones con la comunidad

PARTE
DE TU BARRIO

AMIGABLES
CON TU ENTORNO

AMIGABLE CON TU ENTORNO

Promoviendo el cuidado del medio ambiente y gestionando nuestros impactos

Medio ambiente

FORTALECIENDO NUESTRO EQUIPO

Brindando un espacio de desarrollo y bienestar a nuestros colaboradores propios y externos, en un contexto de trabajo diverso e inclusivo

Prácticas laborales, prácticas justas de operación y derechos humanos

FORTALECIENDO
NUESTRO EQUIPO

REPORTABILIDAD Y TRANSPARENCIA

Entendiendo que la sostenibilidad aborda todos los ámbitos de gestión de una empresa, nutriéndose del trabajo colaborativo y las sinergias que se producen entre equipos multidisciplinarios, en Grupo Patio diseñamos una estructura de gobernanza que responde a estos fines.

Esta estructura se basa en la conformación de un Comité de Sostenibilidad que, liderado por la Gerencia de Sostenibilidad y Asuntos Públicos, se compone de miembros de distintas áreas y/o equipos de trabajo, buscando atender de manera conjunta los proyectos e iniciativa, contenidas en la Estrategia.

El Comité sesionará bimestralmente durante el año 2020, permitiendo dar seguimiento al trabajo exigido, junto con resguardar la reportabilidad, transparencia y coordinación de acciones conjuntas para atender a los desafíos que comprometen a más de un área de la compañía.

Ahora bien, buscando favorecer la integración de la sostenibilidad con el desarrollo de nuestro negocio, el Comité de Sostenibilidad tiene además la obligación de reportar trimestralmente al Comité Ejecutivo de nuestra compañía.

De esta manera, buscamos favorecer la toma de decisiones, asociada a proyectos que requieren encontrarse en plena sintonía con nuestra estrategia de negocios y visión de largo plazo.

ESTRUCTURA DE GOBERNANZA

2.3/

HITOS DEL 2019

_1

Diagnósticos socioambientales y matriz de riesgo en evaluación de proyectos

Página 57

_2

Diseño de programa de Diversidad e Inclusión

Página 44

_3

Realización de diagnóstico de libre competencia

Página 46

_4

Diagnóstico participativo para acuerdos y soluciones conjuntas con clientes comerciales

Página 50

_5

Incorporación de aspectos de desarrollo sostenible para el proyecto de crecimiento y expansión de La Fábrica

Página 58

_6

Metodologías participativas para activar centros comerciales

Página 51

_7

Gestión de residuos en Patio Oficinas

Página 65

_8

Relacionamiento comunitario oportuno y pertinente

Página 57

_9

Diseño de proyectos con pertinencia territorial

Página 58

_10

Sistema de Atención al Cliente

Página 52

_11

Adhesión voluntaria y anticipada a la jornada de 40hrs

Página 40

(GRI 401-1, 404-2, 404-3)

FORTALECIENDO
NUESTRO EQUIPO

Brindando un espacio de desarrollo y bienestar a nuestros colaboradores propios y externos, en un contexto de trabajo diverso e inclusivo.

En Grupo Patio sabemos que nuestro desempeño se encuentra estrechamente conectado al bienestar de nuestros equipos; por lo mismo, hemos formalizado una serie de iniciativas que promueven su desarrollo a partir de la valorización del talento y sus méritos.

En el marco de dicho compromiso, dentro de nuestra Estrategia de Sostenibilidad el primer pilar es Fortaleciendo nuestro equipo, el cual nace a partir de un proceso de co-construcción y busca fortalecer nuestro equipo brindando un espacio de desarrollo y bienestar a nuestros colaboradores propios y externos (proveedores y contratistas), en un contexto de trabajo diverso e inclusivo.

Nuestros colaboradores son nuestra prioridad y nuestro mayor foco de trabajo, en el entendido de que son ellos los mayores embajadores de la compañía y cumplimos nuestro propósito a nivel interno cuando logramos unirlos y enriquecer sus vidas.

Contamos con una serie de beneficios que tienen como fin contribuir a mejorar su calidad de vida tanto al interior de Grupo Patio como también en su vida personal y familiar.

Creemos firmemente en que la calidad de vida se construye teniendo más tiempo para el deporte, la familia y el descanso. Bajo esta premisa, implementamos a partir de 2019 la adhesión voluntaria y anticipada a la jornada de 40 horas, proyecto de Ley ampliamente discutido en la opinión pública durante dicho año.

Así, redujimos nuestra jornada laboral en alrededor de cinco horas semanales, ya que estamos seguros de que el bienestar de nuestros colaboradores está altamente relacionado con el balance laboral y personal.

En tanto, contamos con una serie de beneficios enfocados a mejorar la calidad de vida de quienes forman parte de Grupo Patio. Algunos ejemplos destacados son:

SALUD: *Seguro complementario con cargo de 80% al empleador*	Nuestro seguro complementario de salud le entrega a nuestros colaboradores y sus familias diversas coberturas: Salud, Dental, Vida y Catastrófico. Los cuales pueden ser ocupados durante los 365 días del año. Este seguro tiene un copago por parte de la empresa del 80% y nuestro colaborador se hace cargo del 20% del costo total del seguro. Consiste en otorgar una indemnización o reembolso al asegurado por gastos médicos, clínicos, farmacéuticos, hospitalarios, no cubiertos por su entidad de salud previsional, este beneficio se entrega de forma transversal.
BIENESTAR: *Masaje en silla*	El masaje en silla esta pensados en alivianar la carga emocional y tensional de nuestros colaboradores los cuales acumulan durante la semana laboral. Este masaje se realiza dos veces a la semana, distribuidas en 4 horas diarias, los días martes y jueves, con una duración de 15 minutos por persona, logrando espacios de relajo dentro de la misma empresa. Un masaje en silla mejora considerablemente el estado de ánimo de nuestros colaboradores, pudiendo lograr la sensación de bienestar y felicidad, este beneficio se entrega de forma transversal sin importar la jerarquía que se tenga.
CALIDAD DE VIDA: *Bus de acercamiento*	Este beneficio tiene como objetivo facilitar el traslado de nuestros colaboradores, tanto de ida como de vuelta entre su lugar de trabajo y su hogar. Hoy contamos con 2 recorridos hacia los sectores suroriente y poniente de la Región Metropolitana, donde se concentra el mayor número de colaboradores con problemas de locomoción. Este beneficio se traduce en colaboradores menos estresados, con mejor disposición con compromisos laborares. Lo que siempre trae mejores resultados y productividad, este beneficio se entrega de forma transversal.
VIDA SALUDABLE: *Día de la Fruta*	El día de fruta es un hábito saludable que implementamos hace un par de años como empresa para nuestros colaboradores, este beneficio consiste en entregar frutas de la estación y frutos secos como promotores de la seguridad alimentaria, este beneficio se realiza una vez a la semana en nuestras oficinas. Consiguiendo mejorar la salud de nuestros colaboradores y disminuyendo enfermedades crónicas y obesidad laboral, es una instancia esperada por nuestros colaboradores ya que genera un mejor un ambiente laboral, este beneficio se entrega de forma transversal.
ENTRETENIMIENTO: *Aguinaldo septiembre y diciembre*	Consiste en un beneficio extra de la remuneración mensual que recibe el colaborador, este beneficio se paga los meses en septiembre (Fiestas Patrias) y diciembre (Navidad) de cada año, entregando una bonificación económica, este beneficio se entrega de forma transversal sin importar la jerarquía que se tenga.

Durante el estallido social de 2019, como Grupo Patio decidimos que una de nuestras prioridades era el bienestar de nuestros colaboradores, diseñando rápidamente soluciones para poder apoyarlos en este complejo momento:

1_ Quisimos asegurarnos de que los colaboradores pudieran llegar de forma segura a su lugar de trabajo en nuestra casa matriz. Pusimos a disposición 2 buses de acercamiento, uno con recorrido desde Maipú y otro desde Puente Alto hacia nuestras oficinas de Vitacura, con paradas en las comunas aledañas. Estos buses siguen disponibles para los colaboradores que lo necesiten.

2_ Desarrollamos 8 sesiones de conversatorios, donde los colaboradores podían participar de forma voluntaria para reflexionar, compartir sus preocupaciones y apoyarnos unos con otros en este complejo escenario.

3_ Compartimos un taller de relajación abierto a colaboradores para bajar el nivel de stress y liberar las tensiones y shock que algunos experimentaron ante la contingencia.

4_ Pusimos a disposición un Psicólogo del equipo de Personas para aquellos colaboradores que requirieran de un espacio personalizado.

5_ Dado las dificultades de abastecimiento en algunos sectores de Santiago, hicimos una compra de insumos básicos no perecibles y de aseo, que se ofrecieron sin costo a los colaboradores que necesitaran alguno de estos productos.

En paralelo, priorizamos el desarrollo del talento al interior de nuestra compañía y queremos potenciar al máximo las habilidades y conocimientos de nuestros colaboradores.

El año 2019, la Subgerencia de Personas en conjunto con los Gerentes de cada área, seleccionaron a los participantes de cada capacitación. Lo anterior, se realizó en base a las brechas detectadas entre lo que se pretende de nuestros colaboradores en Patio con sus habilidades actuales y mejoras de su desempeño, aumentando el sentido de pertenencia con la organización para fomentar la cultura Patio, preparando a nuestros colaboradores frente nuevos cambios de la organización.

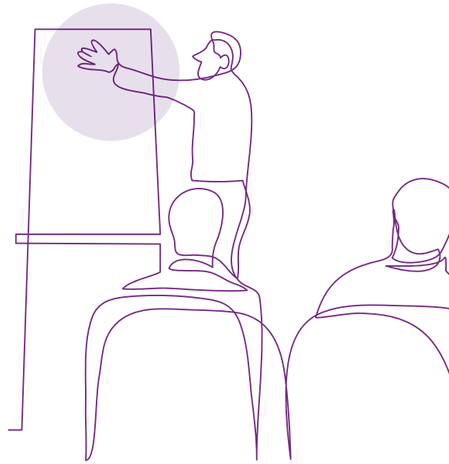
Nuestros focos durante 2019 fueron aquellas herramientas que permitan capacitar el trabajo diario de nuestros colaboradores, como el Diplomado Evaluación de Proyectos Inmobiliarios, Office 365, Compliance y Coaching de liderazgo.

De esta manera realizamos las siguientes capacitaciones como Grupo Patio:

- *Diplomados evaluación de proyectos inmobiliarios*
- *Diplomado IFRS*
- *Ingles de negocios*
- *Capacitación en Excel*
- *Uso y manejo de extintores portátiles*
- *Primeros Auxilios*
- *Herramientas Office 365*
- *Compliance*
- *Resguarda*
- *Evaluación de desempeño*
- *Coaching Liderazgo*

Para conseguir el máximo potencial de nuestros colaboradores, el liderazgo en nuestra organización está presente día a día. Como organización nos comprometemos con la mejora continua. Por esto, contamos con Coaching permanentes de liderazgo, el cual consiste en dar las herramientas

DEL TOTAL DE CAPACITACIONES, EL 73% SE REALIZARON EN FORMATO PRESENCIAL Y EL RESTANTE EN FORMATO E-LEARNING. EN TANTO, EL 100% COLABORADORES CONTARON CON CAPACITACIÓN EN 2019, CON UN TOTAL DE 24,1 HORAS PER CÁPITA DE CAPACITACIÓN ANUAL.



necesarias para desarrollar y potenciar el máximo talento de cada uno de nuestros colaboradores y la organización.

Estos coaching se realizan a medida de detección de necesidades, levantando el requerimiento con su jefatura directa. Una vez finalizado el proceso se entregan los resultados a través de un Focus Group, donde los puntos a tratar son: empatía, comunicación, entusiasmo, capacidad de resolución, creatividad, honestidad y estrategia.

Sabemos que el desarrollo de nuestros colaboradores no solo debe estar enfocado en la suma de competencias, sino que también en la incorporación de oportunidades de mejora que los ayude a fomentar una revisión continua de sus funciones y objetivos a alcanzar al interior de la compañía y en relación a nuestros grupos de interés.
Una de las herramientas que consideramos clave dentro del desarrollo de cada profesional de Grupo Patio es la evaluación de desempeño, un instrumento que busca entregar orientación respecto al estado de las conductas que participan en el ejercicio del liderazgo, con el objetivo que puedan reforzar sus fortalezas y trabajar en sus brechas o espacio de aprendizaje. El 2019 comenzamos con el plan piloto dirigido a Gerentes y Subgerentes, donde el 18% de nuestros colaboradores estuvo presente en este plan.

Entendiendo la oportunidad de mejora que surge en la evaluación y autoevaluación de nuestro desempeño, para el año 2020 el 100% de nuestra organización participará en este proceso. Este proceso tendrá un enfoque 360°, 180° y 90° grados según el cargo de cada colaborador, siendo posible evaluar a las jefaturas, personas a cargo y también a pares.

El proceso se lleva a cabo con completa confidencialidad y anonimato, mediante un cuestionario online para cada colaborador. Finalizando la etapa de medición, se emite un informe con el detalle e información promediada que será entregado a cada uno de nuestros colaboradores.

Junto a lo anterior, el clima laboral en nuestra organización es un factor de alta importancia ya que mide un conjunto de condiciones tanto sociales, psicológicas y ambientales. Por ello, aplicamos una herramienta de medición de clima laboral al interior de nuestra organización cada dos años.

El año 2016 y 2018 contamos con Great Place To Work quien nos ayudó a identificar, crear y sostener un excelente lugar de trabajo para nuestros colaboradores, donde los puntos a medir fueron credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y camaradería. Estos puntos se midieron a nivel de visión de área y visión corporativa, y en los que vimos una mejora del 71% al 74% de 2016 a 2018. Para 2020 tenemos proyectado realizar una nueva medición de clima en donde esperamos seguir creciendo y ser cada día una mejor empresa para trabajar.

Grupo Patio participa activamente en eventos organizados por la Fundación Miradas Compartidas, tales como un tradicional campeonato de futbolito que se lleva a cabo todos los años.

3.1/

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

(GRI 405-1, 405-2)

Somos una empresa joven que promueve la innovación, busca estar a la vanguardia y valora la heterogeneidad de sus equipos. En Grupo Patio entendemos que grupos humanos diversos e inclusivos son más creativos, colaborativos y afines a las demandas de nuestros clientes y usuarios.

En sintonía con los cambios que ha experimentado la sociedad chilena bajo el contexto de la introducción de la Ley de Inclusión Laboral, en Grupo Patio estamos trabajando para incorporar a nuestra Política de Gestión de Personas los temas de Diversidad e Inclusión. Esta tiene objetivo buscar favorecer el desarrollo de un ambiente laboral heterogéneo, basado en el talento, la meritocracia y la complementariedad de diferencias.

En esa línea, la Fundación Miradas Compartidas nos ha asesorado en la creación de puestos de trabajos acordes para personas en situación de discapacidad con el objetivo de dar respuesta a la Ley de Inclusión Laboral, en línea con la empresa inclusiva que queremos ser.

Otro de nuestros aportes a esta temática es el apoyo que le brindamos en 2019 a la Fundación Miradas Compartidas, que fue de $10.000.000. Este auspicio por parte de Grupo Patio les permitió llevar a cabo el campeonato anual de fútbol. La Fundación Miradas Compartidas tiene como propósito mejorar la calidad de vida y fomentar la inclusión laboral a personas con discapacidad intelectual, a través de programas deportivos y artísticos, y han contado con nuestro apoyo desde el 2011.

En tanto, al interior de nuestra organización, contamos con 21% de colaboradores de distintas nacionalidades, donde el foco está puesto en crear una cultura diversa e inclusiva como una riqueza que debe caracterizar a nuestros equipos de trabajo.

MUJERES

45% Menores de 30 años

51% Entre 31 y 50 años

4% Sobre 51 años

16% Extranjeros

HOMBRES

23% Menores de 30 años

65% Entre 31 y 50 años

12% Sobre 51 años

5% Extranjeros

En cuanto a la equidad de género, tenemos un bajo porcentaje de brecha de remuneraciones brutas promedio (8%) de nuestros jefes y profesionales del género masculino respecto a las del género femenino.

74%
Ejecutivos

8%
Jefes y Profesionales

30%
Técnicos y Administrativos

3.2/

CADENA DE VALOR RESPONSABLE

(GRI 102-9)

Nuestros proveedores y contratistas son parte de nuestro equipo, siendo nuestra preocupación trabajar de manera colaborativa con cada uno de ellos, sobre todo, si se trata de pymes que contribuyen al desarrollo local.

Nuestra cadena de valor se conforma por más de 1.700 proveedores, que atienden necesidades de las distintas divisiones de negocio, en los mismos territorios donde se encuentran nuestros activos. Dado el gran número de proveedores, hemos definido una serie de proveedores prioritarios, dado su tamaño e importancia de la prestación de sus servicios, tales como:

- *Empresas constructoras*
- *Reparaciones y mantenciones*
- *Administradores de activos*
- *Corredores de propiedades*
- *Desarrolladoras de proyectos*
- *Instituciones financieras*
- *Asesorías legales*
- *Asesorías financieras*
- *Auditorías*
- *Asesorías tributarias*

En Grupo Patio queremos construir relaciones de confianza y largo plazo con nuestros proveedores y contratistas, y para eso sabemos que es fundamental garantizar condiciones prácticas justas de operación.

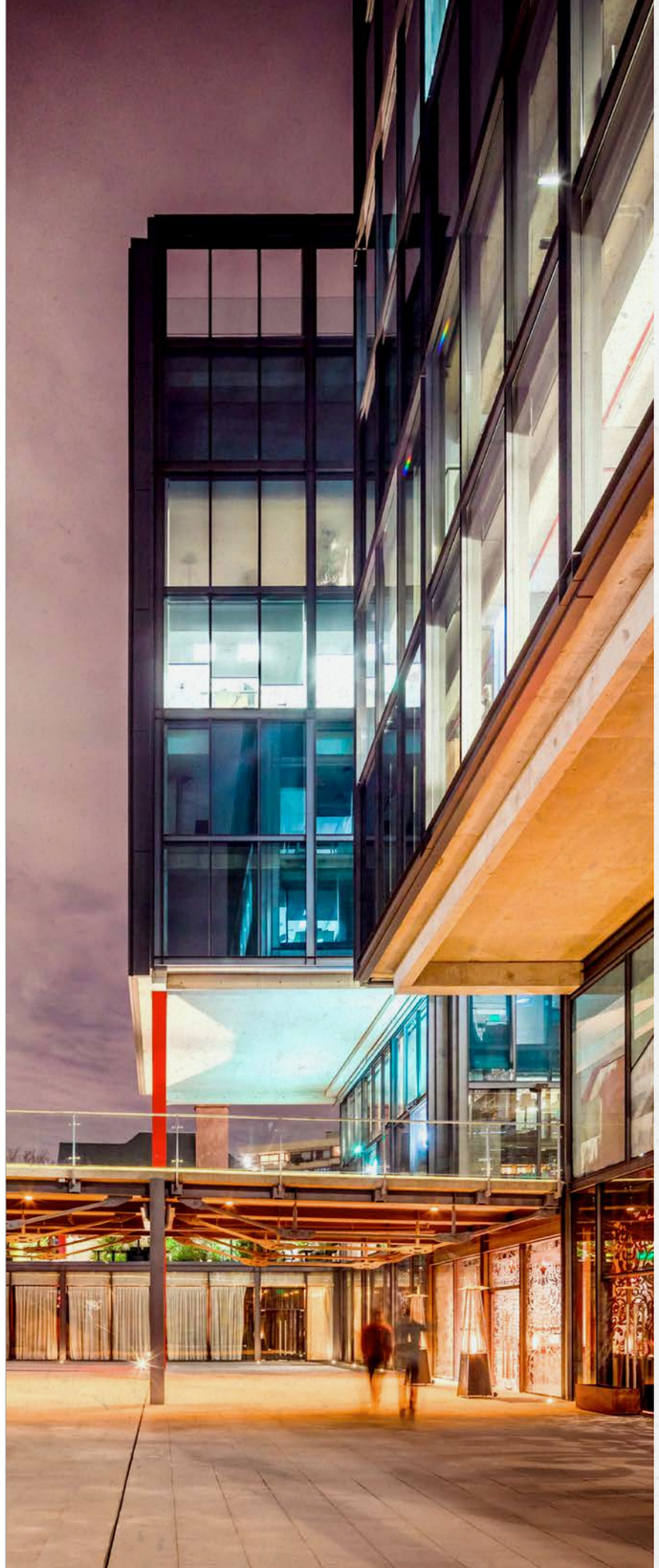
En virtud de aquello, para 2025 queremos crear un Banco de Proveedores que facilite nuestra relación con ellos e incluya una serie de requisitos sostenibles. De esta manera, esperamos fortalecer nuestro vínculo de forma amigable y equilibrada entre los factores económicos, sociales y medioambientales.

Sabemos que es un sueño ambicioso y por ello estamos trabajando desde 2019 en cumplir con lo que nos propusimos. En este periodo el equipo de Compliance elaboró e implementó un diagnóstico de libre competencia y de las condiciones contractuales vigentes, que nos permitirá ajustar y/o modificar las consideraciones que podrían tener un efecto desfavorable en nuestros proveedores y contratistas; sobre todo, en aquellos que son de menor tamaño.

Junto con lo anterior, actualizamos y mejoramos nuestra Política de Proveedores, con foco en promover un proceso de selección de proveedores formal y transparente, así como también con el alcance de un doble impacto positivo para ambas partes.

1.787

Número total de proveedores



3.3/

NUESTROS DESAFÍOS Y METAS

Por medio de una Estructura de Gobernanza de Sostenibilidad y de distintos embajadores, nuestro plan de trabajo para el pilar Fortaleciendo nuestro equipo está orientado principalmente en la integración de mejoras para los colaboradores, proveedores y contratistas, a partir de la institucionalización de nuestras políticas internas, desarrollo de estrategias comunicacionales y la implementación de programas de Diversidad e Inclusión.

A través del proceso de diagnóstico que realizamos en 2018 como Grupo Patio, logramos generar una revisión completa de cada una de las siete dimensiones de análisis de la medición internacional ISO 26.000 e involucramos además a todos nuestros grupos de interés.

Desde el pilar de Personas hemos centrado nuestro trabajo en los trabajadores, proveedores y contratistas. En base a ellos, y gracias al proceso de diagnóstico, pudimos detectar nuestras principales fortalezas y oportunidades de mejora, para así definir juntos nuestras metas a 2025 como Grupo Patio.

_1 *Ser parte de las mejores empresas para trabajar en Chile, en base al ranking Great Place To Work.*

_2 *Incorporar una cultura diversa e inclusiva en la organización, mediante la medición que realiza Great Place To Work y las encuestas de percepción internas.*

_3 *75% de proveedores de Grupo Patio con, al menos, un atributo de sostenibilidad acreditable/auditable.*

Fotografía: Paloma Palomino

04

MEJORANDO
TU EXPERIENCIA

Entregando un servicio y experiencia innovadora.

4.1/

EXPERIENCIA DIFERENCIADORA

Desde nuestros inicios siempre hemos tenido la convicción y objetivo de crear una empresa única en Chile con la capacidad de renovar el mercado inmobiliario, desde la operación hasta la experiencia de clientes y usuarios. En Grupo Patio trabajamos para mejorar la experiencia en nuestros activos anticipando las demandas y necesidades de nuestros clientes y consumidores de manera innovadora.

Desde Grupo Patio buscamos entregar un servicio y experiencia integral y diferenciadora a nuestros clientes y usuarios. Queremos transformamos en puntos de encuentro que generen valor y una experiencia positiva en cada uno de ellos.

Enfocado en dicho objetivo, el segundo pilar de nuestra Estrategia de Sostenibilidad es **Mejorando tu experiencia,** que se enmarca en nuestro compromiso por desarrollar ciudades a través de proyectos inmobiliarios.

Este pilar ha logrado significativos avances en términos de anticiparnos a las demandas y necesidades de nuestros clientes. De esta forma, durante 2019 diseñamos una herramienta de diagnóstico participativo para implementar con los clientes de los centros comerciales, lo que nos permitió identificar en terreno los problemas y oportunidades de nuestros locatarios, la que piloteamos en el Centro Comercial Paseo Manuel Rodríguez de la ciudad de Calama.

Utilizando metodologías internacionales de placemaking que buscan promover la seguridad, salud, felicidad y bienestar de las personas, logramos levantar un diagnóstico participativo en conjunto con los locatarios por medio de la identificación y reconocimiento de brechas y oportunidades. Estos elementos se identificaron en un plano, permitiendo levantar la percepción de los distintos actores, y luego contrastando esto con la realidad por medio de un recorrido in situ por el centro comercial y su entorno.

La sistematización de este primer piloto permitió identificar interesantes oportunidades de proyectos a implementar en conjunto, los que permiten mejorar la experiencia del usuario del centro comercial y, a su vez, fortalecer la relación de Grupo Patio con nuestros clientes y vecinos por medio de proyectos pertinentes con las necesidades y realidad local, asegurando un mayor impacto y valoración por parte de todos los actores involucrados.

En línea con lo anterior, en noviembre y diciembre de 2019 y principios de 2020, realizamos un diagnóstico de nuestros locatarios-clientes emprendedores. Entendíamos que los efectos de la crisis social podían estar afectándolos. Nuestro objetivo fue conocer más sobre ellos e identificar oportunidades de acciones que como Grupo Patio pudiésemos desarrollar para potenciar, fortalecer y contribuir en sus emprendimientos, en pro de establecer una relación de partnership en el tiempo y crear una experiencia diferenciadora.

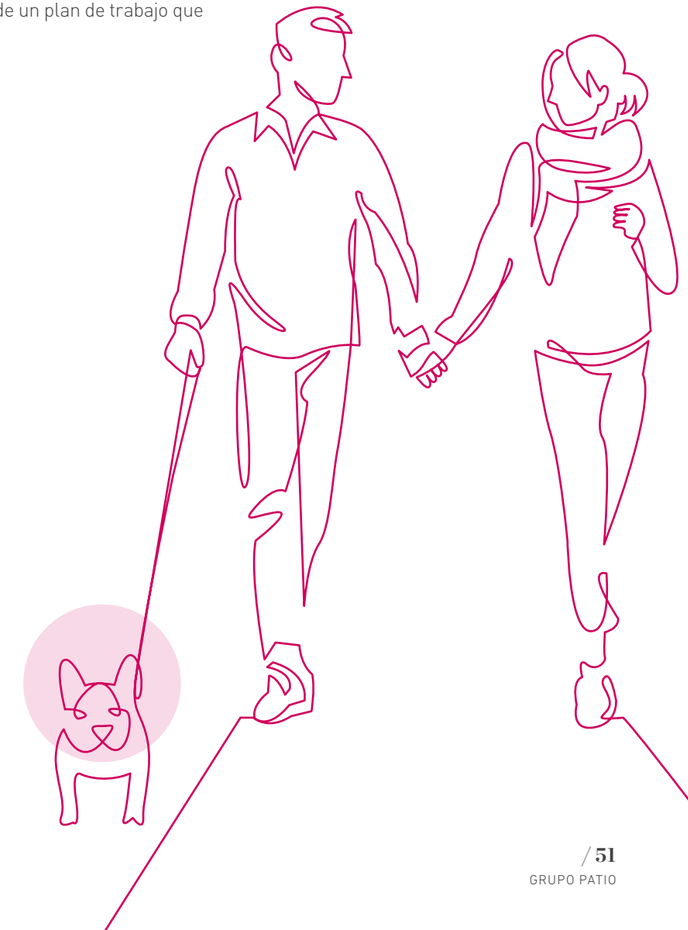
Conocer su percepción y relato sobre sus vidas, sus emprendimientos y la relación con Grupo Patio, dio paso a la creación de un plan de trabajo que desarrollaremos juntos durante 2020.

En sintonía con el pilar Mejorando tu experiencia hemos comenzado a monitorear la satisfacción de nuestros clientes y sistematizar los temas críticos en que podemos mejorar y convertir su experiencia en una enriquecedora.

Nuestro compromiso por mejorar la experiencia también considera el diseño y construcción de nuestras oficinas y proyectos inmobiliarios, los cuales respetan la conservación patrimonial, como es el caso de La Fábrica, y priorizan la disposición de espacios de manera diferenciadora respetando el entorno.

LOGRAMOS CONTACTAR A 160 CLIENTES, POR MEDIO DE LA SIGUIENTE METODOLOGÍA

- **4** Focus Group de 7 participantes cada uno
- **20** Entrevistas telefónicas
- **112** Encuestas a nivel nacional



4.2/

ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE RECLAMOS

Nuestros clientes y usuarios se encuentran al centro de nuestro funcionamiento, siendo prioritario conocer cómo esperan que respondamos a sus requerimientos, junto con comprender los aspectos que les generan incomodidad y/o malestar.

Buscamos poner a los clientes en el centro de nuestra operación, razón por la cual decidimos poner en marcha durante 2019 un sistema formal de "atención al cliente" para recibir y dar respuesta a reclamos y denuncias que se producen por situaciones dentro de los centros comerciales de Grupo Patio.

Durante 2019 recibimos un total de 296 casos a través de este canal. De estos, al cierre de 2019, el 95% de los casos fueron atendidos y se le dio respuesta al usuario, mientras que el 5% continuaba abierto al cierre de 2019.

Estos reclamos reciben un trato humano mediante un protocolo establecido y por parte de un comité de análisis de casos. Este último tiene como objetivo ser una instancia para aunar y definir criterios sobre cómo actuar, cuándo y cómo responder frente a los distintos requerimientos, sobre todo aquellos que al ser reiterados necesitan la incorporación de planes de mejoras, dando así una visión global a las decisiones compañía con foco en la entrega de una experiencia diferenciadora hacia el cliente.

Asimismo, el área de Compliance se encuentra ejecutando un plan de trabajo que busca institucionalizar cada una de nuestras políticas vinculadas a la gestión de personas y distintos grupos de interés. Dentro de estas, se encuentra la actualización de la Política de Gestión de Reclamos, que será lanzada durante 2020.

4.3/

NUESTROS DESAFÍOS Y METAS

En el diagnóstico realizado en 2018 pudimos identificar nuestras principales fortalezas de cara al servicio y experiencia hacia nuestros clientes y locatarios.

Estamos comprometidos con la funcionalidad, calidad del servicio y fidelización de consumidores, el que está arraigado fuertemente en el esfuerzo de nuestros colaboradores de ofrecer siempre un valor agregado a nuestros clientes.
Asimismo, en Grupo Patio tenemos un sentido de relación de largo plazo con nuestros clientes y queremos establecer relaciones directas, confiables y proyectadas en el tiempo.

Con esto en mente, definimos nuestras metas a 2025 que como Grupo Patio queremos garantizarles a nuestros clientes:

_1 *Ser reconocidos como una marca que apoya el emprendimiento local y fideliza a sus clientes, según Ranking de Marcas Ciudadanas.*

_2 *Disminuir en un 50% la tasa de reclamos y aumentar en un 50% los índices de preferencia y fidelización.*

Fotografía: Paloma Palomino

05

PARTE
DE TU BARRIO

Insertándonos proactivamente en las comunidades cercanas.

5.1

NEGOCIOS AFINES A LOS TERRITORIOS

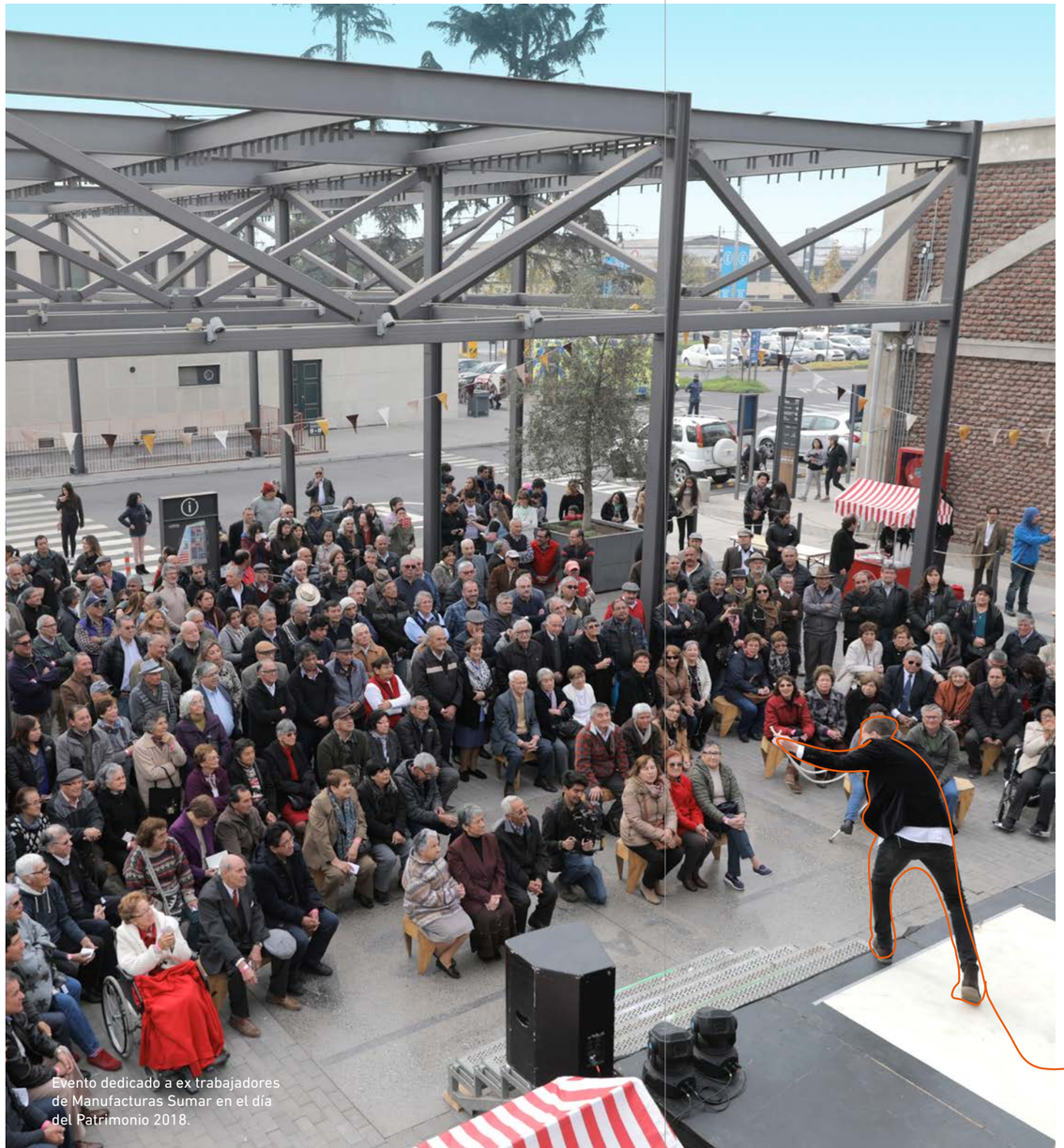
(GRI 102-11)

Buscando acercar nuestros activos y generar experiencias gratificantes para todos nuestros grupos de interés, hemos implementado una serie de mecanismos que nos permiten sintonizarnos con los intereses y expectativas de los territorios en los que estamos insertos. De ello se desprende, nuestra cercanía con las comunidades y nuestra vocación por promover iniciativas de valor compartido.

Queremos insertarnos proactivamente en las comunidades cercanas, destacando por ser una empresa que se vincula fuertemente con su entorno, a partir de cada una de sus divisiones.

En esa línea, Parte de tu barrio, es el tercer pilar que definimos en nuestra Estrategia de Sostenibilidad y bajo el cual hemos podido trabajar en el diseño de proyectos con pertinencia territorial y en una inserción en los territorios anticipada, proactiva, directa y respetuosa.

En sintonía con la gestión comunitaria ejecutada por la empresa, se ha hecho un esfuerzo por diseñar proyectos que recojan la identidad cultural y/o territorial de los sectores en los que nos encontramos emplazados, siendo este sello lo que caracteriza el diseño de los nuevos y futuros proyectos de Grupo Patio.



Evento dedicado a ex trabajadores de Manufacturas Sumar en el día del Patrimonio 2018.

Desde la creación de la Gerencia de Sostenibilidad y Asuntos Públicos, la gestión comunitaria ha sido un aspecto relevante al interior de la empresa, procurando favorecer el entendimiento y la corresponsabilidad con las personas y organizaciones que habitan el área de influencia de nuestros proyectos.

Al inicio de cada proyecto, realizamos diagnósticos socioambientales e implementamos una matriz en la evaluación de los proyectos, la que nos permite ponderar los riesgos y oportunidades del entorno de cada uno de ellos. Como parte de nuestro compromiso por equilibrar la visión de negocios con la de desarrollo territorial, este diagnóstico se complementa con un análisis cualitativo del territorio donde se emplazan nuestros proyectos, conociendo los grandes temas, conflictos e intereses del territorio y sus actores claves, así como también el estilo arquitectónico y entramado urbano.

Durante el 2019 utilizamos este instrumento en todos los posibles y nuevos proyectos de las áreas Patio Comercial, Residencial e Industrial y llevamos a cabo un piloto para el área de Patio Oficinas, dando así una visión más amplia y sostenible para el diseño y toma de decisiones.

Adicionalmente, en 2019 recorrimos 40 centros comerciales de nuestra compañía para identificar sus posibles impactos y conectarnos con nuestros principales grupos de interés, generando así una línea base fundamental que cuenta con un total de 118 actores del territorio para construir relaciones de confianza y a largo plazo con Juntas de Vecinos, Municipios, radios comunitarias, establecimientos educaciones, centros de salud y otras organizaciones. Esto, nos permitió actuar de manera rápida y oportuna frente al estallido social que comenzó en el mes de octubre, minimizando las consecuencias y fortaleciendo aún más los vínculos con nuestros stakeholders y las áreas de influencia de nuestros activos.

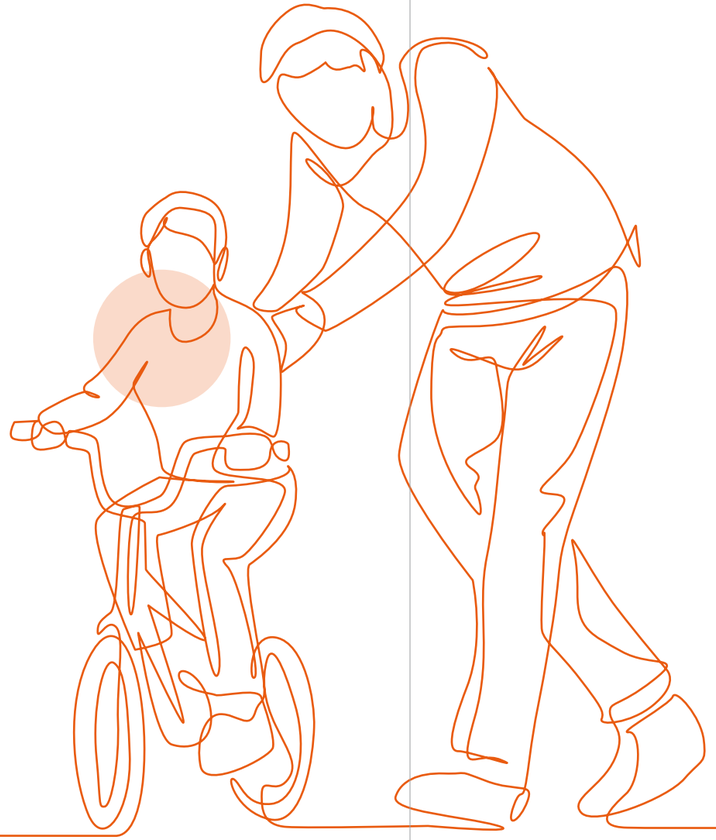
La incorporación de una gestión de relacionamiento comunitario oportuno y pertinente en los territorios en los que están insertos nuestros negocios es parte de nuestros desafíos como parte de la activación de nuestros centros comerciales. Sabemos que ellos requieren de una mayor conexión con sus clientes y su entorno, por ello implementamos un proceso de activación que se lleva a cabo en conjunto con los locatarios y vecinos.

Es así como durante diciembre de 2019, en algunos sectores se realizaron las celebraciones navideñas de las comunidades aledañas, aportando con nuestros espacios a un lugar que permitiera celebrar esta festividad en familia.

Asimismo, hemos incorporado el contexto territorial al diseño arquitectónico de nuestros proyectos. En particular el proyecto de La Fábrica ha sido un habilitador del crecimiento y expansión de Grupo Patio en torno a aspectos de desarrollo sostenible. La Fábrica es un proyecto que desarrollamos en conjunto con la prestigiosa oficina de arquitectos inglesa Foster + Partner, lo que nos desafía a profundizar y comprender el entramado social que se vive en torno al territorio de este proyecto en la comuna de San Joaquín (Región Metropolitana), buscando dar mayor conocimiento y aportar así a un proyecto con más pertenencia y conexión con su entorno.

Con ese propósito es que adjudicamos a la consultora Estudio Racimo un estudio detallado de las características del territorio, la zona de influencia del proyecto y sus proyecciones tanto sociales como económicas, cuyo resultado nos ha permitido desarrollar un mejor proyecto para las personas.
Junto con ello avanzamos en la vinculación con grupos de interés de los sectores aledaños apoyando iniciativas sociales que se conecten con el centro comercial y rescatando el patrimonio identitario del lugar de quienes viven ahí. Un ejemplo es el proyecto de La Fábrica, en donde hemos buscado la posibilidad de aportar nuestros espacios para aporte cultural a la comunidad, como es el caso de la Orquesta Infantil y Juvenil de cuerdas de La Legua. Asimismo, para 2020 estamos desarrollando una alianza con la ONG Raipillan, para que ellos puedan realizar sus presentaciones de baile y canto.

La decisión de trabajar con la ONG Raipillan tuvo relación con el valor que le damos a su aporte al desarrollo educacional, cultural y artístico de niños, niñas y jóvenes en la Población La Legua, ubicada en la misma comuna que nuestro centro comercial. Este grupo de baile folclórico fue creado el año 2004 con alrededor de 10 estudiantes, hoy son más de 300 los participantes, que van desde niños de 5 años hasta adultos mayores.
En línea con nuestra pertinencia territorial, el proyecto que llevamos a cabo en el sector Pie Andino en la comuna de Lo Barnechea, buscó también ser un negocio afín al territorio y para eso lideramos la entrega de facilidades a los ciclistas de la zona para disminuir los impactos negativos en el entorno, dado que es un deporte muy practicado en el área de influencia.



5.2/

GESTIÓN DE INCIDENTES

Dada la naturaleza de nuestro negocio, estamos muy conscientes que no nos encontramos ajenos a la generación de externalidades que puedan afectar a nuestros grupos de interés. Por lo mismo, trabajamos una serie de medidas que nos permiten abordarlos de manera responsable, buscando mitigar, prevenir y/o compensar los impactos generados.

Fotografía Paloma Palomino

Queremos ser parte de los territorios y construir juntos valor compartido para la empresa y la sociedad. En ese entendido, hemos impulsado una gestión diaria de relacionamiento comunitario con la pretensión de establecer vínculos de largo plazo en los territorios en donde tenemos presencia.

En esta corresponsabilidad que tenemos como empresa con nuestras comunidades vecinas, destacamos con orgullo el aporte que nuestros centros comerciales son para su entorno. Durante la crisis sociopolítica que vivió Chile a partir de octubre de 2019, en medio de una serie de saqueos y situaciones de violencia, nuestros centros comerciales fueron incluso protegidos por la comunidad, al ser para ellos un aporte desde el abastecimiento y el impacto positivo en sus vidas.

Hemos fortalecido una actitud de diálogo con nuestros vecinos para dar respuesta pronta y oportuna cada vez que surgen ocurrencias o solicitudes, con ejemplos de proyectos emblemáticos como Pie Andino, La Fábrica, Coronel y Peñalolén. En el caso de este último, se arregló el muro medianero entre el centro comercial y el Parque Jardín Oriente en acuerdo y diálogo constante con los vecinos colindantes, lo que fue muy valorado en nuestra relación con el entorno.

Parte de estos resultados positivos fueron gracias al diagnóstico que realizamos durante 2019, proceso que fue clave para identificar acciones a realizar y así prevenir posibles incidentes en el plano de relacionamiento comunitario. Incluso, fue también un aporte significativo no solo para el trabajo de prevención, sino que también para lograr solucionar sucesos en el territorio, como ocurrió con el proyecto de Peñalolén.

5.3/

NUESTROS DESAFÍOS Y METAS

El diagnóstico realizado en 2018 nos dio luces de los avances que habíamos logrado como Grupo en esta temática, donde la gestión de iniciativas de relacionamiento comunitario formaba parte de la cadena de valor del negocio, además de probar que existe una conciencia de nuestros impactos, buenas prácticas y cómo podíamos mejorar la gestión con nuestros territorios desde todas las etapas del proyecto.

Ahora bien, este proceso compañía también nos reveló la importancia de definir las declaraciones corporativas en materia de relacionamiento comunitario y fortalecer la gestión activa del vínculo con los vecinos colindantes a nuestros proyectos.

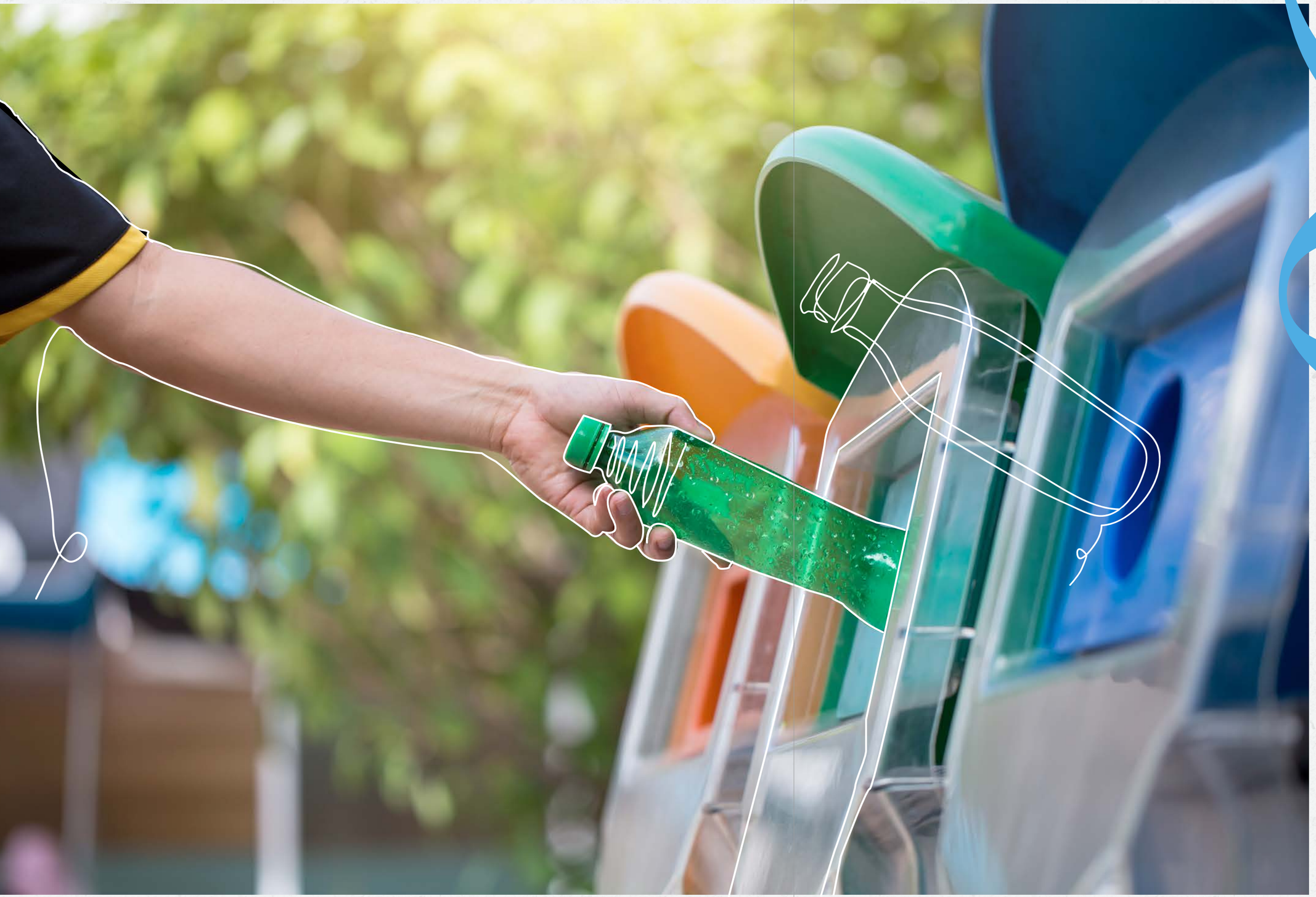
Gracias a la apertura de nuestra mirada de gestión comunitaria y teniendo nuestras fortalezas y oportunidades de mejora a la vista, definimos cuáles debían ser las metas que como Grupo Patio impulsaremos a 2025:

_1 *100% de los proyectos con diagnósticos socioambientales*

_2 *100% centros comerciales vinculados con la comunidad del área de influencia*

_3 *Establecer acuerdos con OMIL del 50% de las comunas donde Patio tiene presencia*

Fotografía: Paloma Palomino



AMIGABLES
CON TU ENTORNO

Promoviendo el cuidado del medio ambiente y gestionando nuestros impactos.

Entendemos la sostenibilidad como la capacidad de las organizaciones de adaptarse a su entorno y asumir desafíos en el largo plazo para asegurar su estabilidad financiera, social y ambiental y de la sociedad como conjunto.

En virtud de aquello, este pilar de la Estrategia de Sostenibilidad nos impulsa a promover el cuidado del medio ambiente y a gestionar nuestros impactos, para así desarrollar ciudades amigables con el entorno a través de cada uno de nuestros proyectos.

Queremos avanzar en el cuidado del medio ambiente diseñando y operando proyectos consientes y responsables con los recursos y con los territorios donde estamos insertos.

6.1/

CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

El desarrollo y la operación de proyectos que generen el menor impacto posible al medio ambiente es un desafío que en Grupo Patio hemos adoptado con firmeza y convicción. De ello se desprenden nuestros esfuerzos por crecer en el uso de energías renovables, medir nuestra huella de carbono y optimizar nuestra gestión de residuos.

En Grupo Patio nos hemos comprometido con el medio ambiente, a través de distintas acciones que buscar disminuir nuestros impactos negativos como compañía, como los residuos que terminan en rellenos sanitarios.

Queríamos partir por casa, siendo nosotros y nuestras oficinas el primer ejemplo de nuestra promesa, por lo que, durante 2019, como Grupo Patio comenzamos a trabajar en el diseño de una experiencia piloto junto a BZero, consultores especializados en gestión diferenciada de residuos en tres edificios de oficinas (Birmann, Alonso y Foster).

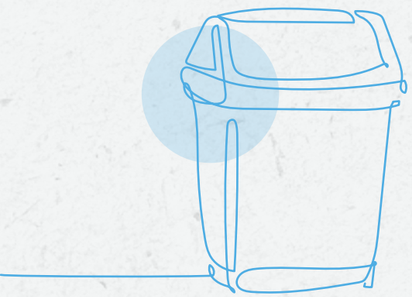
De esta manera, buscamos promover una menor generación de basura desde nuestros equipos, motivando la reutilización y/o reciclaje de aquellos desechos que califiquen para estos efectos. Para 2020 implementaremos un proyecto diseñado con el objetivo de disminuir significativamente nuestros residuos y fortalecer nuestro compromiso.

En tanto, para 2020 tendremos implementado un sistema de medición de huella de carbono, el que será clave para la incorporación de planes de acción amigables con el medio ambiente. Asimismo, seguiremos impulsando la inclusión de energías renovables como una medida concreta de acción por el clima.

/ Patio Apoquindo

6.2/

NUESTROS DESAFÍOS Y METAS



A partir de nuestro diagnóstico de sostenibilidad, pudimos desprender una serie de fortalezas con las que contamos a nivel compañía, tal como la ejecución de acciones asociadas a la eficiencia energética e hídrica, los proyectos que hemos impulsado en relación con la gestión de residuos y la priorización de materiales de alto estándar ambiental.

Pero queremos ir más allá, mediante la incorporación de mejoras que impacten positivamente en el cuidado de nuestro planeta. Para lograrlo, hemos definido una serie de metas a 2025 sobre gestión gradual de residuos e incorporación completa en nuestros activos de energías renovables:

_1 *Basura Cero en 50% de los centros comerciales de la Región Metropolitana y Región de O´Higgins*

_2 *Basura Cero en 20% de los centros comerciales de la zona norte y sur*

_3 *Basura Cero en 100% de edificios de oficinas*

_4 *100% activos con certificación de ERNC*

ANEXOS

Tabla de indicadores GRI

Índice de contenidos GRI

Ámbito	Código	Nombre	Ubicación
Perfil de la organización	GRI 102-1	Nombre de la organización	Pág. 9
	GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Pág. 9
	GRI 102-3	Ubicación de la sede de la organización	Pág. 9
	GRI 102-4	Ubicación de las operaciones	Pág. 9
	GRI 102-5	Propiedad y forma jurídica	Pág. 9
	GRI 102-6	Mercados servidos	Pág. 9
	GRI 102-7	Tamaño de la organización	Pág. 9
	GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Pág. 9
	GRI 102-9	Cadena de suministro	Pág. 46
	GRI 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No aplica, por tratarse del primer Reporte
	GRI 102-11	Principio o enfoque de precaución	Pág. 57
	GRI 102-12	Iniciativas externas	Pág. 9
	GRI 102-13	Afiliación a asociaciones	Pág. 9
Estrategia	GRI 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Pág. 4
Ética e Integridad	GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pág. 9
Gobernanza	GRI 102-18	Estructura de gobernanza	Pág. 9
Participación de los grupos de interés	GRI 102-40	Lista de grupos de interés	Pág. 6
	GRI 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	No existen sindicatos dentro de Grupo Patio
	GRI 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Pág. 6
	GRI 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 6
	GRI 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág. 7
Prácticas para la elaboración de informes	GRI 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Ver Memoria Financiera https://www.patio.cl/sobre-grupo-patio/memoria/
	GRI 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Pág. 7
	GRI 102-47	Lista de temas materiales	Pág. 7
	GRI 102-48	Reexpresión de la información	Pág. 7
	GRI 102-49	Cambios en la elaboración de informes	No aplica, se trata del primer Reporte
	GRI 102-50	Período objeto del reporte	Pág. 6
	GRI 102-51	Fecha del último informe	No aplica, se trata del primer Reporte
	GRI 102-52	Ciclo de elaboración de informes	Pág. 7
	GRI 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Pág. 7
	GRI 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Pág. 7
	GRI 102-55	Índice de contenidos GRI	Pág. 68
	GRI 102-56	Verificación externa	Pág. 7
Enfoque de gestión	GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 7
Enfoque de gestión	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 32, 40, 44, 46, 50, 32, 52, 57, 59, 65
Enfoque de gestión	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 32, 40, 44, 46, 50, 32, 52, 57, 59, 65
Desempeño económico	GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 26
Empleo	GRI 401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Pág. 39
Formación y enseñanza	GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Pág. 39
	GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional	Pág. 39
Diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pág. 9
	GRI 405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Pág. 9
Clientes	Indicador propio	Iniciativas locatarios	Pág. 51
Clientes	Indicador propio	Gestión reclamos	Pág. 52
Comunidad	Indicador propio	Línea base centros comerciales	Pág. 57
Comunidad	Indicador propio	Iniciativas gestión de incidentes	Pág. 59
Medioambiente	Indicador propio	Iniciativas gestión medioambiental	Pág. 65

GRUPOPATIO
PATIO
SOSTENIBLE