

DEISA
Desarrollo Inmobiliario Santolaya

HACEMOS
CIUDAD



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD
Año 2021

www.deisa.cl

ACERCA DE ESTE REPORTE	4
Definición del contenido	4
Grupos de interés	4
Análisis de materialidad	5
Matriz de materialidad	5
Lista de temas materiales	6
CARTA DEL GERENTE GENERAL	8
QUIÉNES SOMOS	10
Deisa en números	11
Hacemos ciudad	11
Rescate patrimonial	13l
Valores	13
Organigrama	14
Alianzas, afiliaciones y certificaciones	15
GOBERNANZA Y ECONOMÍA	16
Cumplimiento normativo	17
Ética empresarial y anticorrupción	17
Comité y código ético	18
Política anticorrupción	18
Desempeño económico	18
Implicancia del cambio climático en el negocio	19
Proyectos de bienes raíces de calidad	19
Gestión y satisfacción de clientes	20
SOCIAL	23
Bienestar de los trabajadores	24
Política de bienestar	24
Beneficios 2021	24
Clima laboral	24
No discriminación	25
Compromiso con la comunidad local	25
Responsabilidad con nuestra comunidad	26
AMBIENTAL	27
Diseño de productos y gestión del ciclo de vida	28
Gestión del uso del agua	29
Gestión de la energía	30
Eficiencia energética en nuestros proyectos	30
Calificación Energética de Viviendas en Chile (CEV)	31



ACERCA DE ESTE REPORTE

Acerca de este reporte
Definición del contenido
Grupos de interés
Análisis de materialidad
Matriz de materialidad
Lista de temas materiales

Acerca de este reporte

Este documento contiene el primer reporte de sostenibilidad de Inmobiliaria Deisa Ltda. y ha sido elaborado utilizando ciertos contenidos provenientes de los estándares GRI como referencia, los cuales son detallados en cada tema material.

Ha sido revisado y validado por Gerencia General, Gerencia Técnica, Gerencia Administración y Finanzas, y Gerencia Sostenibilidad y Atención al Cliente.

Por consultas sobre este reporte, puedes escribirnos a josefina@deisa.cl

Definición del contenido

Para poder garantizar la calidad de este reporte nos hemos guiado por los principios para la elaboración de informes propuestos por GRI; por un lado hemos incluido a nuestros grupos de interés en el proceso de construcción de la materialidad y a su vez fuimos exhaustivos y precisos a la hora de recolectar y comunicar la información necesaria para dar cuenta de cada uno de nuestros temas materiales y los impactos asociados. Por otro lado prestamos especial atención al equilibrio de la información brindada, transparentando no solo nuestros impactos positivos sino también rindiendo cuentas del desempeño que puede ser mejorado a lo largo del 2022.

La definición del contenido de este reporte se ha realizado en base a la incorporación de nuestros

temas materiales junto con información general de la empresa con el objetivo de contribuir a la descripción del contexto en el cual nos insertamos como organización.

Entendemos que los temas materiales identificados son suficientes como para reflejar los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de nuestras operaciones y que a su vez le permitirán a los grupos de interés realizar una evaluación correcta de nuestro desempeño. También entendemos que siempre habrá espacio para mejorar y profundizar la información disponible sobre nuestros impactos en el reporte de sostenibilidad, optimizaciones que realizaremos año tras año.

Grupos de interés

A finales del 2021 iniciamos un proceso para establecer nuestros grupos de interés, con el fin de afianzar nuestra relación con algunos de ellos y consolidar el proceso de la incorporación de sus miradas y voces en nuestras decisiones.

Con el fin de llevar adelante buenas relaciones con estos grupos, realizamos el seguimiento y revisión de la información recolectada sobre cada uno de ellos, lo cual nos permite a su vez contar con una

visión más completa sobre los riesgos y oportunidades vinculados a cada grupo.

Este proceso nos llevó a establecer los siguientes grupos de interés:

- Clientes
- Colaboradores
- Comunidad
- Proveedores
- Socios

Análisis de materialidad

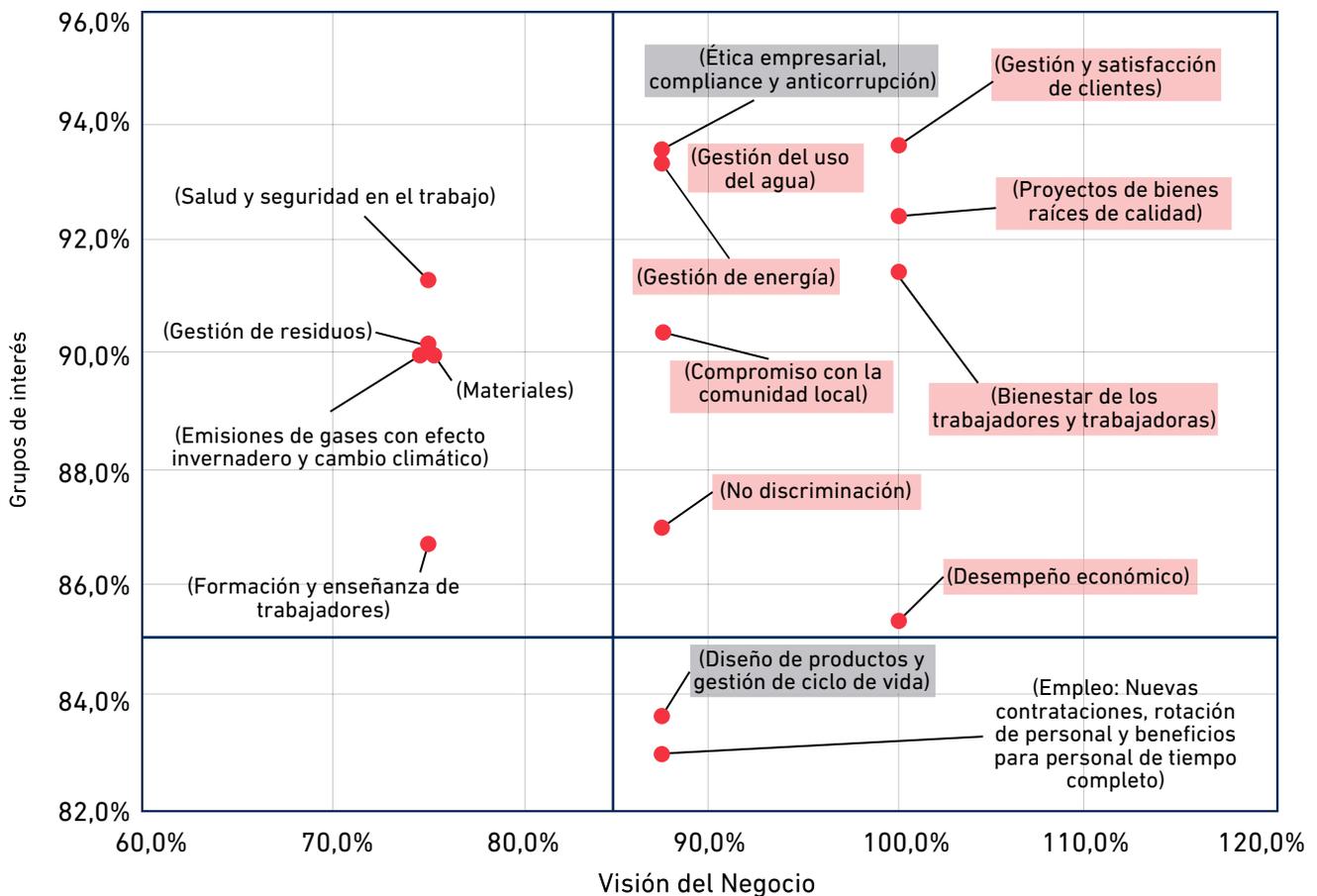
Como organización sabemos que existen varios temas sobre los cuales podríamos presentar información en este reporte, sin embargo, sabemos que algunos de ellos son más significativos que otros por estar relacionados con diversos impactos ambientales, sociales y económicos tanto positivos como negativos.

Los temas materiales incluidos en este documento han sido definidos mediante un análisis de materialidad que nos ha permitido determinar qué temas son más significativos como para que sea esencial presentar información al respecto.

Este análisis de materialidad se compone de tres etapas:

1. Conformación de una lista larga de temas materiales elaborada a partir de un estudio de benchmarking de las empresas más relevantes en nuestra industria y que contiene además otros temas relevantes para nosotros como organización.
2. Una consulta a nuestros stakeholders para obtener una priorización de dichos temas construida de forma colaborativa entre distintas personas.
3. La incorporación de los temas propuestos por SASB para la industria inmobiliaria.

Matriz de materialidad



Lista de temas materiales

- Desempeño económico.
- Ética empresarial y anticorrupción.
- Bienestar de los trabajadores y trabajadoras.
- No discriminación.
- Compromiso con la comunidad local.
- Gestión del uso del agua.
- Gestión del uso de la energía.
- Proyectos de bienes raíces de calidad.
- Gestión y satisfacción de clientes.
- Diseño de producto y gestión del ciclo de vida.

A hand holding a pen over a document, with a red square graphic element. The background is a blurred office setting with a desk and a chair.

Carta del Gerente General



Como empresa, estamos convencidos que el único foco de maximizar las utilidades de los negocios, es parte de las empresas del pasado. Hacer buenos negocios necesita de una mirada integral, en donde los resultados financieros vayan de la mano con promover un desarrollo social y ambiental sostenible en el tiempo.

DEISA se inserta en la intimidad de los diferentes barrios donde desarrolla proyectos, y nuestro lema de “Hacer Ciudad” apunta a dejar en cada lugar una solución habitacional de alta calidad, que promueva el desarrollo social de las comunidades y en donde se minimice al máximo, nuestro impacto en el medio ambiente.

Hemos decidido certificarnos como Empresa B con el objetivo de poner en el centro de la estrategia la sostenibilidad, y así, estar constantemente midiendo indicadores claves para, a partir de ahí, construir soluciones que permitan hacer de DEISA y sus proyectos, algo cada vez más amigable en lo social y ambiental.

José Tomás Santolaya
Gerente General



**QUIÉNES
SOMOS**

Deisa en números
Hacemos ciudad
Rescate patrimonial
Valores
Organigrama
Alianzas, afiliaciones y certificaciones

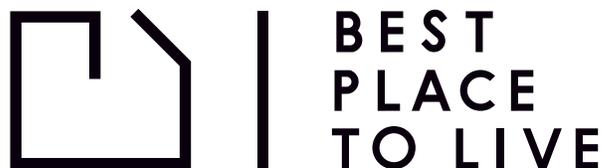
Somos una empresa dedicada al rubro inmobiliario, específicamente abocada al desarrollo y gestión de proyectos habitacionales.

Uno de nuestros propósitos es contribuir al desarrollo del país a través de proyectos inmobiliarios que fomenten las buenas prácticas arquitectónicas y que generen valor para la empresa y sus colaboradores, promoviendo la sostenibilidad y convirtiéndose en un aporte al espacio urbano para que las comunidades puedan acceder a un “mejor vivir”.

Contamos con más de 100 proyectos finalizados y esperamos poder seguir aportando a la ciudad, la comunidad y sus integrantes, a crear espacios que permitan su desarrollo integral. Nuestra motivación surge del concepto “Hacemos Ciudad”, haciendo referencia a la creación de proyectos que contengan un alto estándar de calidad, diseño y arquitectura, aportando al espacio público y trascendiendo a las nuevas generaciones.

Inmobiliaria DEISA actúa como cabeza del grupo para la ejecución de proyectos inmobiliarios. Sin embargo existen algunos proyectos en los que DEISA no es directamente la desarrolladora, sino que estos son llevados a cabo por otras empresas inmobiliarias que obedecen en todas las directrices al equipo ejecutivo/directivo de DEISA, siendo ésta última, la responsable en todas las etapas de la gestión del desarrollo de los proyectos indicados.

Nuestra oficina está ubicada en Alonso de Córdova 4355, Oficina 601, Vitacura, no obstante ofrecemos nuestros servicios en casi todas las comunas.



**En 2021 recibimos el galardón “Best Place to Live”
siendo reconocidos como una de las mejores
inmobiliarias para vivir en Chile.**

31 Colaboradores a jornada completa	16 hombres 15 mujeres	
2 proyectos finalizados en 2021	Edificio Holanda Edificio Sazié	
\$6.238.415.175 de ventas netas	Individual	Ventas netas \$6.083.135.230, equivalente a UF 302.344, por 6 unidades.
	Consolidado	Ventas netas \$47.877.190.282, equivalente a UF 1.606.459, por 459 unidades (Ponderados por participación).
Consolidado	459 clientes (Ponderados por participación)	El número ponderado de clientes durante 2021 fue 104.

Hacemos Ciudad

Para DEISA, el concepto “Hacemos Ciudad” es mucho más que una buena declaración de principios. Es la síntesis de lo que somos y desde donde nos movemos para aportar al país y a la comunidad. Un enfoque que se sustenta en tres pilares fundamentales:

1. SUSTENTABILIDAD

En DEISA creemos firmemente que estamos en un punto en el que preservar los recursos de la naturaleza de la mano del diseño y la tecnología se puede lograr, manteniendo un permanente equilibrio. Es así como uno de nuestros primeros pasos fue hacia la eficiencia energética en cada proyecto contribuyendo al cuidado del medio ambiente.

Por eso, desde el año 2014 todos nuestros proyectos habitacionales tienen la calificación energética del Ministerio de Vivienda, es decir, cumplen con los estándares deseables en consumo de energía en calefacción, iluminación y agua caliente.

Y no solo eso, tenemos más de 120.000 m² de oficinas con Certificación LEED (Leadership in Energy and Environmental Design, o Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental), que es un método de evaluación de edificios verdes, a través de la implementación de mejores prácticas y estrategias de diseño, construcción y operación, con beneficios cuantificables.

2. APOORTE Y RESPETO URBANO

Nos preocupan las personas, por lo que proyectamos todas nuestras viviendas sobre la base de una densificación responsable.

Estamos convencidos además, que la estética de los barrios también aporta a la calidad de vida. Por eso la cuidamos en cada uno de nuestros proyectos, para insertarnos de manera integral y armónica con el entorno, rescatando lo mejor de lo que los rodea, e integrando aquello que podría ser necesario.

3. PROMOVER LA CULTURA Y EL RESCATE PATRIMONIAL

Estamos orgullosos de nuestra arquitectura. Desde ahí confiamos en que el aporte de DEISA en la ciudad debe ir más allá de simplemente construir una vivienda. Buscamos dejar un sello, que sea un real aporte valorado por la comunidad, lo que nos motiva a rescatar, cuidar y promover el arte a través de nuestros edificios.

Por eso, hemos priorizado la cultura, incorporando obras de prestigiosos artistas en varios de nuestros edificios, mientras en otros -cuando hemos tenido la oportunidad- hemos concretado el rescate patrimonial de hermosas construcciones de antaño, a las que les damos nueva vida.

3.220 Departamentos con Certificación de Calificación Energética de Vivienda (CEV).

Hacemos ciudad a través de un desarrollo sustentable que perdure en el tiempo. La eficiencia energética es valorada por nuestros residentes, que buscan colaborar en el cuidado del medioambiente, lo que a su vez permite un ahorro económico significativo.



84.000 m² de Oficinas con Certificación LEED

Se trata de un método de evaluación de edificios verdes, a través de la implementación de mejores prácticas y estrategias de diseño, construcción y operación.

Rescate patrimonial

Desde 2007, DEISA lleva a cabo la restauración de casas y edificios tradicionales del centro de la capital, devolviéndoles la utilidad al convertirlas en espacios habitacionales para las personas de hoy. Algunos de ellos tienen el carácter de patrimonial (como lo fue el proyecto que realizamos el 2021), otros están ubicados en Zona de Conservación y en otros, si bien no tienen este tipo de resguardos, hemos decidido recuperarlos y devolverles su gloria pasada, para que nuevas generaciones disfruten de su belleza.

Además, ésta es una manera de densificar - uno de los grandes desafíos de la ciudad- pero con calidad, armonía y respeto por lo tradicional y patrimonial. Así demostramos que densificar y respetar los espacios es posible y DEISA lo hace.

En cada uno de los proyectos ya ejecutados, nos hemos preocupado de reutilizar los materiales existentes y restaurar aquellos dañados con el paso del tiempo. El resultado de este esmerado trabajo está a la vista en edificios que recuperan su esplendor gracias a su renovación y a la incorporación de nuevas tendencias del diseño.

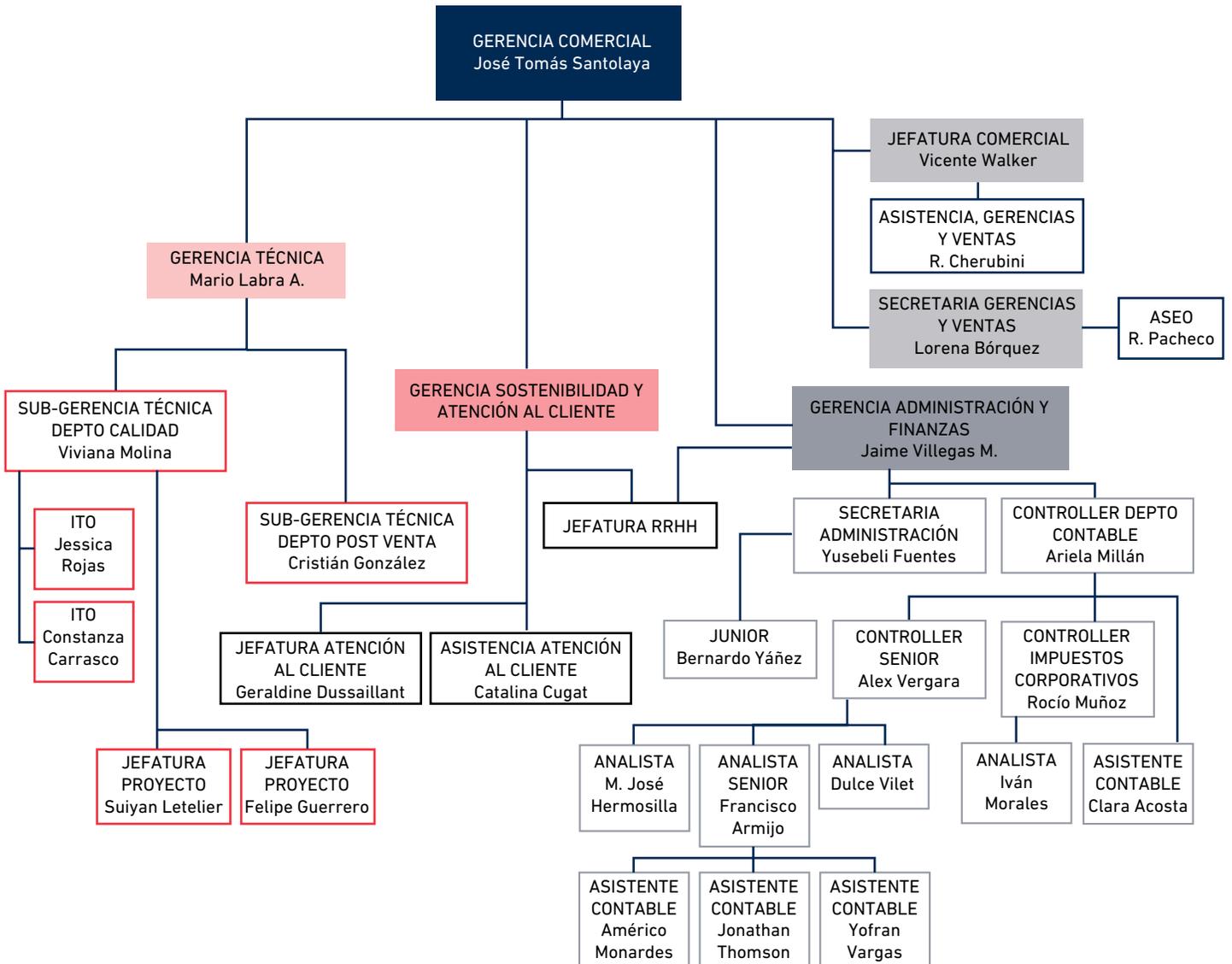
Lo mejor de ayer y de hoy en cada uno de nuestros proyectos.

Valores

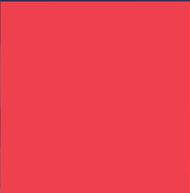
Un pilar fundamental para la organización de la empresa son nuestros valores, siendo estos:

- Respeto.
- Compromiso.
- Calidad.
- Transparencia.
- Coherencia.
- Innovación.
- Sostenibilidad.
- Trascendencia.

Organigrama







GOBERNANZA Y ECONOMÍA

Cumplimiento normativo
Ética empresarial y anticorrupción
Comité y código de ética
Política anticorrupción
Desempeño económico
Implicancia del cambio climático en el negocio
Proyectos de bienes raíces de calidad
Gestión y satisfacción de clientes

Cumplimiento normativo

Como organización consideramos fundamental el cumplimiento de las leyes y normas relacionadas a la operación de la empresa, ya que formamos parte de una industria altamente regulada por el impacto en el desarrollo de los espacios de uso público.

Por este motivo, trabajamos velando de manera constante el cumplimiento de dichas normas, para la correcta ejecución de cada uno de nuestros proyectos.

Algunos de los mecanismos que nos permiten fiscalizar y garantizar estos aspectos son:

- Reglamento Interno y Código de Ética.
- Políticas internas.
- Sanciones y multas definidas, de acuerdo al tipo de incumplimiento normativo.

Cada área en la que se desarrollan los proyectos es la encargada de dar cumplimiento a las normativas vigentes y de activar acciones respecto a cambios en leyes o normativas.

Durante el 2021, tuvimos charlas externas e internas respecto a un cambio normativo específico en la Ley 20.958 que define las mitigaciones viales asociadas a los proyectos de edificación.

En 2021 no recibimos multas o sanciones por incumplimientos de legislación ambiental, social o económica.

Ética empresarial y anticorrupción ¹

Uno de nuestros objetivos es desarrollar nuestras actividades bajo un marco de criterio ético, íntegro, transparente y responsable, que nos permita fortalecer las buenas prácticas, reducir el riesgo de corrupción, mejorar el entorno laboral y, al mismo tiempo, el servicio que entregamos a clientes. Para asegurar la correcta gestión de este tema incorporamos distintas medidas y mecanismos, entre las cuales se encuentran:

- Normas Regulatorias impartidas por la UAF (Unidad de Análisis Financiero).
- Manual de Procedimientos.
- Código de Ética.
- Política de Anticorrupción.

¹ Este título hace referencia a los Contenidos 205-3 de GRI 205: Anticorrupción 2016, al Contenido 206-1 de GRI: Competencia desleal, al Contenido 415-1 de GRI 415 Política pública y a los Contenidos 103-1, 103-2 y 103-3 de GRI 103: Enfoque de gestión 2016.

Comité y Código de Ética

Funciona como una guía de comportamiento, complementaria a las leyes y normas vigentes del país. Contamos con un Comité de Ética cuyo objetivo es fiscalizar el cumplimiento del código, responder a las denuncias que se manifiesten y promover el actuar ético al interior de la organización.

Algunas de las funciones del Comité de Ética son:

- Difundir y promover los valores y conductas que se establecen en el Código de Ética.
- Conocer, investigar y resolver las denuncias que se formulen vinculadas al comportamiento ético.
- Analizar resultados de las evaluaciones internas y realizar o proponer mejoras.
- Informar al Directorio sobre temas relacionados al Código de Ética, denuncias, oportunidades, entre otros.

Política de Anticorrupción

Otra herramienta vinculada con el comportamiento ético es nuestra Política de Anticorrupción, la cual aplica a todas nuestras operaciones y a todos nuestros colaboradores, prohibiendo, por ejemplo, los pagos indebidos realizados con relación a la empresa o en representación de ella, entre otro tipo de prácticas.

Durante 2021 no existieron casos de corrupción, ni acciones jurídicas relacionadas con la competencia

desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia. Asimismo, no hemos realizado ninguna contribución a partidos políticos de ningún tipo.

Nuestro objetivo para 2022 es trabajar en fortalecer nuestro comportamiento ético, ejecutando una serie de capacitaciones sobre el tema para todos los colaboradores.

Desempeño económico²

Valores económicos directos generados y distribuidos 2021:

Valor económico directo generado	
Ingresos	36.576.219
Valor económico distribuido	
Costes operacionales	30.165.264
Salarios y beneficios de los empleados	970.047
Pagos a proveedores de capital	0
Pagos al gobierno e inversiones en la comunidad	635.419
Valor económico retenido	4.805.489

² Este título hace referencia a los Contenidos 201-1 y 201-2 de GRI 201: Desempeño económico 2016 y a los Contenidos 103-1, 103-2 y 103-3 de GRI 103: Enfoque de gestión 2016.

Implicancia del cambio climático en el negocio

Nuestras operaciones tienen, en general, un bajo riesgo asociado al cambio climático, sin embargo, identificamos un riesgo potencial vinculado al alza en los costos producto de regulaciones que podrían impactar tanto la producción como el transporte de ciertas materias primas vinculadas a la lucha contra el cambio climático (en este sentido podría verse impactada particularmente la producción de cemento). Este riesgo podría traducirse en un alza de los precios de la construcción que se trasladaría al precio final de la vivienda y por este motivo más personas

elegirían arrendar en vez de comprar un inmueble, lo cual implicaría un cambio en nuestro modelo de negocio el cual debería transformarse para poder brindar soluciones de arriendo de vivienda.

Por otro lado, vislumbramos una oportunidad de posicionarnos como referentes en la industria respecto al tratamiento de aguas grises en edificios residenciales, iniciativa que se vincula directamente con la escasez hídrica, principal problemática vinculada al cambio climático en Chile.

Implicancia del cambio climático en el negocio

Nuestro propósito es desarrollar proyectos de bienes raíces de calidad, que nos permitan otorgar a los clientes seguridad a través del cumplimiento de las normas, que sean altamente funcionales pero sin descuidar la estética y diseño, razón por la cual desde el primer momento en que comenzamos a crear un proyecto, nos preocupamos por cumplir cada uno de los siguientes aspectos:

- Utilizar productos con certificación de calidad, tanto nacional como del país de origen.
- Cumplir con la normativa y leyes vigentes, sin excepción.
- Establecer una revisión formal de funcionalidad, como por ejemplo, revisar la ubicación de los enchufes, de la iluminación, accesibilidad y uso para la mantención técnica de las instalaciones, entre otros.
- Generar una reunión de resultados al terminar la construcción, para presentar aciertos y desaciertos del proyecto, con especial énfasis en lo que se debe mejorar en el futuro.

Durante el 2021 incorporamos distintos métodos para mejorar la calidad de los proyectos de bienes raíces, entre ellos, llevar adelante una reunión ampliada del área técnica para exponer las novedades de los proyectos en ejecución, organizar visitas a nuestros proveedores para conocer las novedades de sus productos y conversar con diversas empresas que desean presentar nuevos productos y servicios.

La calidad de nuestros proyectos de bienes raíces es supervisada por el área técnica que se reúne de forma mensual para presentar el estado de avance de los proyectos. Por otro lado el área de postventa realiza un análisis de las fallas más frecuentes ocurridas luego de la entrega del edificio y su operación durante un año. Estas fallas son analizadas para no repetirlas en los próximos desarrollos.

Sabemos que la calidad de una vivienda en el tiempo depende de los materiales con que se construye y de la mantención que se le haga, por esto tenemos planificado para 2022 generar cápsulas de video donde se enseñe a los propietarios a mantener correctamente su departamento.

Reconocemos que la gestión y satisfacción de clientes es de vital importancia para nuestra actividad, porque es la herramienta que nos permite aumentar la probabilidad de preferencia en el futuro. Esto nos llevó a nuestra iniciativa “Hacemos Ciudad”, en busca de que las personas tengan una mejor calidad de vida y un mejor vivir.

Durante 2021 definimos la siguiente serie de compromisos que nos ayudarán a mejorar la relación con nuestros clientes:

- Toda información revelada por la organización cumplirá con altos estándares éticos, entregando información verídica y oportuna sobre los productos y/o servicios.
- Solo se ofertarán productos que cumplan a cabalidad con las prestaciones ofrecidas.
- Ser transparente y oportuno con la comunicación de precios, primas, impuestos y otros.
- Procurar igualdad en el trato de clientes, sin incurrir en ningún tipo de discriminación.
- Se preservará la información confidencial de los clientes con responsabilidad y protección. No se compartirá información confidencial con ninguna persona ajena a la organización, salvo por motivos legales.
- Nos comprometemos a realizar actividades de marketing con integridad y probidad, sin comparaciones falsas, sin hacer promesas que como organización no podamos cumplir posteriormente y tampoco emitiremos publicidad engañosa.

Nuestra mayor recompensa es la satisfacción de los clientes con su compra, y para evaluar esta satisfacción estamos desarrollando una política con Proyecto Impacto, que tiene distintas iniciativas que debemos llevar adelante:

Acompañamiento de Clientes

Mediante este programa entregamos información periódica al cliente desde la firma de la promesa de compraventa del departamento hasta la entrega del mismo, manteniéndolo informado sobre los avances de la obra, tramitación municipal, pilotos, etc. De ser necesario, también se le proporcionan herramientas útiles para la tramitación de un crédito hipotecario.

Entrega Depto. y Atención al Cliente

Estamos presentes en cada una de las entregas, en donde revisamos junto al cliente que todo esté en perfectas condiciones de habitabilidad. Entregamos toda la información necesaria (manuales, planos, reglamentos, etc.) y la Jefa de Atención al Cliente entrega sus datos para poder atender cualquier requerimiento de forma personalizada.

Encuesta Satisfacción al Cliente

Encargamos este proceso a la empresa TGA, quienes realizan encuestas a todos los clientes que ya lleven más de 6 meses viviendo en su nuevo departamento. Cada una de las encuestas es revisada para poder fortalecer nuestros procesos.

Gracias a una de estas encuestas desarrollamos el Programa de Acompañamiento a Clientes, ya que esta reveló que los clientes necesitaban información durante el proceso comprendido entre la firma de la promesa y la entrega del departamento.

**Indicadores de la encuesta satisfacción al cliente:
Evaluación de Servicios.**

Indicadores de Gestión de Venta	Indicadores de Entrega	Indicadores de Post Venta
Atención y cordialidad	Atención y cordialidad	Sistema para dejar reclamos u observaciones
Calidad de la información entregada	Puntualidad con la hora coordinada	Facilidad para contactarse
Conocimiento del proyecto	Información respecto al funcionamiento de equipos y garantías generales	Atención y cordialidad recibida durante el contacto
Disposición a responder dudas y/o consultas	Recorrido de revisión por la vivienda	Disposición para resolver reclamos o consultas
Seguimiento posterior a la reserva o compra	Información respecto a procedimientos de post venta y cómo hacer un reclamo	Rapidez en la entrega de soluciones
Comodidad	Limpieza	Cumplimiento de plazos acordados
Diseño interior	Carpeta del propietario	Resultado de las reparaciones
Limpieza	Regalo de bienvenida	
Asesoría u orientación en trámites de financiamiento	Solución a las observaciones	
Gestión de la promesa de compraventa		
Proceso de escrituración		
Acompañamiento		

Indicadores de la encuesta satisfacción al cliente: Evaluación de Productos.

Indicadores de Aspectos Generales por Proyecto	Indicadores de Recintos por Proyecto	Indicadores de Equipamiento y Elementos Constructivos por proyecto	Indicadores del Proyecto	Indicadores de Áreas Comunes por Proyecto
Aislación de sonidos	Cocina	Clósets	Áreas verdes	Bicicletero
Distribución general.	Living	Muebles y equipamiento de cocina	Acceso de autos	Gimnasio
Funcionalidad	Living-comedor	Muebles y artefactos de baño	Acceso de peatones	Lavandería / Sala de lavado
Tamaño de habitaciones o recintos	Dormitorio principal	Sistema de agua caliente	Cercanía a servicios	Piscina
Terminaciones	Dormitorios(s) secundario(s)	Enchufes e interruptores	Estacionamientos de visita	Plaza interior
	Baño principal	Cerraduras	Fachada del edificio	Quincho
	Terraza	Grifería	Ascensores	Sala cowork - coffe room
	Terraza dormitorio	Ventanas	Decoración interior	
	Nicho para lavadora	Puerta principal	Hall de acceso	
	Estacionamiento	Puertas interiores	Iluminación de espacios comunes	
	Bodega	Piso cerámica	Seguridad antidelincuencia	
		Piso laminado (flotante, enchapado)	Seguridad ante emergencias	
		Ubicación de puntos de luz o soquetes		

Durante el 2021 cumplimos varios objetivos, como fue mejorar nuestros parámetros y resultados, logrando siempre posicionarnos sobre el promedio de la industria respecto a la gestión y satisfacción de nuestros clientes en todas las áreas evaluadas.

Durante 2022 continuaremos con nuestra gestión de la satisfacción de los clientes implementando mejoras a partir de los resultados de las mediciones que llevamos adelante.



SOCIAL

Bienestar de los trabajadores
Política de bienestar
Beneficios 2021
Clima laboral
No discriminación
Compromiso con la comunidad local
Responsabilidad con nuestra comunidad

Bienestar de los trabajadores

En DEISA queremos que cada colaborador se sienta cómodo y escuchado. Buscamos la calidez humana en nuestras relaciones y que el clima laboral dentro de la empresa sea el mejor posible. En 2021, como parte de nuestro proceso de certificación como empresa B hemos desarrollado iniciativas como:

- Implementación de la primera encuesta de satisfacción laboral.
- Nuevas capacitaciones al personal.
- Buzón para comunicar quejas o sugerencias de forma anónima.
- Manual de Recursos Humanos.

Hemos sido premiados en Great Place to Work el año 2012

Política de bienestar

Esta política busca contribuir a la satisfacción de las necesidades de los trabajadores y la de sus familias, promoviendo una vida familiar equilibrada y balanceada con la laboral.

Algunas de las iniciativas desarrolladas en el marco de esta política durante 2021 fueron:

- Desayunos mensuales con toda la organización.
- Permisos flexibles.
- Celebraciones de cumpleaños, Fiestas Patrias y Navidad.

Clima laboral

- Permiso por matrimonio o acuerdo unión civil.
- Permiso paternal por nacimiento de hijo.
- Permiso por fallecimiento de hijo, cónyuge o conviviente civil.
- Permiso legal por fallecimiento de padres.

Beneficios Caja de Compensación:

- Bono matrimonio.
- Bono municipalidad.
- Bono natalidad.
- Bono acuerdo Unión Civil.
- Asignación de fallecimiento cónyuge.
- Asignación fallecimiento trabajador.
- Asignación fallecimiento hijo.
- Subsidio de cesantía.
- Subsidio por incapacidad laboral.

- Subsidio habitacional.
- Beneficios médicos.
- Salud dental.
- Beneficios descuentos en farmacias.
- Educación financiera.
- Créditos.
- Apoyo profesores.
- Apoyo educacional para la familia.
- Crédito educación superior.
- Convenio Lápiz López.
- Descuentos en salud, bebé, educación, emprendimiento, tiempo libre, hogar y deporte.

Además, contamos con beneficios empresariales que son otorgados a los trabajadores y trabajadoras siempre y cuando cumplan con los requisitos solicitados. Estos pueden tener remuneración monetaria y no monetaria, entre los que se encuentran:

- Medio día libre de cumpleaños.
- Seguro de salud complementario.

Durante 2021 el bienestar de nuestros colaboradores fue desarrollado por la Gerencia de Administración, Gerencia Recursos Humanos y el controller de Recursos Humanos. Durante 2022 ampliaremos el equipo de trabajo con una persona encargada de Recursos Humanos y otra del área de Sostenibilidad. En 2022 también mejoraremos la comunicación interna, incorporando un buzón de sugerencias y un canal de denuncias en la web.

No discriminación ³

En DEISA entendemos que todas las personas deben ser respetadas por igual, sin importar su origen, nacionalidad, orientación política, religión, raza, género, edad u orientación sexual.

Transmitimos constantemente a todos los trabajadores que seremos muy exhaustivos en la investigación de una acusación y no permitiremos que nadie se sienta discriminado en nuestra organización.

Contamos con dos comités encargados de gestionar la no discriminación en la empresa: el Comité de Ética y el Comité Paritario. En 2022 haremos una serie de presentaciones y capacitaciones sobre el Código de Ética, explicando las formas y canales de denuncias, haciendo especial énfasis en nuestros valores y en nuestras metas como organización. Durante 2021 no recibimos ninguna denuncia por discriminación en la empresa.

Nuestro Código de Ética establece los valores y conductas que se esperan por parte de todas las personas que conforman la empresa y especifica que las relaciones siempre deben basarse en el respeto mutuo y el trato deferente y no discriminatorio, promoviendo el desarrollo profesional vía el reconocimiento del mérito, valoración de las competencias y evaluación objetiva del desempeño. Asimismo, en este documento se explica el procedimiento interno de denuncias frente a cualquier hecho que vaya en contra de nuestros valores, asegurando el respeto a la confidencialidad del denunciante y determinando que el Comité de Ética será el responsable de actuar como investigador de cada denuncia recibida.

Compromiso con la comunidad local ⁴

Como empresa buscamos ser un aporte a los barrios donde desarrollamos nuestros proyectos inmobiliarios y para ello, gestionamos iniciativas que sean un aporte al espacio público, además de construir edificios con el menor impacto posible

para nuestros vecinos y el medioambiente. Para el 2022 planeamos desarrollar plantas de aguas grises en nuestros edificios, para que estas aguas sean utilizadas por la comunidad para el riego de áreas verdes públicas.

³ Este título hace referencia al Contenido 406-1 de GRI 406: No discriminación 2016 y a los Contenidos 103-1, 103-2 y 103-3 de GRI 103: Enfoque de gestión 2016.

⁴ Este título hace referencia al Contenido 413-1 de GRI 413: Comunidades locales 2016 y a los Contenidos 103-1, 103-2 y 103-3 de GRI 103: Enfoque de gestión 2016.

Detrás de cada proyecto que realizamos incorporamos aportes para la comunidad local que se adaptan a las necesidades de las mismas. Para poder conocer a la comunidades, contamos con programas comunitarios que contemplan una participación ciudadana que rescata las necesidades e inquietudes de la comunidad.

Por ejemplo, en Vitacura se incorpora el arte en los proyectos, principalmente en espacios semi públicos y en Cerrillos se desarrolla un proyecto con participación ciudadana en forma coordinada con las autoridades locales.

Durante 2021, uno de nuestros objetivos fue que nuestros proyectos impactaran positivamente en la comunidad donde se insertan. Algunas de las iniciativas que realizamos fueron:

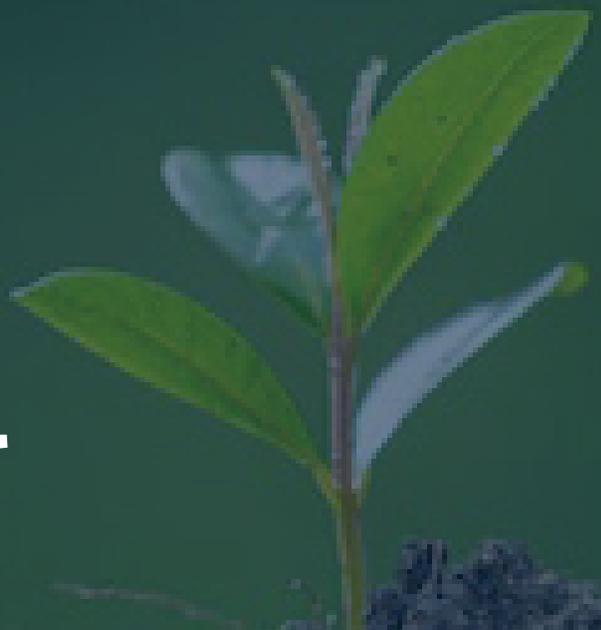
- Rescate patrimonial de la Casona Ejército en Santiago Centro, la cual fue declarada inhabitable el 2010.
- Proyecto de participación ciudadana en barrio Buzeta, Cerrillos.
- Rescate de material arqueológico y muestra de él en espacio semi público en edificio San Pablo, Santiago Centro.
- Muestra de escultura permanente en espacio semipúblico en fachada del edificio Francisco de Aguirre, Vitacura.

Responsabilidad con nuestra comunidad

- Al final de cada proyecto comunitario se realiza una evaluación de su impacto en la misma comunidad donde se ha desarrollado (por ejemplo en barrio Buzeta de la comuna de Cerrillos).
- En los proyectos que requieren Declaración de Impacto Ambiental, ingresamos mensualmente la información necesaria al portal gubernamental correspondiente.
- Después de cada etapa del proyecto, se generan informes de público conocimiento de las autoridades comunales y de la empresa.
- Los programas comunitarios contemplan la participación ciudadana con el objetivo de conocer las necesidades e inquietudes de la comunidad.
- Ofrecemos mecanismos y procedimientos para recolectar y tratar las quejas y reclamos de las comunidades locales.



AMBIENTAL



Diseño de productos y gestión del ciclo de vida
Gestión del uso del agua
Gestión de la energía
Eficiencia energética en nuestros proyectos
Calificación Energética de Viviendas en Chile
(CEV)

La gestión del ciclo de vida es un impulsor del éxito del desarrollo de productos y un factor estratégico que contribuye a aumentar el valor de negocio en toda la empresa. Para contar con un diseño de productos y gestión del ciclo de vida óptimos usamos una serie de directrices aplicadas en el momento del desarrollo de los proyectos, siendo éstas algunas de ellas:

1. Que cumplan plenamente la normativa y legislación vigente.
2. Que el edificio y su propuesta sea un aporte al barrio donde se inserta.
3. Que sean sustentables, o al menos de mejor estándar que una vivienda base según el MINVU.
4. Que sea un bien durable en el tiempo con una operación sencilla de mantener.

En 2021 fueron pre-certificados en eficiencia energética los edificios Las Tranqueras, San Pablo, Vespucio, Espoz, Francisco de Aguirre y Ladislao Errázuriz.

Por lo anterior, nos es fundamental realizar un seguimiento a nuestros desarrollos, para poder verificar su cumplimiento de forma constante.

Para esto tomamos las siguientes medidas en cada proyecto:

1. El cumplimiento de la normativa y legislación vigente y los cambios normativos que pudieran afectar al edificio en el futuro se revisan junto al arquitecto, revisor independiente y abogado.
2. El tratamiento de fachada se trabaja con el arquitecto e interiorista para que se integre armónicamente al barrio. También se trabaja con las comunidades del barrio y vecinos para mitigar las molestias de un proyecto en construcción.
3. Todo edificio de DEISA está certificado por el Sistema de Eficiencia Energética del MINVU. Para ello se trabaja con un consultor que evalúa las especificaciones del edificio, se hacen mejoras y se presenta al sistema de certificación. Nuestra meta es siempre estar sobre el estándar base de la certificación.

4. Al inicio de cada proyecto repasamos las mejores prácticas y los errores cometidos en las construcciones pasadas utilizando una presentación del departamento de postventa. Con esta información vamos incorporando nuevas mejoras en cada edificio que desarrollamos.

5. Al terminar un proyecto y a los 6 meses de entregado el primer departamento a su propietario, se realiza una encuesta por intermedio de la empresa TGA (Best Place to Live). A través de ella nos enteramos directamente de la percepción de nuestros clientes del proceso de compra y entrega, del producto, etc.

La Gerencia Técnica participa del comité de productividad y sustentabilidad de la Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios junto a otras 15 empresas en reuniones mensuales donde todos los asociados exponen sobre sus proyectos o iniciativas dentro de sus empresas. Asimismo, participamos como empresa una vez al mes de las sesiones y comunicaciones gremiales de la ADI.

El agua consumida en nuestras operaciones, tanto en la oficina central como en las obras es agua dulce producida por plantas sanitarias.

En la oficina el agua es consumida por el personal mientras que en las obras dos tercios del recurso son utilizados para la construcción y el tercio restante corresponde al uso domiciliario de los trabajadores. El agua consumida en la oficina central es vertida al sistema de alcantarillado, al igual que el agua consumida por trabajadores en las obras. El agua utilizada para la construcción es principalmente retenida en el producto (ej. concreto, yeso, etc.), aunque un mínimo porcentaje se evapora o se vierte al terreno (agua para aseo, riego de concreto, riego en extracción de tierra, etc.)

Durante 2021 trabajamos en la concientización interna para reforzar la importancia del cuidado del agua entre nuestros colaboradores. A su vez instalamos griferías de bajo consumo o con temporizadores en nuestras oficinas, con el objetivo de cuidar el consumo de este recurso.

Toda el agua consumida es agua dulce. Todas las obras se construyen con la misma metodología y procesos, por ello se registró el consumo de agua de una obra en particular, se calculó su ratio m³/m² de losa y luego se extrapoló a los demás edificios realizados en 2021.

Consumo de agua 2021 en megalitros*

	Oficinas Santiago	Obras Santiago
Agua superficial	N/A	N/A
Agua subterránea	N/A	N/A
Agua marina	N/A	N/A
Agua producida	36	9.157
Agua de terceros	N/A	N/A
Total	36	9.157

⁵ Este título hace referencia a los Contenidos 303-1, 303-3 y 303-5 de GRI 303: Agua y efluentes 2018.

Consumo energético 2021*

	Oficina (MJ)	Obras Santiago (MJ)	Total (MJ)
Consumo de electricidad	100.044	781.300	781.300

* En el caso de la oficina, se registró el consumo mensual de electricidad. En el caso de las obras, se registró el consumo de un edificio tipo. Este consumo se dividió por los m2 de losa del edificio. Para los demás edificios, se extrapola el valor Mega Julio / m2 de losa. La energía eléctrica está registrada en KWH. Simplemente se convirtió la unidad a Julios (1 KWH = 3,6 x 10 elevado a 6 Julios).

Eficiencia energética en nuestros proyectos

En DEISA evaluamos todos nuestros edificios de acuerdo a la certificación de Eficiencia Energética del Minvu. Nuestra misión es desarrollar proyectos sustentables, por lo que todo edificio es sometido a un estudio y certificación de Eficiencia Energética.

En todos nuestros proyectos se incorporan los siguientes elementos:

- Centrales de agua caliente con sistema de encendido de caldera de condensación en cascada, lo cual genera menos consumo de gas.
- Todos los proyectos consideran ventanas con termopanel, por lo tanto los departamentos requieren menos energía para alcanzar el confort térmico
- Todos los equipos de iluminación de espacios comunes consideran sistema LED.

⁶ Este título hace referencia al Contenido 302-1 de GRI 302: Energía 2016.

La Calificación Energética de Viviendas en Chile (CEV) es un instrumento diseñado el año 2012 por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Minvu), en conjunto con el Ministerio de Energía y que busca mejorar la calidad de vida de las personas, a través de la entrega de información objetiva y estandarizada.

La calificación permite tomar una decisión informada a la hora de comprar una vivienda y así optar por la que represente un mayor confort térmico y/o por la que considere el uso de equipos eficientes o con energías renovables no convencionales, lo que se puede traducir en una mayor cantidad de ahorro en calefacción, enfriamiento, iluminación y agua caliente sanitaria.

Respecto a los porcentajes de ahorro de energía de las construcciones entre un edificio estándar DEISA v/s estándar MINVU, los valores para estos edificios son:

- Holanda: 52%
- Sazie: 63%



HACEMOS
CIUDAD

Av. Alonso de Córdova 4355, piso 6, Vitacura
+562 3304 1300
josefina@deisa.cl

www.deisa.cl