

# Juntos en cada emoción

Reporte de  
Sostenibilidad  
2023





## DATOS GENERALES

**Nombre de la empresa /  
Razón social:**  
Matriz Ideas S.A.

**Naturaleza jurídica:**  
Sociedad Anónima Cerrada

**Domicilio legal /  
Dirección de la oficina principal:**  
Manuel Antonio Tocornal 356,  
Santiago de Chile

**Sitio web:** [www.casaideas.com](http://www.casaideas.com)

**Teléfono principal:** (56-2) 23891000

**Información de contacto:**  
SOSTENIBILIDAD CASAIDEAS

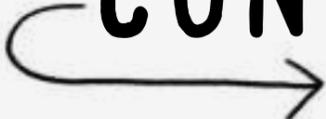
Francisca Leiva  
*Subgerente de Sostenibilidad*

Empresa Matriz Ideas S.A. ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el período comprendido entre 01/01/2023 y 31/12/2023 utilizando como referencia los Estándares GRI.

---

**Puedes enviarnos comentarios o dudas acerca de este reporte a:**  
[sostenibilidad@casaideas.com](mailto:sostenibilidad@casaideas.com)

# CONTENIDOS



01

## Bienvenida

Celebremos 30 años juntos  
Carta Presidente  
del Directorio  
Mensaje de nuestra fundadora  
Hitos 2023

02

## Presentación

Perfil de la compañía  
Nuestra historia  
Presencia en Latinoamérica  
Nuestros productos  
Nuestra estrategia de  
sostenibilidad

03

## Casaideas transparente

Los pilares que nos mueven  
Nuestro gobierno corporativo  
Ética y transparencia  
Nuestro desempeño  
económico

04

## Casaideas contigo

Nuestro equipo  
Diversidad e inclusión  
Calidad de vida y bienestar  
Salud y seguridad  
Atracción y retención  
del talento  
Formación y desarrollo  
Perfil de nuestros clientes  
E-commerce  
Gestión de calidad  
Nuestra gestión comunitaria

05

## Casaideas consciente

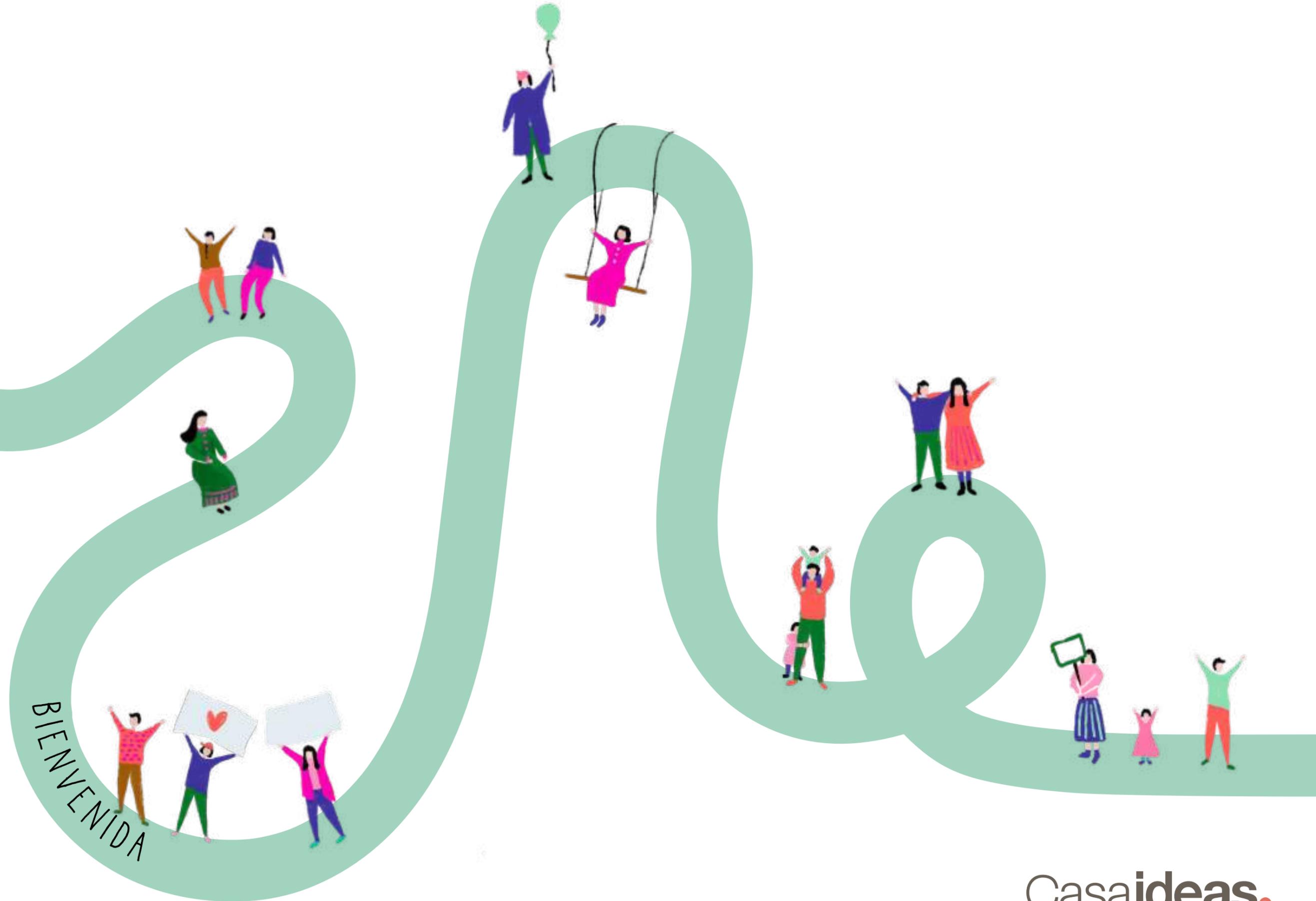
Compra sostenible  
Gestión ambiental  
Gestión de residuos

06

## Información adicional

Indicadores ambientales  
Metodología y materialidad  
Índice GRI

01



# Carta Presidente del Directorio

Me complace presentarles nuestro 5° Reporte de Sostenibilidad en un año muy especial para Casaideas. El 2023 celebramos nuestro aniversario número 30 y la llegada a México, impulsada fuertemente por la energía y vitalidad de Mauricio Russo, uno de nuestros socios fundadores, de quien lamentablemente nos despedimos con mucha tristeza en septiembre del mismo año. Estos eventos no suelen coincidir, siendo difícil equilibrar el entusiasmo y la pérdida en un documento que se propone dar a conocer nuestro desempeño sostenible.

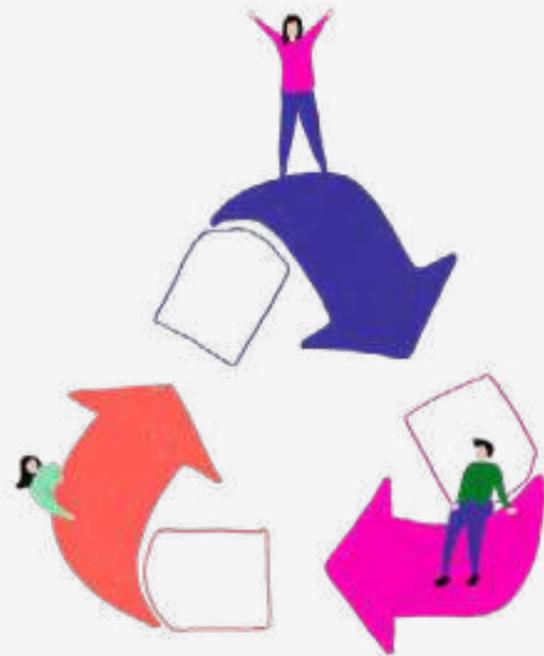
Nuestra industria ha enfrentado años difíciles después de la pandemia y la contracción de la economía y del consumo, sin embargo, hay señales de que este escenario está cambiando, volviéndose progresivamente más próspero, sano y rentable. Aquí destaco la capacidad que hemos desarrollado en Casaideas para reinventarnos e implementar

nuevas estrategias, permitiéndonos reposicionarnos en los mercados de Chile, Bolivia, Perú, Colombia y México. Así, inauguramos ocho locales durante el 2023, alcanzando 89 en total. A pesar de las dificultades, impulsamos la expansión de la compañía en alianza con nuestros socios estratégicos, mejorando nuestra presencia en la región al llegar al mercado azteca.

Este ejercicio fue acompañado del fortalecimiento de nuestro gobierno corporativo y la actualización de procesos que permiten garantizar nuestro estándar operacional. Entre estos, destacan los Comités de Sostenibilidad, Auditoría Interna y Ética, además del desarrollo de la Matriz de Riesgo de Proveedores. Junto a todo esto, implementamos una malla formativa en estos temas para nuestro equipo corporativo, con un resultado relevante: el 94% de los colaboradores de Casaideas participó en alguna instancia de capacitación en sostenibilidad.

La apertura de nuestras tiendas en México se tradujo en la **incorporación de 182 colaboradores, entre los que la mayoría son mujeres, siendo consistentes con nuestro compromiso con la diversidad e inclusión.** Este escenario también nos motivó a suscribir el compromiso del 30% de paridad al 2030 en Perú.





En materia ambiental trabajamos en innovaciones importantes para disminuir nuestros impactos, destacando principalmente la generación de nuestro primer producto de economía circular. Además, dimos continuidad a nuestro trabajo con proveedores, desarrollando nuestro nuevo Código de Conducta, al que esperamos adhiera el 100% durante el 2024. En cuanto a las auditorías que realizamos a nuestras fábricas, registramos un total de 339 procesos, equivalentes al 88% de nuestros centros productivos con resultados promedio positivos, al superar el 70%.

Cierro esta carta, consciente de los desafíos que tenemos por delante, pero con la convicción de que el período de estrechez está quedando atrás, para dar paso a un

nuevo ciclo. Un ciclo en el que esperamos contar con la energía y convicción que nos irradiaba Mauricio cuando proyectaba el futuro de Casaideas. Los invito a soñar juntos ese futuro, uno que nos involucre a todos. ¡Sigamos ganando!

*The world belong to the discontented -*  
El mundo pertenece a los descontentos.

**“Los sueños son gratis”** era una frase que Mauricio repetía con frecuencia, dando a entender que siempre hay espacio para soñar en grande y buscar caminos que nos permitan cumplir con nuestro propósito: **facilitar y alegrar la vida de las personas mediante la democratización del diseño y la creación de productos innovadores, bellos y funcionales.**

**Alejandro Yarad**  
**Presidente del Directorio**

# Mensaje de Nuestra Fundadora



Si tuviera que describir el 2023 en pocas palabras, diría que fue un año de orgullo y despedidas. Cuando Mauricio y yo creamos Casa en 1993, no pensamos que nuestra idea duraría 30 años, extendiéndose a cinco países y que trabajaríamos junto a más de 2.000 personas. Siendo sincera, no creíamos que Casaideas crecería de esta manera, a pesar de que nos esforzamos todos los días para que así fuera.

Desde un principio nos preocupamos de que la empresa se basara en valores y convicciones firmes que nos permitieran transmitir nuestra propuesta a los equipos y clientes. Así, nos propusimos alegrar los hogares de las personas, incorporando diseño a productos funcionales y de precios convenientes que, hasta ese momento, no habían tenido la oportunidad de ser lindos.

Nuestra inspiración es y sigue siendo brindar una experiencia especial a todos los que les cuesta empezar el día o llegan cansados a sus casas, **encontrando en nuestros objetos un motivo para sonreír. Buscamos alegrar y facilitar la vida de las personas.**

En los últimos años ha aumentado nuestra preocupación por las condiciones en las que se elaboran nuestros productos y el cuidado por el medioambiente. La sostenibilidad es parte de nuestro ADN, representando desafíos que nos hemos propuesto abordar con mucha responsabilidad.

El tiempo ha pasado rápido, dejando enseñanzas y experiencias valiosas. También deja amistades entrañables como la de Mauricio. Su partida es tan inesperada como

dolorosa y, por eso, nos preocuparemos de que su legado esté vigente en cada espacio de nuestras tiendas y oficinas, apostando siempre por el protagonismo de nuestra compañía como él siempre lo soñó.

Son 30 años de dedicación y trabajo que me llenan de orgullo al ver que Casaideas se ha ganado un espacio en el corazón de grandes y chicos.

**Claudia Venegas**  
**Socia Fundadora**

# Hacer un cambio en el mundo

**Mauricio Russo**

(1956 - 2023)





EN MEMORIA A

# Mauricio Russo

(1956 - 2023)

SOÑADOR. CARISMÁTICO. LÍDER.

Quienes conocieron a Mauricio Russo dicen que su vida corría a 1.500 revoluciones por minuto, aunque siempre dejaba una huella. No había diseño que no recibiera su opinión, que no atrajera su atención.

Atendía clientes cuando visitaba alguna tienda y se hacía un espacio para conversar sobre la vida personal con sus colaboradores. Según recuerdan, nada era al azar, todo tenía un motivo: quería llevar su empresa a lo más alto, tener un ADN único.

Así era Mauricio, socio fundador de Casaideas que en septiembre de 2023 detuvo el tiempo de una empresa en crecimiento. Hoy ya no está de manera presencial, pero nadie duda que su esencia permanece en vitrinas y pasillos. **“Es de esas personas que tenían una fortaleza y energía tan grandes que no se apagan, que se quedan acá. Es una voz en la cabeza... su energía era muy potente”.**

Hoy, distintos colaboradores que lo acompañaron en la construcción y consolidación de la compañía lo recuerdan en este espacio homenaje, dando cuenta del legado que deja. **"Mauricio siempre declaraba que 'los sueños son gratis, entonces hay que soñar en grande'",** recuerdan.

En 1993 inició el camino de Casa, primera estación de un anhelo que posteriormente se transformaría en Casaideas. Su sueño de joven junto a su amiga Claudia. Un hijo, como relatan algunos de los testimonios consultados.

“

La empresa era una extensión de su corazón, siempre entendió que no era solo una empresa, sino que generaba un contacto muy estrecho con sus trabajadores.

Fue esa calidad humana la que dejó marcas en las personas. Conocido por romper esquemas, hacer siempre lo inesperado y transmitir las distintas formas de mirar la vida, es recordado por impregnar un sello en Casaideas. **"Es una marca que uno quiere y siento que es por ese amor que Mauricio sentía por ella". "El mayor legado que deja es la trascendencia sobre las personas".**

Características son muchas, recuerdos infinitos. Hablar de Mauricio es describir a una persona que se entregó al cien por su empresa y los suyos. **"Era un liderazgo cabal, que seducía",** aseguran. Y ese liderazgo se transmitía a otros. **"Era muy desprendido de sus conocimientos, quería traspasar a otros sus experiencias. Era muy solidario",** remarcan.

Pero no bastaba con lograrlo de palabra, había que reflejarlo como marca. Desde un inicio que perfiló la misión de su empresa: **"él quería alegrar las casas, que el diseño fuera democrático".** Que esa alegría moviera a sus colaboradores, se reflejara en los productos y llegara hasta los hogares.

“

Casaideas transmite el cariño y eso lo notas en las tiendas. Hay personas que te reciben con afecto y son parte de un trabajo colaborativo.

Hoy, en el marco de los 30 años de Casaideas, se recuerda a Mauricio. Su generosidad y preocupación. Su empatía. Sus consejos y enseñanzas. Sus ganas de crecer. **"Tenía una preocupación particular por las personas que trabajaban a su lado".**

Fueron 67 años de Mauricio, el líder, el amigo, **el soñador de Casaideas.**

# Hitos 2023

¡Celebramos 30 años desde el inicio de Casaideas!  
 Estamos felices de formar parte del día a día en los hogares de nuestros clientes.

8 tiendas nuevas



**Totalizando 89 tiendas**  
 Casaideas en Chile, Perú, Colombia, Bolivia y México.



Ampliamos nuestro compromiso con la diversidad e inclusión.

En Perú firmamos el compromiso

30%  
 de paridad al 2030.



Apertura Casaideas México con seis tiendas, y la apertura de nuevas tiendas en 2024.

Sumando 182 nuevos colaboradores a Casaideas.

## RECONOCIMIENTOS

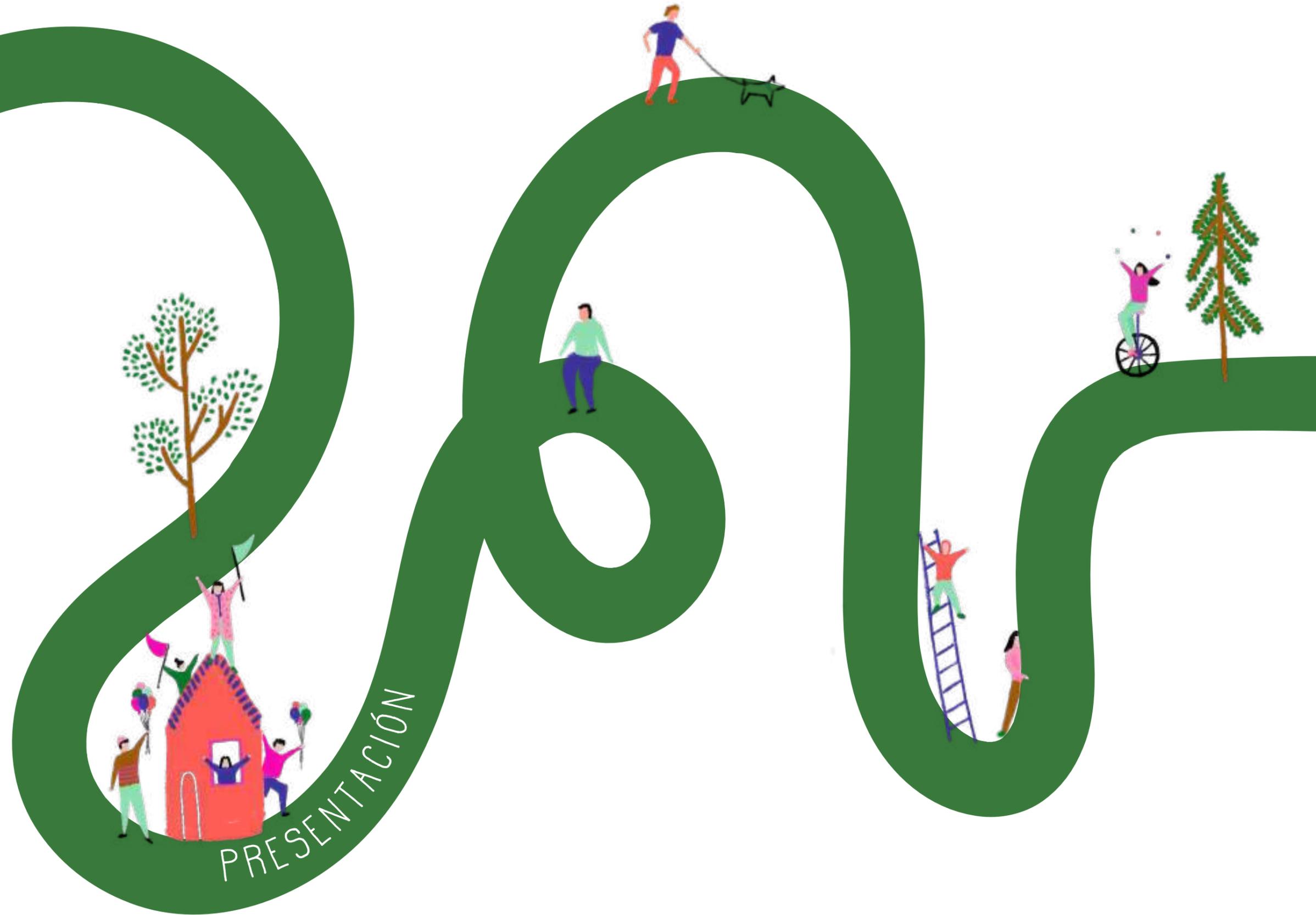
### Chile:

- Reconocidos como marca humana y **Nº1** de la generación Z en Estudio Empresas Humanas de True Brands.
- En estudio de Empatía obtuvimos el **Nº 1** en empresas de categoría de mejoramiento del hogar, Nº 3 en retail, Nº 9 en la dimensión "cercanía" y Nº 18 en el ranking general de un total de 30.
- Nº 5** en la categoría retail en ranking Merco y **Nº 46** a nivel general.
- Nº6** en categoría retail en ranking Merco ESG y **Nº45** a nivel general.
- Nº 2** en categoría de hogar en el Estudio Total Brands Chile 2023 y **Nº 22** a nivel general.
- Nº 5** en categoría retail en ranking Merco Talento Universitario y **Nº 43** a nivel general.

### Perú:

- Reconocimiento de la ONG Aynimundo por cumplir con las normas contrataciones, capacitaciones y sensibilización de los colaboradores en discapacidad.

02



# Perfil de la Compañía

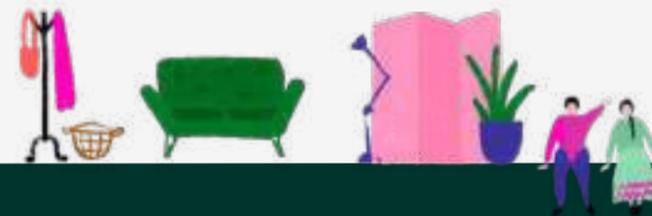
Casaideas nació como un espacio dedicado a las personas que quieren embellecer sus hogares con productos únicos, auténticos, funcionales, diseñados en Chile y a precios justos y asequibles. Es una marca cuya sociedad anónima es Matriz Ideas S.A., con base en Chile y su controlador es el holding South Light Capital, quien conforma su propiedad junto a la socia fundadora Claudia Venegas (Inversiones Creativas SpA) y sociedad Manah SpA, propiedad de los herederos de Mauricio Russo.

En 2023 nuestra compañía cumplió 30 años, luego de que Claudia y Mauricio iniciaran un camino juntos con el

propósito de democratizar el diseño, de aportar en la transformación de los hogares del país. Así fue consolidándose una empresa con principios y valores definidos, con una responsabilidad social, con ética, y con el objetivo de ser un aporte en el bienestar de las familias.

Tras un camino lleno de desafíos, hoy estamos presentes en cinco países del continente: Chile, Perú, Colombia, Bolivia y México, ofreciendo productos innovadores, que están a la vanguardia y que responden a las tendencias que se aprecian en todo el mundo. En Casaideas, nuestro mayor compromiso es aportar diseño y originalidad a los hogares.

En Perú y Colombia operamos con dos filiales controladas en un 100% por Matriz Ideas S.A. En México operamos con una sociedad relacionada en la que Casaideas participa con el 50% a partir de la sociedad denominada Matriz Ideas Mex S.A.P.I de C.V., mientras que el 50% restante corresponde al accionista Distribuidora Storehome S.A. de C.V., sociedad mexicana filial de Grupo Gigante. En el caso de Bolivia, operamos a través de un contrato de franquicia, correspondiente a una sociedad de un tercero independiente que opera tiendas Casaideas.



Somos un equipo especialista en el hogar y trabajamos para facilitar y alegrar la vida de las personas.

**Somos innovadores en lo que hacemos y creemos que el diseño es universal y para todos.**

# Celebramos 30 años juntos



**1993**

**El comienzo:**

Nuestra compañía se establece con el nombre "Casa", inaugurando la primera tienda en Santiago de Chile.

**1998**

**Nuevo nombre:**

Nos renovamos bajo el concepto "Casa & Ideas", ofreciendo productos de diseño a un precio asequible para que todas las personas puedan decorar sus hogares.

**2005**

**Expansión:**

Comenzamos a expandirnos hacia Latinoamérica, abriendo la primera tienda en Perú.

**2010**

**Expansión II:**

Casa&Ideas cambia su nombre a Casaideas, y continuamos creciendo con la apertura de una primera tienda en Bolivia, bajo un acuerdo de franquicia.

**2015**

**Foco en clientes:**

Renovamos la experiencia de quienes nos visitan, al inaugurar nuestra primera tienda de 1.900 m<sup>2</sup> en el Costanera Center, con un nuevo branding y una experiencia optimizada: displays más atractivos y un recorrido facilitado por la tienda.

**2017**

Colony Latam Partners adquiere el 51% de la propiedad, obteniendo así los recursos para acelerar nuestro crecimiento en Latinoamérica. Posteriormente, éste se convierte en el Grupo Colony y en la actualidad en SouthLight Capital.

**2018**

**Expansión III:**

Llegamos a Colombia, consolidando nuestra presencia en la región.

**2020-2021**

**E-commerce:**

Lanzamos y establecimos el comercio electrónico en los cuatro países donde operamos: Chile, Colombia, Perú y Bolivia.

**2022**

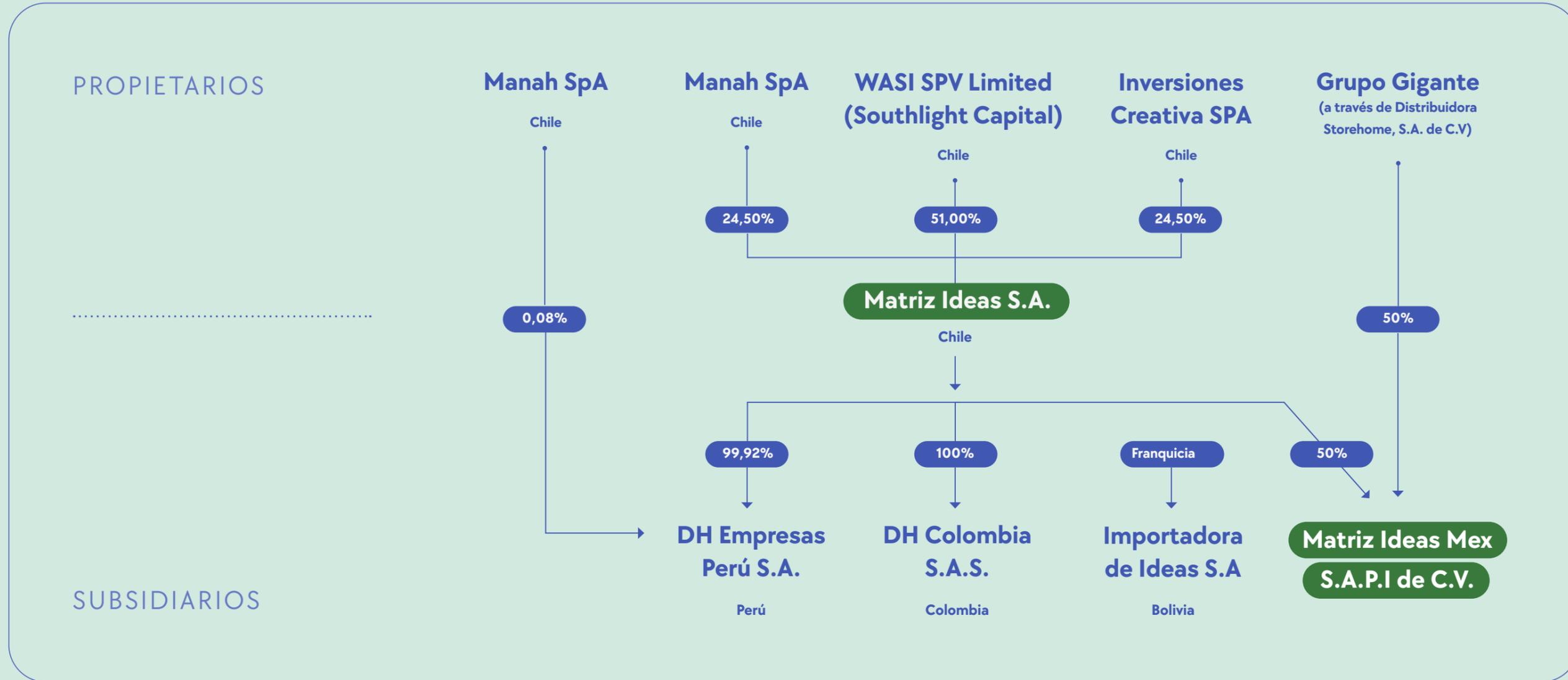
**Expansión IV:**

Realizamos un joint venture con Grupo Gigante para operar en México, sumando un quinto mercado.

**2023**

**Llegada a México:**

Abrimos nuestra primera tienda en México, concretando nuestra llegada a este país.



Hoy en día la sociedad accionista de la familia Russo es Manah SpA, que mantiene el 24,5% de las acciones. A pesar de este cambio la composición accionaria se mantiene. A su vez, se realizaron aumentos de capital por parte de Matriz Ideas en Colombia y México, para apertura de tiendas, capitalización de las compañías para disminución de deuda, capital de trabajo y consolidación de la operación.

# Casaideas en Latinoamérica



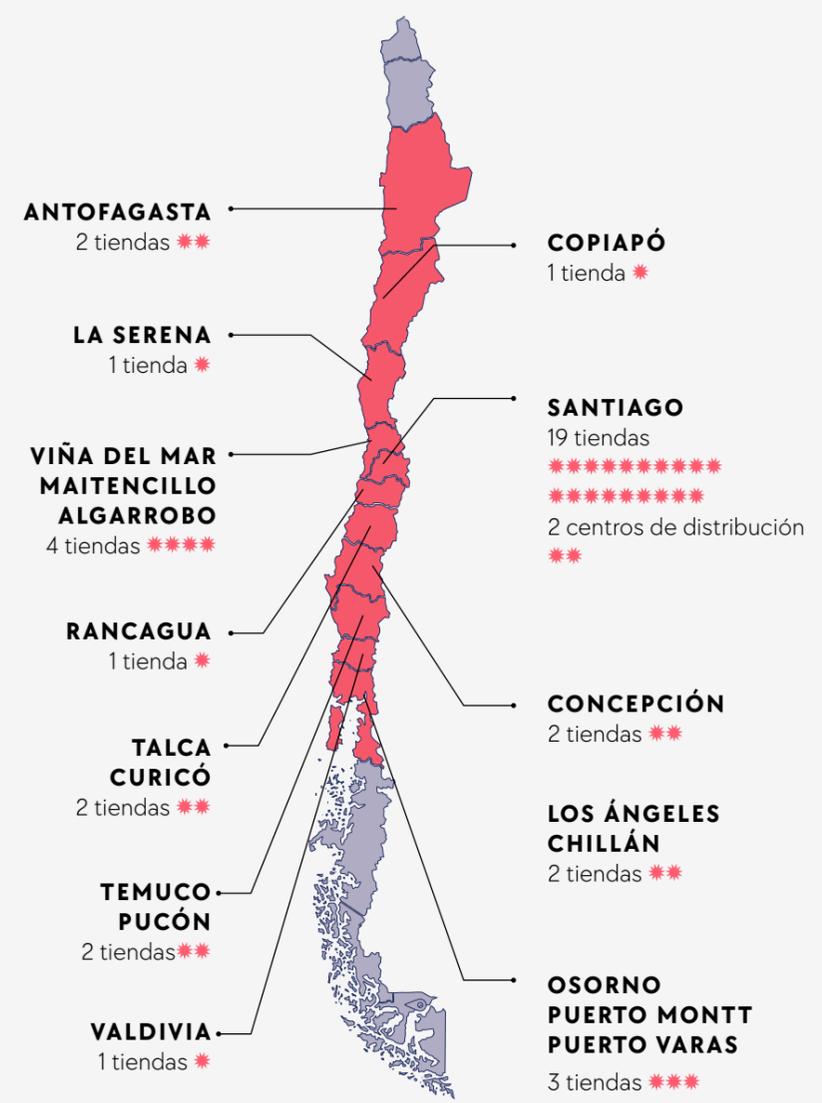
CHILE	PERÚ	COLOMBIA	BOLIVIA	MÉXICO
1.276 colaboradores	567 colaboradores	279 colaboradores	118 colaboradores	182 colaboradores
40 tiendas	23 tiendas	12 tiendas	7 tiendas	6 tiendas
1 Centros de distribución en Santiago.	1 Centros de distribución en Lima.	1 Centros de distribución en Bogotá.	1 Centros de distribución en La Paz.	1 Centros de distribución en Estado de México.

89  
Tiendas. En 2023 abrimos ocho nuevas tiendas

2.423  
colaboradores

CHILE

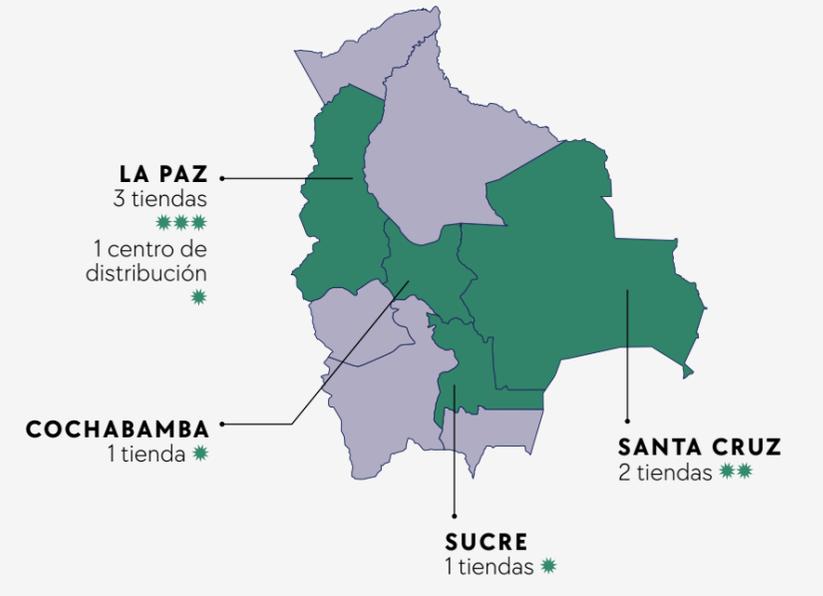
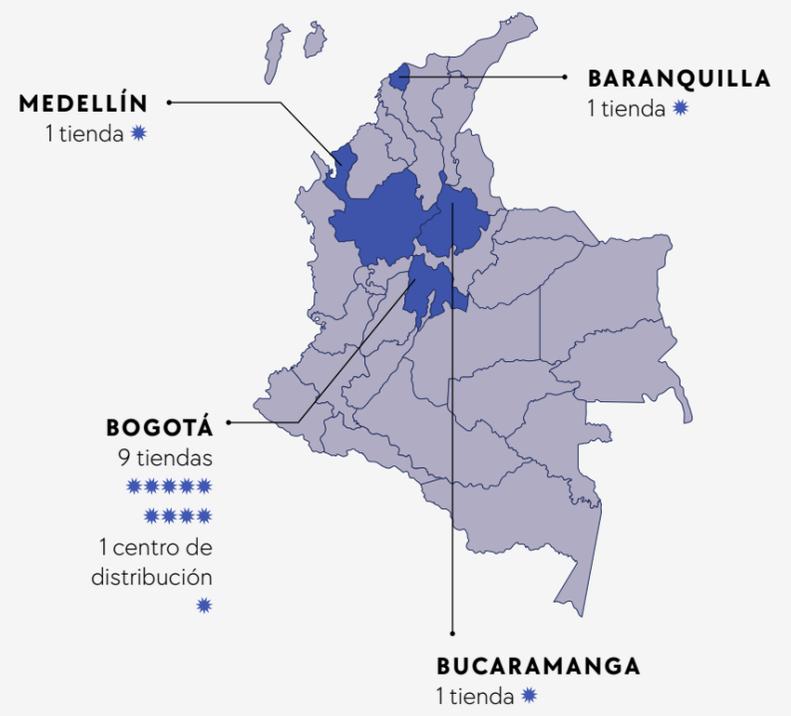
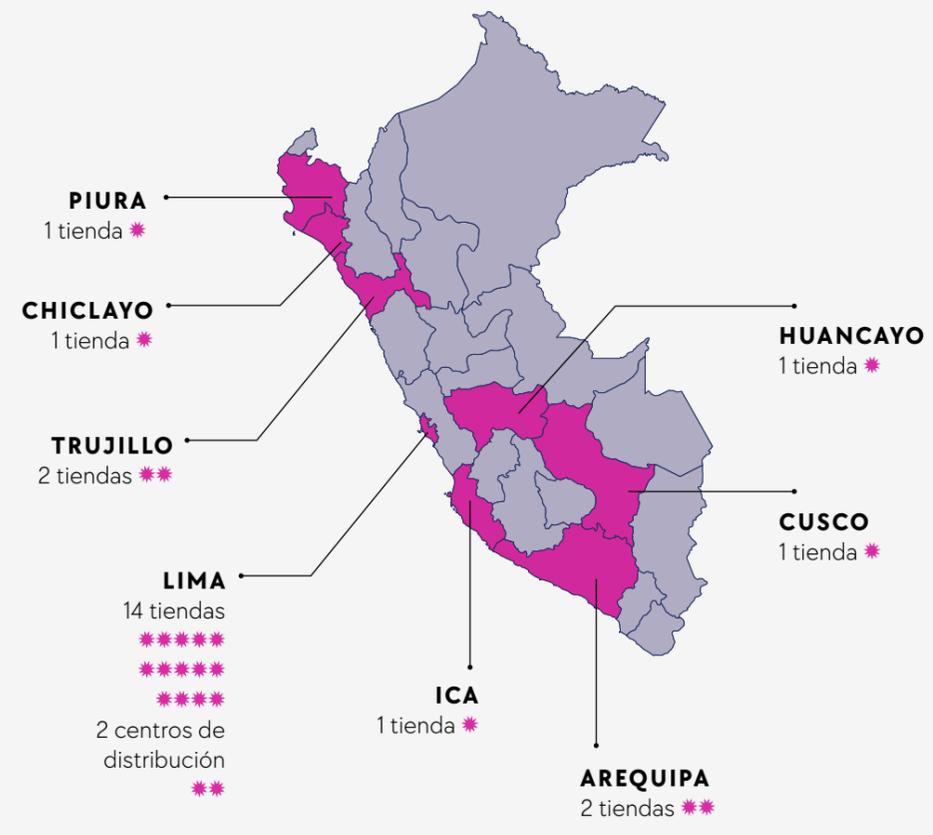
MÉXICO



PERÚ

COLOMBIA

BOLIVIA



## Nuestros productos



### Casacocina

Diseñamos pensando en una cocina funcional y acogedora, con productos para generar distintas preparaciones, organizar y decorar, adaptándose al espacio de cada hogar.



### Casadormitorio

Creemos que un buen descanso es fundamental, por eso diseñamos productos cómodos y de buena calidad que garanticen un sueño perfecto y reparador.



### Casaestar

Sabemos lo importante que es que los espacios reflejen cada personalidad; nuestros productos decorativos y aromas están pensados para dar estilo y vida a la sala de estar.



### Casamesa

No hay como comer en una mesa con estilo y elegancia. Creamos nuestros productos pensando en hacer este momento único.



### Casabaño

Pensamos en la relajación como parte del día a día, por eso diseñamos productos para ambientar, organizar y vivir una experiencia grata en el hogar.



### Casaescritorio

El teletrabajo se instauró como una modalidad continua. Para eso, nuestros productos apuntan a organizar y optimizar los espacios de trabajo y estudio en casa.



### Casajardín

Las plantas y arbustos dan calidez a los hogares, por eso nuestra línea de jardín y huerta busca generar espacios de encuentro, acogedores y con estilo.



### Casaorganizadores

Estamos conscientes de que un hogar ordenado es una mente tranquila; diseñamos pensando en organizar de manera funcional y cómoda, optimizando espacios con creatividad.



### Casamascota

Nuestras mascotas son amor en el hogar y quisimos entregarles todo el estilo que merecen, creando productos que cubran sus necesidades con diseño y belleza.



### Casaurbano

Queremos estar presentes en cada etapa de la vida de nuestros clientes, por eso la línea urbana contiene productos de bicicleta, viaje, mochilas y otros que acercan el diseño a la vida en la ciudad.



### Casamueble

Porque sabemos lo complejo que es armar un hogar, desarrollamos nuestra línea de muebles pensando en un precio justo, que se adapten a espacios reducidos, coloridos y lindos.



### Casaaccesoriospersonales

Personas felices son hogares felices, por eso nuestra línea de accesorios personales brinda confort y bienestar a través de productos como pantuflas y calcetas.



### Casaterraza

El verano es una época para compartir, por eso nuestra línea está enfocada en aprovechar los espacios y brindar cercanía a través de diferentes colores, materialidades y texturas.



### Casanaividad

Diseñamos productos que lleven la magia de la Navidad a cada hogar, enfocándonos en los detalles que los hacen únicos.



### Niñodormitorio

El dormitorio es el primer espacio personal en la infancia, contamos con una gama de productos con diseños exclusivos y únicos para que cada niña y niño pueda escoger según sus gustos e intereses.



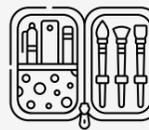
### Niño bebe

Creamos productos pensados en ambientar espacios lúdicos, entretenidos y funcionales, que faciliten y potencien el juego y el estudio.



### Niñojuguetería

Creemos que las niñas y niños son el futuro y parte fundamental de nuestra sociedad. Buscamos potenciar el desarrollo de habilidades a través de la creatividad y el juego, teniendo como lineamiento general la inclusión y diversidad de género.



### Niñopapelería

Entendemos que la educación es uno de los pilares en casa. Con nuestros cuadernos, libretas, estuches y accesorios buscamos darle un toque divertido y con personalidad al escritorio.



### Niñopromociones

Queremos estar presentes en cada actividad propia de la infancia, brindando comodidad y diseños entretenidos con nuestras pantuflas, pijamas, toallas, mochilas, botellas, entre otros.



### Niñoescolar

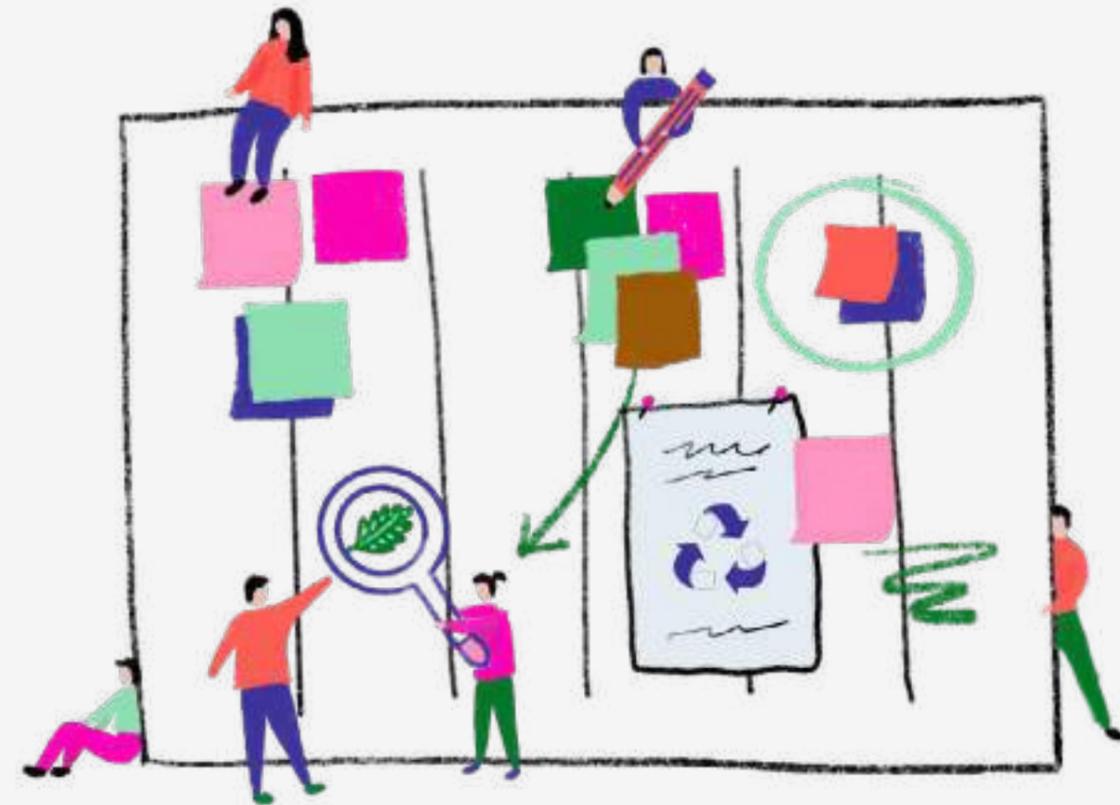
Estamos comprometidos con hacer más fácil el regreso a clases, aportando con productos prácticos, lindos y funcionales como loncheras, bandejas, pizarras y contenedores de alimentos.

# Nuestra Estrategia de Sostenibilidad

Nuestro compromiso con la sostenibilidad se afianza y día a día trabajamos en incorporar más componentes de análisis, en profundizar los contenidos actuales y concretar nuevas acciones que generen cambios culturales que permitan proyectar la empresa en sus dimensiones sociales, ambientales y de gobernanza.

Para eso contamos con una estrategia que hemos ido robusteciendo con el correr de los años y donde fortalecemos el vínculo con nuestros grupos de interés, haciéndolos parte de los avances logrados. Promovemos el rol educativo en materia de gestión ambiental, impulsamos iniciativas para hacernos cargo de nuestras emisiones, gestionamos la transparencia y procuramos el bienestar personal y de los equipos.

Nos enfrentamos a diversos desafíos constantemente y para eso es que optimizamos la gestión en Chile, Perú, Colombia, Bolivia y México con el fin de transformarnos en un ejemplo en nuestro sector. Atendemos la sostenibilidad en tres pilares clave que conversan estratégicamente con 7 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



### CASAIDEAS TRANSPARENTE

Desarrollamos nuestro negocio de manera íntegra, velando por la transparencia y formalidad de nuestros procesos, cumpliendo proactivamente con los compromisos voluntarios y estrictamente con las normas establecidas, reportando periódicamente nuestro desempeño a todos nuestros grupos de interés.



### CASAIDEAS CONSCIENTE

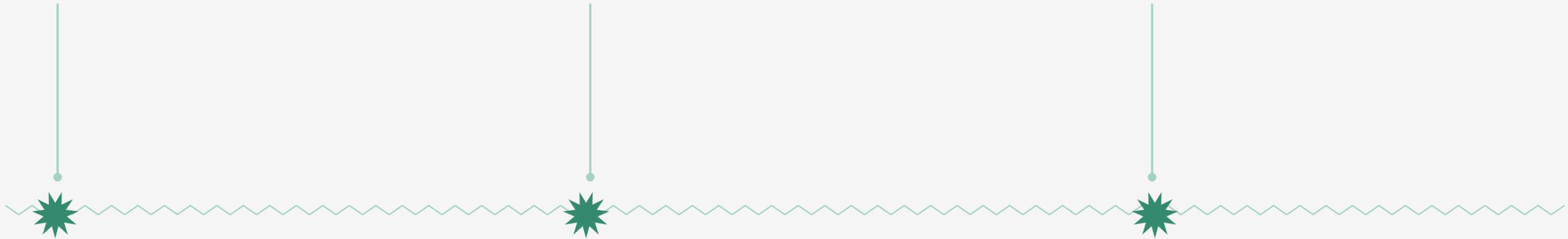
Tenemos un compromiso con el cuidado del medioambiente, buscando minimizar el impacto de nuestra operación y cadena de valor. Promovemos el uso responsable de materias primas, educando a través de nuestros productos, sobre las formas de minimizar nuestro impacto ambiental y favorecer el respeto de los Derechos Humanos a lo largo de toda nuestra cadena de valor.



### CASAIDEAS CONTIGO

Velamos por el bienestar de nuestro equipo, nuestros clientes y comunidad, facilitando y alegrando sus vidas mediante la democratización del diseño y el desarrollo de espacios diversos y meritocráticos. Reconocemos los esfuerzos que contribuyen a un mundo más empático, solidario y equitativo, comprometiéndonos con causas y proyectos que generan hogares más felices.





### CASAIDEAS TRANSPARENTE

#### Ámbitos de acción:

- \* Formalización y transparencia.
- \* Reportabilidad y acceso a la información.
- \* Solidez del gobierno corporativo.

### CASAIDEAS CONTIGO

#### Ámbitos de acción:

- \* Promover la cultura de sostenibilidad al interior de Casaideas.
- \* Promover el cuidado de las personas y la protección del medioambiente en nuestros clientes, comunidad y proveedores.
- \* Promover la experiencia emocional e inclusiva de nuestros colaboradores, clientes y comunidad.

### CASAIDEAS CONSCIENTE

#### Ámbitos de acción:

- \* Trazabilidad de proveedores.
- \* Trazabilidad de productos.
- \* Plan de re-diseño de productos, insumos y packaging con criterios sostenibles.
- \* Gestión de residuos.
- \* Optimización de la cadena logística, con miras a minimizar el impacto ambiental.
- \* Carbono neutralidad.
- \* Transición energética.

## Gestionando nuestros impactos

La Subgerencia de Sostenibilidad es la encargada de gestionar los temas ambientales y sociales, e impulsar las iniciativas que se han definido para responder a los objetivos de cada pilar de la Estrategia de Sostenibilidad, la que fue aprobada por el Comité de Sostenibilidad y el Directorio, y en la que plasmamos nuestros sueños y forma de actuar para ser un actor social responsable. En el Directorio, también se aprobó la hoja de ruta en materia de sostenibilidad al año 2025, donde se plantean diversas iniciativas y proyectos que están a cargo de distintos líderes, quienes son responsables del desarrollo, aprobación y ejecución de las mismas.

### Comité de Sostenibilidad:

En el año 2022 creamos este espacio en el que se reúnen todos los ejecutivos líderes de las diferentes áreas y se definen los objetivos a trabajar en el año, se presentan los planes, aprueban iniciativas y discuten avances y desafíos.

Durante el 2023 realizamos seis Comités de sostenibilidad, donde participaron los altos cargos gerenciales de todos los países y presentamos planes de trabajo, proyectos, avances y desafíos para ser aprobados y/o debatidos en el comité.

### Dashboard de indicadores de Sostenibilidad:

Como parte de los procesos de transparencia es que en 2023 se desarrolló el dashboard de indicadores de sostenibilidad, documento que recopila los principales KPIs de carácter social, económico y ambiental de la compañía.



\* Esta información fue entregada a gerentes, miembros del directorio de la compañía y a todos los colaboradores.



### Asociaciones 2023:

\* **Acción Empresas** (miembro del programa Personas al Centro)

\* **Cámara de Comercio de Santiago** (miembro del Comité de Sostenibilidad)

\* **Asociación Gremial del Retail Comercial A.G.** en Chile

\* **Forest Stewardship Council (FSC)**

\* **Business Social Compliance Initiative (AMFORI - BSCI)**

## Comunicando la Sostenibilidad a nuestros grupos de interés

Nos propusimos como compañía dar a conocer con más fuerza nuestro compromiso con la sostenibilidad y sus alcances.



Para ello desarrollamos distintas acciones que vieron la luz a través de nuestros canales de comunicación externos e internos, de manera de llegar a todos nuestros grupos de interés, adecuando los contenidos según su audiencia y plataforma. De esta forma buscamos promover hábitos sostenibles (reutilización, reciclaje, entre otros), entregar información sobre nuestras certificaciones voluntarias de productos, packaging e insumos y difundir proyectos socio-ambientales ejecutados.

A nivel externo, desarrollamos campañas informativas en los distintos países, las que fueron difundidas a clientes y proveedores a través de redes sociales, mailing y tiendas físicas. Se abordaron temas como las certificaciones y se realizó una encuesta que arrojó que para los clientes de Casaideas la sostenibilidad influye y es importante para su decisión de compra.

A nivel interno, concretamos una serie de acciones comunicacionales que buscaban dar mayor conocimiento a los proyectos e iniciativas de la empresa. Aquí utilizamos como canales principales el módulo de comunicaciones de nuestra plataforma de gestión de recursos humanos y mailing, abordando temáticas como residuos (trazabilidad, tips de reciclaje), certificaciones, proyectos socio-ambientales y efemérides.

Además, dentro de las estrategias de sensibilización a colaboradores, se implementó una campaña de llamado a la acción con foco en mitigar nuestro impacto medioambiental cuidando los recursos hídricos y limitando el consumo energético.

# Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Cumplimos cinco años suscritos a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, donde nos centramos en el cumplimiento de siete Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): Igualdad de género (5); Trabajo decente y crecimiento económico (8); Reducción de las desigualdades (10); Producción y consumo responsable (12); Acción por el clima (13); Paz, justicia e instituciones sólidas (16); y, Alianzas para lograr los objetivos (17).

## Alianzas para el desarrollo sostenible:

\* Asociados a Forest Stewardship Council (FSC) y también a Piensa verde Bolivia, ambas organizaciones velan por la gestión responsable y sostenible de bosques.

Hemos incorporado el impacto en ODS en diversos proyectos e iniciativas, que se vinculan a: trazabilidad de proveedores; plan de gestión de residuos; huella de carbono; plan de rediseño; transparencia; alianzas; comunicaciones corporativas; cultura de sostenibilidad; educación al cliente y comunidad; relacionamiento comunitario; democratización del diseño; y, diversidad e inclusión.



03



# Casaideas Transparente en el tiempo

Queremos aportar para que tu vida sea más simple y práctica. Y que tu casa sea más linda y funcional a través del diseño.



# Los Pilares que Nos Mueven

## NUESTRO PROPÓSITO

Nuestro actuar ha de ser un fiel reflejo de los valores de Casaideas. Los valores nos guían a actuar bajo un marco de respeto, traduciéndolos en conductas y actitudes que demuestren nuestro ADN y hagan posible el cumplimiento de nuestra promesa. Nuestros valores se traducen en los

principios morales, cualidades o creencias que rigen nuestras decisiones, acciones y/o conductas, representa lo que Casaideas espera para cada uno de quienes somos parte de la organización y son vitales para el desarrollo de un clima íntegro y ético con todos con quienes nos relacionamos.

## NUESTRA VISIÓN

Creemos en democratizar el diseño y expandir sus límites, porque estamos convencidos de que, a través de éste, las personas pueden expresar y renovar su identidad, idear ambientes más alegres y generar espacios cotidianos de juego y creatividad.

## Nuestros Valores



### AUSTERIDAD

Usamos creativamente todos los recursos al máximo y somos sencillos en el "cómo".



### ALEGRÍA Y PASIÓN

Amamos lo que hacemos. Tenemos dedicación por nuestra misión, clientes, compañía y nosotros mismos.



### DESAFIADOS

Buscamos ser inquietos, flexibles e innovadores en nuestra forma de trabajar. Queremos hacer un cambio en el mundo: uno más justo, igualitario y feliz..



### CO - CREACIÓN

Co - creamos y colaboramos desde nuestro rol para el éxito del equipo.



### TRANSPARENCIA

Estamos humildemente orgullosos de lo que somos. Decimos lo que pensamos asertivamente y con toda honestidad.



### ACCOUNTABILITY

Somos responsables de nuestras acciones y buscamos la excelencia.



### SERVICIO

Nos esforzamos por superar las expectativas de nuestros clientes internos y externos, con la mejor actitud y siempre con el mayor respeto hacia nuestros grupos de interés.



### DIVERSIDAD

Casaideas es una organización abierta, tolerante y respetuosa por lo cual, valoramos las individualidades y celebramos las diferencias entre nuestros colaboradores.

# Nuestro Gobierno Corporativo

Somos conscientes de que fortaleciendo nuestro gobierno corporativo seremos capaces de afrontar los desafíos que nos imponen los diferentes mercados. Frente a ello, en 2023 se dio curso a una serie de iniciativas relacionadas a las buenas prácticas de gobernanza establecidas por actores internacionales como la

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), el Instituto de Auditores Internos Mundial, la Comisión para el Mercado Financiero, entre otros.

Entre algunas de las medidas realizadas, se continuó con las sesiones de los comités de directorio, poniendo acento en los de ética,

compliance, auditoría y riesgos, que sesionaron bimensualmente. Además, se inició la actualización del modelo de prevención de delitos de la compañía y se fortalecieron herramientas como el Código de Conducta a Proveedores y el plan de auditoría a los mismos.

En tanto, nuestro directorio se reestructuró con el ingreso de María Dolores Lassen, en reemplazo de Mauricio Russo Calderón, luego de su fallecimiento, quien mantenía su cargo ejecutivo en Casaideas.



## Directorio

Nuestra Junta Directiva se compone de siete miembros titulares permanentes, siendo uno de ellos independiente\*, y es presidida por Alejandro Yarad. Entre sus integrantes se encuentran dos mujeres y cinco hombres. De los siete miembros, tres de ellos son representantes de SouthLight Capital, y sólo Claudia Venegas ocupa un cargo ejecutivo en Casaideas.

Durante el ejercicio 2023, el directorio funcionó en sesiones ordinarias mensuales y sesionó extraordinariamente en la medida que las temáticas a revisar lo requirieran.



### Héctor Martínez

Profesión: Abogado  
1º Elección: 29 diciembre 2016

### Norberto Rossi\*

Profesión: Licenciado en Administración de Empresas.  
1º Elección: 07 julio 2017

### Andrés Marulanda\*\*

Profesión: Administrador de Empresas  
1º Elección: 18 de enero de 2023

### Gerardo Mendoza

Profesión: Licenciado en Economía  
1º Elección: 29 de diciembre 2016

### Claudia Venegas

Profesión: Diseñadora  
1º Elección: 22 de julio 2005

### María Dolores Lasen

Profesión: Ingeniero Comercial  
1º Elección: 18 de octubre de 2023

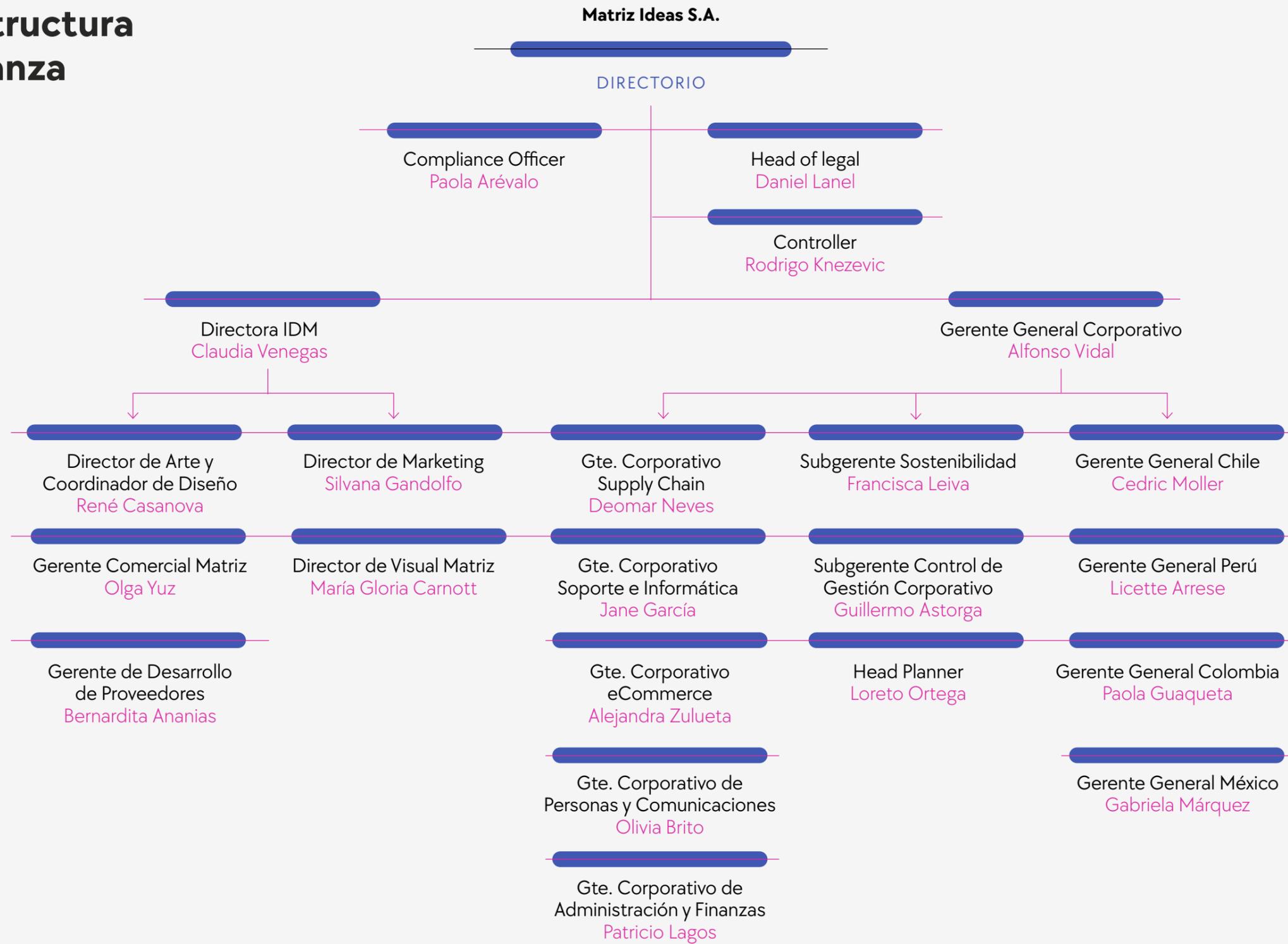
### Alejandro Yarad

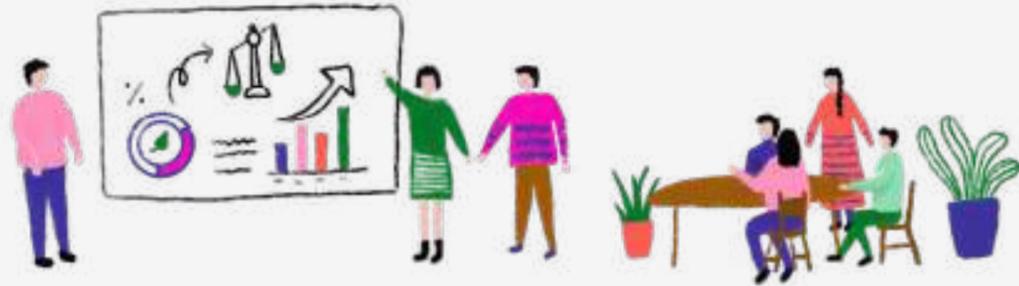
Profesión: Ingeniero Comercial  
1º Elección: 11 marzo 2013

\*Norberto Rossi ocupa un asiento que pertenece a SouthLight Capital, no es parte de este equipo ni mantiene relación contractual alguna, siendo nombrado en función de su independencia, así como su destacada trayectoria y conocimiento de la industria del retail.

\*\* Dejó el directorio durante 2024.

# Nuestra Estructura de Gobernanza





El directorio está consciente de que empresas y sus gobiernos corporativos están cada vez más exigidos en términos de transparencia y un elemento central en su buen funcionamiento es el manejo adecuado de los programas de control interno, cumplimiento y legal.

Por lo anterior, la compañía cuenta con un equipo de Gobierno Corporativo que depende de forma directa del directorio, y se compone de tres posiciones: Head of Legal, quien está a cargo de fiscalía y asuntos legales; Controller, a cargo de auditoría interna y gestión de riesgos; y Compliance Officer, que resguarda el cumplimiento ético y regulatorio de la organización. El equipo, a través de distintos lineamientos estratégicos, busca alcanzar una estabilidad económica, jurídica y social.

El objetivo es asesorar al directorio para el perfeccionamiento del gobierno corporativo de la empresa y en la toma de decisiones estratégicas, mitigando el riesgo y garantizando la eficiencia en los procesos de la misma, evitando la exposición a sanciones y al posible daño reputacional que pueda ocasionar el incumplimiento a las normas establecidas por cada uno de los países.

Este equipo está trabajando, en conjunto con la Subgerencia de Sostenibilidad, en definir lineamientos desde una perspectiva legal, comercial y ética, que se incorpore en las estrategias definidas por la compañía, con el objetivo de promover el crecimiento sostenido y estable de la empresa y el logro de los objetivos de Matriz Ideas S.A. y sus filiales y entidades relacionadas en todos los países donde se opera.

## Comités del directorio

Los comités de directorio\* sesionan con la siguiente frecuencia:

✦  
**Comité de Personas y Desarrollo de Talentos:**  
bimestral

✦  
**Comité Financiero y Comercial:**  
mensual\*\*

✦  
**Comité de Ética y Cumplimiento:**  
bimestral

✦  
**Comité de Auditoría y Riesgos:**  
bimestral

En los comités participan diversos invitados solicitados por la administración o el directorio, quienes entregan nuevas perspectivas sobre las temáticas revisadas. A su vez, se invita a interlocutores de los países en donde operamos con el objetivo de avanzar en lineamientos comunes para la compañía.



En cada comité participan directores titulares o suplentes, así como gerentes y equipo parte del gobierno corporativo o externos designados por el directorio, los cuales tienen conocimientos o son expertos en los temas revisados en cada uno de ellos.

\* En Casaideas los comités de directorio no son remunerados.  
\*\* A partir de 2024 este comité funcionará separadamente, constituyéndose un comité financiero y un comité comercial.

Los comités son dependientes del directorio y en ellos se revisan temáticas puntuales de su competencia cuyas resoluciones son aprobadas por éste. A pesar de ello, el comité de ética tiene autonomía para imponer sanciones por infracciones al Código de Ética.

Es necesario destacar que los comités son consultivos, es decir, presentan propuestas al directorio el cuál debe ratificar acuerdos y aceptar los planes desarrollados o discutidos, adicional, los directores siempre pueden asistir de oyentes a las sesiones del comité.

**Algunos de los avances logrados en 2023 fueron:**

✦ Se efectúan revisiones procedimentales y contables de inventarios, operaciones, logística, costos, compras nacionales, comex, entre otros y una revisión y actualización de los principales procedimientos y protocolos de la compañía.

✦ Levantamiento, evaluación y aprobación de una matriz de riesgos estratégicos.

✦ Se activaron, por parte del directorio, el comité de personas el comité de personas y desarrollo del talento y el comité financiero y comercial lo que permite consolidar la gestión estratégica de la compañía.

✦ Ejecución del comité de sostenibilidad que funciona a nivel corporativo (6 sesiones en el periodo).

✦ Inicio de la actualización del modelo de prevención de delitos de la compañía.

✦ Se efectúa revisión de casos del canal de denuncias realizando investigaciones internas. Se implementa un protocolo de investigaciones internas que lleva nuestro Compliance Officer o quien este delegue y se revisan los casos denunciados y medidas tomadas con el Comité de Ética y Cumplimiento.

✦ Aprobación, a través de sesión en directorio, de la nueva versión del Código de Conducta a Proveedores. Este documento fue enviado a proveedores nacionales e internacionales para su conocimiento, aceptación y firma. Además, se ejecutó el plan de auditorías a proveedores locales estratégicos en todos los países de operación.

✦ Aprobación por parte del directorio y difusión de la primera Política de Ciberseguridad de la compañía y capacitaciones a nuestros colaboradores en estas materias.

✦ Implementación de tablero de indicadores de sostenibilidad, elaborando tres reportes en el año, uno de ellos destinado a todos los colaboradores de la compañía, entregando información social, ambiental y financiera referente a temáticas de sostenibilidad.

✦ Implementación de un programa de formación en sostenibilidad a nivel corporativo, logrando que el 94% de los colaboradores estén capacitados en esta materia a nivel matriz.

✦ Implementación de un plan de comunicación interno y externo en materia de sostenibilidad conducente a fomentar una cultura de sostenibilidad.

✦ Implementación de la estrategia de relacionamiento comunitario, la que tiene por foco a los niños y niñas, específicamente defender su derecho a juego y a aprender jugando.

## Identificando nuestros riesgos para prevenir y mitigar

La gestión de los impactos de Casaideas sobre la economía, el medioambiente y las personas es informada bimensualmente a los comités, mientras que al directorio se informa en las sesiones ordinarias cada vez que surgen temáticas relevantes al respecto.



En 2023 realizamos el levantamiento y evaluación de la matriz de riesgos estratégicos, la cual se relaciona con el modelo de prevención de delitos de Casaideas. Este proceso estuvo a cargo del Controller Corporativo, en conjunto al Comité de Auditoría y Riesgos, y fue aprobada y ratificada en el directorio de noviembre.

La gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medioambiente y las personas, es realizada por el directorio a partir de la asesorías realizadas por el área de Gobierno Corporativo, compuesta por el Head of

Legal, Compliance Officer y Controller, quienes entregan propuestas sobre el perfeccionamiento del gobierno corporativo de la compañía y sobre decisiones estratégicas direccionadas a mitigar el riesgo y garantizar la eficiencia de los procesos, evitando la exposición a sanciones y posibles daños reputacionales que puedan ocasionar los incumplimientos a las normas establecidas en los países en los cuales operamos.

Durante 2024 se ha planificado realizar la evaluación de la criticidad de los riesgos

identificados, con la finalidad de determinar las brechas existentes y las medidas de mitigación de los potenciales riesgos.

Los resultados de auditoría, la gestión de riesgos y los compromisos adquiridos por la administración se reportan al Comité de Auditoría y Riesgos, y al directorio.

Como parte de nuestro crecimiento y expansión, se nos han presentado desafíos en la estandarización de códigos y procedimientos de Gobierno Corporativo que nos permitan transparentar los objetivos de la compañía a nivel global.

Uno de ellos es prevenir cualquier práctica que vaya en contra de la probidad. En este contexto, nuestro directorio instruyó actualizar el modelo de prevención de delitos vinculado a nuestra matriz de riesgos estratégicos. Este documento establece medidas preventivas ante los delitos contenidos en la regulación vigente.

## Gestión de Riesgos en Sostenibilidad

Dentro de nuestra matriz de riesgos se identifican aquellos temas relacionados con la sostenibilidad, para ser monitoreados mediante procesos de auditoría y control, además del seguimiento permanente que se realiza por parte del equipo especializado en estas materias.

La asignación de responsabilidad de la gestión de los temas ESG, por encargo del directorio, queda delegada en el equipo de Gobierno Corporativo (Head of Legal, Controller y Compliance Officer) para efectos de gobernanza, y en temas ambientales y sociales en la Subgerencia Corporativa de Sostenibilidad.

# Ética y Transparencia

En Casaideas nuestro estándar de trabajo considera la ética y transparencia como ejes estructurantes de la vinculación con proveedores, de nuestro desempeño, de nuestras comunicaciones, y de relaciones laborales y sociales.

Por eso, en todos los países donde estamos presentes contamos con un Sistema de Gestión Ética que considera nuestro Código de Ética y Conducta, el que se apega estrictamente a nuestros valores y principios. Además, tenemos un canal de denuncias que permite a nuestros colaboradores presentar antecedentes sobre algún proceso irregular, el cual está habilitado para levantar consultas que permitan mejorar la gestión interna en virtud de una mayor transparencia.

En Colombia hemos reforzado el Sistema de Gestión Ética a través del Programa de Transparencia y Ética Empresarial. Adicionalmente, y como respuesta a la regulación del país, implementamos el Sistema de Autocontrol, Prevención y Gestión de Riesgos Contra el Lavado de Activos, Financiación al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SAGRILAF). Estos programas son monitoreados por un Oficial de Cumplimiento externo, quien cumple con los requisitos establecidos por la Superintendencia de Sociedades.

Nuestro Sistema de Gestión Ética permite identificar, prevenir y abordar eventuales casos que puedan dañar la imagen, reputación y sostenibilidad de la compañía.

Los elementos que lo componen son:

- ✦ Código de Ética
- ✦ Equipo de Apoyo
- ✦ Canal de ética

## Código de Ética y Conducta Corporativo

Este documento determina el comportamiento esperado de todos los que somos parte de Casaideas, tanto en nuestro espacio de trabajo, como en cualquier otro lugar. Así, permite desenvolvernos en conformidad con nuestros valores y principios, comprometiendo a nuestros directores y altos ejecutivos, jefaturas y colaboradores respecto al comportamiento esperado frente a grupos de interés, como la comunidad, los reguladores, los proveedores, los clientes, el medioambiente, entre otros\*.

Casaideas busca generar un clima laboral basado en la confianza y respeto con y entre sus colaboradores, proporcionando, además, un espacio laboral seguro, con procesos para gestionar y controlar posibles riesgos que afecten la salud, seguridad, dignidad, integridad y reputación de las personas. Adicionalmente, nos preocupamos de incentivar un equilibrio entre las responsabilidades laborales y la vida personal, fomentando, también, el respeto entre colaboradores y hacia nuestros clientes; incentivando relaciones cercanas,

\* El Código de ética de Casaideas se encuentra disponible en la página web [www.casaideas.cl](http://www.casaideas.cl)

transparentes y responsables con proveedores y contratistas, y también, promoviendo la probidad; fraternización interna y rechazando toda forma de discriminación o acoso, conflictos de interés, entre algunos aspectos.

Además, en este código damos cuenta del comportamiento ético a considerar en la industria y con nuestras comunidades, promoviendo la responsabilidad social; el comercio justo y transparente; respeto por el medioambiente y comunidades; marketing ético y rechazo a toda publicidad engañosa; diseño y propiedad intelectual e integridad financiera corporativa.

### Código de Ética del Proveedor

Contamos con un nuevo Código de Ética del Proveedor en el que establecemos un conjunto de principios y conductas que nuestros proveedores deben cumplir en materia social, ambiental y de derechos humanos en el marco del vínculo comercial sostenido con Casaideas. Éste hace referencia a aspectos tales como: integridad del negocio, privacidad y propiedad intelectual, competencia justa, libertad de asociación, horas de trabajo, salarios y beneficios, salud y seguridad, y prohibición del trabajo infantil.

### Nuestro Canal de Denuncias

El canal de denuncias corporativo permite a nuestros colaboradores levantar irregularidades y/o indagar respecto de la manera en que se ejecutó algún proceso o incidente. Las denuncias son recibidas por nuestra Compliance Officer, quien vela por la ejecución de las investigaciones según el Protocolo de Investigaciones Internas establecido, el cual señala:



En Colombia, además del canal de denuncias corporativo cuentan con un canal de comunicación de temas relacionados con ética y transparencia, el cual se encuentra publicado en la página web para el reporte de actividades o conductas que atenten contra la ley o políticas de la organización.



**Veracidad de la denuncia.**



**Que contenga los requisitos formales definidos en el protocolo.**



**Clasificación de la naturaleza de la denuncia.**



**Cuando el proceso definido es distinto a lo regulado por el protocolo, se deriva al área correspondiente.**



**Una vez analizada la denuncia se inicia el proceso investigativo.**



**Finalizado el proceso investigativo se evalúa la alternativa de implementar estrategias que vayan en pos de la mejora continua.**

Nuestras operaciones en México cuentan con una "Línea ética de Casaideas" donde colaboradores, proveedores y clientes pueden denunciar conductas irregulares. Este canal se implementa a través de un aliado externo - Ethics Global - quien recibe las denuncias que luego se canalizan a través del área correspondiente para dar seguimiento y solución. En México contamos con cinco canales de denuncia: línea telefónica, chat dentro del sitio web, chat a través de Whatsapp, página web y correo electrónico.

100%

Durante 2023, no se recibieron casos de fraude y el 100% de los casos recibidos en el canal de denuncia fueron cerrados con éxito.

### Asamblea Juntos Somos Más: un espacio transversal

El diálogo y la participación son pilares de Juntos Somos Más, iniciativa de encuentro que lleva más de tres años operativa y que consiste en reunirnos bimensualmente junto a colaboradores y ejecutivos de Chile, Perú, Colombia y México. para abordar los desafíos que se avecinan, nuevos proyectos, y diversas inquietudes. Estas reuniones buscan aportar al crecimiento de todos.

### Promovemos la transparencia como eje de trabajo

Una de nuestras principales definiciones es cumplir cabalmente con nuestro compromiso de transparentar nuestras acciones, metas y avances. Así lo hacemos permanentemente en nuestras relaciones con colaboradores, proveedores y clientes, pues estamos convencidos que incrementa la confianza sobre nuestro trabajo, la vinculación con el entorno y el desarrollo sostenible de nuestra compañía.

#### Métricas Canal de Denuncias:

	CHILE	PERÚ	COLOMBIA	BOLIVIA	MÉXICO	TOTAL
Número total de casos recibidos en el canal de denuncias durante el periodo	42	2	8	0	3	52
Número de casos cerrados con éxito	42	2	8	0	3	52
Número de casos de acoso laboral recibidos	26	0	2	0	0	28



# Nuestro Desempeño Económico

Hace cuatro años vivimos una pandemia que desajustó los mercados a nivel mundial, afectando en distinto orden a la mayoría de las empresas. Nosotros no estuvimos ajenos a las afectaciones, pero igualmente encontramos un camino hacia la consolidación de Casaideas en la región, especialmente por nuestro desembarco en México.

Los ingresos consolidados del 2023 fueron de 191.384.887 USD. El EBITDA fue de 28.452.108 USD, lo que nos impone desafíos importantes de cara al 2024.

## Principales Cifras Económicas\*

Ingresos (ventas realizadas en tiendas, exportaciones a terceros y mayoristas):

**191.384.887 USD**

EBITDA

**28.452.108 USD**

Ventas menos costos y gastos operacionales (sin depreciación)

**CAPITALIZACIÓN TOTAL  
DESGLOSADA EN TÉRMINOS  
DE DEUDA Y CAPITAL:**

Deuda a instituciones bancarias (USD)

**20.340.732 USD**

Total patrimonio al 31 de diciembre de 2023

**53.783.161 USD**

Número total de transacciones:

TOTAL —→ 9.828.057

CHILE —→ 6.768.481

PERÚ —→ 1.932.244

COLOMBIA —→ 839.031

Cantidad de productos proporcionados:

**37.382.476**  
unidades



Número total de transacciones:

Valor económico generado y distribuido (\$USD):

Valor económico directo generado		<b>191.384.887</b>
Valor económico distribuido	Costos operacionales	<b>46.930.697</b>
	Salarios y beneficios de los colaboradores	<b>28.353.614</b>
	Pagos a proveedores de capital	<b>21.589.095</b>
	Pagos al gobierno (impuestos)	<b>9.061.470</b>
	Inversiones en la comunidad	<b>12.930</b>

\* Cifras al 31 de diciembre de 2023 bajo IFRS 16, considerando un tipo de cambio de \$877,12.



**Somos un equipo multidisciplinario y diverso que trabaja para brindarte soluciones y productos únicos.**

# Casaideas Contigo en el tiempo

• Inicio Programa Donaciones.

2018

2020

• Inicio Programa Interno Cultura de Sostenibilidad.

- Aprobación del plan de relacionamiento comunitario.
- Primera campaña de sostenibilidad en Colombia.
- Inicia participación en campaña semana de los bosques de FSC.

2022

2023

- Implementación de malla formativa en sostenibilidad a nivel corporativo.
- Alianza con instituciones con foco en la infancia.
- Voluntariados en temáticas de infancia y medioambiente.
- Alianza Piensa Verde en Bolivia.
- Alianza Vidawasi Perú.

# Nuestro Equipo

Durante 2023 vivimos uno de los momentos más importantes en la consolidación de nuestra compañía al aterrizar en México, expandiendo nuestra presencia en el continente.

Fue a través de un productivo *Join Venture* que logramos penetrar en el mercado norteamericano con la inauguración de siete tiendas, sumando 182 nuevos colaboradores exclusivos para ese país, y donde la mayoría son mujeres. Asimismo, continuamos con nuestra ampliación en la región, al inaugurar dos nuevas tiendas, una en Colombia y una en Bolivia.

Así como la expansión comercial es clave, también ponemos foco en el desarrollo organizacional. Hoy nuestro desafío está en lograr mayor productividad, eficiencia y generar oportunidades de desarrollo interno en nuestra compañía. Para eso, fortalecimos los programas de capacitación con más de 2.200 colaboradores beneficiados, mejoramos la comunicación interna con la implementación de la plataforma BUK, y estructuramos un ciclo de conversatorios

en torno a los valores de la empresa.

Asimismo, buscamos fortalecer una mirada de personas a nivel corporativo, por lo que la Gerencia de Personas Chile pasó a ser en octubre de 2023 la Gerencia Corporativa de Personas y Comunicaciones, con el objetivo de alinear nuestra política a nivel global.

Así, proyectamos nuestro 2024 con confianza en el cumplimiento de metas, continuar con la transformación de nuestra mirada local a una más corporativa, seguir promoviendo iniciativas que aporten en la vida laboral de nuestros trabajadores y continuar transmitiendo alegría y profesionalismo a miles de hogares en el continente como lo hacemos hace 30 años.



# Dotación

## Promedio anual dotación Casaideas



### Dotación total por operación y sexo:

	Total	Chile	Perú	Colombia	Bolivia	México
<b>Tiendas total</b>	<b>1883</b>	<b>996</b>	<b>433</b>	<b>221</b>	<b>98</b>	<b>135</b>
Mujeres	1202	720	256	108	45	73
Hombres	681	276	177	113	53	62
<b>Oficinas total</b>	<b>406</b>	<b>259</b>	<b>68</b>	<b>25</b>	<b>27</b>	<b>27</b>
Mujeres	237	154	33	17	18	15
Hombres	169	105	35	8	9	12
<b>CD total</b>	<b>29</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>
Mujeres	12	3	0	0	0	9
Hombres	17	6	0	0	0	11

### Dotación total por sexo y rango etario:

	Total	Chile	Perú	Colombia	Bolivia	México
<b>Menores de 30 años</b>	<b>1083</b>	<b>543</b>	<b>260</b>	<b>151</b>	<b>67</b>	<b>62</b>
Mujeres	637	366	137	72	27	35
Hombres	446	177	123	79	40	27
<b>Entre 31 y 49 años</b>	<b>1001</b>	<b>535</b>	<b>216</b>	<b>93</b>	<b>57</b>	<b>100</b>
Mujeres	634	368	132	51	35	48
Hombres	367	167	84	42	22	52
<b>50 años o más</b>	<b>234</b>	<b>186</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>20</b>
Mujeres	179	143	20	1	1	14
Hombres	55	43	5	1	0	6

**Tipo de contrato y jornada de trabajo\***

	Total	Chile	Perú	Colombia	Bolivia	México
<b>Plazo indefinido</b>	<b>1808</b>	<b>1135</b>	<b>154</b>	<b>217</b>	<b>122</b>	<b>177</b>
Mujeres	1156	793	97	110	63	93
Hombres	652	342	57	107	59	84
<b>Plazo fijo</b>	<b>589</b>	<b>141</b>	<b>414</b>	<b>29</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
Mujeres	339	97	224	14	0	4
Hombres	250	44	190	15	0	1
<b>Jornada completa</b>	<b>1749</b>	<b>793</b>	<b>411</b>	<b>205</b>	<b>122</b>	<b>182</b>
Mujeres	1073	533	257	105	63	97
Hombres	676	260	154	100	59	85
<b>Jornada parcial</b>	<b>722</b>	<b>483</b>	<b>157</b>	<b>41</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Mujeres	456	357	64	19	0	0
Hombres	266	126	93	22	0	0

\*La dotación se ha calculado según el promedio anual de colaboradores.

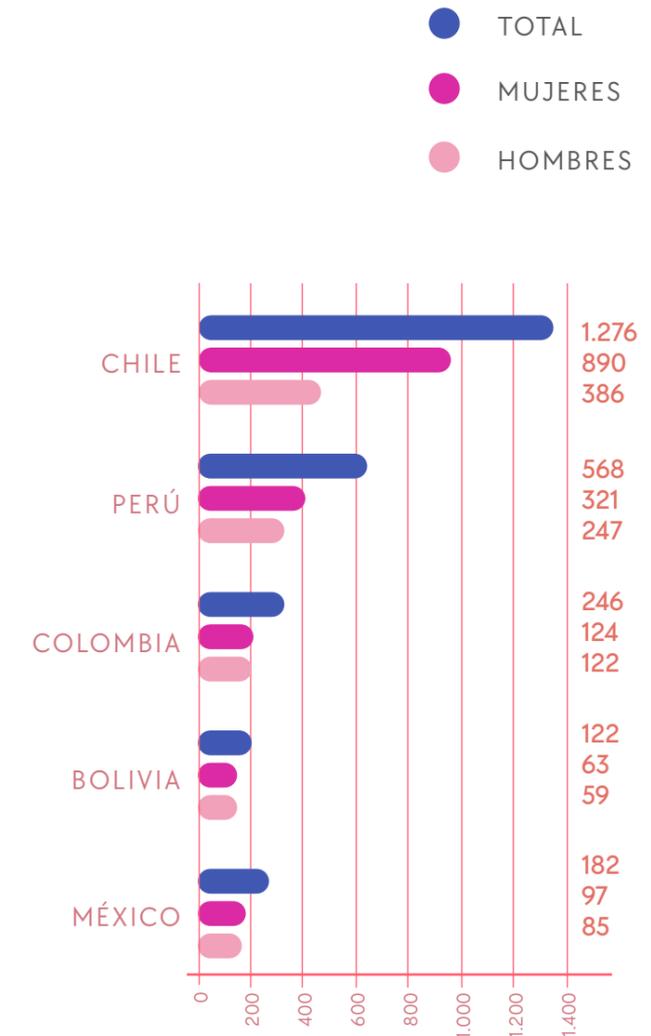
# Diversidad e Inclusión

El mundo sigue demostrando día a día que los desafíos en materia de diversidad e inclusión son constantes. Ya no son sólo ideas o propuestas, sino que deben transformarse en hechos. Promover cambios culturales de forma estructural.

Frente a eso, como Casaideas tenemos el compromiso implícito de ser un aporte a las familias en la construcción de sociedades más justas, inclusivas y equitativas.

**¿Cómo nos distinguimos?** Apuntamos a ser una empresa reconocida por no hacer diferencias de género, etnia, orientación sexual, nacionalidad, religión, situación socioeconómica, educación, entre otras.

En materia de avances, en Perú firmamos un compromiso de paridad con un objetivo claro: que al 2030 al menos el 30% de los puestos directivos sean cubiertos por



mujeres. Asimismo, en México implementamos el Programa Aliadxs, el cual busca promover el conocimiento respecto a la diversidad para evitar la discriminación y hacer espacios más inclusivos.

**Antigüedad promedio de los colaboradores en Casaideas (años)**



En Chile, más de la mitad de los cargos de alta dirección son ocupados por mujeres.

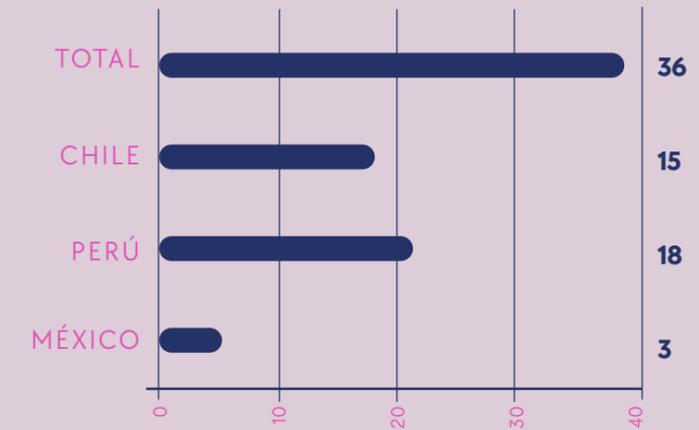


Para 2024 seguiremos promoviendo cambios en esta dirección, porque estamos seguros que es el camino para lograr la pluralidad, el crecimiento y el respeto.

De forma consolidada, 6 de cada 10 personas que forman parte de la fuerza laboral de Casaideas son mujeres.



**Personas con discapacidad empleadas**



**Iniciativas destacadas 2023:**

**Chile:** Nos encontramos alineados con la legislación en materia de inclusión, cumpliendo con el 1% de personas en situación de discapacidad contratadas. Junto con ello, en nuestro equipo contamos con dos gestoras de inclusión certificadas una de ellas es la actual Jefa de Atracción de Talento de la Gerencia de Personas, además de dos personas certificadas, que son parte de los equipos de gobierno corporativo y sostenibilidad.

Durante 2023 realizamos un diagnóstico sobre diversidad e inclusión de la cual surgieron una serie de desafíos que forman parte del trabajo planificado para 2024, entre las iniciativas a implementar se encuentran: Desarrollar y comunicar políticas claras de inclusión que demuestren el compromiso de la organización con la diversidad y la igualdad; Asegurarse que las instalaciones de la organización sean accesibles

para personas con discapacidades físicas; Proporcionar tecnología y herramientas que sean accesibles para personas con discapacidades visuales, auditivas o motoras; Reducir los estigmas y fomentar un ambiente inclusivo; Asegurar que los procesos de selección y contratación sean inclusivos, eliminando barreras y prejuicios que podrían afectar a candidatos con discapacidades; entre otros.

# Calidad de vida y Bienestar



El 2023 fue un año de importantes desafíos en materia de gestión de personas. Hemos perfeccionado el acompañamiento de nuestros colaboradores desde su ingreso a la compañía, fortaleciendo el proceso de inducción, para así transmitir de mejor forma nuestros valores y el ADN Casaideas.

Buscamos relevar día a día la importancia de nuestros trabajadores como una parte fundamental de la empresa. Ellos son los grandes protagonistas y su bienestar es prioritario. Por eso, buscamos constantemente nuevas alternativas que hagan de su experiencia laboral un momento grato y con mejores expectativas.

## Beneficios

Queremos facilitar y alegrar la vida de nuestros colaboradores cada día, porque las personas son el motor de la empresa y nuestro anhelo es ofrecerles una experiencia de trabajo placentera, con equipos que se identifican con el propósito y están comprometidos a lograr más juntos. Buscamos mejorar permanentemente nuestra oferta de valor y entregar beneficios que logren compensar de mejor manera su entrega con Casaideas.

Contamos con un set de beneficios con la finalidad de promover un espacio de trabajo comfortable. Durante el 2023 se amplió ese listado para así ofrecer una mejor experiencia para todos los colaboradores, ayudando a potenciar el clima laboral de la empresa.

Los beneficios son implementados según país de operación y son los siguientes:

**Beneficios implementados por país:**

	Beneficio	Chile	Perú	Colombia	Bolivia	México
<b>Salud - Vida</b>	Seguro de vida	✓	✓	-	✓	✓
	Asistencia sanitaria	✓	-	-	✓	✓
	Seguro complementario	✓	-	-	✓	✓
	Programas de salud preventivos	✓	✓	✓	-	✓
	Convenio con entidades de salud	-	✓	✓	✓	-
<b>Armonía Laboral Calidad de vida</b>	Día de cumpleaños libre	-	-	✓	✓	-
	Alimentación	✓	✓	-	✓	-
	Días de libre disposición	✓	-	✓	-	-
<b>Social</b>	Entradas a centros de entretenimiento	-	✓	✓	-	✓
	Actividades recreativas	✓	✓	-	-	✓
<b>Económica</b>	Bono escolaridad	-	-	✓	-	-
	Alimentación personal de tiendas	✓	-	✓	-	-
	Movilización	✓	-	✓	✓	✓
	Asignación por natalidad	✓	-	-	✓	-
	Bono por fallecimiento	✓	-	✓	✓	-
	Aguinaldo de fiestas	✓	-	-	✓	-
	Estacionamiento	✓	-	✓	✓	✓
	Cobertura por incapacidad e invalidez	-	-	-	✓	-
	Previsión para la jubilación	-	✓	-	✓	-
	Descuentos en compras de productos Casaideas	✓	✓	✓	✓	✓

**Iniciativas destacadas 2023:**



**Chile:**

Redujimos la jornada laboral para los colaboradores de Casa Matriz, permitiendo a nuestros colaboradores finalizar sus funciones a las 14.00 hrs el día viernes.

**Perú:**

Hemos reducido el horario laboral en nuestras oficinas a 40 horas semanales, correspondiendo a 8 horas menos que lo estipulado en legislación. A su vez, otorgamos préstamos personales por emergencia de salud y estudios. Asimismo, entregamos tarjetas por escolaridad a los colaboradores que lo requieran.

**Bolivia:**

Para continuar apoyando a nuestros colaboradores de forma integral, entregamos permisos por emergencias y disponibilidad de una línea de crédito por tres meses. Además, para casos especiales, damos la posibilidad de trabajar desde casa.

**México:**

Implementamos beneficios relacionados al financiamiento educativo para estudios de licenciatura o maestría, clases de inglés, y, apoyamos a nuestros colaboradores que son padres y madres con los útiles escolares de sus hijos. Junto con ello, implementamos cada dos años un programa oftalmológico.

**Colombia:**

Continuamos con el beneficio de los cuatro días de la Familia (dos en cada semestre).

**Salario**

Valoramos el talento humano por su aporte a la consolidación de nuestra empresa. Por eso, estamos desarrollando una política de compensación que promueva la motivación constante y la fidelización de nuestros colaboradores.

Somos conscientes de la dedicación que pone cada uno de nuestros trabajadores en sus funciones. Por lo mismo, continuamente analizamos medidas que conlleven a un salario justo, adecuado y objetivo; que tenga coherencia con nuestros valores.

Por otra parte, seguimos perfeccionando nuestro modelo de desempeño y reconocimiento para jefaturas.

**Iniciativas destacadas 2023:**



**Chile:** Realizamos un levantamiento de descriptores de cargo, para lo cual se utilizó la metodología Hay (Edward Northup Hay). Este levantamiento tiene como objetivo estandarizar las bandas salariales de nuestros colaboradores.

**Ratio salario mínimo\***

	Salario mínimo por ley*	Salario mínimo Casaideas***	Ratio
CHILE**	460.000	655.000	142%
PERÚ	1.025	1.025	100%
COLOMBIA	1.160.000	1.219.000	105%
BOLIVIA	2.362	2.362	100%
MÉXICO	7.467	7.467	100%

\* Los salarios mínimos establecidos en cada país no son variables según género.

\*\* El sueldo mínimo base corresponde a \$460.000 pesos, sin embargo, a esta cifra se incorporan incentivos y otras variables consideradas en el salario de nuestros colaboradores.

\*\*\* Moneda local.

## Clima laboral

En Casaideas promovemos un espacio de trabajo que favorezca al desarrollo y el bienestar de nuestros colaboradores. Es por ello que tanto en nuestras operaciones de Bolivia y México implementamos una evaluación de satisfacción y clima laboral.

En México evaluamos ocho dimensiones: percepción por la compañía, retribución y compensación recibida, ambiente de trabajo, lealtad, desempeño de las áreas de servicio interno, directores - dirección general, jefatura inmediata, director-gerente-subgerente. La evaluación se realiza en oficinas, tiendas y en el centro de distribución.

**Durante el periodo reportado participaron el 99% de los colaboradores y el resultado promedio de satisfacción fue del 85,35%.**

En Bolivia medimos la satisfacción de nuestros colaboradores, por tercer año consecutivo, a partir de cuatro dimensiones: satisfacción en base al trabajo propio, la relación con el superior inmediato, el equipo de trabajo y la empresa, y logramos un 85% de satisfacción. Con estos resultados se ha configurado un plan de trabajo en las tiendas para mejorar aquellos aspectos en los cuales aún presentamos brechas.

### Iniciativas destacadas 2023:

#### Perú:

Hemos implementado un Comité de Hostigamiento y Acoso Laboral, el cual se reúne mensualmente para dar a conocer los incidentes reportados y cómo evitar posibles situaciones que puedan generar denuncias por hostigamiento laboral. De esta manera, buscamos que el comité aporte nuevas ideas y tome acción con los equipos de tienda y oficina, apoyados por las reuniones mensuales y comunicados en tienda donde se indica el correo y teléfonos para hacer denuncias.



**¡En Casaideas tenemos como propósito mejorar continuamente para que nuestros colaboradores puedan trabajar a gusto y dar lo mejor de sí!**



# Salud y Seguridad

En Casaideas nos preocupamos por promover la cultura de salud y seguridad, impulsando programas y capacitaciones sobre los riesgos en nuestra operación y prevención de accidentes.

Parte de nuestro ADN es garantizar espacios y ambientes de trabajo seguros para trabajadores y clientes, por lo que estamos constantemente realizando monitoreos que permitan prevenir eventuales accidentes o situaciones de riesgo. Producto de ello es que en 2023 no registramos contingencias con grandes consecuencias.

El 2024 seguiremos por la misma senda, afianzando nuestras políticas de salud y seguridad ocupacional, y continuando con acciones de monitoreo y prevención. (403-1a) En todos los países en donde

operamos contamos con un sistema de gestión de la salud y la seguridad de acuerdo a la normativa legal correspondiente.

El Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo está orientado a garantizar el bienestar integral de nuestros colaboradores, contratistas, clientes y demás personas que participan de forma directa o indirecta en los diferentes procesos de Casaideas, proporcionando un ambiente de trabajo sano y seguro, a través de procedimientos, equipos y materiales idóneos que minimicen los factores de riesgo organizacionales e implementando estrategias con el objetivo de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

## CHILE

Dimos continuidad a nuestra Política de Seguridad y Salud Ocupacional implementada en 2022, en donde enfatizamos el compromiso de la alta dirección en impulsar, difundir y controlar medidas que estimulen la cultura de la prevención en salud y seguridad. Este programa reúne un conjunto de actividades de capacitación y formación sobre los riesgos asociados a la operación; dos planes anuales, uno sobre informes de inspección a todos los centros de trabajo, y otro que alude a informes de investigación de accidentes del trabajo o enfermedades profesionales, además de la elaboración y difusión de los planes de emergencia.

El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo se implementa según las siguientes normativas:

**Decreto Supremo N°40:**  
Aprobación del reglamento sobre la prevención de riesgos profesionales.

**Decreto Supremo N°54:**  
Regula la constitución y funcionamiento de los comités paritarios de higiene y seguridad.

**Ley N°16.744:**  
Seguro social de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

**Ley N°20.123:**  
Regula las empresas externas en régimen de subcontratación y servicios transitorios.

**Artículo N° 184 del Código del Trabajo:**  
Indica los requerimientos para el empleador en términos de seguridad y salud laboral.

**Todas las empresas y colaboradores externos están regulados de acuerdo a las normativas y procedimientos internos de Casaideas en cuanto a seguridad y salud ocupacional.**

PERÚ

Contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo que incluye planes de acción para el control, monitoreo y gestión en materia de accidentabilidad, además de dos planes anuales, uno de capacitación y otro de inspecciones internas y monitoreo ocupacionales. Además contamos con una Matriz IPERC (Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Controles), que permite generar registros mensuales de accidentes de trabajo y accidentabilidad.

Nuestro sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo es aplicado de acuerdo a la Ley N° 29.783, su reglamento y modificatorias. La normativa considera:

-  **Registro de accidentes.**
-  **Registro de capacitaciones y formación.**
-  **Registro de equipos de protección personal.**
-  **Matriz de identificación de peligros.**
-  **Evaluación de riesgos y controles.**
-  **Procedimientos de salud y seguridad en el trabajo.**
-  **Plan de seguridad y salud en el trabajo.**
-  **Plan de contingencia y emergencias.**

El sistema de seguridad y salud en el trabajo contempla a todos los colaboradores y contratistas que realicen labores en Casaideas.

COLOMBIA

Tenemos un Sistema de Gestión de Salud y Seguridad y un comité propio que se reúne mensualmente, donde se realizan las investigaciones de accidentes ocurridos. Además, cada colaborador está afiliado al Sistema de Riesgos Laborales, incluyendo a la alta dirección.

El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo se implementa de acuerdo a los requerimientos del Ministerio del Trabajo con base en el Decreto 1072 y actual Resolución 0312, los cuales consideran:

-  **Recursos del sistema.**
-  **Gestión integral del SG-SST.**
-  **Gestión de la salud.**
-  **Gestión de peligros y riesgos.**
-  **Gestión de amenazas.**
-  **Verificación del SG-SST y mejoramiento.**

El sistema de seguridad y salud en el trabajo considera a todos los colaboradores, contratistas y clientes.

BOLIVIA

Contamos con un Plan de Seguridad y Salud Ocupacional (PSST), a partir del cual se verifican las condiciones de cada instalación laboral, los posibles riesgos, procedimientos de trabajo e infraestructura de cada sucursal, con capacitaciones asociadas. Además, en la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos se determinan acciones de prevención y resguardo (con una vigencia de tres años), acompañados de procedimientos y capacitaciones.

El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo se implementa de acuerdo a la Resolución Ministerial 992/23 emitida por el Ministerio de Trabajo en relación a la Ley General de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar N°16.988, brindando las condiciones propicias para el mejor desarrollo de las funciones de los colaboradores.

**El sistema de seguridad y salud en el trabajo considera a todos los colaboradores internos y, a clientes según corresponda.**

MÉXICO

El sistema de gestión de la salud y la seguridad es implementado cumpliendo con lo estipulado en la Constitución Política del país, en donde el empleador está obligado a adoptar las medidas adecuadas para la prevención de accidentes, organizar el trabajo de forma que entregue garantías para la salud y la vida de los colaboradores. Junto con ello, y cumpliendo con la legislación vigente contamos con:

- Capacitaciones sobre manejo adecuado de cargas y uso de equipo de protección personal.-
- Protocolo COVID-19.
- Comisión de Seguridad e Higiene constituida.
- Brigadas de Protección Civil.
- Botiquín.
- Teléfonos de emergencia.



**Iniciativas destacadas 2023:**

**Chile:**

Nos pusimos como objetivo cumplir con todos los estándares de salud y seguridad a través de la implementación de un conjunto de iniciativas contenidas en el Programa de Identificación y Evaluación de Riesgos, formación e inducción de los colaboradores en cuanto a los riesgos de los accidentes laborales, elaboración de procedimientos de trabajo seguro y aplicación de los protocolos del Ministerio de Salud (Minsal).

Realizamos la semana de la seguridad y salud ocupacional, en donde en conjunto con la Mutual de Seguridad, implementamos distintas actividades de capacitación, además de una clínica móvil de oftalmología y talleres de pausas activas.

Junto a la Mutual de Seguridad elaboramos un plan de trabajo para la formación de colaboradores respecto a los procedimientos de trabajo seguro.

Realizamos asesorías de las especificaciones técnicas en la entrega de equipos de protección personal.

Hicimos difusión de los procedimientos para la constitución de los comités paritarios de higiene y seguridad.

**Perú:**

Actualizamos nuestra política de salud y seguridad y la comunicamos a todos nuestros colaboradores a nivel nacional.

**Métricas de Salud y Seguridad:**

	CHILE	PERÚ	COLOMBIA	BOLIVIA	MÉXICO
<b>Cantidad de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral</b>	0	0	0	0	0
<b>Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral</b>	0	0	0	0	0
<b>Cantidad de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias</b>	0	0	0	0	0
<b>Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias</b>	0	0	0	0	0
<b>Cantidad de lesiones por accidente laboral registrables</b>	16	1	18	0	2
<b>Tasa de lesiones por accidente laboral registrables</b>	1,4*	0,1*	4,5*	0*	1,2*
<b>Principales tipos de lesiones por accidente laboral</b>	- Cortes con elementos menores. - Caídas. - Lesiones por trastornos músculo esqueléticos. - Lesiones por accidentes de trayecto.	- Cortes con elementos menores.	- Cortes con elementos menores. - Golpes. - Heridas.		- Caídas. - Golpes.
<b>Número de enfermedades ocupacionales</b>	0	0	0	0	0
<b>Cantidad de horas trabajadas</b>	2.219.976	1.384.788	803.520	842.112	-
<b>Número de días de trabajo perdidos debido a lesiones o enfermedades ocupacionales</b>	211	0	37	1	19

\*Tasas calculadas por 200.000 horas trabajadas.  
\*\* Ningún trabajador fue excluido del cálculo.  
\*\*\*Todas las cifras relacionadas a accidentes para trabajadores que no sean empleados fue 0.

## Riesgos laborales

En cada uno de los países en donde tenemos operaciones se identifican los principales riesgos laborales en base a la matriz de identificación de riesgos, en la cual se definen los niveles de peligros en función de diferentes escenarios de riesgo. En consolidado, los peligros que han ocasionado o contribuido a ocasionar lesiones son:

En Casaideas estamos constantemente preocupados por la salud y seguridad de nuestros colaboradores, es por ello que hemos reforzado las capacitaciones sobre procedimientos internos, riesgos y peligros.

Algunas de las medidas tomadas o proyectadas para eliminar otros peligros laborales y minimizar riesgos son la implementación de capacitaciones, inducciones, monitoreos y reforzamiento de señaléticas.



**Uso inadecuado de herramientas afiladas.**



**No utilización de elementos de protección personal.**



**Caídas por uso inadecuado de escaleras o superficies mojadas.**



**Trabajos repetitivos.**



**Levantamiento de objetos pesados.**

### Iniciativas destacadas 2023:



#### Chile:

Aplicamos en 12 tiendas - Puerto Montt, Valdivia, Pucón, Temuco, Los Ángeles, Concepción Mall, Curicó, Patronato, Plaza Egaña, Viña Mall, La Serena y Antofagasta - el nuevo Protocolo de Riesgos Psicosociales, enfocado en la salud mental de los colaboradores.

Para ello, se constituyó un Comité de Aplicación en cada centro de trabajo, en los cuales realizamos reuniones e implementamos campañas de sensibilización a todos los colaboradores. Los resultados generales obtenidos de la medición

realizada en tiendas, señalaron la existencia de riesgos bajos en la materia.

Junto con ello, implementamos el cuestionario CEAL-SM-SUSESO en estas tiendas.

# Atracción y Retención de Talento

El crecimiento y consolidación en los diferentes mercados del continente nos invita a reforzar permanentemente a nuestros equipos con un reclutamiento especializado, una formación específica para mejorar los rendimientos grupales e individuales y ser una motivación constante para quienes son el corazón de la empresa.

Para ello, durante 2023 continuamos con la aplicación de planes de atracción de talento y movilidad interna, que nos permite estimular de manera constante a los equipos de trabajo para fortalecer el desempeño organizacional y su desarrollo personal. También se crearon nuevas áreas y puestos de trabajo, se continuó con los reconocimientos ante los buenos desempeños y las evaluaciones de satisfacción para identificar puntos de mejora y se promovió el reclutamiento inclusivo.

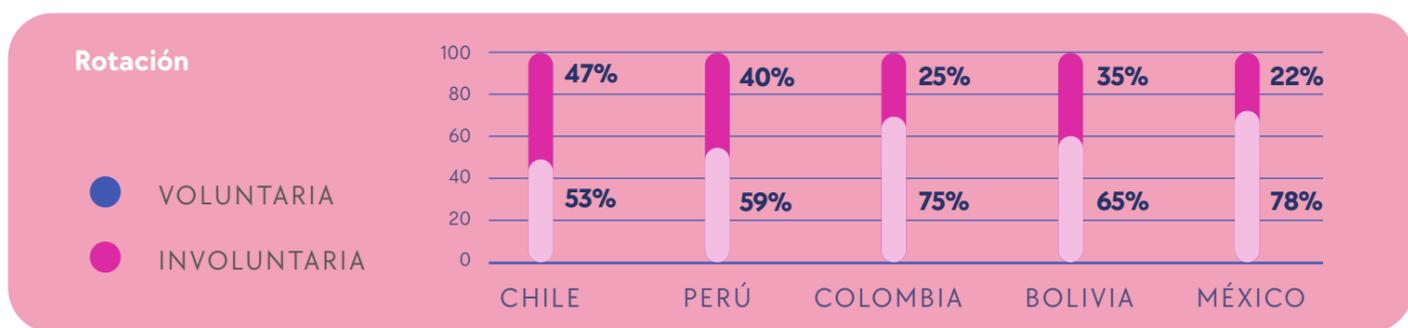


**Métricas contrataciones 2023:**

Edad	Chile	Perú	Colombia	Bolivia	México
Menor de 30 años	631	736	70	49	131
Entre 31 y 49 años	141	141	42	9	128
50 años o más	32	8	1	0	25

**Métricas rotación:**

Edad	Chile	Perú	Colombia	Bolivia	México
Menor de 30 años	636	725	168	34	62
Entre 31 y 49 años	196	166	75	12	33
50 años o más	40	11	3	1	4



# Formación y Desarrollo

En un mundo laboral cada vez más competitivo y exigente, nos preocupamos de poner a disposición de nuestros colaboradores distintas herramientas que apoyen su desarrollo personal y profesional, que les permita adquirir nuevas habilidades y competencias para sacar a relucir todo su potencial.

En 2023 fueron más de **2.200 personas las que participaron en algún curso de capacitación, con una inversión de USD 174.344**, entre las que destacan temáticas como seguridad y salud en el trabajo, código de ética, sostenibilidad, desarrollo de habilidad, hostigamiento, entre otras.

Además, y en nuestro objetivo de educar sobre sostenibilidad, lanzamos nuestra Malla Corporativa de Sostenibilidad 2023, que es el resultado del esfuerzo realizado para homologar los contenidos y el conocimiento en los colaboradores.

Implementamos la plataforma BUK Play en Chile, Colombia y Bolivia, que nos permitió poner a disposición los cursos de manera asincrónica y estandarizar los contenidos.

En el caso de Perú, la herramienta quedará habilitada durante 2024 y en México trabajamos con la plataforma formativa de Grupo Gigante.

Seguiremos asumiendo desafíos en esta materia, formando en temas de sostenibilidad, con especial foco en certificaciones y residuos.



**Métricas formación y desarrollo:**

	CHILE	PERÚ	COLOMBIA	BOLIVIA	MÉXICO
<b>Total de colaboradores capacitados</b>	<b>1.241</b>	<b>567</b>	<b>208</b>	<b>118</b>	<b>182</b>
<b>Porcentaje de colaboradores capacitados respecto al total</b>	<b>97%</b>	<b>100%</b>	<b>84%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Promedio de horas de capacitación</b>	<b>138</b>	<b>30</b>	<b>23</b>	<b>40</b>	<b>29</b>
<b>Monto total de inversión*</b>	<b>154,827</b>	<b>10,000</b>	<b>3,440</b>	<b>2,887</b>	<b>3,190</b>

\*Cifras en USD

Por otra parte, en el marco del Plan de Comunicaciones Internas, se desarrollaron una serie de acciones apuntando al alineamiento y al conocimiento de los proyectos e iniciativas de la empresa, así como también a actividades sociales internas con el fin de fortalecer el sentido de pertenencia y la experiencia del colaborador.

**Ciclo de conversatorios sobre nuestros 30 años de historia**, en donde se desarrollaron cuatro instancias con la participación de colaboradores de Chile, Perú, Colombia, México. En esta iniciativa participaron un total de 1.380 colaboradores y se abordaron temáticas relacionadas a los valores de la empresa, la conexión con las personas, la personalidad de la marca Casaideas, y, la sostenibilidad.

**Iniciativas destacadas 2023:**



**Chile:**

Implementamos el Programa de Formación y Certificación de Tutores de tiendas. Participaron 37 asistentes de clientes y fueron acreditados por la Universidad Santiago de Chile.

Realizamos capacitaciones de productos con énfasis en sus atributos, materialidades y certificaciones voluntarias, participando 700 colaboradores.

Implementamos el Programa de Liderazgo Comunicacional para nuestros líderes de tiendas, en donde participaron el 100% de los jefes de tienda.

Habilitamos el ecosistema de aprendizaje Udemy. Ya contamos con 65 licencias para nuestros colaboradores de Casa Matriz.

Implementamos el acceso a diplomados en transformación digital, gestión de la innovación, negociación y administración de negocios, siendo 29 colaboradores beneficiados con esta iniciativa.

**Iniciativa destacadas 2023:**



**Perú:**

Realizamos una serie de capacitaciones a nuestros equipos, entre las que destacamos:

**Capacitaciones de Hostigamiento:**

Se realizó el cronograma de capacitación a los líderes, colaboradores y miembros del Comité de Hostigamiento y Acoso Laboral.

**Capacitaciones de Código de Ética:**

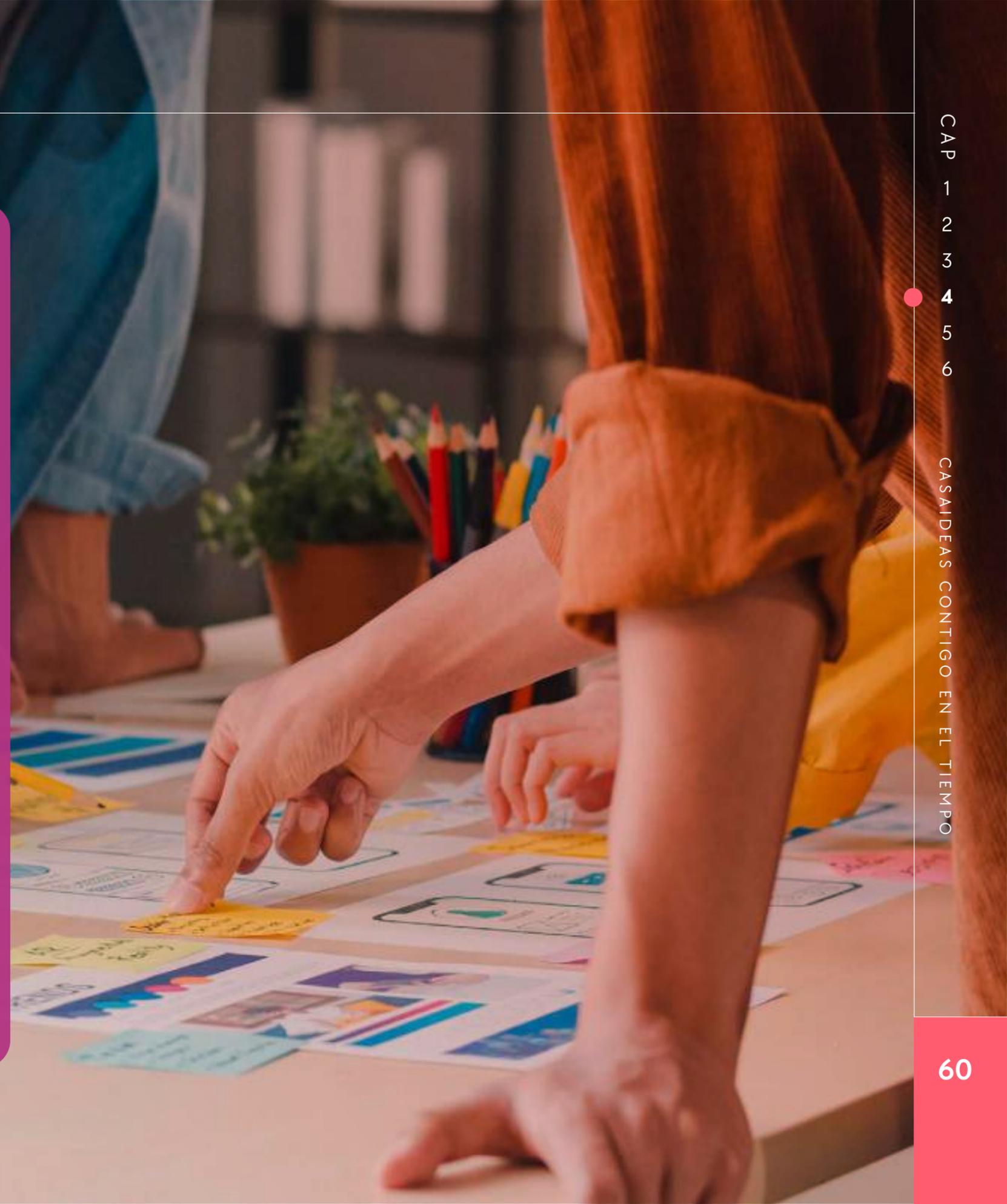
Estas actividades tuvieron como objetivo familiarizar a los colaboradores con la plataforma, proporcionar conocimiento y establecer las pautas para la presentación de denuncias en correspondencia con las necesidades del contexto.

**Capacitaciones de Desarrollo de Habilidades:**

Estas iniciativas fueron implementadas con el objetivo de elevar la satisfacción del colaborador, incrementar la eficiencia y productividad, optimizando el desempeño global de todo el equipo.

**Taller de Ventas y Motivación:**

Dirigido específicamente a jefes, líderes, administrativos y vendedores, asegurando la cobertura de las áreas claves del equipo de ventas, este taller tuvo como objetivo potenciar las habilidades del equipo de ventas. Este programa proporcionó una instrucción práctica y actualizada sobre las tendencias en el ámbito de las ventas, orientando a todos los participantes a la consecución efectiva de cierres exitosos y a la creación de experiencias de ventas satisfactorias para todos nuestros clientes.



## Fomentando una cultura sostenible

Como parte de la estrategia corporativa de sostenibilidad, en el pilar Casaideas Contigo fortalecimos y ampliamos nuestra oferta formativa, educando, sensibilizando e involucrando a todos los colaboradores de oficina, tiendas y centro de distribución de cada país en temas de medioambiente e infancia.

Presentamos nuestra Malla Corporativa de Sostenibilidad 2023, con foco en seis temas principales: estrategia, residuos, rediseño, cambio climático, normativa e infancia. Resulta relevante que el 94% del total de los colaboradores participaron en, al menos, una instancia formativa en temáticas de sostenibilidad, lo que equivale a 2.309 personas.

Con el objetivo de lograr una buena tasa de participación entre nuestros colaboradores, utilizamos diferentes metodologías de aprendizaje, tales como charlas, activaciones presenciales, capacitaciones con expertos externos, cursos e-learning (utilizando la plataforma BUK Play), entre otras, lo que nos permitió llegar con los contenidos adaptándonos a las necesidades de la audiencia.

Nuestro plan formativo en sostenibilidad tiene tres focos de acción cuyo objetivo es generar conciencia en nuestros colaboradores para que incorporen la sostenibilidad como criterio en la toma de decisiones diaria.

### COMPROMISO COMPAÑÍA EDUCAR

- Temas estratégicos en los que la compañía está trabajando y sus metas.

### COLABORADOR EN SU VIDA COTIDIANA INVOLUCRAR

- Hábitos sostenibles.
- Bienestar.

### ROL DE COLABORADOR SENSIBILIZAR

- Convertir al colaborador en un agente activo dentro de su rol.
- Proponer mejoras en pro de la sostenibilidad.

**Malla corporativa de sostenibilidad:**

	ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD	RESIDUOS	REDISEÑO	NORMATIVA	CAMBIO CLIMÁTICO	INFANCIA
<b>¿Cuál es el objetivo?</b>	Dar a conocer nuestra Estrategia de Sostenibilidad, la cual se construye alrededor del compromiso de Casaideas con sus colaboradores, clientes, proveedores y comunidades: construir un mundo mejor para todas y todos.	Evidenciar la importancia de gestionar nuestros residuos y fomentar el hábito del reciclaje entre los colaboradores, aprendiendo sobre materialidades, correcta segregación y disposición final.	Aprender sobre las certificaciones voluntarias con las que contamos y su sistema de trazabilidad, destacando la importancia de comunicar de forma verídica y verificable para todos nuestros públicos de interés.	Informar sobre las normativas de sostenibilidad ambiental relevantes que afectan al negocio.	Aprender sobre la importancia de proteger nuestros recursos naturales y utilizarlos de forma eficiente, optimizando su uso o dándoles una segunda vida.	Fomentar una cultura donde se promuevan y resguarden los derechos y el interés superior de los niños y niñas abordando temas como la importancia del juego y el bienestar en el trabajo publicitario infantil (en el marco de campañas, catálogos y fotografías).
<b>Actividades 2023</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducción.</li> <li>• Kick off Reporte de Sostenibilidad.</li> <li>• Comité: presentación de materialidad.</li> <li>• Curso e-learning Estrategia de Sostenibilidad.</li> <li>• Conversatorio "Empresas y sostenibilidad, un desafío constante".</li> <li>• Convención jefes de tienda Chile.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso e-learning Gestión de residuos orgánicos e inorgánicos.</li> <li>• Capacitación RAEE, pilas y baterías.</li> <li>• Compostaje en casa.</li> <li>• Correcto uso pack e-commerce centro de distribución Chile.</li> <li>• Correcto reciclaje en tiendas calle Chile.</li> <li>• Lanzamiento punto limpio oficina central Chile.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trazabilidad y nuevas certificaciones.</li> <li>• Capacitación promoción del sello FSC tiendas Chile.</li> <li>• Capacitación Certificaciones voluntarias equipo e-commerce Chile.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas y Greenwashing ¿cómo nos impacta?.</li> <li>• Ley de delitos económicos y medioambientales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación eficiencia energética e hídrica.</li> <li>• Capacitación economía circular.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ciclo de charlas "Del dicho al hecho:</b> Publicidad, juego y derechos", dictadas por Fundación Ideas para la Infancia. Tuvimos 3 charlas:</li> <li>• <b>Vamos a jugar:</b> un juguete múltiples oportunidades</li> <li>• <b>Publicidad y Niñez:</b> ¿Interés económico o interés superior del niño?</li> <li>• <b>Publicidad y Trabajo infantil:</b> ¿De qué manera cuidamos a los niños en el trabajo publicitario?</li> <li>• Conversatorio con Tamara Muñoz, Directora creativa del mundo Juguetería.</li> </ul>

## Formación

54

Actividades de formación en Sostenibilidad

2.309

Participantes

94%

Del equipo formado en Sostenibilidad

### Capacitados por país:



Las cifras por país, corresponden al porcentaje de colaboradores formados en función de la dotación de cada uno de ellos.

### Destacamos dos instancias corporativas de formación:

1.

Presentación de línea de tiempo y desafíos en sostenibilidad, en asamblea corporativa Juntos Somos Más.

2.

Conversatorio "Empresas y sostenibilidad, un desafío constante" abierto a todos los países por streaming en el marco de los 30 años.

Adicional, queremos destacar la realización del ciclo de charlas “Del dicho al hecho: Publicidad, juego y derechos”, dictada por Fundación Ideas para la Infancia, donde participaron los equipos de marketing, diseño, sostenibilidad y comercial como parte del plan de relacionamiento comunitario con foco en infancia aprobado por comité. En la actividad abordamos temas sobre cómo resguardar el bienestar de niñas y niños en el trabajo publicitario (fotografía) y el rol de la juguetería como herramienta para vincular a padres e hijos.

Durante el año 2024 continuaremos formando en sostenibilidad, con especial foco en certificaciones y residuos.

### Evaluación de desempeño

En Casaideas nos proponemos mejorar constantemente para ofrecer un servicio de mayor calidad. Por eso, es que a través de distintas herramientas desarrollamos periódicamente evaluaciones de desempeño en todos los países, que nos permiten identificar las fortalezas y oportunidades de mejora para cada uno de nuestros colaboradores.

Se trata de procesos fundamentales cuyos resultados nos permiten medir objetivamente el desempeño individual y grupal según las expectativas y objetivos trazados, además de establecer planes de desarrollo profesional.

En Chile, nuestra evaluación de desempeño corresponde a un proceso que permite medir el cumplimiento tanto de los objetivos individuales como las competencias del rol, de acuerdo a las competencias definidas para nuestros colaboradores según sus labores, permitiendo alinear los objetivos de cada rol

a los desafíos del negocio. La evaluación de desempeño se implementa desde los cargos de jefaturas hacia los cargos críticos. En Perú, esta evaluación se realiza solamente a las gerencias críticas.

En Bolivia, desde 2020 implementamos una evaluación para todos nuestros colaboradores que contempla tres parámetros de evaluación, los cuales corresponden a: el desempeño de los colaboradores, considerando los resultados obtenidos, conocimientos y productividad; el relacionamiento con el equipo de trabajo, comunicación y colaboración; y, las posibilidades de desarrollo de cada colaborador para asumir nuevos retos. A partir de estos resultados, se elabora un plan de trabajo en el cual se establecen objetivos y un plan de capacitaciones.

En el caso de México la evaluación de desempeño es implementada solamente a los gerentes de área en oficinas corporativas, en donde se evalúa el logro de los objetivos definidos a principios de año.



# Perfil de Nuestros Clientes

El cliente nos mueve, nos inspira. Nos dedicamos a interpretar los sueños de cada familia y transformarlos en productos diseñados con pasión, que alegren la vida de las personas. Lo hacemos desde hace 30 años y lo seguiremos haciendo con la dedicación que nos caracteriza.

Iniciamos este camino juntos en nuestras distintas tiendas a lo largo del continente y hoy también nos acercamos a los hogares a través del e-commerce, ofreciendo una nueva experiencia de compra que complemente la presencial y que satisfaga las nuevas necesidades de nuestros clientes.

Nuestro desafío está en **seguir mejorando**, consolidar el respaldo que nos entrega la satisfacción de los consumidores y canalizar sus observaciones de la forma más expedita y completa posible.



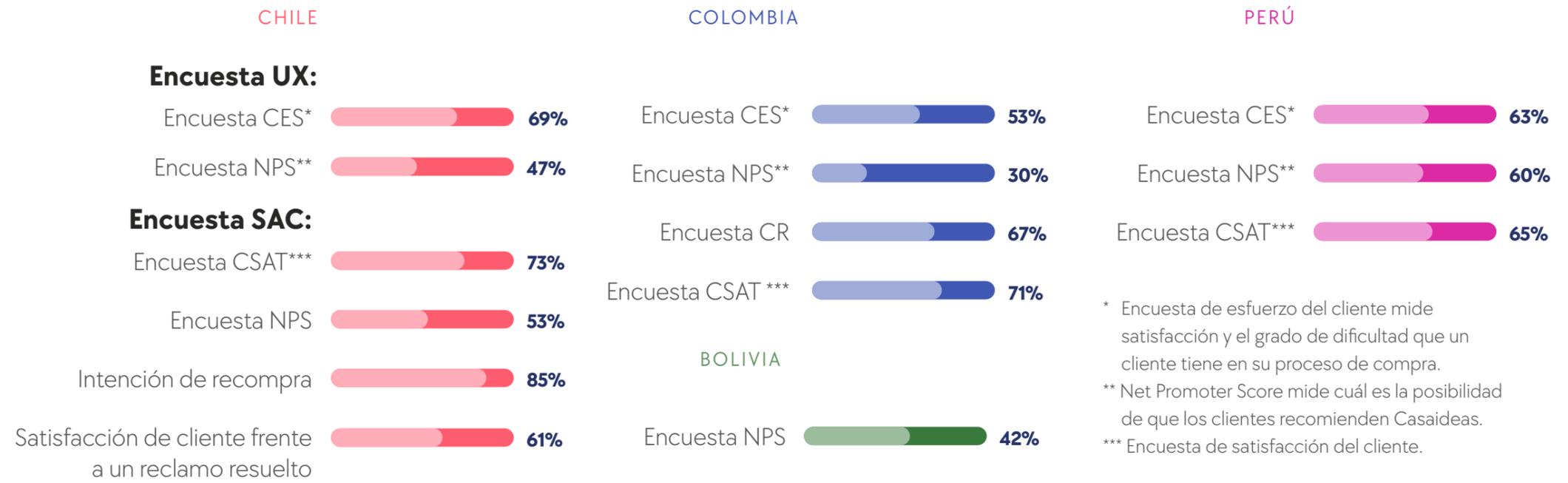
## Clientes atendidos

	Tienda*	E-commerce	Empresas
CHILE	6.592.254	176.227	-
PERÚ	1.897.293	34.951	1.705
COLOMBIA	825.830	13.201	496
BOLIVIA	400.139	6.063	470
MÉXICO	251.952	-	1

\* Número de transacciones anuales.

### Satisfacción total de nuestros clientes

En Casaideas el cliente es nuestro centro, es por ello que empleamos una serie de consultas en todas nuestras operaciones para conocer la percepción de satisfacción con nuestra atención y servicios, ya sea en compras online, físicas y resolución de reclamos. Los resultados de las encuestas son las siguientes:



\* Encuesta de esfuerzo del cliente mide satisfacción y el grado de dificultad que un cliente tiene en su proceso de compra.  
 \*\* Net Promoter Score mide cuál es la posibilidad de que los clientes recomienden Casaideas.  
 \*\*\* Encuesta de satisfacción del cliente.

### Gestión de reclamos

Atendimos más del

99%

de los reclamos realizados por nuestros clientes.

Día a día nos esforzamos por entregar un mejor servicio y dar respuesta oportuna a la totalidad de solicitudes.



#### Gestión de reclamos

	Cantidad de reclamos de cliente	Porcentaje de reclamos atendidos al cierre del ejercicio
Chile	18.652	99.8%
Perú	731	95.9%
Colombia	1.133	91.7%
Bolivia	41	100%
México	120	97.0%
<b>Total Casaideas</b>	<b>20.677</b>	<b>99,2%</b>

# E-Commerce

## Iniciativas destacadas 2023:



### Chile:

El 81% de los reclamos se resolvió dentro de lo prometido (cinco días corridos) y el 21% de éstos, se resolvieron el mismo día que el cliente ingresó el reclamo.

### Perú:

Nos demoramos en promedio 7 días en entregar soluciones.

### México:

Nos demoramos 8 días en responder las solicitudes realizadas por clientes.

En Casaideas nos desafiamos día a día para ofrecer un mejor servicio para nuestros clientes, incluso si eso significa modificar nuestras operaciones y adaptarnos a las nuevas tendencias. Así ocurrió con nuestro canal de e-commerce, un espacio digital que nació en 2020 para facilitar el acceso a nuestros productos y complementar la experiencia de compra en las tiendas.

Durante 2023 lanzamos la nueva página web y habilitamos la plataforma en México, sumándose a Chile, Perú, Colombia y Bolivia concretando el 100% de países con servicio disponible, dando nuevos pasos hacia la omnicanalidad.

Este sitio web, innovador y funcional, transmite lo que ofrecen nuestras vitrinas. Atrae con sus colores y formas, y entre sus servicios incluye un portal de ayuda; despacho a domicilio desde compra en tienda; entrega same day y next day; retiro en tienda, entre otros.

Nuestro compromiso con entregar una experiencia digital sobresaliente es constante. Seguiremos trabajando y desarrollando nuevas herramientas que consoliden nuestro servicio de e-commerce, con una ampliación de las opciones de compra y entrega de productos, y la atención a las nuevas necesidades que nacen entre nuestros clientes.

La inversión realizada durante 2023 para el correcto funcionamiento del e-commerce fue: **612,844 USD**

### Monto invertido (moneda local)

CHILE	PERÚ	COLOMBIA	BOLIVIA	MÉXICO
408.985.267 CLP	0	0	169.608 Bs	2.103.448 MXN

En 2023 continuamos mejorando nuestra gestión en e-commerce a través de la implementación de nuevas iniciativas que beneficiaron tanto a nuestros clientes como a nuestros colaboradores:

CHILE

En Chile, en agosto implementamos el portal de ayuda para asistentes de tienda, el cual les permite asistir a clientes frente a una solicitud de cambio o devolución de un cliente e-commerce, beneficiando a 412 personas. También implementamos el Proyecto de despacho a domicilio el cual tiene hoy en día habilitado el mix para ser comprado en tienda y despachado a domicilio.

A su vez, hemos habilitado el retiro de productos comprados en las tiendas

de Portal La Reina y Mall Plaza Oeste. En 2024 expandiremos este servicio no solo en la Región Metropolitana sino que en todo el país, permitiendo al cliente disfrutar de una mejor experiencia en Casaideas. Junto a ello, hemos dispuesto en la página web el stock de los productos y las tiendas en donde se encuentran, facilitando a los clientes toda la información para realizar su compra de forma segura. Asimismo, hemos habilitado el Tour Virtual, a través del cual, nuestros clientes pueden recorrer la tienda desde el lugar en donde se encuentren.

PERÚ

**En Perú implementamos en febrero el retiro de productos en establecimientos comerciales afiliados, beneficiando a 1.883 clientes, y en diciembre el servicio de última milla que ha mejorado la experiencia de 1.061 clientes**

MÉXICO

En México, disponibilizamos en el mes de septiembre una herramienta de atención para clientes beneficiando a 562 personas.

# Gestión de Calidad

Nuestro sello es la calidad. Nos preocupamos de ofrecer productos inspiradores y que acompañen a las familias. Que tengan un diseño con sentido, respondiendo a las necesidades de las personas.

Valoramos la producción sostenible, trabajando con proveedores que cumplan con los estándares internacionales de producción y calidad.

## Resguardo de la ciberseguridad

Durante el 2023 no recibimos ninguna reclamación fundamentada por violaciones de la privacidad del cliente. Sin embargo, recibimos en Chile 174 solicitudes directas de clientes y seis a través del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) para eliminar sus datos de contacto, los cuales fueron eliminados inmediatamente de nuestras bases de datos.

En 2023 tuvimos 0 casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de información de clientes.

	CHILE	PERÚ	COLOMBIA	BOLIVIA	MÉXICO
Número de reclamaciones recibidas de terceros y corroboradas por la organización:	174	0	0	0	0
Número de reclamaciones de autoridades regulatorias:	6	0	0	0	0

- ✦ ¡Celebramos en conjunto nuestros 30 años! Pusimos nuestro corazón en la conexión emocional que logramos con nuestros clientes, acompañándolos en sus diferentes etapas durante todo este tiempo.
- ✦ En 2023 en Casaideas dedicamos parte de nuestra energía a comunicar la consolidación de la marca a nivel latinoamericano, celebrando la apertura de nuestras tiendas en México.
- ✦ Les contamos a todos y todas nuestras nuevas tiendas por redes sociales, y visibilizamos el crecimiento de Casaideas en todos los países en donde estamos presentes.
- ✦ Presentamos el primer manual de marca de Casaideas, permitiéndonos mantener nuestra identidad en todos los países en los que estamos operando.
- ✦ Promocionamos nuestra perspectiva frente al diseño de nuestros juguetes y el derecho al juego de niñas y niños.
- ✦ Implementamos en Colombia una campaña de sostenibilidad bajo el eslogan Cambiemos Juntos en la vitrina de nuestras tiendas para dar a conocer todas las certificaciones con las que trabajamos y que hacen que nuestros productos sean más amigables con el medio ambiente.

# Nuestra Gestión Comunitaria

¡En Casaideas nos mueve la responsabilidad social! Sabemos que la construcción de un mundo mejor es responsabilidad de todos y que pequeñas acciones pueden generar grandes cambios en la sociedad.

Por eso, en los cinco países donde estamos presentes implementamos distintas iniciativas que promueven la educación ambiental, la sostenibilidad y nuestro rol social dedicado principalmente a la infancia. Son acciones que ejecutamos a nivel interno, como la renovación de puntos limpios, instalaciones de estaciones de reciclaje, capacitaciones en gestión ambiental y obras de reforestación. Además, fortalecimos nuestras alianzas con fundaciones y organizaciones con foco en la infancia, como parte de nuestro plan de relacionamiento comunitario.

**En Casaideas nos moviliza contribuir a un mundo más justo, igualitario y feliz. En esta línea durante el 2023 realizamos una serie de iniciativas para apoyar la educación ambiental y social en nuestros colaboradores y sus familias.**

## Sólo comenzando por casa podemos lograr grandes cambios:



Implementamos en todas nuestras tiendas un plan de comunicaciones internas enfocado en promover actividades para la disminución de residuos y uso eficiente del agua y electricidad.



En Chile renovamos los puntos limpios en nuestra oficina, incorporando nuevas materialidades y mejorando la imagen gráfica incluyendo códigos QR con videos para educar a nuestros colaboradores sobre cómo reciclar cada material.

Realizamos concursos e instancias de aprendizajes para colaboradores y en algunos casos invitamos a sus hijos e hijas para motivar el cuidado de nuestro planeta, tales como la charla sobre reciclaje para hijos de colaboradores, el concurso "Sueña y diseña tu lugar de estudios", entre otros.

Generamos instancias de aprendizaje para todos nuestros colaboradores sobre sostenibilidad y empresa.



En Perú nos enfocamos en capacitar a todos nuestros colaboradores en gestión ambiental, en donde se revisaron temáticas como: política ambiental, manejo de residuos sólidos, ley general de medioambiente, uso racional de los recursos, entre otros.



En Colombia nuestro equipo plantó árboles en beneficio de la comunidad, instancia en donde además se realizaron juegos y capacitaciones didácticas en terreno.



En Bolivia, realizamos capacitaciones didácticas de reciclaje a nuestros colaboradores. Invitamos a los hijos de nuestros colaboradores a presentar obras de arte creadas sólo a partir de materiales reciclados. Nuestro equipo apoyó en la limpieza de las áreas verdes de Aldeas Infantiles y compartimos con 40 niños y sus familias.



En México implementamos estaciones de reciclaje para plástico, tapas y pilas. Entregamos útiles escolares para los hijos e hijas de nuestros colaboradores.

### Acompañados por nuestros grupos de interés podemos lograr un mayor impacto en nuestro entorno:

Generamos un plan de comunicación en nuestras redes sociales y página web para difundir nuestras acciones y avances en sostenibilidad, promover hábitos sostenibles, destacar los atributos de nuestros productos, informar las certificaciones voluntarias a las cuales hemos adscrito y visibilizar el trabajo de auditoría de nuestros proveedores.

Durante 2023 fomentamos la realización de compras más sostenibles a través de dos iniciativas: "Trae tu bolsa" y "Producto circular". A ello se suma la entrega de información sobre los materiales utilizados en los packaging y cómo reciclarlos.

En Colombia realizamos capacitaciones presenciales lúdicas con proveedores de gestión ambiental.

Realizamos concursos a través de nuestras redes sociales para el fomento de la sostenibilidad en nuestros clientes, con tips e información sobre reciclaje en casa.



En Chile realizamos concursos para nuestros clientes en donde los invitamos a compartir tips para lograr un hogar más sostenible y utilizar bolsas reutilizables. A los ganadores les entregamos gift cards y productos.

Realizamos un Instagram live con tips para fortalecer el vínculo padres-hijos a través del juego. En esta instancia participaron Fundación Ideas para la Infancia y nuestra directora creativa de juguetería.

**¡Transformamos los pallets sobrantes de nuestra operación en sustrato para macetas, convirtiéndose en el primer producto de economía circular de Casaideas!**



## Nuestro rol social y donaciones:

Durante 2023 continuamos impulsando diversas iniciativas de apoyo a la comunidad, respondiendo a nuestro rol y responsabilidad social con la infancia. Se trata de distintas acciones que se realizaron en los cinco países donde estamos presentes, dando muestras de que nuestro compromiso es global.

En ese marco, realizamos donaciones de muestras de productos a fundaciones sin fines de lucro que tienen foco en infancia. Adicionalmente, donamos juguetes nuevos, recolectamos otros usados, entregamos becas de estudio y, nos sumamos a campañas de invierno, siempre con el objetivo de ser un aporte en el bienestar de niños y niñas.

### CHILE

#### Desafío reciclemos juntos:

En mayo donamos 25 kilos de tapas plásticas a Damas de Café junto a artículos de uso personal para el tratamiento de niños en tratamientos oncológicos del Hospital Luis Calvo Mackenna.

#### Voluntariado:

En diciembre realizamos, en conjunto con la Fundación Nonos, siete talleres en tres jardines infantiles de Protectora de la Infancia, logrando impactar a más de 100 niñas y niños.

La actividad consistió en guiar a niñas y niños en la confección de sus propios muñecos de apegó Nonos, a partir de telas y rellenos en desuso, mientras que a través del juego se promovía el valor de la diversidad e inclusión y la importancia que tiene respetar y valorar las diferencias.

#### Donemos alegría a niños y niñas:

Durante julio recolectamos 340 juguetes usados y nuevos para 180 niños y niñas que asisten a la sala cuna y jardín Buen Pastor de la comuna de La Pintana.

#### Donaciones de muestras:

Durante todo el año donamos muestras de productos a fundaciones sin fines de lucro enfocadas en infancia.

Las fundaciones Bazar de María, DEBRA, Ciudad del Niño y Protectora de la Infancia, concentraron el 62% de las donaciones.

#### Campaña upcycling Minka:

En agosto, donamos 140 cajas para el reforzamiento del rendimiento escolar, con productos confeccionados a partir de la reutilización de uniformes en desuso para adolescentes de la Fundación Ciudad del Niño. En 2024 continuaremos implementando esta iniciativa.

PERÚ

**Campaña aporta alimentos y evita la tala de árboles:**

Trabajamos en conjunto a Aldeas Infantiles, en campañas de acopio de alimentos y entrega de residuos para su valorización, entregando apoyo a infancias de bajos recursos.

**Perú Champs:**

Durante los meses de febrero y marzo entregamos becas de estudios para los Colegios Innova Schools las cuales cubrieron el 75% de la matrícula y mensualidad de los estudiantes, además del 100% de la cuota de incorporación.

**Colaboración con Vidawasi Perú:**

Durante junio y diciembre trabajamos en conjunto a Vidwasi, beneficiando a 280 niños y niñas, a través de la descentralización de los servicios de salud, asistencia sanitaria y entrega de ayuda a sus familias.

En diciembre implementamos un plan de recaudación de fondos para apoyar la construcción de la ciudadela sanitaria de Cusco.

COLOMBIA

**Donación Fundación Manos a la Educación:**

Durante diciembre donamos 100 regalos destinados a niños y niñas de escasos recursos que viven en ambientes de violencia de La Guajira.

BOLIVIA

**Campañas Juntos por el Invierno:**

Durante junio y julio pusimos a disposición en tiendas de diferentes ciudades del país, acopios para la recaudación de prendas de abrigo, beneficiando a 102 personas relacionadas con las fundaciones Alalay, Santa Cruz y Estrella.

**Pasantías Casaideas:**

Durante todo el 2023 invitamos a universitarios pre graduados a formarse profesionalmente en nuestras oficinas y adquirir experiencia en las áreas de sistemas, visual y contabilidad.

**Donaciones de productos:**

Durante el 2023 realizamos donaciones de productos (con algún defecto) a hogares de acogida ubicados en las ciudades de La Paz, Santa Cruz y Cochabamba, beneficiando a 1.200 personas en situación de vulnerabilidad.

MÉXICO

**Campaña Apoyemos juntos a nuestros hermanos de Acapulco:**

En conjunto a Grupo Gigante, generamos una campaña de donación de alimentos, víveres, ropa, mobiliario y electrodomésticos a todos los colaboradores damnificados por el Huracán Otis.

**Donación de juguetes:**

Durante diciembre, en conjunto con Fundación My Magic Town, regalamos 50 juguetes a niños y niñas de la localidad rural de Poconi en La Paz.

**Plan de educación vial en plazas:**

En diciembre, en conjunto a la Municipalidad de La Paz, implementamos un plan de comunicación de educación sobre gestión de residuos en la plaza urbana de la zona de Irapavi.

## Participación en instancias de promoción de la sostenibilidad

Durante el 2023 participamos en una serie de instancias en donde expusimos sobre nuestra experiencia y desafíos en temas relacionados a sostenibilidad, destacando temáticas como economía circular y cadena de valor. Estas fueron:

### CHILE

- ★ Participamos del Valparaíso Challenge implementado por la Universidad Federico Santa María, en donde presentamos sobre nuestra experiencia en el abordaje de la sostenibilidad a lo largo de la cadena de valor y la importancia de la comunicación verídica y verificable.
- ★ Participamos en el “Primer Encuentro Empresarial del Forest Stewardship Council (FSC) Chile: El bosque está en tus manos” realizado en la Universidad Adolfo Ibáñez, en el cual presentamos nuestro sistema de trazabilidad de certificaciones, así como nuestras metas y desafíos para lograr un manejo responsable de los bosques en la fabricación de nuestros productos, packagings e insumos de origen forestal.

- ★ Participamos de la sexta reunión del Foro de los Países de América Latina y el Caribe, sostenida en Cepal, en donde se convocaron empresas socias de Pacto Global Chile, en donde compartimos nuestros avances en sostenibilidad y las acciones que estamos promoviendo en nuestra organización para alcanzar las metas establecidas en los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- ★ Participamos en el taller “Diseño de Modelos de Negocios para el Ecodiseño y la Economía Circular”, en el contexto del Festival Ladera Sur, organizado por la Cámara de Comercio de Santiago. En esta instancia utilizamos la metodología Design Thinking para desarrollar soluciones colaborativas y de menor impacto medioambiental en el diseño del packaging para el comercio electrónico.

### COLOMBIA

- ★ Participamos en un seminario online en donde expusimos nuestra experiencia con proveedores y la aplicación de la Ley Rep.
- ★ Participamos en un webinar sobre economía circular explicando los desafíos en la materia.



Además con el fin de mantener informados a nuestros clientes y comunidades sobre nuestros avances en materia de sostenibilidad, durante el año 2023 realizamos una serie de iniciativas y participaciones entre las que destacamos:

CHILE

✳ **Podcast "Revolución Circular":**

Este programa destaca el valor de la economía circular y la industria 4.0. En el programa participamos de una entrevista enfocada en los avances en sostenibilidad, en material medioambiental, social y de transparencia y los desafíos futuros.

✳ **Programa "Factor de cambio":**

En este programa realizado por el canal 13C compartimos nuestra experiencia relacionada al trabajo en conjunto a Minka y La Ciudad del Niño, en donde recolectamos uniformes en desuso para transformarlos en productos que fueron donados a adolescentes en situación de vulnerabilidad, impidiendo el descarte de material textil en rellenos sanitarios e incentivando a jóvenes a continuar sus estudios en base a incentivos.

BOLIVIA:

✳ **Podcast "The Supply Chainners":**

La Gerente General de Casaideas Bolivia expuso la experiencia y desafíos en materia de proveedores.

✳ **Programa "Que no me pierda":**

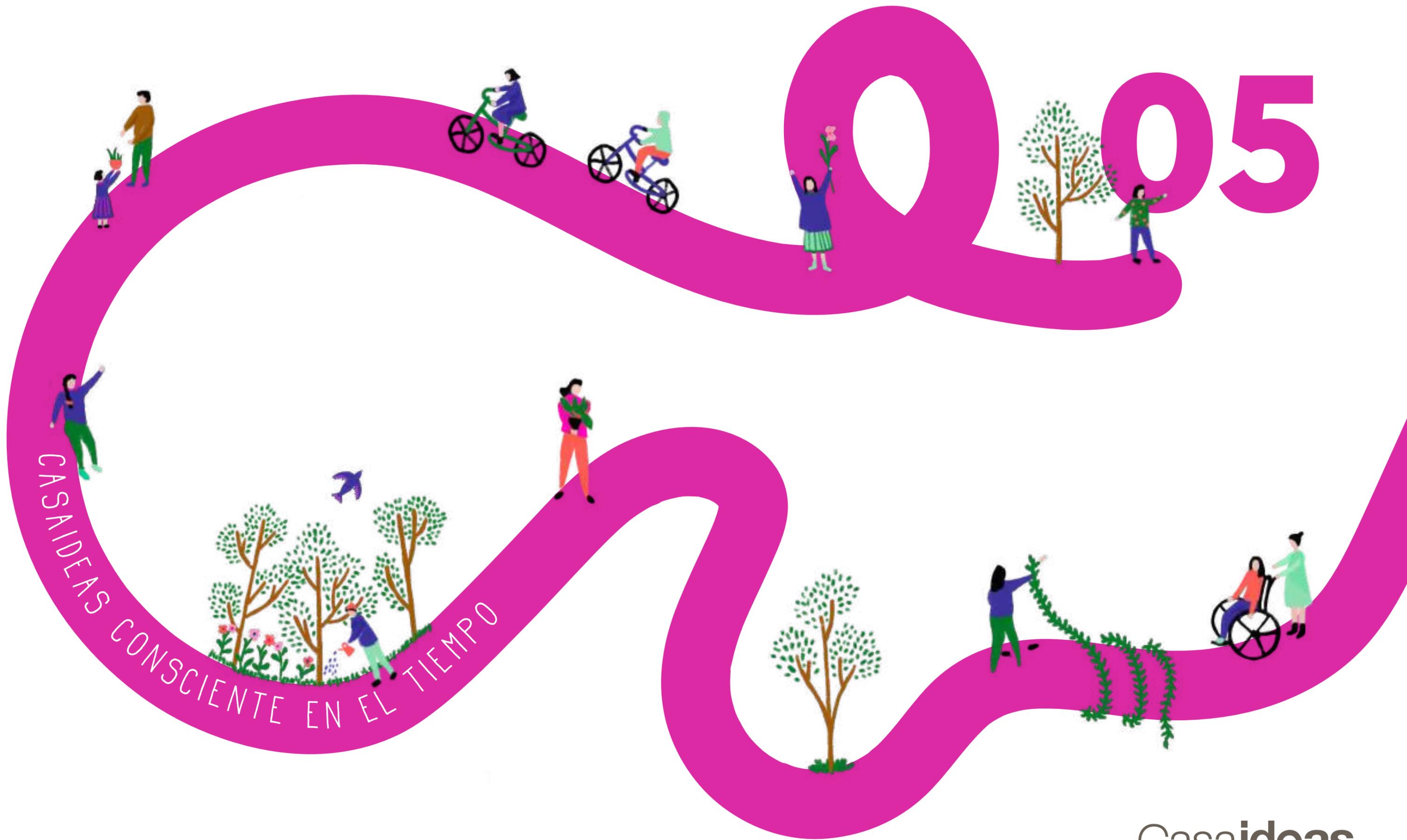
Casaideas Bolivia participó en el programa realizado por Red Uno, en donde compartieron nuestra experiencia en la alianza realizada con UNICEF.

✳ **Programa Posdata:**

Casaideas Bolivia compartió nuestra experiencia en la alianza con Plataforma Piensa Verde, para la recaudación de donaciones dirigidas al proyecto de conservación de especial en el pantanal, reforzando nuestro compromiso con el medioambiente.

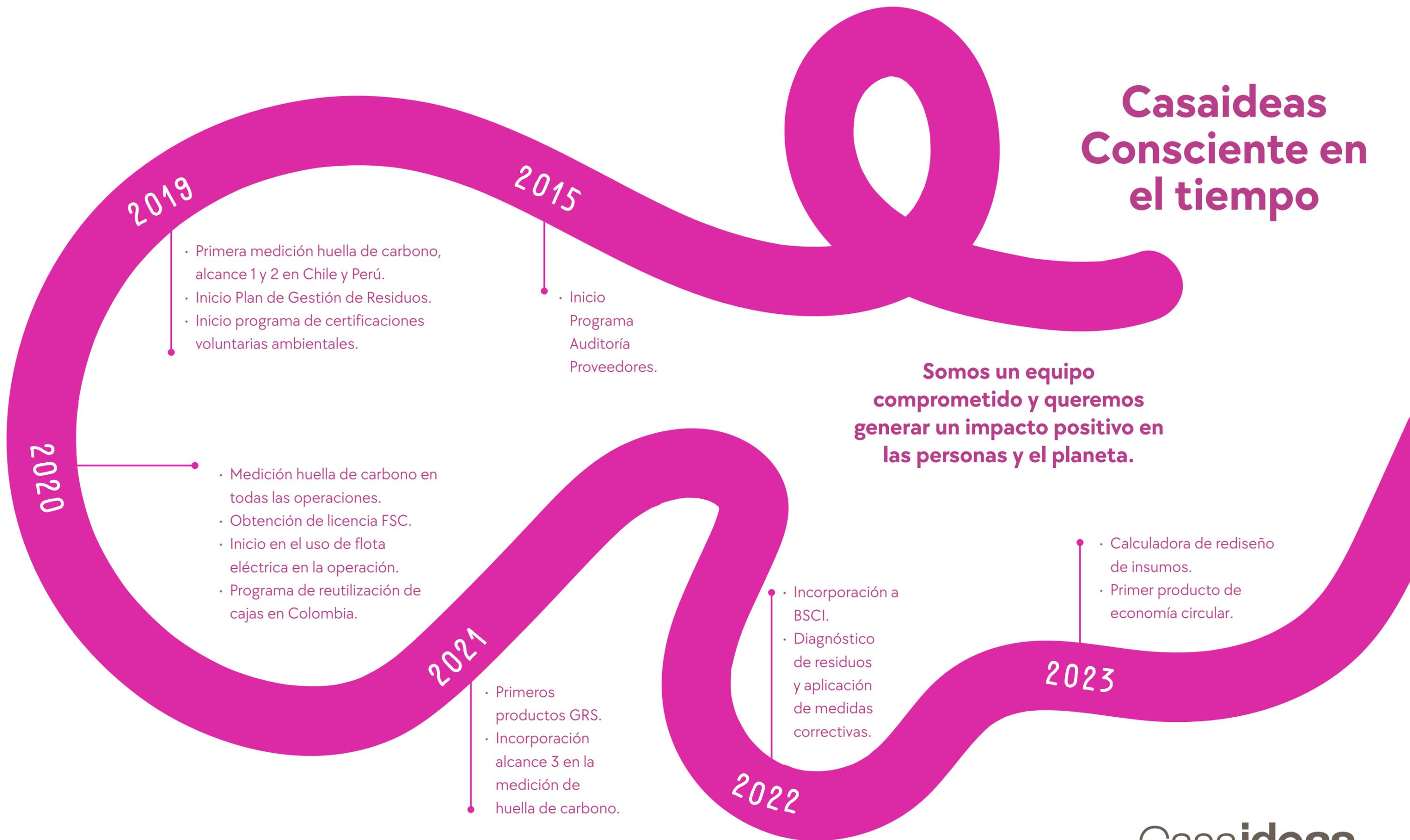
En Chile logramos más de 40 apariciones en prensa relativas a sostenibilidad durante 2023





CASAIDEAS CONSCIENTE EN EL TIEMPO

# Casaideas Consciente en el tiempo



**Somos un equipo comprometido y queremos generar un impacto positivo en las personas y el planeta.**

# Compra Sostenible

La responsabilidad con el medioambiente y la sociedad son dos ejes transversales en nuestra identidad como compañía.

Por eso, desde la etapa de diseño nos enfocamos en la funcionalidad de los productos, su belleza, su construcción con criterios de sostenibilidad y su asequibilidad, democratizando el diseño en los hogares. Observamos con atención las tendencias y necesidades de las personas, para así crear artículos con sentido.

En nuestra cadena de valor hay distintos elementos que nos hacen únicos. Nos preocupamos de que los proveedores cumplan estándares internacionales de producción, calidad y sostenibilidad. Optimizamos nuestros procesos para reducir el impacto de las operaciones y agilizar nuestras entregas y reposición de productos.

Transformamos en una fortaleza nuestro proceso de creación y buscamos transmitir nuestros valores a la comunidad. Fomentamos el consumo responsable comunicando constantemente los atributos de nuestros productos y procesos, ayudando a la formación de hábitos sostenibles en los hogares y al interior de la empresa.



## Nuestro proceso creativo y cadena de valor

Con el propósito de alegrar y facilitar la vida de las personas, nuestro equipo de diseño estudia las tendencias e identifica necesidades para crear nuevos productos que inspiren, sean funcionales, innovadores, sostenibles y asequibles, reflejando nuestra identidad Casaideas.

Continuamente estamos actualizando nuestra propuesta para acompañar a las personas en todos los momentos y etapas de sus vidas, buscando atender sus nuevas necesidades. Renovamos grupos de productos cinco veces al año, entregando más de 4.000 productos diferentes, siempre con foco en la sostenibilidad, el diseño armonioso y atractivo.

Siguiendo el camino de la sostenibilidad, hemos decidido renovar con menor frecuencia las categorías de productos más funcionales y cuyo ciclo de vida es mayor en cada hogar. Con ello, buscamos tener un equilibrio entre las necesidades de nuestros clientes, la frescura y vitalidad que nos caracteriza, contar con una propuesta de valor atractiva y evitar un consumo excesivo que genere mayor impacto en el medioambiente.

Guiados por nuestro propósito, hemos establecido cuatro lineamientos que orientan nuestro proceso creativo:



✦ Diseñar productos que respondan a nuestro ADN, valores y principios, con la idea de que la marca permanezca joven, renovada y a la vanguardia, siempre teniendo presente la sostenibilidad.



✦ Alegrar y facilitar la vida cotidiana de las personas con productos bellos, útiles y funcionales.



✦ Sostener una estrategia de precios justos, y cumplir con nuestro compromiso de democratizar el diseño.



✦ Situar a los clientes en el centro, entendiendo que nuestros productos buscan alegrar sus espacios y contribuir a su calidad de vida.

## Secuencia de la creación y producción



### Definición del mix de productos

Se construye en función de los resultados de temporadas anteriores, oportunidades y tendencias del mercado y ADN Casaideas a nivel de matriz, de forma de contar con los mismos productos para todos los países en donde operamos.



### Evaluación de proveedores

Definición de los proveedores con quienes trabajaremos para fabricar cada producto, según los resultados de auditorías y cumplimiento del estándar Casaideas.



### Diseño

Desarrollo del proceso creativo de diseño hasta llegar al producto final.



### Conexión con proveedores

Envío de los diseños a los proveedores, quienes preparan cotizaciones y muestras, las que una vez aprobadas por Casaideas comienzan el proceso de fabricación. Para el caso de proveedores nuevos, primero pasan por el proceso de auditoría que los habilita para iniciar los procesos de cotización, muestra y producción.

## DISEÑO CASAIDEAS

Con el objetivo de lograr productos únicos, contamos con una escuela de diseño destinada a dar espacio a la creatividad de nuestro equipo. En 2023, 35 diseñadores, tanto de productos como de packaging, conformaron el Departamento de Diseño, perteneciente a la Gerencia de IDM (Innovación, Diseño y Marca), dando vida a las colecciones de productos que ponemos a disposición de nuestros clientes en tiendas y página web.

Durante este año, con el objetivo de eficientar los procesos, implementamos un cambio en la estructura del equipo. Anteriormente, cada categoría de productos tenía diseñadores de packaging asignados, y en esta nueva modalidad se ha creado un equipo de diseñadores de packaging que dependen de una directora creativa y que responden a las necesidades de todas las categorías de productos.

## PLAN DE RENOVACIÓN CONSTANTE

Nuestros diseños se adaptan a las necesidades, tendencias y cambios sociales. Por eso contamos con un plan de renovación que consiste en la actualización de nuestra oferta cinco veces al año, además de contar con categorías de productos que responden a necesidades para temporadas específicas, entre las que se encuentran la escolar, Pascua de Resurrección y Navidad.

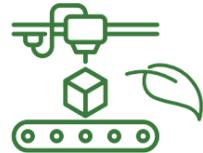


## Nuestra cadena de valor



### Diseño y proceso creativo

Inspirados por nuestro propósito, diseñamos y creamos nuestros productos a partir del reconocimiento de tendencias y las necesidades de las personas, incorporando la sostenibilidad como parte del proceso de decisión.



### Proceso de compra, cotización y fabricación

Auditamos a nuestros proveedores y sus fábricas para verificar su cumplimiento con estándares internacionales de producción, calidad y sostenibilidad, como ISO y BSCI, entre otros, además de verificar el cumplimiento del estándar Casaideas en dichas materias.



### Gestión logística

Optimizamos nuestros procesos para reducir el impacto de nuestras operaciones y agilizar nuestras entregas y reposición de productos.



### Operación de tiendas y e-commerce

Trabajamos con entusiasmo para mostrar de la mejor manera nuestra variedad de productos y brindar una experiencia de compra amable, fácil y cercana, siempre poniendo a nuestros clientes en el centro.



### Gestión de clientes

Promovemos un marketing ético e inclusivo, respetando y promoviendo las diferencias que nos caracterizan. Además, fomentamos el consumo responsable difundiendo nuestras certificaciones voluntarias y promoviendo hábitos sostenibles a través de campañas, concursos y contenidos en todos nuestros canales de comunicación.

Para Casaideas la seguridad de la información de nuestros clientes es primordial, por eso manejamos una cantidad muy acotada de datos, evitando situaciones que pongan en riesgo su privacidad.

## Gestionando nuestros impactos en el proceso creativo

Nos interesa que nuestro compromiso de una producción consciente con el medioambiente se transmita a nuestros diferentes públicos de interés, sean clientes, proveedores, colaboradores u otros.

Por eso, y en línea con la transparencia, entregamos información sobre los ensayos y certificaciones voluntarias de los productos, a modo de verificar los atributos en temas de calidad, sostenibilidad, salud y seguridad.

En 2023 este proceso de certificación siguió desarrollándose. Se comercializaron más

de 8.500 SKU con alguna certificación voluntaria, ya sea FSC de Producto o Pack, OEKO-TEX, GRS, RDS o Libre de BPA. Estos productos tuvieron ventas en Chile, Perú, Colombia, Bolivia y México por más de 124 millones de dólares, lo que representa un 60% del total de las ventas de los países.

Asimismo, en nuestro esfuerzo por mantener y cuidar el medioambiente, el 100% de nuestros productos incluye información para la correcta disposición del packaging, promoviendo la reducción, reutilización y reciclaje.

## Gestión de compras sostenibles

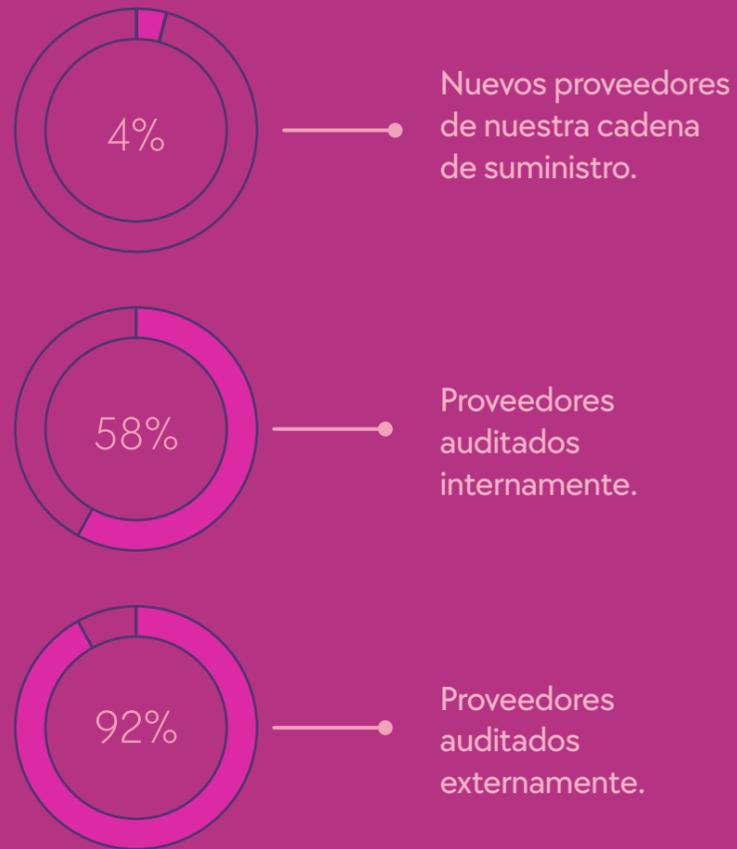
En Casaideas nos hemos comprometido con la creación de productos que contengan criterios de sostenibilidad, fomentando el trabajo con materiales y productos certificados, y trabajando de forma colaborativa con nuestros proveedores, elevando los estándares con los que nos desempeñamos.

**Proveedores  
2023**

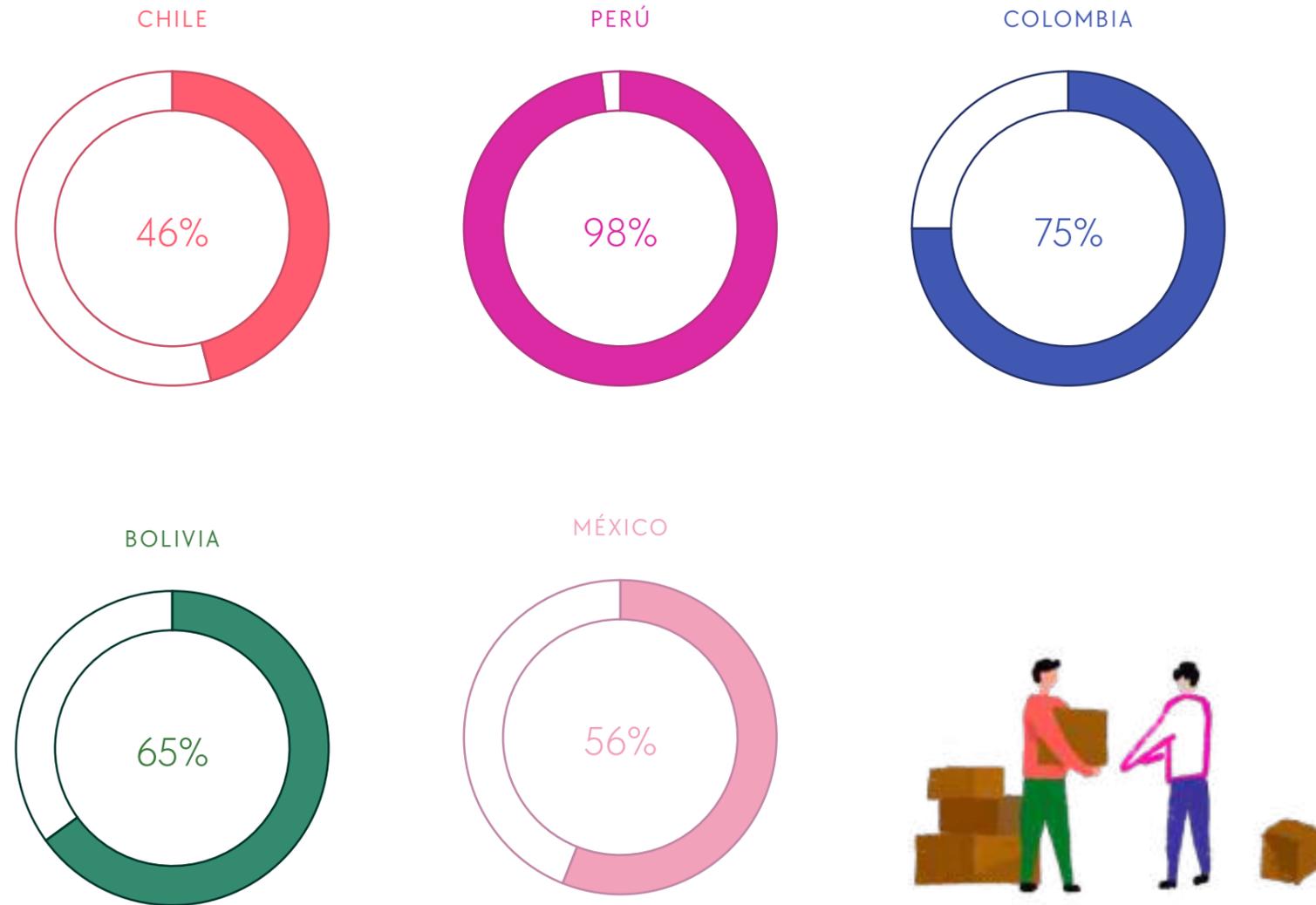
	CHILE	PERÚ	COLOMBIA	BOLIVIA	MÉXICO	CORPORATIVO
Proveedores de productos por país de origen	6	0	0	1	0	305
Proveedores de insumo por país de origen	62	15	40	22	2	0
Proveedores de servicios por país de origen	348	167	183	146	14	0
Proveedores de productos e insumos	16%	18%	18%	14%	30%	100%
Proveedores de servicios	84%	82%	82%	86%	70%	0%
Pequeñas y medianas (Pyme) empresas	46%	16%	88%	62%	86%	-
Grandes empresas	54%	84%	12%	38%	14%	-
<b>Total de proveedores 2023</b>	<b>416</b>	<b>182</b>	<b>223</b>	<b>169</b>	<b>14</b>	<b>305</b>

\*Los proveedores por países de origen corresponden a: China (265), India (24), Indonesia (1), Pakistán (2), Tailandia (2), Taiwan (5), Turquía (3), Vietnam (3)

En 2023 se sumaron 12 proveedores de productos a nuestra labor, representando el 4% de nuestra cadena de suministro. De estos, el 58% fue auditado de forma interna por Casaideas, mientras que el 92% fue auditado de forma externa por el Business Social Compliance Initiative (BSCI).



**Porcentaje del presupuesto de abastecimiento para proveedores locales\*:**



\* En Casaideas hemos establecido que la definición geográfica de compra local, se refiere a la compra de insumos y servicios que realizamos en cada uno de los países en los que estamos presente.

## Evaluación y selección de proveedores

Desde 2022 adherimos a Business Social Compliance Initiative, BSCI por sus siglas en inglés, permitiéndonos robustecer el seguimiento que realizamos a nuestros proveedores, así como también aumentar el alcance de nuestros procesos de evaluación.

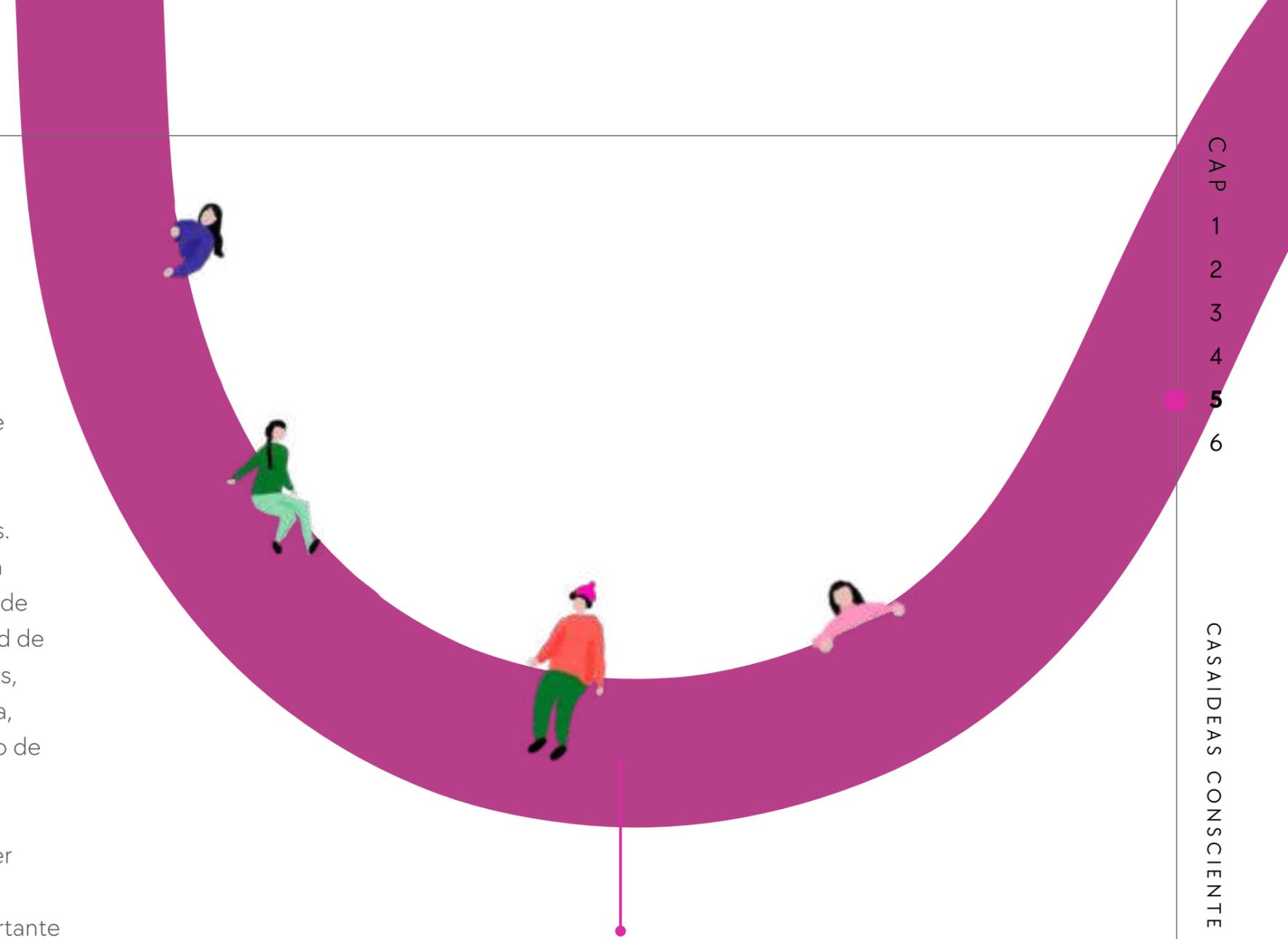
La adherencia a esta iniciativa nos ha permitido conocer con mayor profundidad el desempeño socioambiental de nuestros proveedores e ir revisando acciones que permitan mitigar los riesgos en dicha materia, siempre buscando garantizar el cumplimiento de nuestros estándares.

**Business Social Compliance Initiative (BSCI)** es un sistema de gestión social internacional que permite a las empresas analizar, supervisar y reducir los impactos de sus actividades.

En Casaideas contamos con una matriz de riesgo de proveedores que nos permite identificar los niveles de exposición de las fábricas en las que se manufacturan nuestros productos. Entre los factores considerados en la evaluación se encuentran: la calidad de producción, sostenibilidad, seguridad de las instalaciones y de los trabajadores, los volúmenes y unidades de compra, capacidad logística, registro histórico de fallas o reclamos, entre otros.

Esta evaluación nos permite conocer si las fábricas cumplen con nuestro estándar o suponen un riesgo importante para Casaideas. Según el nivel de riesgo identificado, determinamos la necesidad de implementar un plan de acción para trabajar en las brechas e instalar oportunidades de mejora, o bien, solicitamos el término del contrato.

Nuestro compromiso es trabajar únicamente con proveedores y fábricas que cumplan nuestro estándar de sostenibilidad.



## Las dimensiones del sistema de trazabilidad de proveedores Casaideas

Nuestro sistema de trazabilidad tiene por objetivo evaluar y evidenciar mediante auditorías que nuestros productos sean confeccionados en fábricas en las que se respeten los derechos de las personas, con instalaciones seguras, resguardo de la calidad, con responsabilidad social y medioambiental, cumpliendo el estándar que hemos definido como compañía y que buscamos que se cumpla a lo largo de toda nuestra cadena de valor.

Todos los proveedores son informados del proceso y a cada uno se les entrega el Código de Conducta, como proceso paralelo a la implementación de las auditorías.

El Código de Conducta tiene como finalidad que los proveedores comprendan la relevancia del comportamiento ético y sostenible en nuestro ADN y que se sientan parte de esta responsabilidad. Junto con ello, el código se configura como la herramienta a partir de la cual se elabora el instrumento de evaluación utilizado en las auditorías.

### 1. Instalaciones seguras de fábrica:

Nos importa que las personas trabajen en un espacio digno, con instalaciones sanitarias íntegras y con condiciones estructurales apropiadas que permitan protegerlas en caso de emergencia.

### 3. Salud y seguridad ocupacional:

Nos preocupa que el proveedor capacite a sus colaboradores en la operatividad de sus procesos y les facilite elementos de protección personal para su autocuidado.

### 5. Responsabilidad medioambiental:

Procuramos que los productos generen un menor impacto en el medioambiente y que nuestros proveedores tengan operaciones responsables con éste.

### 2. Responsabilidad social y laboral:

Defendemos el salario justo, la igualdad de oportunidades y en ningún caso toleramos el trabajo infantil ni el trabajo forzoso.

### 4. Calidad y seguridad de los productos:

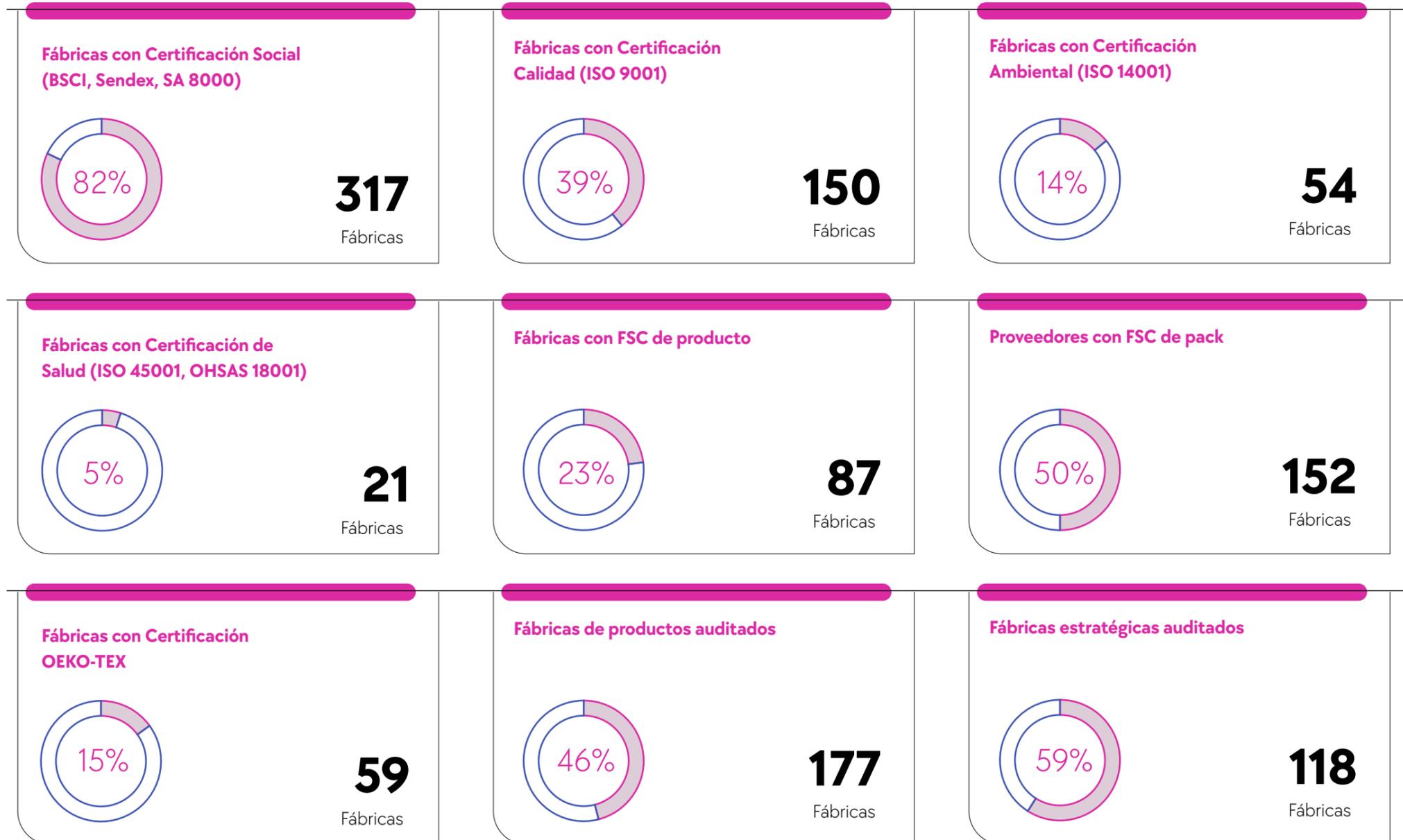
Buscamos que cada fábrica cuente con un sistema de trazabilidad de sus procesos, desde la llegada de la materia prima hasta que el producto final esté embalado y listo para salir a puerto, permitiéndonos brindar garantías a los clientes sobre la seguridad de nuestros productos.

Una vez realizada la auditoría, le entregamos a cada proveedor la retroalimentación de los hallazgos, identificando sus fortalezas y debilidades. A partir de estas últimas se elabora un plan de mejora, cuyos tiempos de implementación son concordados con cada proveedor, en un plazo entre tres y seis meses.

## Resultados de auditorías

Las auditorías realizadas en 2023 nos permitieron identificar el estado en el que se encuentran las fábricas en lo relacionado a certificaciones de calidad y sostenibilidad. En este año, monitoreamos un total de 339 fábricas, a través de auditorías internas, externas o ambas.

### Fábricas y proveedores con certificaciones\*:



\* Una fábrica o proveedor puede contar con más de una certificación, por lo el total de registros es mayor al número de fábricas auditadas

100%

De los proveedores nuevos fue auditado en 2023 y cumple con los estándares de Casaideas.

Este año identificamos 118 proveedores de productos como estratégicos, quienes representan el 80% de la compra del año. El 59% de ellos fueron auditados y cumplen con el estándar Casaideas.

Durante el año se logró avanzar en la constitución de un plan de auditoría para proveedores nacionales, el cual fue implementado en todas las operaciones de Casaideas, con excepción de México, donde se está definiendo el plan a seguir.



72%

Resultado promedio obtenido por las fábricas con auditoría interna Casaideas.

71%

Resultado promedio de auditorías externas.

**Auditoría proveedores nacionales**

País	Auditados	Meta	Cumplimiento de meta
Chile	6	10	60%
Perú	8	8	100%
Colombia	3	4	75%
Bolivia	3	3	100%

En 2023 auditamos 339 fábricas, tanto de forma interna como externa, las cuales representan el 88% del total.

## En 2023 se desarrolló un nuevo Código de Conducta para proveedores. Nos hemos puesto como meta obtener la firma del 100% de los proveedores base de la empresa para el 2024.

En cuanto a los riesgos significativos, para Casaideas son intransables las vulneraciones a los derechos humanos, es por ello que no trabajamos con ningún proveedor que ejerza trabajo infantil y/o exponga a jóvenes a trabajos peligrosos. Nuestros proveedores asumen un compromiso de mantener condiciones laborales dignas, un salario justo, igualdad de oportunidades y la no tolerancia al trabajo infantil ni trabajo forzoso en contra de la voluntad de las personas. El fortalecimiento del proceso de auditoría justamente busca abordar estos riesgos y relevar las alertas de forma temprana para ejecutar iniciativas que impidan su desarrollo; para ello las auditorías internas y externas consideran dimensiones que evalúan la protección para trabajadores jóvenes, sin condiciones de servidumbre ni trabajo infantil.

En Casaideas promovemos que nuestros proveedores cuenten con certificaciones de productos con atributos de sostenibilidad.



## Aumentando la exigencia en certificaciones

Desde 2019 trabajamos en un proceso de etiquetado ambiental de los productos que tiene por objetivo destacar aquellos artículos que cuentan con algún atributo en materia de sostenibilidad, ya sea porque cuentan con procesos más responsables con el medioambiente, protegen la salud de las personas, o son socialmente responsables con las comunidades durante todo su proceso de producción, entre otros.

Adicionalmente, este año se incorporó el uso de material Tencel™ de Lenzing, material textil elaborado a partir de fuentes forestales, que cuenta con atributos de sostenibilidad como son la reutilización de agua, uso de energías renovables no convencionales y captación de químicos durante el proceso productivo.

En Casaideas trabajamos con las siguientes certificaciones voluntarias:

Certificación	Descripción	Meta de certificación al 2025	Avance en cumplimiento de meta	Número de SKUs comercializados con la certificación
 <b>FSC Forest Stewardship Council</b>	Esta certificación asegura que los bosques desde donde proviene la materia prima se gestionan de manera de preservar la diversidad biológica y buscar el beneficio de las comunidades locales y colaboradores.	80% de los productos de origen forestal. 70% de packaging de celulosa.	78% de los productos de origen forestal. 75% de packaging de celulosa. <b>¡Meta cumplida!</b>	1.145 6.798 (packagings)
 <b>OEKO-TEX</b>	Certifica que todos los componentes de un producto textil, como telas, hilos, accesorios, son analizados con la finalidad de evitar la presencia de sustancias nocivas para la salud de los consumidores.	100% de los productos textiles.	84% de los productos textiles.	3.742
 <b>GRS Global Recycled Standard</b>	Permite el seguimiento y verificación del contenido de materiales reciclados en los productos finales. Esta certificación abarca todos los procesos de fabricación, es decir, procesamiento, elaboración, envasado, etiquetado, comercio y distribución, con un mínimo de 20% de material reciclado.	-	-	311
 <b>RDS Responsible Down Standard</b>	Certifica que las plumas que contienen los productos provengan de granjas donde los animales han sido criados de acuerdo a principios y criterios de bienestar animal.	100% de las plumas utilizadas.	100% de las plumas utilizadas. <b>¡Meta cumplida!</b>	22
 <b>Libre de BPA</b>	La verificación de Libre de BPA aplica para todos los productos plásticos que estén en contacto con alimentos y bebidas.	100% de los productos en contacto con alimentos y bebidas.	100% de los productos en contacto con alimentos y bebidas. <b>¡Meta cumplida!</b>	363

## Concientizando a nuestros clientes

En Casaideas nos preocupamos de que nuestros clientes cuenten con toda la información necesaria al momento de comprar, es por ello que todos los productos que comercializamos incluyen información sobre su país de origen, información sobre el tipo de peligrosidad que puedan presentar, símbolos de seguridad y detalles sobre los materiales con los cuales están contruidos. Asimismo, velamos por incluir el manual de instrucciones de uso para aquellos productos que lo requieran.

En Casaideas nos preocupamos por la salud y seguridad de todos nuestros clientes, es por ello que todos nuestros juguetes incluyen advertencias de seguridad para un uso adecuado.

Porque en Casaideas buscamos informar y promover nuestro compromiso con la sostenibilidad, es que entregamos información sobre los ensayos y certificaciones voluntarias de nuestros productos.



# Gestión Ambiental

Durante 2023 consolidamos iniciativas que nos permiten tener mayor claridad de nuestros impactos ambientales y ser más certeros a la hora de mitigarlos. Nuevamente medimos nuestra huella de carbono corporativa, incorporando a México, logrando cuantificar nuestras emisiones directas e indirectas. Estos resultados son claves para la elaboración de nuevos instrumentos como una matriz de riesgos asociados al cambio climático y una hoja de ruta que nos lleve a la carbono neutralidad.

Para fortalecer estos cambios, continuaremos fomentando la cultura de la sostenibilidad a través de nuestros canales internos y externos de información, donde el foco está en promover iniciativas socio-ambientales. Además, seguiremos poniendo todo nuestro esfuerzo en identificar las oportunidades de mejora frente al impacto en el medioambiente, acortando las brechas y potenciando nuestro rol educador, con el objetivo claro de

transformarnos en una empresa modelo en materia de sostenibilidad y gestión ambiental. En Casaideas sabemos la importancia de cuidar el medioambiente para garantizar el bienestar de las generaciones futuras. Es por ello que hemos implementado desde 2019 la Política Ambiental y Social en todos los países donde operamos y nos encontramos actualmente elaborando una nueva Política Medioambiental, robusteciendo nuestro compromiso con el cuidado y protección del medioambiente.

Contamos con una estrategia de sostenibilidad que considera elementos que promueven la economía circular y atención al cambio climático. Además, nos encontramos elaborando la matriz de riesgo ambiental y resiliencia ante el cambio climático, para así identificar las medidas a impulsar, los cambios requeridos y cómo adaptarnos a este nuevo escenario.

La matriz de riesgos asociados al cambio climático nos permitirá profundizar en nuestro compromiso con el cuidado del medioambiente, continuar trabajando en reducir nuestros impactos, promover cambios de hábitos en nuestras operaciones y colaboradores, y mejorar los procesos asociados a la reducción y valorización de residuos, economía circular y la cuantificación y reducción de nuestra huella de carbono. A su vez, nos permitirá identificar y evaluar los riesgos y oportunidades del cambio climático en nuestra operación, permitiéndonos proyectar planes de adaptación y mitigación, evitando los impactos financieros que estos pudieran generar.

## Iniciativas destacadas:



### Chile:

En 2023 nos adherimos al Acuerdo de Producción Limpia (APL) de la Cámara de Comercio de Santiago (CCS) para envases del comercio electrónico, el cual se ejecutará durante 2024 y 2025.



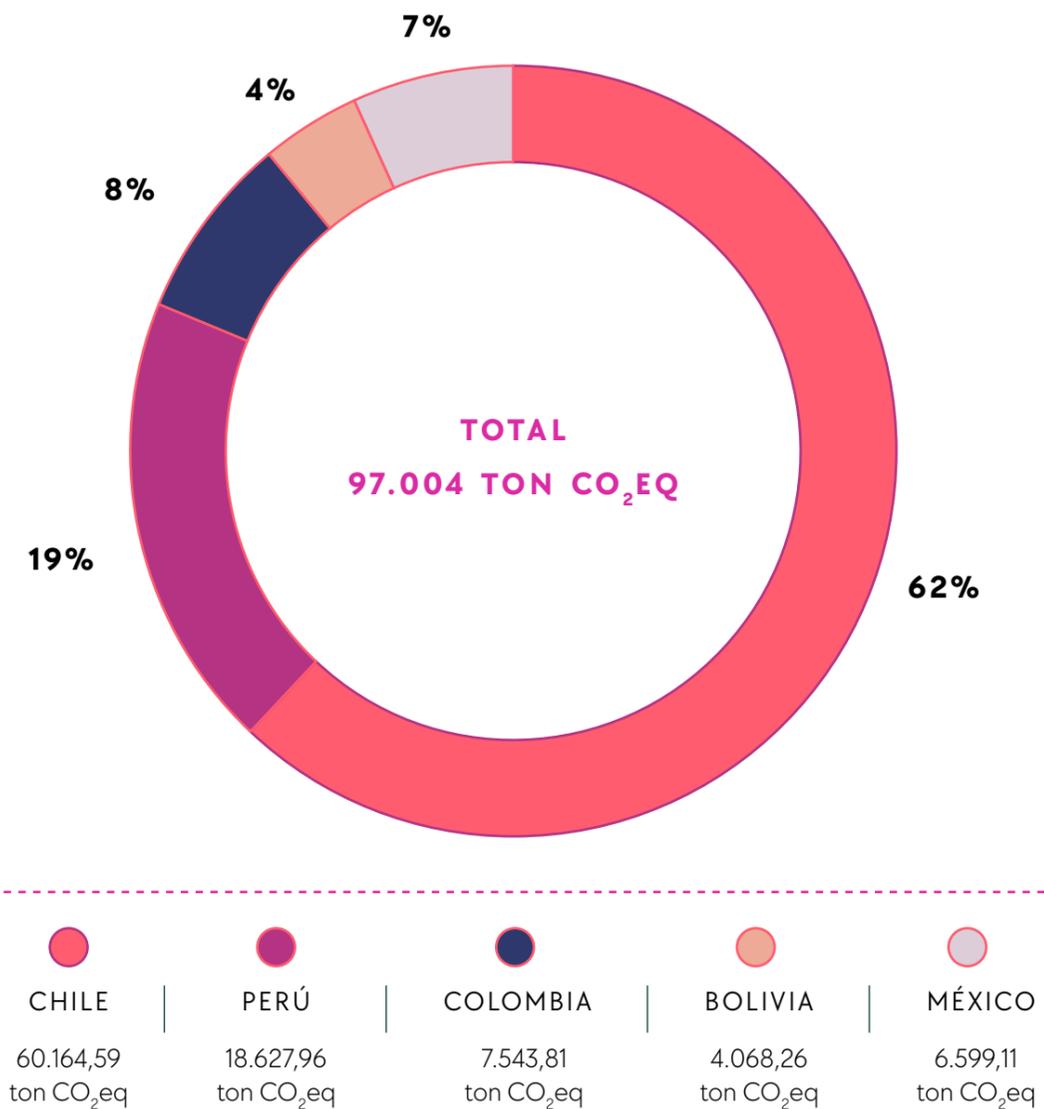
## Huella de Carbono: Midiendo por quinto año consecutivo nuestro impacto

En 2023 se midió por quinto año consecutivo la huella de carbono a nivel corporativo, obteniendo 97.004 toneladas de CO<sub>2</sub>. Disponer de esta información tiene como objetivo adoptar decisiones que permitan una economía más sostenible en la compañía, identificando áreas donde podemos mejorar los procesos y reducir nuestras emisiones. Para este cálculo se utilizó la metodología ISO 14064, versión 2019.

El Alcance 1, emisiones directas, consideró los gases refrigerantes en los equipos de aire acondicionado en todas las instalaciones, además considera las emisiones provenientes de la quema de combustible utilizado en los grupos electrógenos propios. Por otro lado, el Alcance 2, correspondiente a las emisiones indirectas producidas por terceros, consideró el consumo de energía eléctrica.

Finalmente, el Alcance 3, correspondiente a emisiones indirectas de la operación, midió el transporte marítimo y terrestre de los productos, transporte de colaboradores, residuos generados, consumo de agua y adquisición de productos e insumos.

Como resultado se obtuvo una emisión de 97.004 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente, siendo Chile el país que aporta en mayor parte, con un 62%.



## Calculadora de impactos ambientales en Marketing

En 2023 avanzamos con la actualización de una herramienta para Marketing que nos permite evaluar aspectos de sostenibilidad en las campañas implementadas en todas nuestras tiendas, ya sea en las vitrinas, accesos de tienda, PoP, entre otros. La herramienta además de medir los impactos permite incorporar la sostenibilidad dentro de las variables de decisión de las áreas de Marketing

involucradas. En este sentido, se ha avanzado hacia la optimización o cambio de materiales, el uso de materiales con certificaciones y/o atributos de sostenibilidad, así como la revisión del fin de vida de los insumos usados.



**Emisiones de gases de efecto invernadero.**



**Kg de residuos.**



**Reciclabilidad de los elementos.**



**Costos de adquisición y gestión.**



# Gestión de Residuos

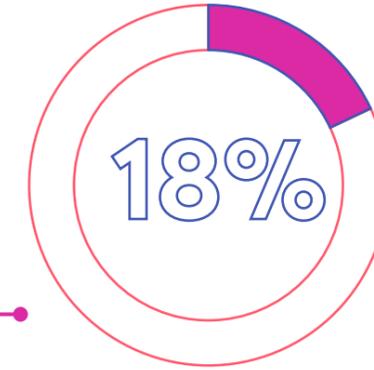
## ¡Más compromiso, menos residuos!

En Casaideas nos pusimos la camiseta de una compañía más sostenible e impulsamos distintas iniciativas que promueven el reciclaje, la reutilización de elementos, la educación ambiental, entre otras.

Dispusimos de todos nuestros canales de comunicación internos y externos para fortalecer la cultura de sostenibilidad informando, sensibilizando e involucrando a colaboradores y clientes. Generamos contenido específico sobre certificaciones voluntarias de productos, incentivamos hábitos de cuidado con el entorno y fomentamos distintas iniciativas socio-ambientales.

Estamos seguros de que todos estos esfuerzos nos permiten crear más conciencia en la sociedad y colaborar para reducir la cantidad de residuos, extender la vida útil de materiales y dar un mejor uso a los recursos disponibles.

Durante 2023 reciclamos un total de 563.291 kilogramos de residuos, correspondiendo al 18% del total de los residuos generados.



## Métricas de reciclaje en kilogramos



**En 2023 valorizamos un 20% más de residuos en relación al año pasado.**

## Planes de acción en residuos

En 2023 avanzamos en la elaboración de planes de acción que tienen como objetivo la reducción, reutilización y valorización de residuos, disminuyendo considerablemente el impacto ambiental que tiene depositarlos en rellenos sanitarios.



### Avances Ley Rep

Durante los últimos años, la normativa en Chile y Colombia cuenta con la Ley de Responsabilidad Extendida al Productor. Esta ley tiene por objetivo disminuir la generación de residuos y fomentar su reutilización, reciclaje y otro tipo de valorización, obligando a los productores/importadores a organizar y financiar la gestión de los residuos derivados de los productos que comercialicen en el país. En Chile la ley aplica en las operaciones del país para tres tipos de productos:

i. **Aparatos eléctricos y electrónicos** 

ii. **Pilas** 

iii. **Envases y embalajes** 

En el caso de Colombia, la ley solo aplica para envases y embalajes.

En ambos países las leyes establecen metas de recolección de envases y embalajes. Para dar cumplimiento a este punto es que desde 2023 se hizo oficial la incorporación de ambos países a sistemas de gestión colectivos, instituciones que apoyarán el proceso de recolección de los residuos a nivel domiciliario, es decir, los residuos que llegan a los consumidores, y de esta forma, dar cumplimiento a cabalidad con las exigencias de la ley.

Por otro lado, si bien en 2022 se implementó un sistema interno de levantamiento de información de envases, embalajes, pilas, aparatos eléctricos y electrónicos para dar cumplimiento con los requisitos de la ley, en 2023 trabajamos en la implementación de un nuevo sistema de información más moderno y que facilita la administración de los datos, lo que permitirá el proceso de captura y seguimiento de la información a declarar antes las distintas autoridades ambientales.

## Fortalecimiento de la gestión en los países

CHILE

### Primer Producto de Economía Circular:

En septiembre de 2023 se lanzó en Chile el primer producto de economía circular de la compañía: sustratos para macetas. Los de esta temporada fueron elaborados a partir de los residuos de los pallets del Centro de Distribución Chorrillos los que, fueron enviados a una planta de compostaje industrial para ser transformados en compost, materia prima utilizada en la fabricación de sustrato para macetas.

El desarrollo de este nuevo producto tiene un triple impacto. En términos ambientales, se maximiza el uso de recursos, reduciendo la cantidad de residuos que llegan a disposición final y las respectivas emisiones de gases de efecto invernadero. También tiene un impacto social positivo, ya que la reducción en el uso de rellenos sanitarios beneficia a las poblaciones aledañas a este tipo de recintos, además de generar un mayor sentido de pertenencia y

cercanía con la marca al saber que tiene iniciativas de este tipo. Finalmente, tiene un impacto económico positivo, porque un insumo que pasó a ser un residuo hoy puede ser comercializado en nuestras tiendas, entregando un valor agregado.

### Proyectos de gestión de residuos con triple impacto positivo:

Durante 2023 el desarrollo de los nuevos proyectos ambientales de gestión de residuos, además de buscar un impacto ambientalmente positivo, también consideraron obtener impactos a nivel social. Se ejecutaron tres proyectos en esta modalidad:

#### \* Campaña "Desafío reciclamos juntos":

Nos planteamos el desafío de juntar 20 kilogramos de tapas plásticas en 2 semanas para donar a la organización Damas de Café, quienes las valorizan para financiar ayuda a niñas, niños y adolescentes en tratamiento oncológico del Hospital Luis Calvo Mackenna y San Juan de Dios.

#### \* Recolección de uniformes en desuso para una segunda vida:

Iniciamos una campaña en la tienda de Parque Arauco en donde recolectamos 321 kilos de uniformes en desuso que fueron entregados a Sello Minka, una organización que se dedica a brindar empleo a mujeres en situación de vulnerabilidad, quienes son capacitadas constantemente en técnicas de reutilización textil, nociones básicas de diseño y herramientas de auto emprendimiento.

Ellas transformaron los uniformes en productos como colets, mantas y estuches, pudiendo armar 140 cajas de productos, las que luego fueron donadas a la Fundación Ciudad del Niño, que trabaja por la protección e intervención de niños y niñas cuyos derechos han sido vulnerados.

Las cajas fueron entregadas a adolescentes, como un merecido premio por su buen rendimiento escolar

#### \* Recuperación de fundas de relleno de cojín mermadas:

En un trabajo conjunto a Fundación Nonos, estos 200 kilogramos de fundas fueron transformadas en cerca de 300 muñecos, los cuales fueron entregados a cuatro establecimientos de educación. Estos proyectos permitieron reducir la cantidad de residuos que llegan a rellenos sanitarios, extienden la vida útil de los materiales, aprovechan los recursos disponibles, generan instancias de educación, diversidad e inclusión tanto en niños como adultos, generan mayor sentido de pertenencia de los colaboradores, favorecen la reinserción laboral de mujeres en situación de vulnerabilidad, propician el trabajo de pequeñas fundaciones, entre otros, validando el compromiso de Casaideas con la sostenibilidad.

PERÚ

✳ **Gestión de mermas:**

Las mermas generadas en tiendas de Perú son entregadas a una organización sin fines de lucro que se encarga de clasificarlas para su posterior reciclaje y/o disposición final.

COLOMBIA

✳ **Incorporación a gestión de residuos:**

A partir de 2023, Colombia se sumó al programa de gestión de residuos. Desde abril hasta la fecha se ha implementado el programa en las 12 tiendas del país, gestionando papeles, cartones, plásticos y metales. Se lograron reciclar más de 27,8 toneladas de residuos.

Adicionalmente, se comenzó el desarrollo de un piloto de segregación de residuos en el Centro de Distribución para evaluar la factibilidad técnica de implementar un sistema de reciclaje diferenciado, sin embargo, con el cambio de centro de distribución, este proceso quedó pausado y será retomado en 2024.

✳ **Reutilización de cajas:**

Desde 2020 que en la operación de Colombia no se realiza compra de cajas de cartón para el despacho de productos a tiendas, sino que se reutilizan las cajas que llegan desde origen y que se encuentran en buen estado. Adicionalmente, se cuenta con un proceso de recolección de las cajas en buen estado desde las tiendas posterior al envío de mercadería, para así volver a utilizarlas desde el Centro de Distribución.

Para el proceso de recolección, el Centro de Distribución informa anticipadamente la cantidad de cajas que requiere y las tiendas las preparan y coordinan su retiro.

BOLIVIA

✳ **Incorporación a gestión de residuos:**

Bolivia se incorporó al sistema de gestión de residuos en oficina y tiendas de La Paz, Sucre y Santa Cruz mediante un gestor autorizado. Las tiendas que aún se encuentran fuera del sistema de gestión de residuos lo realizan a través de recicladores de base locales.

MÉXICO

✳ **Incorporación a gestión de residuos:**

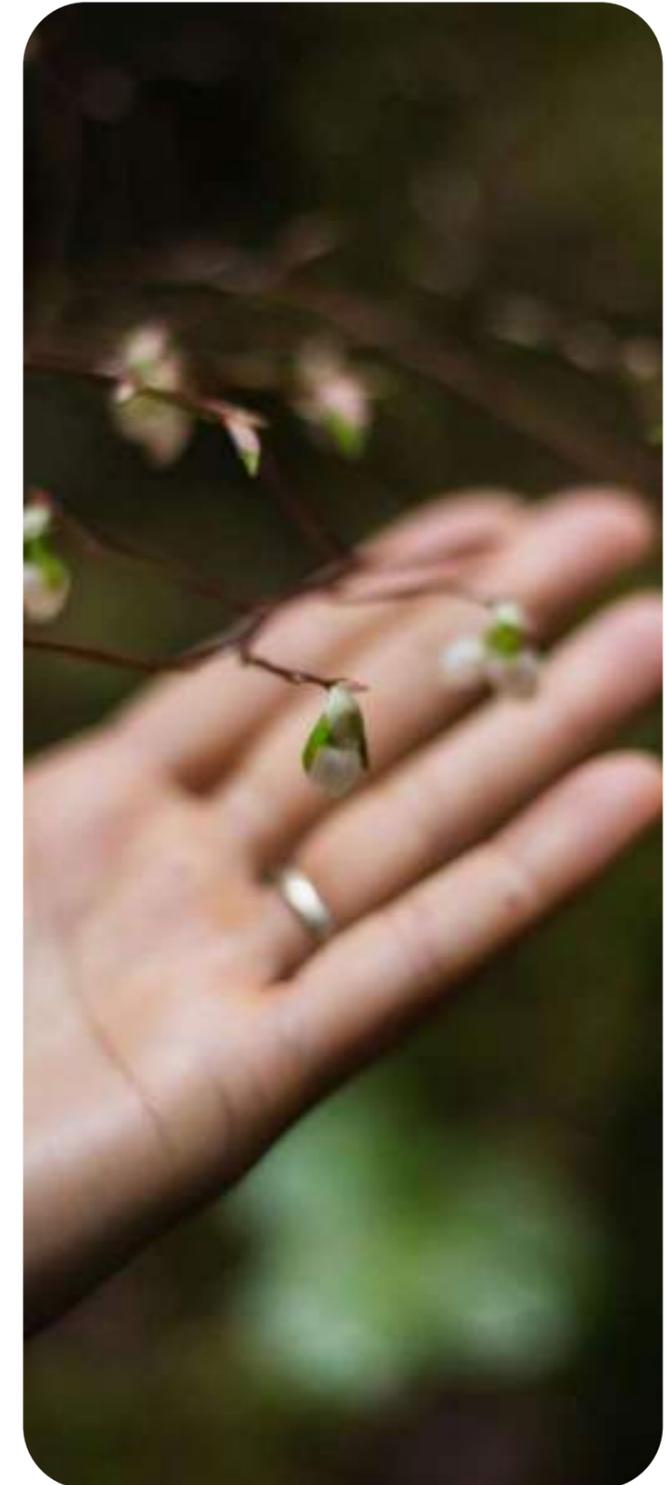
La operación de México partió en 2023 y uno de los puntos incorporados fue la implementación de contenedores de acopio y separación de los residuos generados en la oficina administrativa.

Actualmente cuentan con contenedores para tapas plásticas, las que serán donadas a fundaciones destinadas al apoyo de niños con tratamientos médicos complejos; y latas de aluminio y botellas plásticas, las que son donadas a BioBox, organización que recolecta residuos para financiar programas de beneficio socioambiental.



# Indicadores ambientales adicionales

	CHILE	PERÚ	COLOMBIA	BOLIVIA	MÉXICO	TOTAL
Consumo de electricidad (kWh)	6.500.000	3.800.000	1.800.000	800.000	100.000	13.900.000
Consumo total de agua (m <sup>3</sup> )	11.472	12.100	997	1.488	—	26.328
Total de residuos reciclados (kg)	428.701,00	102.229,00	27.846,30	4.509,12	6,80	563.292,22
Porcentaje de residuos reciclados del total de residuos generados	20,24%	15,74%	12,03%	4,65%	0,02%	18.01%





06

# Metodología

Este reporte fue construido utilizando como referencia los lineamientos que establece la guía "Iniciativa de Reporte Global" (GRI, por sus siglas en inglés), cuyo estándar es reconocido a nivel mundial. Uno de sus principales atributos es que posibilita que la empresa ofrezca

una mayor transparencia sobre sus impactos en las personas, la economía y el medioambiente, además de facilitar el diálogo con sus grupos de interés.

Es a través de este documento que Casaideas pone a disposición de sus inversionistas,

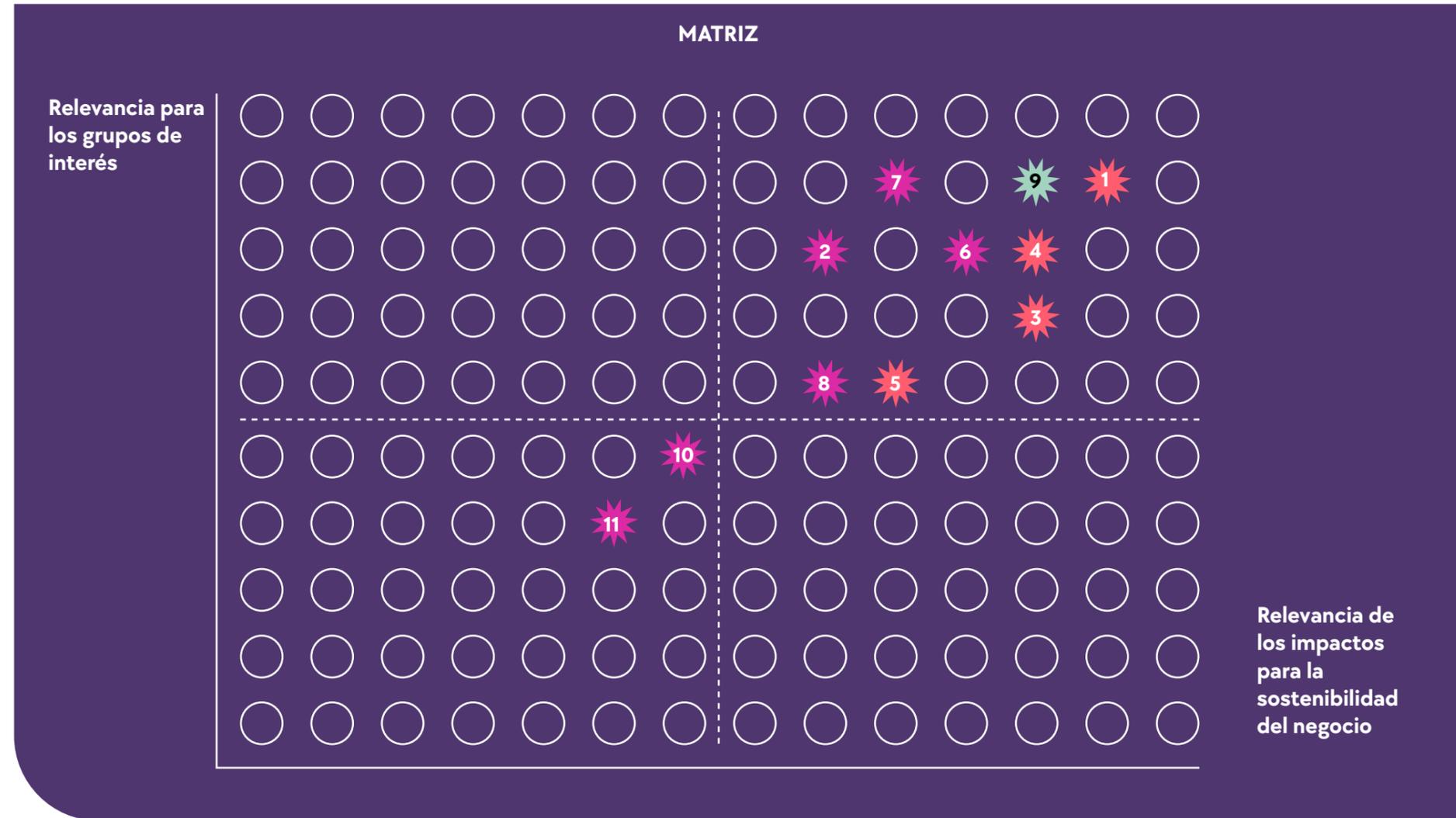
clientes, proveedores y colaboradores toda la información necesaria para planificar de la mejor forma acciones que vayan en pos de la sostenibilidad de la empresa, abordando el desempeño económico, derechos humanos, avances y desafíos en los países donde operamos, entre otras temáticas.

## Proceso de determinación de los temas materiales

De acuerdo a la metodología que utiliza la guía GRI, hay que dividir la actividad de la empresa en ámbitos de impacto, para lo cual en Casaideas establecimos un proceso que consiste en cuatro etapas:



Este reporte fue construido utilizando como referencia los lineamientos que establece la guía "Iniciativa de Reporte Global" (GRI, por sus siglas en inglés), cuyo estándar es reconocido a nivel mundial. Uno de sus principales atributos es que posibilita que la empresa ofrezca.



-  **Casaideas contigo**
-  **Casaideas consciente**
-  **Casaideas transparente**

-  Gestión de compra sostenible
-  Transporte y logística
-  Prácticas laborales
-  Relación con grupos de interés
-  Transformación digital
-  Gestión del cambio climático
-  Diversidad e inclusión
-  Relacionamiento comunitario
-  Gestión de residuos
-  Relación con clientes
-  Transparencia y gestión ética

Tema Material	Descripción	Indicadores de desempeño
<b>1</b> Gestión de compra sostenible	Promoción/auditorías en cadena de suministro para asegurar cumplimiento de DDHH y estándares de seguridad/calidad en producción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Total de proveedores.</li> <li>% de proveedores con certificación ambiental y certificación social, calidad, salud y seguridad ocupacional.</li> </ul>
<b>2</b> Transformación digital (e-commerce)	Adopción de tecnologías para la optimización de procesos, haciendo digitales las experiencias del cliente, business partner y colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Total inversión canal e-commerce.</li> <li>Capacitaciones a colaboradores para desarrollo de competencias digitales.</li> </ul>
<b>3</b> Prácticas laborales	Cuidado de la salud, seguridad y bienestar de los colaboradores, su retención y estabilidad, incluyendo formación y capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tasa de accidentabilidad.</li> <li>Rotación – movilidad interna.</li> <li>Total de horas de formación.</li> <li>Promedio de horas de formación por empleado.</li> </ul>
<b>4</b> Diversidad e inclusión	Igualdad de oportunidades para mujeres y personas en situación de discapacidad, generando espacios de trabajo diversos y meritocráticos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de colaboradores con discapacidad.</li> <li>Dotación total según género en cada país.</li> <li>Número de mujeres en gerencia.</li> </ul>
<b>5</b> Transparencia y gestión ética	Gestión ética e íntegra, promoción de la transparencia, participación y formalidad con los colaboradores, proveedores y otras empresas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Total de denuncias en temas éticos.</li> </ul>
<b>6</b> Gestión de residuos	Gestión de los residuos y fomento del reciclaje, incorporando avances de la implementación de la Ley REP en Chile y otros países.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disminución de packs plásticos.</li> <li>Disminución de embalajes.</li> <li>Total de residuos producidos.</li> <li>Total de residuos reciclados.</li> <li>% de residuos reciclados.</li> </ul>

Tema Material	Descripción	Indicadores de desempeño
 <b>Transporte y logística</b>	Optimización, sostenibilidad e integración del e-commerce con venta física, incluyendo centros de distribución, tiendas, rutas e inventario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Incorporación de programas de control de inventario.</li> <li>● Alertas preventivas en rutas de distribución.</li> </ul>
 <b>Gestión del cambio climático</b>	Gestión de la huella de carbono y reducción de emisiones, y acciones para un uso eficiente de los recursos energéticos e hídricos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Eficiencia energética.</li> <li>● Eficiencia hídrica.</li> <li>● Huella de carbono (alcances 1,2 y 3).</li> </ul>
 <b>Relación con clientes</b>	Gestión de la satisfacción, mediante la consolidación del e-commerce, certificación sustentable e iniciativas orientadas a la seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Total de productos con certificación sustentable.</li> <li>● Satisfacción de clientes – tasa de reclamos.</li> <li>● Transacciones comerciales omni-canal.</li> </ul>
 <b>Relación con grupos de interés</b>	Promoción de relaciones cálidas y colaborativas, enfocado en la concientización clientes/colaboradores sobre cuidado ambiental.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Activación de campañas en redes sociales para dar a conocer nuestros compromisos ambientales.</li> <li>● Realización de webinars de educación ambiental (reciclaje, compostaje, cocina cero residuos).</li> <li>● Incorporación del apartado de Sostenibilidad a nuestra página web.</li> </ul>
 <b>Relacionamiento comunitario</b>	Gestión para un buen relacionamiento comunitario enfocado en el desarrollo de la niñez a través del juego y donaciones a organizaciones solidarias vinculadas a menores de edad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Número de menores de edad beneficiados.</li> <li>● Donaciones a organizaciones solidarias y de educación.</li> </ul>

## Gestión de los temas materiales

Uno de nuestros propósitos de gestión consiste en identificar los impactos que tienen nuestras acciones en las dimensiones social, económica y medioambiental. Por lo mismo, el objetivo de establecer los temas materiales y sus aristas es para que como empresa podamos comunicar de forma transparente y sencilla a nuestros grupos de interés los aspectos que mayor impacto tienen a nivel estratégico.

Manejar esta información nos permite enfocar con mayor certeza nuestra estrategia de sostenibilidad, identificar necesidades de proveedores y clientes, definir nuevas prácticas para el rubro y adoptar nuevos enfoques en el manejo estratégico de la empresa.

# Índice indicadores Global Reporting Initiative (GRI)

TEMA	CÓDIGO	CAPÍTULO Y APARTADO	PÁGINAS
IDENTIFICACIÓN EMPRESA	2-1a	<b>Capítulo 2: Presentación</b> Perfil de la Compañía	13
	2-1b	<b>Capítulo 2: Presentación</b> Perfil de la Compañía	13
	2-1c	<b>Capítulo 2: Presentación</b> Perfil de la Compañía	13
	2-1d	<b>Capítulo 2: Presentación</b> Perfil de la Compañía	13
	2-3d	<b>Capítulo 2: Presentación</b> Perfil de la Compañía	13
	2-6a	<b>Capítulo 2: Presentación</b> Perfil de la Compañía	13
	2-6bi	<b>Capítulo 2: Presentación</b> Perfil de la Compañía	13
	2-6biii	<b>Capítulo 2: Presentación</b> Perfil de la Compañía	13
	2-6c	<b>Capítulo 2: Presentación</b> Perfil de la Compañía	13
	2-6d	<b>Capítulo 2: Presentación</b> Perfil de la Compañía	13
SOSTENIBILIDAD	2-22a	<b>Capítulo 2: Presentación</b> Nuestra Estrategia de Sostenibilidad	21
GOBIERNO CORPORATIVO	2-9a	<b>Capítulo 3: Casaideas Transparente</b> Nuestro Gobierno Corporativo	31
	2-9b	<b>Capítulo 3: Casaideas Transparente</b> Nuestro Gobierno Corporativo	31
	2-9ci	<b>Capítulo 3: Casaideas Transparente</b> Nuestro Gobierno Corporativo	31
	2-9cii	<b>Capítulo 3: Casaideas Transparente</b> Nuestro Gobierno Corporativo	31
	2-9cvii	<b>Capítulo 3: Casaideas Transparente</b> Nuestro Gobierno Corporativo	31
	2-13a	<b>Capítulo 3: Casaideas Transparente</b> Nuestro Gobierno Corporativo	31
	2-13b	<b>Capítulo 3: Casaideas Transparente</b> Nuestro Gobierno Corporativo	31
DESEMPEÑO ECONÓMICO	201-1a	<b>Capítulo 3: Casaideas Transparente</b> Nuestro Desempeño Económico	41

TEMA	CÓDIGO	CAPÍTULO Y APARTADO	PÁGINAS	
COLABORADORES	2-7a	<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Nuestro Equipo	44	
	2-7b	<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Nuestro Equipo	44	
	401-1a	<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Nuestro Equipo	44	
	401-2a	<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Calidad de vida y Bienestar	48	
	202-1a	<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Calidad de vida y Bienestar	48	
	202-1b	<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Calidad de vida y Bienestar	48	
	202-1c	<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Calidad de vida y Bienestar	48	
	401-1a	<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Atracción y Retención de Talento	57	
	401-1b	<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Atracción y Retención de Talento	57	
	404-1a	<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Formación y Desarrollo	58	
	404-2a	<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Formación y Desarrollo	58	
	404-3a	<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Formación y Desarrollo	58	
	SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL	403-1a	<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Salud y Seguridad	52
		403-1b	<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Salud y Seguridad	52
403-9ai		<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Salud y Seguridad	52	
403-9aii		<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Salud y Seguridad	52	
403-9aiii		<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Salud y Seguridad	52	
403-9aiv		<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Salud y Seguridad	52	
403-9av		<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Salud y Seguridad	52	
403-9b		<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Salud y Seguridad	52	
403-9bi		<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Salud y Seguridad	52	
403-9bii		<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Salud y Seguridad	52	
403-9biii		<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Salud y Seguridad	52	
403-9biv		<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Salud y Seguridad	52	
403-9bv		<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Salud y Seguridad	52	
403-9c		<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Salud y Seguridad	52	
403-9d		<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Salud y Seguridad	52	
403-9e		<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Salud y Seguridad	52	
403-9f	<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Salud y Seguridad	52		

TEMA	CÓDIGO	CAPÍTULO Y APARTADO	PÁGINAS
CLIENTES	418-1a	<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Gestión de Calidad	69
	418-1ai	<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Gestión de Calidad	69
	418-1aii	<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Gestión de Calidad	69
	418-1b	<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Gestión de Calidad	69
	418-1c	<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Gestión de Calidad	69
CADENA DE SUMINISTRO	204-1a	<b>Capítulo 5: Casaideas Consciente</b> Compra Sostenible	78
	204-1b	<b>Capítulo 5: Casaideas Consciente</b> Compra Sostenible	78
	204-1c	<b>Capítulo 5: Casaideas Consciente</b> Compra Sostenible	78
	308-1a	<b>Capítulo 5: Casaideas Consciente</b> Compra Sostenible	78
	408-1a	<b>Capítulo 5: Casaideas Consciente</b> Compra Sostenible	78
	408-1b	<b>Capítulo 5: Casaideas Consciente</b> Compra Sostenible	78
	408-1c	<b>Capítulo 5: Casaideas Consciente</b> Compra Sostenible	78
	409-1a	<b>Capítulo 5: Casaideas Consciente</b> Compra Sostenible	78
	409-1b	<b>Capítulo 5: Casaideas Consciente</b> Compra Sostenible	78
	416-1a	<b>Capítulo 5: Casaideas Consciente</b> Compra Sostenible	78
	417-1ai	<b>Capítulo 5: Casaideas Consciente</b> Compra Sostenible	78
	417-1aii	<b>Capítulo 5: Casaideas Consciente</b> Compra Sostenible	78
	417-1aiii	<b>Capítulo 5: Casaideas Consciente</b> Compra Sostenible	78
	417-1aiv	<b>Capítulo 5: Casaideas Consciente</b> Compra Sostenible	78
	417-1av	<b>Capítulo 5: Casaideas Consciente</b> Compra Sostenible	78
MEDIOAMBIENTE	302-1c	<b>Capítulo 5: Casaideas Consciente</b> Indicadores ambientales adicionales	99
	302-1e	<b>Capítulo 5: Casaideas Consciente</b> Indicadores ambientales adicionales	99
	303-5a	<b>Capítulo 5: Casaideas Consciente</b> Indicadores ambientales adicionales	99
	306-2a	<b>Capítulo 5: Casaideas Consciente</b> Gestión de Residuos	95
	306-4a	<b>Capítulo 5: Casaideas Consciente</b> Gestión de Residuos	95
	306-4b	<b>Capítulo 5: Casaideas Consciente</b> Gestión de Residuos	95

TEMA	CÓDIGO	CAPÍTULO Y APARTADO	PÁGINAS
INDICADORES PROPIOS	IP1	<b>Capítulo 3: Casaideas Transparente</b> Ética y Transparencia	38
	IP2	<b>Capítulo 3: Casaideas Transparente</b> Ética y Transparencia	38
	IP4	<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Calidad de vida y Bienestar	48
	IP6	<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> E-commerce	67
	IP7	<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Perfil de Nuestros Clientes	65
	IP8	<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Perfil de Nuestros Clientes	65
	IP9	<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Gestión de Calidad	69
	IP17	<b>Capítulo 5: Casaideas Consciente</b> Compra Sostenible	78
	IP18	<b>Capítulo 5: Casaideas Consciente</b> Compra Sostenible	78
	IP19	<b>Capítulo 5: Casaideas Consciente</b> Compra Sostenible	78
	IP23	<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Nuestra Gestión Comunitaria	70
	IP22	<b>Capítulo 5: Casaideas Consciente</b> Gestión de Residuos	95
	IP24	<b>Capítulo 5: Casaideas Consciente</b> Compra Sostenible	78
	IP25	<b>Capítulo 5: Casaideas Consciente</b> Gestión de Residuos	95
	IP26	<b>Capítulo 4: Casaideas Contigo</b> Nuestra Gestión Comunitaria	70
	IP28	<b>Capítulo 3: Casaideas Transparente</b> Nuestro Desempeño Económico	41



Casaideas®