



Memoria 2021 de Sostenibilidad

Pasión, excelencia y responsabilidad



DK Management Services
Memoria de Sostenibilidad

Liderazgo y coordinación:
Gerencia de Asuntos Corporativos

La reproducción total o parcial de esta publicación está prohibida, por cualquier medio digital o electrónico, sin previa autorización por escrito de DK Management Services.

Más información sobre DK Management Services en:

Web
www.dkms.com.ec

Facebook
DK Management Services
[@dkms.ec](https://www.facebook.com/dkms.ec)

LinkedIn
DK Management Services
[linkedin.com/company/dkms/](https://www.linkedin.com/company/dkms/)

Para comentarios y sugerencias sobre esta memoria, comuníquese con:
sostenibilidad@dkms.com.ec

Quito-Ecuador





MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD DK MANAGEMENT SERVICES

PRESENTACIÓN	7
--------------	---

CAPÍTULO 1. HISTORIA Y ACTUALIDAD

Historia	10
Centros comerciales y corporativos	13
Quicentro Shopping	14
San Marino Shopping	16
San Luis Shopping	18
Granados Plaza	20
Quicentro Sur	22
Maltería Plaza	24
Quito Airport Center	26
Mall del Pacífico	28
Portal Shopping	30
Ekopark	32
Bombolí Shopping	34

CAPÍTULO 2. CULTURA Y DESEMPEÑO

Filosofía	36
Experiencia DK	38
Responsabilidad social y sostenibilidad	38
Gobierno corporativo, ética y compliance	40
Grupo Corporativo DK	40
Código de ética, conducta y resolución de conflictos	42
Política de no discriminación	42
Riesgos y compliance	42
Desempeño económico	44
Gestión empresarial	46
Operaciones	46
Tecnología de la Información - IT	46
Business Intelligence	46
Marketing	46
Comercial	46

CAPÍTULO 3. STAKEHOLDERS

Nuestro equipo	50
Los visitantes	54
Los socios comerciales	55
Los proveedores	56

CAPÍTULO 4. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

Nuestro compromiso	60
Voluntarios DK	60
Calderón se activa con Voluntarios DK	60
Voluntarios de Manta se unen a la limpieza de playas	60
Reconocimiento a Voluntarios DK	60
Gestión social	
Erradicación de la mendicidad y el trabajo infantil:	62
Equidad de género y lucha contra la violencia:	62
Emprendimiento:	65
Gestión ambiental	
Infraestructura sostenible	65
Movilidad sostenible	66
Energías alternativas	66
Áreas verdes	68
Huertos urbanos	68
Gestión integral de residuos	70
Tratamiento de residuos orgánicos de los patios de comidas	71
Reciclaje	71
Gestión del agua	72
Refill	72
Distinción ambiental	72
Reconocimientos y designaciones sociales y ambientales	74

CAPÍTULO 5.

RESPUESTA FRENTE AL COVID-19

Pruebas	78
Equipos	78
Iniciativa Cuidémonos	80
Vacunas	
Campaña Hoy por todos	82
Acciones con nuestra comunidad	
Cuidémonos	82
¡Cuidémonos Galápagos! Pruebas gratuitas para la población	82
Acciones frente a nuestros colaboradores	84
Acciones frente a nuestros visitantes	85
Acciones frente a nuestros socios comerciales	86
Acciones frente a nuestros proveedores y acreedores	86

CAPÍTULO 6.

SOBRE ESTA MEMORIA

Perfil de la memoria	90
Principios	90
Stakeholders	90
Diálogo con stakeholders	92
Materialidad y cobertura	93
Índice de contenidos GRI	94

ANEXOS

Seguridad y bienestar de colaboradores, visitantes y socios	96
---	----





Construir un mejor país

Por Michel Deller,
Presidente del Directorio

Es muy grato dirigirme a ustedes, en este tiempo marcado por la resiliencia y la esperanza que identifican lo mejor de nuestro país.

Durante el 2020 y 2021, el COVID-19 nos llevó a enfrentar grandes desafíos, que pudimos sortear con el compromiso de nuestro equipo y la confianza de nuestra cadena de valor.

En reconocimiento a ese esfuerzo compartido, deseo presentarles la primera memoria de sostenibilidad de DK Management Services, documento que resume la importancia de la unidad y de las alianzas, en momentos crucialmente importantes para los ecuatorianos.

En DK, todo lo que hacemos está encaminado a aportar hacia el futuro. Esa misión fue la que nos motivó a generar acciones que garantizaran la salud y estabilidad de miles de familias que dependen de nuestros proyectos; y extendimos esa labor para el beneficio de las comunidades en donde estamos presentes.

Entre las iniciativas que emprendimos, se destacan las jornadas de vacunación contra el COVID-19, con las que llegamos a más de 50,000 colaboradores, dependientes, estudiantes de zonas aledañas, usuarios y vecinos de nuestros

centros comerciales; además, junto a decenas de empresas comprometidas trabajamos en la campaña #HoyPorTodos, para llevar insumos a los profesionales de la salud, que estaban en primera línea.

Esta base nos permitió soñar con una pronta reactivación para los sectores productivos; y la hicimos realidad promoviendo espacios bioseguros para la ciudadanía, abriendo nuestras puertas a emprendedores y facilitando acciones para la continuidad de los negocios de nuestros socios comerciales.

Las lecciones aprendidas en la pandemia han ratificado nuestro compromiso con propósitos profundos, que promuevan el bienestar del país que todos queremos. En esa línea, trabajaremos por continuar siendo un motor de progreso sostenido para nuestros grupos de interés.

A nombre de DK, de mi familia y del mío propio deseo expresar mi agradecimiento al Ecuador. Realmente, es un privilegio generar empleo digno y próspero, a través de nuestros proyectos constructivos y de nuestra cadena de valor. El trabajo es la clave del progreso de nuestro país. Ese es nuestro compromiso.



CREPES & WAFFLES

JUICENT

EMPLOYER

ACTUAL





CAPÍTULO UNO

Historia y actualidad

1



HISTORIA

102-1, 102-2, 102-6, 103-2, 103-3

Presencia en el mercado

DK Management Services S. A. – DK es una empresa ecuatoriana dedicada a la operación y administración de los principales centros comerciales del país. Nació como una empresa familiar en la década de los ochenta, con la visión de integrar a diferentes actores de la cadena productiva nacional, a través de proyectos inmobiliarios que son parte de la dinámica económica del país.

Durante 36 años de trayectoria, hemos acompañado a cientos de familias y negocios en el camino del progreso responsable.

Nuestras operaciones iniciaron, en 1986, con la apertura del centro comercial Quicentro Shopping, en el norte de Quito. Empezamos aplicando un concepto revolucionario para ese entonces: la renta de locales, enfocada en permitir a los emprendedores y empresarios desarrollar, invertir y crecer en su modelo de negocio, sin destinar recursos al bien raíz.

Este modelo de gestión nos ha permitido mantener nuestra identidad, transformarnos y reinventarnos en cada uno de nuestros 9 centros comerciales, hasta el día de hoy. En menos de **13 años**, pasamos de operar 15 000 m² a **717 909 metros cuadrados**, convirtiéndonos en uno de los referentes a escala nacional.

Diseñando experiencias

El tiempo transcurrido nos ha permitido convertirnos en generadores de experiencias, orientadas al crecimiento de las personas y de las ciudades en donde operamos. Nos enfocamos en ser motores de desarrollo, buscando una integración única con el entorno y con las poblaciones a las que servimos.



Nuestros centros comerciales son plataformas de oportunidades inclusivas y seguras, **creadas para satisfacer** las necesidades de la población; al tiempo que promueven la cultura y el entretenimiento de sus visitantes.

Trabajamos de manera *resiliente* y disciplinada, con una capacidad de gestión técnica y operativa sustentada en la experiencia. **Creemos que en nuestro país y en las grandes posibilidades de alcanzar un progreso responsable, junto a nuestra cadena de valor.**



36 AÑOS

OPERANDO CENTROS COMERCIALES



Más de 63 millones de visitantes en 2021

717 mil metros cuadrados de **construcción**

326 mil metros cuadrados de **espacios comerciales**

Nuestros socios comerciales y las inmobiliarias propietarias de los C.C. generan ventas que representan el

1.4% del PIB del Ecuador

QUITO

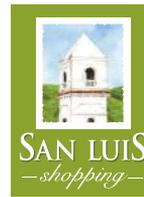
Quicentro Shopping
24-Nov-86



1986

QUITO

San Luis Shopping
25-Sep-06



2006

QUITO

Quicentro Sur Shopping
10-Aug-10



2010



Inicio de operaciones de DKMS

2003



San Marino Shopping
25-Jul-03

GUAYAQUIL

2007



Granados Plaza
30-Nov-07

QUITO



Centros comerciales y centros corporativos

102-4, 102-7



Ecuador es un país muy diverso en cuanto a condiciones geográficas, clima, cultura e identidad. Así lo entendemos y nos adaptamos a cada lugar donde estamos. Cuando el entorno cambia, nosotros evolucionamos con él. Cada uno de nuestros centros comerciales ha sido diseñado y desarrollado para satisfacer las demandas de sus diferentes visitantes.

QUITO
Quito Airport Center
 1-Nov-13



2013

QUITO
Portal Shopping
 24-Oct-19



2019

PRÓXIMAMENTE

► **Bombolí Shopping**
 Próximamente

SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS

2012



Maltería Plaza
 1-Sep-12

LATACUNGA

2017



Mall del Pacifico
 20-Apr-17

MANTA

Quicentro

SHOPPING

Centro comercial emblemático de la ciudad de Quito, ubicado estratégicamente en el hipercentro de la ciudad, ofrece una propuesta exclusiva y de vanguardia a sus visitantes nacionales y extranjeros. Quicentro Shopping es el reflejo de una cultura cosmopolita, que evoluciona al ritmo de la ciudad.

▶ Tráfico

10,53



Millones de
visitantes al año



Visitas WEB

481 945

Totales en el periodo
2020 - 2021



507 928

@QuicentroShopping



47 954

quicentrosopping



24 100

QuicentroUIO

Redes



Ingrese aquí para más
información.



Operación



2 117

Fuentes de empleo
generadas



175

Locales



33

Islas



35

Locales
gastronomía



1 100

Parqueaderos

Es el primer lifestyle center de Sudamérica. Su atractivo arquitectónico, desarrollo permanente y ubicación estratégica hacen de este centro comercial el punto de encuentro preferido, en Guayaquil. Fue galardonado por el ICSC con el Certificado al Mérito por innovación, diseño y construcción en su apertura.

► Tráfico

5,97



Millones de visitantes al año



Visitas WEB

64 196

Totales en el periodo
2020 - 2021



30 2252
@SanMarinoGye



65 882
Sanmarinogy



47 000
sanmarinogy



45 700
Sanmarinogy

Redes



Ingrese aquí para más información.



Operación



1 356

Fuentes de empleo generadas



175
Locales



33
Islas



35
Locales gastronomía



10
Salas de cine



1 100
Parqueaderos





Construcción 2021

75 272 m²

Expansión proyectada 2022

1 908 m²

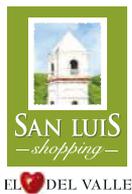
ABL 2021

31 834 m²

ABL proyectada 2022

32 859 m²





Ubicado en el corazón del Valle de los Chillos, San Luis Shopping presenta una potente oferta comercial, alineada a la belleza de su estilo arquitectónico inspirado en la belleza de las antiguas haciendas y la naturaleza de la serranía ecuatoriana.

▶ Tráfico



Visitas WEB

179 473

Totales en el periodo
2020 - 2021



216 875
@SanLuisUIO



13 980
sanluishopping



11 100
SanLuis_UIO

Redes



Ingrese aquí para más información.



Operación



1 746

Fuentes de empleo generadas



131
Locales



35
Islas



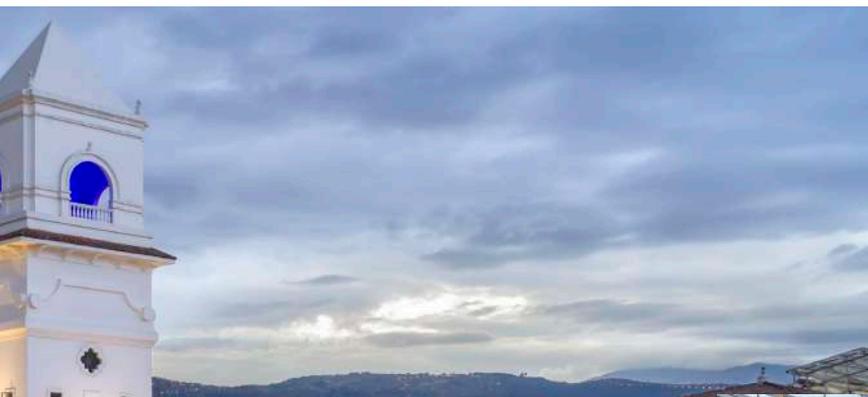
35
Locales gastronomía



35
Salas de cine



1 200
Parqueaderos



Construcción

66 673 m²

ABL

42 914 m²



GRANADOS PLAZA

Granados Plaza nace de la transformación de las instalaciones de una antigua fábrica téxtil. Se reutilizaron las instalaciones para adecuar los espacios para generar un punto de encuentro donde los servicios, la gastronomía y la comodidad se unen para brindar la mejor experiencia a sus clientes. Su ubicación en pleno sector comercial, residencial, financiero y universitario lo convierte en un espacio estratégico para nuestros socios comerciales.

► Tráfico

2,82



Millones de visitantes al año



Visitas WEB

16 797

Totales en el periodo
2020 - 2021



72 117
@GranadosPlazaUIO



4 054
granadosplaza



7 585
granados_plaza

Redes



Ingrese aquí para más información.



Operación



453

Fuentes de empleo generadas



41
Locales



14
Islas



11
Locales gastronomía



612
Parqueaderos



Construcción

22 373 m²

ABL

9 863 m²

Quicentro Sur está situado en Quitumbe, una de las parroquias más importantes y pobladas de la capital. Cuenta con la mejor oferta comercial y de servicios del sur de la ciudad, a la que se suman alternativas de entretenimiento y gastronomía que complementan la experiencia de sus visitantes.

► **Tráfico**

11,97



Millones de visitantes al año



▼
Visitas WEB

46 524

Totales en el periodo
2020 - 2021



246 428
@QuicentroSur



9 893
quicentrosur



16 800
quicentrosur



22 400
QuicentroSur

Redes



Ingrese aquí para más información.



Operación



3000

Fuentes de empleo generadas



227
Locales



72
Islas



30
Locales gastronomía



10
Salas de cine



2 459
Parqueaderos



Construcción

155 946 m²

▶ ABL

60 962 m²





Maltería Plaza es considerado uno de los Centros Comerciales más importantes de la Sierra Centro, con una propuesta comercial y cultural que se conecta con esta zona del país. Sirve a los habitantes de las principales ciudades y parroquias de Cotopaxi, Tungurahua y Bolívar. También es la parada obligatoria de cientos de deportistas y viajeros, que recorren la provincia de Cotopaxi en busca de naturaleza y aventura.

► Tráfico

3,25



Millones de
visitantes al año



▼
Visitas WEB

42 060

Totales en el periodo
2020 - 2021



53774
@MalteriaPlaza



4432
malteria.plaza



6981
MalteriaPlaza

Redes



Ingrese aquí para más
información.



Operación



504

Fuentes de empleo
generadas



65
Locales



16
Islas



10
Locales
gastronomía



4
Salas de cine



456
Parqueaderos



Construcción

24 156 m²

▶ ABL

18 389 m²

Quito Airport Center

SHOPS • FOOD COURT • OFFICES

Es el punto de encuentro de ejecutivos, familias y turistas nacionales y extranjeros, dentro del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre de Quito. En sus cinco pisos, este establecimiento ofrece una amplia gama de opciones de restaurantes locales e internacionales, tiendas, bancos, servicios de salud, oficinas y parqueaderos.

► Tráfico

2,47



Millones de visitantes al año

Visitas WEB

30 500

Totales en el periodo
2020 - 2021



297 428
CentroComercialQuito
AirportCenter



9 532
ccquitoairportcenter



490
quitoairport

Redes



Ingrese aquí para más información.



Operación



299

Fuentes de empleo generadas



31
Locales



8
Locales
gastronomía



9
Parqueaderos





Mariscal Sucre
International Airport

Construcción

19 779 m²

Oficinas

8 067 m²

▶ ABL

3 078 m²

MALL DEL PACIFICO

Es el centro comercial más grande y moderno de la provincia de Manabí, diseñado para brindar las mejores experiencias para las familias, con diversión, entretenimiento, deportes, compras y gastronomía; todo, en un ambiente acogedor frente al mar.

▶ Tráfico

6,65

Millones de visitantes al año



Visitas WEB

42 060

Totales en el periodo
2020 - 2021



52 292
@MallDelPacífico



20 885
malldelpacifico



213
malldelpacifico

Redes



Ingrese aquí para más información.



Operación



1 383

Fuentes de empleo generadas



130
Locales



34
Islas



20
Locales
gastronomía



6
Salas de cine



1 562
Parqueaderos



Construcción

108 456 m²

ABL

46 870 m²

Ubicado en Calderón, la parroquia de mayor crecimiento de la capital, es el punto que conecta estratégicamente a los miles de habitantes del noroccidente de Quito. Cuenta con un mix de locales comerciales, que cubren las necesidades de su entorno y de los clientes que permanentemente lo visitan. Su diseño e infraestructura evocan un concepto ambiental y socialmente responsable, que se vincula con la comunidad. También es el primer centro comercial del país, que cuenta con huerto urbano en sus instalaciones.

► Tráfico

9,22



Millones de visitantes al año

Visitas WEB

59 562

Totales en el periodo
2020 - 2021



45 207

@PortalShoppingUIO



16 315

portalshoppingec



187

portalshoppingec



1 305

portalshop_uio

Redes



Ingrese aquí para más información.



Operación



1 914

Fuentes de empleo generadas



148
Locales



48
Islas



23
Locales
gastronomía



10
Salas de cine



1 957
Parqueaderos





Construcción

157 114 m²

▶ ABL

58 083 m²

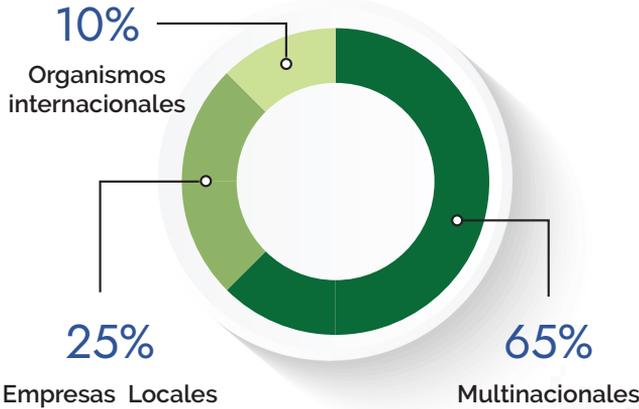
EKO park

CENTRO CORPORATIVO

Es un moderno complejo corporativo, desarrollado en sociedad con importantes instituciones financieras. Está conformado por cinco torres de oficinas, que son sede de algunas de las multinacionales, empresas nacionales y organismos más relevantes del Ecuador. Debido a su diseño, construcción y urbanismo, Ekopark se levanta como una plataforma insigne, que lo convierten en el primer centro corporativo a nivel internacional, edificado para satisfacer las exigencias y expectativas del mercado inmobiliario ecuatoriano.



34
Empresas



11
Locales



1324
Parqueaderos

Construcción

94 601 m²

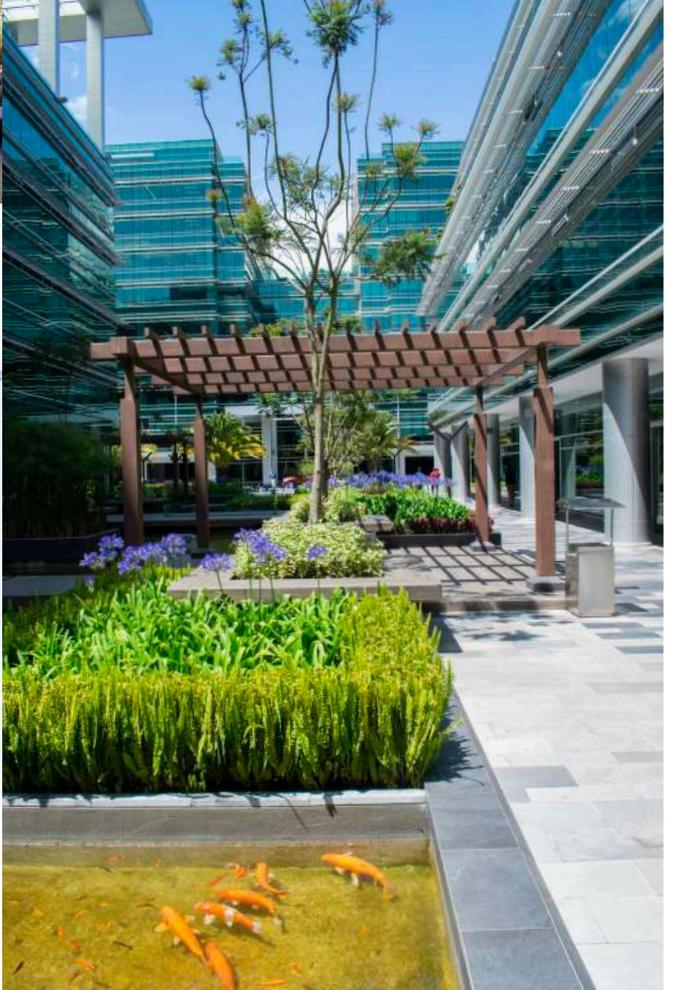
Metros de oficina

51 657 m²

ABL

1977 m²





Bomboli

SHOPPING

Bomboli Shopping es el **nuevo** centro comercial de DK, en Ecuador.

La moderna edificación — cuya obra está en construcción— será la más grande de **Santo Domingo de los Tsáchilas**, con una mezcla de marcas nacionales e internacionales, orientado a satisfacer las necesidades de los habitantes de la provincia y sus alrededores.



Construcción

90 000 m²



1200
Parqueaderos

Espacios comerciales

42 000 m²



Hotel
6 pisos



AMENITE







CAPÍTULO DOS

Filosofía y desempeño

2

Experiencia DK

102-16

La experiencia DK brinda cercanía, innovación, seguridad y hace que las familias se trasladen a un lugar especial, donde pueden satisfacer sus necesidades. Esto también se traslada a la plantilla de colaboradores de la empresa, a quienes se hace vivir una experiencia, en el día a día de la organización.

Para lograrlo, basamos nuestras acciones en una sólida cultura corporativa que se ha fortalecido a través de los años. Nuestros valores son los pilares para el crecimiento organizacional, y son fundamentales frente los desafíos del cambiante mercado y entorno.

"Ser DK" es una guía de comportamiento de nuestro equipo.

Responsabilidad social y sostenibilidad

Trabajamos en forma armónica con nuestros clientes, socios comerciales, proveedores, trabajadores y la comunidad que nos rodea, priorizando la protección de las personas en armonía con el medioambiente.

Propósito

Crear experiencias memorables que inspiren las vidas de las personas y generar oportunidades que aporten al desarrollo sostenible del Ecuador.

serdk



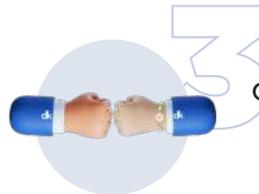
Integridad

Ética
Justicia
Honestidad



Pasión

Perseverancia
Resiliencia
Amor



Corresponsabilidad

Comunidad
Sostenibilidad
Empatía



Excelencia

Servicios
Autocritica
Innovación



Equipo

Confianza
Colaboración
Empoderamiento





▲ Comité ejecutivo DKMS

Comité Ejecutivo

El Comité Ejecutivo es el responsable de realizar el seguimiento y la revisión de la ejecución de los objetivos estratégicos, el cumplimiento presupuestario y la toma de decisiones a nivel operativo y estratégico. Está conformado por la gerencia general, gerencias y jefaturas de primera línea. Está integrado por 50 % de mujeres y 50 % de hombres.

Comité de Sostenibilidad

El Comité de Sostenibilidad está **constituido por las áreas claves de la compañía**: corporativo, financiera, operaciones y administración de centros comerciales. Su principal función es establecer, monitorear y evaluar la estrategia de sostenibilidad de DK y sus iniciativas.



Código de ética, conducta y resolución de conflictos



102-25

Este código recoge nuestro propósito y valores institucionales. Su finalidad es establecer las pautas que rigen el comportamiento de los colaboradores, en el desempeño de sus actividades diarias. Además, regula la forma de actuación en relación con los clientes, proveedores y colaboradores externos, así como con las instituciones públicas, privadas y con la sociedad en general.

Este código de ética debe ser suscrito, aceptado y cumplido por nuestros proveedores y clientes o socios comerciales, como parte de sus obligaciones.

Política de No Discriminación 406-1,



La compañía dedica especial atención a los aspectos de no discriminación, diversidad e

inclusión, para garantizar oportunidades que involucren a sus grupos de interés.

Riesgos y compliance 102-11, 102-30, 201-2

El principio más importante en nuestro accionar es el del estricto cumplimiento de la ley. Destinamos los recursos y esfuerzos necesarios para cumplir con este propósito. Actuamos con integridad como parte de nuestro compromiso permanente con el progreso responsable del país.

Hemos identificado los riesgos económicos, sociales y ambientales que podrían ser una amenaza para nuestras operaciones y los gestionamos de manera diligente para mitigar sus posibles consecuencias.



Desempeño económico

102-7, 201-1, 201-2, 103-2, 103-3

Desempeño económico

En 2021, registramos cerca de USD 70,5 millones de valor económico distribuido a diferentes grupos de interés.

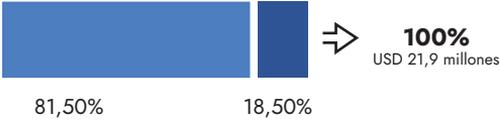
Nuestro negocio es de largo plazo, por lo que requiere de constantes inversiones y reinversiones para su continuidad. **Se basa en la generación de una conexión, relación y comunicación** sana y asertiva con nuestros socios comerciales y visitantes.

Mantenemos una planificación y control financieros que permiten cuidar los resultados de la empresa y crear valor para nuestros grupos de interés.



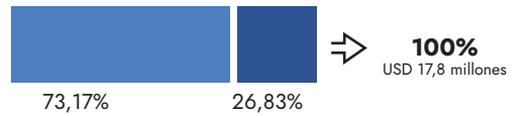
Pasivo + Patrimonio = Activo

2020



Pasivo + Patrimonio = Activo

2021



El valor económico distribuido corresponde a los compromisos asumidos con nuestros stakeholders, entes de control, accionistas, proveedores, clientes, socios comerciales y comunidad, entre otros; además, cumplimos con las obligaciones tributarias que son parte de nuestro deber como ciudadanos corporativos.

En el 2021, en nuestra empresa contamos con **235 colaboradores** directos. Además, generamos cerca de **12 mil fuentes de empleo**, y las cifras son crecientes si se consideran a nuestros proveedores. Es indiscutible que, a través de cada persona incidimos, además, en sus familias. En ese sentido, estimamos que por medio de nuestros colaboradores y los de los socios comerciales impactamos en cerca de 50 mil personas.¹ Durante estos años, fortalecimos la sostenibilidad económica de la empresa, con base en la **prudencia**

¹ Para la proyección, se consideran los datos del INEC y se establece que el hogar tipo en Ecuador está compuesto por cuatro personas.

y **eficiencia técnica** y operativa, sin sacrificar la calidad en nuestra gestión y servicio, con los siguientes resultados:

Valor económico generado	100%
Valor económico distribuido a la sociedad	96,18%
Pago a nuestros proveedores	24,40 %
Salarios y beneficios a nuestro equipo	8,70 %
Pagos a nuestros acreedores relacionados	55,87 %
Pagos a nuestros accionistas	4,17 %
Pagos al Estado	2,93 %
Aportes y donaciones a la comunidad	0,11 %
Total valor económico retenido	3,82 %



Gestión empresarial

Operaciones

Nos define la pasión por la excelencia. Prestamos especial atención a los detalles y a la calidad, para que nuestros visitantes vivan una experiencia única, conforme el espíritu de cada centro comercial.

El área de Operaciones hace que la estrategia baje a las acciones del día a día, a través de la gestión de la cadena de valor; la seguridad y salud de los colaboradores, socios estratégicos y visitantes; además, del mantenimiento de la infraestructura y la limpieza de los centros comerciales y corporativos que operamos.

Business Intelligence

BI está dentro del área de IT. Se implementó en el 2020 con la finalidad de convertir a DK en una organización guiada por datos.

Iniciamos la puesta en marcha de proyectos de video analítica que posibilitan conocer el tráfico, el aforo y las zonas calientes de cada uno de nuestros centros comerciales en tiempo real. En ese sentido, trabajamos en un almacenamiento único de información, para mantener la calidad, seguridad e integridad de la información de DK. Estamos enfocados en apoyar la toma de decisiones mediante el uso de los datos históricos. Se han construido varios tableros y cuadros de control que nos ha permitido llegar con la comunicación a los visitantes correctos en el momento oportuno.

Marketing

417-1, 103-2 103-3 Marketing

Frente a los nuevos escenarios, realizamos enormes esfuerzos para ser los pioneros en la era digital, y es el área de Marketing la que lidera esta transformación dentro de la compañía. Esta es una de las áreas estratégicas y el custodio principal de los 10 centros comerciales y corporativos.

Queremos posicionarnos como una marca que trascienda, que constituya un actor importante en la sociedad y, como tal, utiliza todos sus canales para transmitir mensajes que generen conciencia. Esta estrategia busca cambiar el concepto de servicio al cliente y propiciar experiencias sensoriales que vayan más allá de lo comercial, con actividades y eventos que complementen su visita.

La gestión de marketing está dirigida a transformar el distrito comercial, en el sentido de atraer, enganchar y conectar a los visitantes, para beneficio de cada uno de nuestros socios comerciales.

Comercial

La principal función del área comercial consiste en facilitar e impulsar negocios para nuestros socios comerciales. El conocimiento que tenemos del mercado ecuatoriano nos permite crear un mix que satisface las necesidades y expectativas de nuestros visitantes.

Lo que sucede en cada uno de nuestros centros comerciales y centros corporativos se refleja en una ecuación perfecta, desde la identidad que va de acuerdo con el entorno en el que se encuentra, el mix comercial y las rentas justas que apoyan a nuestros locatarios.



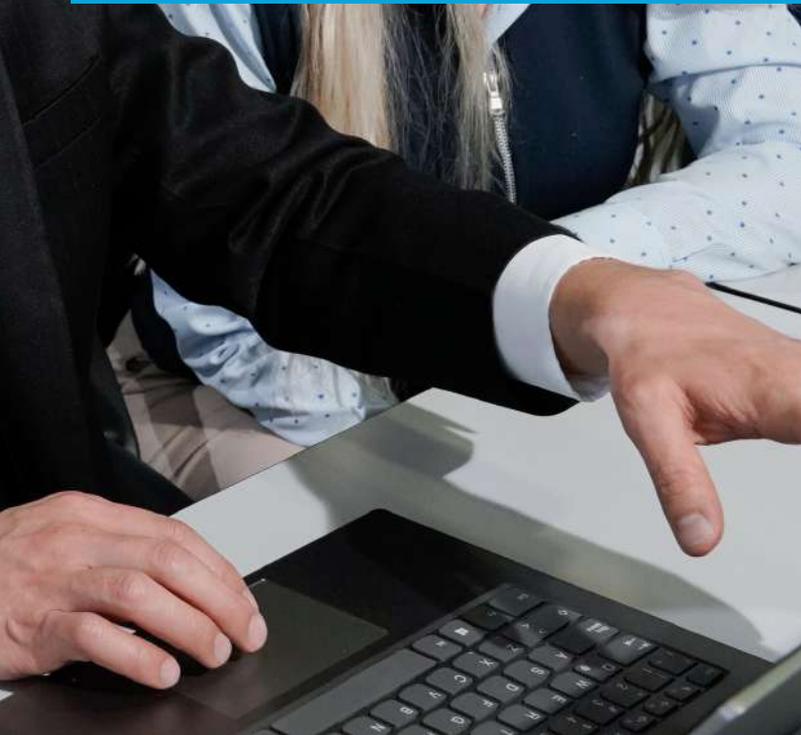




CAPÍTULO TRES

Stakeholders

3



Nuestro equipo

403-6, 102-7, 102-8,



235

Colaboradores directos



78%

Expresa aceptación a la gestión de talento humano, como un área que agrega valor.



85%

tienen una percepción positiva del clima laboral



47%

de mujeres en cargos de toma de decisiones

Modelo de gestión

Talento Humano

Experiencia del empleado

Reconocimiento del ADN de Grupo
Marca empleadora
Programas de bienestar y salud
Experiencia en Servicio al Cliente, satisfacción, compromiso, clima

Gestión de liderazgo

Líderes coaches con herramientas de comunicación asertivas
Trabajo en equipo, destrezas de empoderamiento y desarrollo de personas.
Administración generacional

Asignación movilidad y carrera

Movilidad en las unidades del negocio.
Estructuras que genera motivación, crecimiento y desarrollo

DK está conformado por el mejor talento de la industria: personas apasionadas por la innovación y comprometidas con el desarrollo sostenible.

Desde el año 2018, trabajamos en el fortalecimiento organizacional. Nos enfocamos en un cambio de estrategia, que prioriza la mejora de procesos, estructura de la compañía y cultura corporativa.

Pilares estratégicos

Con estos ejes o pilares, buscamos el bienestar de nuestros colaboradores, garantizando un clima organizacional que favorezca su crecimiento y desarrollo laboral, personal y familiar.

Para el manejo del personal, utilizamos un modelo que permite gestionar los subsistemas de Talento Humano, para acompañar a los colaboradores en su proceso de desarrollo, potenciamiento y carrera.



Ingresé hace diez años a la empresa, como personal eventual. DK confió en mí y me dio la oportunidad de aprender de la industria de los centros comerciales.

DK tiene un gran grupo humano que te permite crecer y soñar. He sentido el apoyo que esta empresa brinda a las mujeres, sobre todo a quienes somos madres y necesitamos balancear nuestra vida laboral con la familiar.

Gracias a mi experiencia en DK, he logrado acceder a una carrera profesional. Esta empresa me ha visto crecer, tanto profesional como personalmente. Mi desempeño ha sido mi mejor carta de presentación.

Rocío Montero, analista contable DK



Alineamiento

ADN Cultural del grupo.
Decante de objetivos estratégicos.
Alineamiento estructura y gobierno corporativo.
Políticas y procedimientos.



Atraer

Selección
Contratación
Inducción
Inclusión y diversidad
Marca empleadora



Desarrollar

Gestión del desempeño
Capacitación
Talento sucesión y carrera
Clima laboral



Retener

Gestión salarial
Beneficios
Bonificaciones
Estructura / funciones
Administración
Reconocimientos
Eventos

Optimizar estructuras / Talento

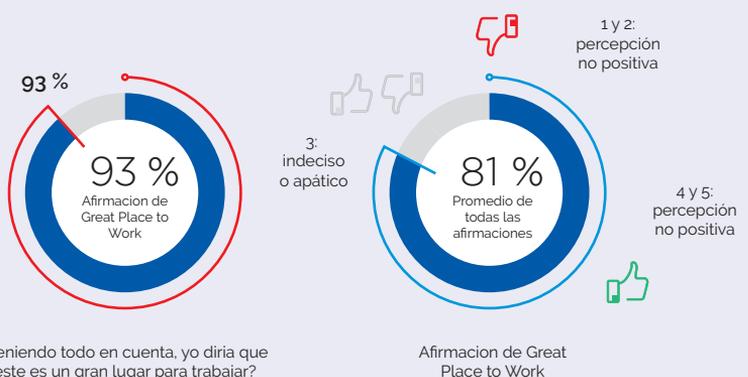
Eficiencia organizacional, estructuras sólidas.
Perfiles adecuados, colaboradores cumpliendo roles.
Administración del talento humano: mapeo, sucesión, cargos críticos.

Resultados encuesta clima laboral 2021

Clima Laboral

DK, anualmente, realiza estudios del clima laboral con la firma externa Great Place to Work.

En el año 2021, nuestros resultados fueron alentadores y reflejan que nuestra filosofía del cuidado y bienestar está impactando en nuestros colaboradores.



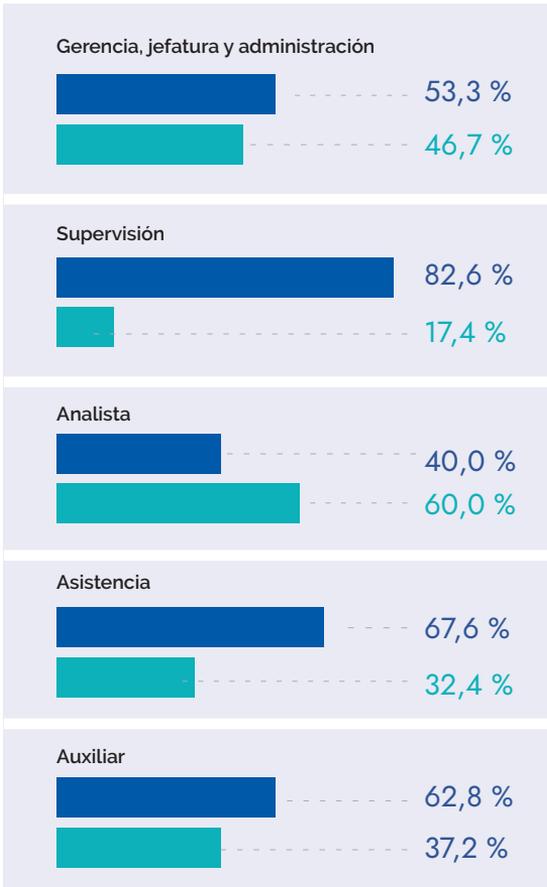
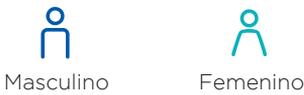
Diversidad, inclusión y empleabilidad



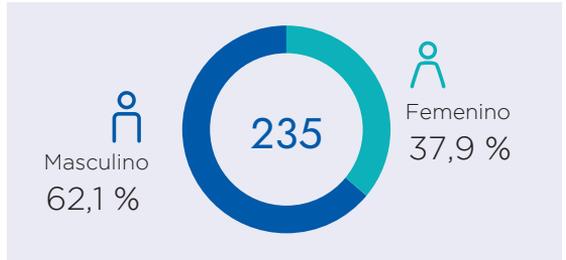
Promovemos la igualdad de oportunidades ante las mismas condiciones de educación, experiencia, capacitación y responsabilidad, sin discriminar raza, género, estado civil, ideología, preferencia sexual, opiniones políticas, nacionalidad, religión o cualquier otra condición personal, física o social.

Impulsamos el desarrollo y el crecimiento de las mujeres y los hombres de manera equitativa para acceder a posiciones de liderazgo.

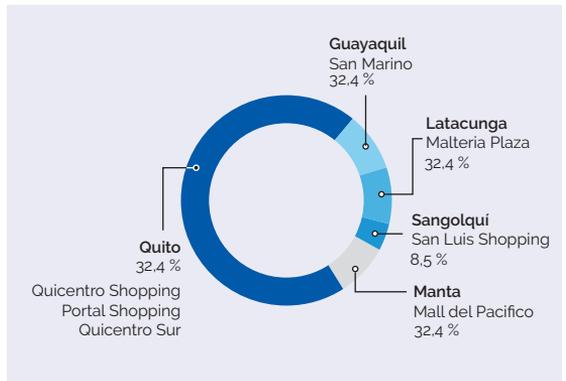
Nuestra gente por posición



por género



por ciudad



por generación

GENERACIÓN	PERSONAS	% PERSONAS
Los millennials	127	54.04
Generación X	45	19.15
Z y Alpha	44	18.72
Posguerra	10	4.26
Baby boomers	9	3.83
TOTAL GENERAL	235	100



Los visitantes

En DK, priorizamos el bienestar y la comodidad de los usuarios de nuestros centros comerciales, para que su experiencia sea satisfactoria y segura.

Es por eso que nuestro equipo trabaja cada día por interactuar y conocer cada vez más a nuestros visitantes, sus necesidades, expectativas y motivaciones. De igual manera, buscamos recibir su retroalimentación sobre los productos y servicios que ofertamos, con el objetivo de crear una propuesta de valor y un mix comercial atractivos para ellos.

La planificación y gestión operacional en los centros comerciales y centros corporativos se realiza con especial cuidado. Estamos preparados para atender a nuestros visitantes y garantizar su seguridad. Estamos en capacidad de activar protocolos técnicos según las circunstancias, conforme lo hemos demostrado a lo largo de los años y, especialmente, durante la pandemia.



Los socios comerciales

102-2, 103-2, 103-3 Presencia en el mercado



1.412
Contratos
Comerciales



80% marcas nacionales 20% marcas Internacional

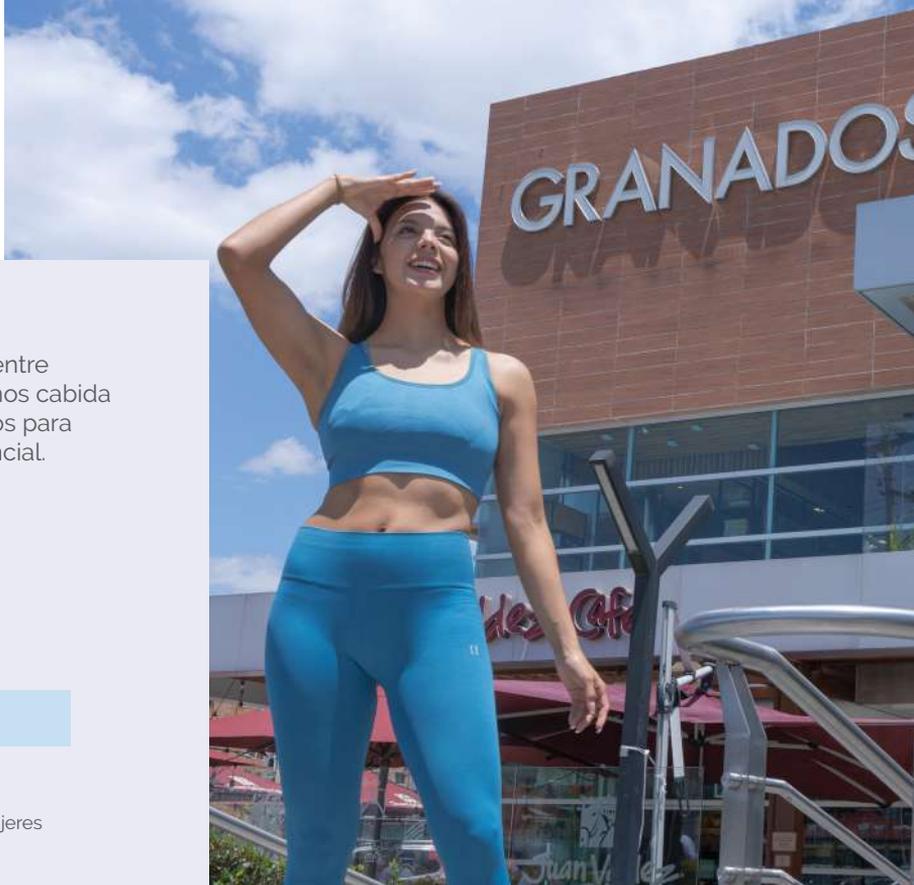
Ingresos anuales

US\$

Nuestros socios comerciales son nuestros clientes/integrados, que, al 31 de diciembre del 2021, alcanzan los 1421 contratos comerciales de distintos sectores, tamaños y orígenes.

El área Comercial es la responsable del relacionamiento con los integrados. Mantiene una estrategia de creación de valor, que busca beneficios mutuos en base al principio de ganar – ganar entre las partes, generando un vínculo que trasciende lo transaccional.

La interacción con cada socio comercial es única y particular, por lo que cada negociación



Más de 600 socios comerciales entre grandes, medianos y pymes. Damos cabida a emprendimientos. 1 320 espacios para emprendedores a precio preferencial.

321.568 m²

de Área Bruta Locataria (ABL)



25%

de marcas lideradas por mujeres

49.5 MM

por prima de integración

us\$ 22.9 MM

por servicios administrativos e ingresos ordinarios

... y renovación contractual se ejecuta de manera personalizada, con un análisis del sector al que pertenece, tamaño, público objetivo, entre otras variables. Con base en este análisis se plantean, de manera transparente, las condiciones que definirán la relación comercial transformando los espacios ideales para el negocio buscando el mix óptimo.

Durante los dos últimos años la estrategia comercial de DK dio un giro importante para adaptarse a la situación sanitaria que atravesamos como país, respondiendo de manera ágil, flexible y oportuna a los cambios del entorno.





Los proveedores

103-2, 103-3 Evaluación social y ambiental de proveedores, 102-9



Consideramos a nuestra cadena de suministro de vital importancia, pues son aliados en la ejecución y logro de los objetivos establecidos.

Hemos ajustado nuestra estructura organizacional para crear el área de logística y compras, que está integrada por un recurso humano especializado. Contamos con una política de gestión de proveedores que nos permite realizar una trazabilidad y conocer las prácticas de cada uno de ellos, de esta manera garantizamos el

cumplimiento legal, social y ambiental integral de nuestra operación. Para este efecto, contamos con un proceso de certificación de proveedores, que nos permite ser eficientes y transparentes.

Nos interesa que nuestros proveedores además de cumplir con las especificaciones técnicas que necesitamos, estén alineados con nuestra filosofía de respeto a los derechos humanos, por lo cual, los contratos tanto con los socios comerciales, así como con los proveedores contienen cláusulas específicas de apego y respeto a los derechos fundamentales de las personas.







CAPÍTULO CUATRO

Responsabilidad social y ambiental

4



Nuestro compromiso

Nuestros valores y cultura promueven una mirada responsable, frente a los impactos sociales o ambientales.

Somos conscientes de que nuestras operaciones generan impactos en el entorno donde operamos. Sin duda, asumimos la responsabilidad transformadora que tenemos y promovemos acciones de desarrollo en los lugares donde estamos presentes. Lo hacemos siempre identificando los asuntos que tienen que ver con nuestro core del negocio.

Creemos en el trabajo colaborativo y en red para potenciar los resultados por alcanzar. Por eso, trabajamos de la mano con varios actores sociales, como el Estado y la sociedad civil, para ampliar el campo de acción y lograr mayor impacto con nuestras acciones, respetando el rol institucional de los actores.

Voluntarios DK

En 2021, presentamos el programa Voluntarios DK, con el propósito de conectar a nuestros colaboradores con causas sociales y ambientales que se identifican con el propósito de la empresa. Con la etiqueta **#VoluntariosDK**, motivamos a nuestro personal a aportar a los programas con tiempo, recurso económico, conocimiento y presencia digital.

Calderón se activa con Voluntarios DK

El grupo de voluntarios de Portal Shopping realizó una minga en el Mercado Artesanal Masarte, en Calderón, para mejorar las condiciones del establecimiento y de sus emprendedores.

Las actividades, que fueron desarrolladas junto con los vecinos del sector, incluyeron la limpieza de la infraestructura y pintura de la fachada.

Esta acción solidaria benefició a más de quince familias artesanas, cuyas actividades fueron afectadas por la pandemia y, hoy, trabajan por su reactivación.

Voluntarios de Manta se unen a la limpieza de playas

En 2021, Mall del Pacífico se unió al "Pacto Verde por el futuro de Manta", iniciativa ciudadana liderada por el GAD cantonal para mitigar la contaminación y recuperar las playas manabitas.

Junto a personal del Ministerio del Ambiente y el Municipio de Manta, entre otras entidades, nuestros voluntarios intervinieron 2,2 kilómetros lineales de la playa, donde reunieron 208 libras de residuos, en total: 99 libras de materiales orgánicos, 56 libras de madera, 18 libras de plástico, 23 libras de vidrio, 7 libras de latas, 4 libras de desechos varios y 1 libra de foam.

Reconocimiento a voluntarios DK

En el 2021 reconocimos la labor de decenas de voluntarios de nuestra empresa, que trabajaron incansablemente por hacer posibles las jornadas de vacunación, en las que se aplicaron 52 053 dosis a la comunidad en general. Nuestros colaboradores dieron esa "milla extra", que los convierten en representantes del servicio y la entrega que significa "Ser DK".



 voluntarios dk

 voluntarios dk

Gestión social

102-12, 102-13



638 mil dólares

en espacios de pantallas
donados a causas sociales



165 mil dólares

donados en espacios
comerciales para emprendimiento



26 aliados

institucionales en proyectos de
inversión social y ambiental

La inversión social en la compañía se gestiona desde el área de Asuntos Corporativos, que es la unidad responsable de la generación de alianzas interinstitucionales con los diferentes grupos de interés. Es así como colaboramos con 26 organizaciones de la sociedad civil, del Estado y ONG, en distintas localidades del país, para llevar adelante importantes iniciativas (ver el anexo ampliado).

Después de un profundo análisis del giro del negocio, de las capacidades que tenemos como empresa y de las necesidades del entorno, hemos identificado tres principales focos de atención para dirigir nuestros esfuerzos y recursos:

Erradicación de la mendicidad y el trabajo infantil:

Actuamos de manera articulada con organizaciones y ONG especializadas, para promover espacios de sensibilización para los visitantes e integrados de nuestros centros comerciales. También colaboramos con las autoridades competentes en la identificación de casos que requieran su atención e intervención para precautelar la seguridad de la niñez y la adolescencia.

Equidad de género y lucha contra la violencia:



La violencia basada en género es una de las problemáticas que más impacta al Ecuador. Por eso, nos hemos comprometido en abordar este tema de manera transversal en nuestra organización, y trabajar en proyectos destinados

a promover la justicia y la equidad para mujeres y niñas.

En noviembre del 2021, en coordinación con el Consejo Provincial de Pichincha y el Centro Integral de Protección de Derechos Warmi Pichincha, realizamos jornadas de sensibilización con nuestros colaboradores, dependientes de tiendas y servicios complementarios de Quicentro Shopping, Granados Plaza, Portal Shopping y Quicentro Sur. En total, desarrollamos cuatro sesiones, en las que participaron 400 mujeres y hombres.

También, junto con la Cámara de Industrias y Producción (CIP), los ministerios de Trabajo, de Producción y Comercio Exterior, y el Servicio Nacional de Contratación Pública, y con la asistencia técnica del Programa de Prevención de la Violencia contra las Mujeres (PreViMujer), implementado por la Cooperación Alemana GIZ, se realizó el lanzamiento de la certificación Empresa Segura; reconocimiento que se entregará a las empresas ecuatorianas que promuevan la no violencia contra las mujeres y que impulsen la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. DK participa activamente en dicho proceso de certificación.

A través de Maltería Plaza, donamos insumos para cocina valorados en, aproximadamente, USD 25 000 a la Casa de Acogida de Cotopaxi., que atiende a mujeres víctimas de violencia. También, por medio de la tienda Cotopaxi Kawsay, impulsamos espacios para la comercialización de productos artesanales de las mujeres que forman parte de dicha casa de acogida.



Trabajando por los más vulnerables

Desde hace 10 años, la Fundación Calderón Tu Pasión ha trabajado por niños, niñas y adolescentes en situación de calle y de adicciones. Desde ese entonces, su misión ha sido erradicar el trabajo y la mendicidad infantiles a través de la educación y el deporte.

Orgullosos de nuestra labor socio-deportiva, nos vinculamos con DK, que desde Portal Shopping y Quicentro Shopping, nos ayudan a seguir interviniendo en la población vulnerable, con la donación de monedas de las piletas de los centros comerciales, donación de la cosecha de los huertos urbanos de Portal, entre más acciones.

Además, gracias a DK los niños, niñas y adolescentes han podido vivir experiencias impensadas para ellos, tales como salidas al cine, los bolos y recorridos asistidos a los centros comerciales con funciones de títeres. Estas son cosas que ellos nunca podrán olvidar.

Juanito Castillo,
Director Fundación Calderón Tu Pasión



Emprendiendo grandes ideas

Charlie's es una galletería que surgió en medio de la pandemia, en el año 2020. Ante la necesidad de un "plan B" y luego de hacer un análisis de mercado y oportunidades, decidimos con mi esposo arrancar este sueño.

Escogimos Quicentro Shopping no solo porque está categorizado como el mejor del país, sino porque recibimos una espectacular acogida.

El apoyo que nos brindó DK en medio de la pandemia, siendo en ese entonces todavía un emprendimiento, fue el punto decisivo para cumplir el sueño de nuestro primer punto de venta.

Esto ayudó a generar nuevos clientes y abrir el camino para que, poco a poco, podernos expandirnos al resto del país.

Alana Mantilla, isla Charlie's
(emprendedora)

Apoyo al emprendimiento

Trabajamos para aportar valor a las localidades donde operamos, es por esa razón que confiamos en las capacidades de los emprendedores y les ofrecemos alternativas y acompañamiento para su desarrollo.

Apoyamos a quienes están empezando un negocio, con espacios de comercialización y asesoramiento técnico. Esta es nuestra especialidad y sabemos que mientras apoyamos al emprendedor, creamos oportunidades de generación de empleo y de desarrollo económico para la comunidad.

Gestión ambiental

306-1, 306-2, 103-2, 103-3 Residuos,

Trabajamos con prácticas asociadas a la economía circular, al mantener un enfoque basado en la optimización de los recursos y la prevención de la contaminación del medioambiente, como una prioridad de la empresa.

La gestión ambiental en DK está liderada por la Gerencia de Operaciones y el área de Seguridad, Salud y Ambiente; además, tenemos un Comité de Medio Ambiente, y en cada centro comercial contamos con el aporte de personal destinado a gestionar estos temas.

Evaluamos nuestros impactos ambientales y establecemos una planificación y seguimiento para cumplir los objetivos e indicadores planteados; nuestros estándares cumplen con los requerimientos legales y reglamentarios, al tiempo que fomentamos actividades que desarrollen una cultura de minimización de impactos ambientales.

Impulsamos procesos estandarizados e integrales de gestión ambiental en nuestras operaciones, e involucramos a los grupos de interés que trabajan con nosotros, como colaboradores, integrados, proveedores, entre otros. Capacitamos

continuamente a todos estos actores, para estar alineados con el enfoque de gestión ambiental. Los contratos con nuestros socios comerciales incorporan aspectos ambientales que son de obligatorio cumplimiento.

Nuestros cinco ejes principales en la gestión ambiental son:



1 Infraestructura y movilidad sostenible



2 Gestión integral de residuos



3 Optimización de recursos



4 Conservación del patrimonio natural



5 Acción por el clima



Infraestructura sostenible

Con la finalidad fortalecer el enfoque de gestión ambiental, en Granados Plaza y EKOPARK se ha realizado la medición de la huella de carbono, que considera la evaluación del consumo de electricidad, agua y combustible-diésel, con metodología del Gobierno de Aragón (España), avalada por la Unión Europea.

En las dos edificaciones, la huella calculada alcanza cerca de 90 Ton CO₂eq. De los datos recopilados, se puede concluir que DK ha adoptado medidas de minimización de impacto y cuenta con sistema de compensación del 100 % de la huella de carbono que generan las actividades evaluadas. El objetivo ambiental es aumentar áreas verdes y mantener o superar la compensación.

Al momento, el principal mecanismo de compensación de DK consiste en introducir variedad de árboles y arbustos en los centros comerciales que suman, al día de hoy, alrededor de 150000 plantas.

Movilidad sostenible

Estamos comprometidos con la disminución de la contaminación ambiental, es por eso que motivamos el uso de la bicicleta como medio de transporte alternativo. Disponemos de 310 espacios de parqueo de bicicletas (vigilados y seguros), para colaboradores y clientes.

El porcentaje de ocupación de lunes a viernes es del 60% a 70%, fines de semana y feriados la ocupación es del 100%.

Además, a nivel de centros comerciales, impulsamos los ciclopaseos como actividades de integración familiar y de adopción de la bicicleta como medio de movilización.



Energías alternativas

Energía hidroeléctrica

El uso de energía renovable es importante para DK. Por eso, en seis centros comerciales, el 40 % de la capacidad de energía requerida (enw promedio) proviene de la hidroeléctrica Hidroalto, ubicada en la cordillera oriental sobre el río Due.

Eficiencia energética

Se han reemplazado las luminarias de halógeno por led, lo que disminuye el consumo de energía en un 30%.

Áreas verdes

Estamos conscientes de la importancia de incrementar áreas verdes que sean pulmones y vida para el entorno. En tal sentido, conjugamos superficies vitales que, además de ser espacios libres de asfalto, ejemplifican un proyecto circular que pueden empezar desde la germinación de una semilla.

Cuidamos cerca de 28 mil metros cuadrados de áreas verdes en los centros comerciales y 34 mil metros cuadrados de espacios y áreas verdes en los exteriores y parques aledaños a estas instalaciones.

Para contribuir con el medioambiente, ubicamos en nuestros centros comerciales especies de flora que son capaces de absorber hasta el 33,3 % de CO₂. Las principales variedades de plantas son Eugenias, cepillos, palmeras, ficus, vincas, helechos, lavanda, begonias y lenguas de suegra.



Huertos urbanos

La reciente iniciativa de desarrollo de huertos orgánicos implementados en el exterior de Portal Shopping refleja el compromiso que mantenemos con el fomento y cuidado responsable del ambiente.

Entre generosas áreas verdes, distribuidas en 187 m² de huertos, destaca la combinación de árboles frutales, legumbres, hortalizas y plantas medicinales que reciben a nuestros clientes. Los árboles y plantas son tratados con productos 100% orgánicos y libre de químicos, garantizando la pureza de los frutos que se cosechan periódicamente.

Cada recolección es trabajada por las manos hábiles de nuestros colaboradores y entregada a fundaciones que apoyan a familias y personas de escasos recursos,



Gestión de Residuos

306-1, 103-2, 103-3



La gestión realizada en nuestros centros comerciales respeta los estándares y requerimientos técnicos, conforme el tipo de residuo generado. En el caso de los desechos peligrosos, por ejemplo, se maneja a través de gestores ambientales especializados y avalados por la autoridad correspondiente.

Promovemos el uso de materiales biodegradables y reciclables. Los residuos comunes son clasificados y, cuando es posible, los entregamos a asociaciones o fundaciones sin fines de lucro, autorizadas por la entidad ambiental. Con ello, **los ingresos generados benefician a familias de recicladores de base** que viven de esta actividad. También incentivamos a nuestros socios comerciales para que apoyen esta iniciativa a través de la separación adecuada de sus desechos.

Residuos	2021 kg	2020 kg
Orgánicos	450.257,00	710.256,00
Grasas	182.639,00	2.059.165,00
Aceite	74.899,00	129.091,00
Inorgánicos	87.928,00	159.299,00
Peligrosos	307,00	540,00

Tratamiento de residuos orgánicos

306-5

Gestionamos los desechos y residuos en todos los centros comerciales. Los materiales se recolectan y derivan a gestores externos, posteriormente a su registro y control.

Los residuos líquidos (grasas, almidones, etc.) se derivan a las trampas de grasa y plantas de tratamiento para, después, disponer para riego de áreas verdes, o enviar el agua tratada al sistema de alcantarillado.

Reciclaje

Colocamos puntos de acopio de reciclaje en todos nuestros centros comerciales para apoyar el trabajo de las personas que se dedican a esta labor. Hoy en día, damos espacio a aproximadamente **48 familias, cuyo sustento se basa en la recuperación de residuos**. También, colaboramos con fundaciones que se benefician de estas prácticas. La clasificación del material se hace desde la fuente para facilitar el trabajo de los recicladores.

En el caso de Portal Shopping, tenemos nuestra **primera edificación con todas las instalaciones y facilidades necesarias para favorecer el reciclaje inclusivo**, en el que colaboran recicladores de base.

Contamos con zonas especiales para posibilitar no solo que desarrollen sus actividades de manera digna, sino también de manera cómoda y segura.

Reciclaje digno y seguro

El centro comercial Portal Shopping nos da materiales para reciclar y la apertura para trabajar. De eso vivimos y podemos llevar nuestro "pancito" a la casa. Aquí estamos tranquilos trabajando. Estamos bastante agradecidos. Venir a trabajar en el centro comercial es una bendición de Dios.

Targelia Valenzuela, presidenta de la Asociación Vida y Futuro





Chris Campbell, embajador de Reino Unido, participó en la presentación del primer bebedero Refill del país.

Gestión del agua

Contamos con reductores y cierres automáticos de caudal, así como riego por goteo que permiten optimizar el consumo de agua de aproximadamente 10 % y 15 %, respectivamente. Con ello, se riega cerca de 2 000 m² de área verde.

Refill



El 2021 nos sumamos a la campaña global Refill, implementada en Ecuador con el soporte de Fundación Circular.

Quicentro Shopping fue el escenario para el lanzamiento oficial de esta iniciativa en el Ecuador. En mayo de 2021, este centro comercial inauguró **la primera fuente de agua en el país, de este tipo**, disponible para la ciudadanía.

En ocho meses, este bebedero logró evitar el uso de 15 500 botellas de plástico PET. Eso implica salvar una huella de carbono de 825,93 kg., lo que aporta a la consecución de la Agenda 2030, específicamente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 3, 6, 9, 11, 12, 14 y 17.

Distinción ambiental

DK, en busca de la mejora continua, participa en eventos que ponen a prueba su modelo de gestión ambiental. Entre lo más destacados a nivel nacional resalta la participación en el reconocimiento "Distinción Ambiental", otorgado por el Municipio de la ciudad de Quito, y en la que los centros comerciales y centros corporativos han logrado los máximos reconocimientos para las prácticas ambientales. Así, Quicentro Shopping, Granados Plaza y EKOPARK han obtenido la "Distinción Ambiental", lo que además permite elevar los estándares de cumplimiento de ejes como:

- A) Movilidad Sostenible
- B) Edificación Eco eficiente
- C) Manejo Integral de Residuos Sólidos
- D) Conservación del Patrimonio Cultural
- E) Responsabilidad Social



AS

de uso
bicicletas.
mentos que
traer con
l.

NORMAS

- 3.- Es obligatorio colocar cadena y candado.
- 4.- El Centro Comercial no se responsabiliza por pérdida o daños de la bicicleta.

PACIFICO



Reconocimientos y designaciones sociales y ambientales



Reconocimiento Dolores Cacuango CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA

En el marco del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, recibimos la condecoración "Dolores Cacuango", del Consejo Provincial de Pichincha, que reconoció el aporte de nuestra empresa a la prevención de la violencia de género en la cadena de valor.

Manta Inclusivo GAD DE MANTA

El Municipio de Manta otorgó a Mall del Pacífico el reconocimiento de centro comercial inclusivo, por contar con una infraestructura que brinda facilidades a personas con discapacidad y diseñar experiencias que fortalecen la imagen del cantón como destino turístico e inclusivo.

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

El Ministerio de Salud Pública reconoció a DK por su apoyo al Plan de Vacunación 9/100, dentro del que se logró inmunizar a 9 millones de ecuatorianos en 100 días.

DK fue una de las organizaciones en recibir esta distinción por parte del Ministerio de Salud, gracias a las exitosas jornadas de vacunación masiva en donde **la compañía logró inocular a más de 22 000 trabajadores de centros comerciales**, familiares y estudiantes en diferentes provincias del país.

Cámara de Industrias y Producción

La Cámara de Industrias y Producción (CIP) otorgó a DK un reconocimiento por su apoyo y compromiso con el Plan de Vacunación 9/100, dentro del cual la empresa logró inocular a más de 20 000 personas, en 29 jornadas, a nivel nacional.



RECONOCIMIENTO

*Gobierno Autónomo Descentralizado
de la Provincia de Pichincha*

Confiere la Condecoración al mérito

"Dolores Cacuango"

a:

DK Management Services

*Por su contribución a la construcción de una
Pichincha libre de violencia machista.*

Quito, Noviembre 25 de 2021



**PREFECTURA DE
PICHINCHA**
Buen Vivir



CAPÍTULO CINCO

Respuesta frente al COVID-19

5

52 530

personas vacunadas

en nuestros puntos, de los cuales 3 854 son estudiantes de secundaria.



Donación 10 ecógrafos portátiles por un valor USD 300 000



Donación de 365 290 insumos médicos



Donación de 220 804 mascarillas donadas a los hospitales



Donación de 20 mil pruebas rápidas de antígenos



Donación de 83 358 pares de guantes quirúrgicos



Donación de 35 461 batas quirúrgicas

Después de las fuertes protestas sociales ocurridas en octubre de 2019, Ecuador experimentó uno de los acontecimientos más duros de su vida republicana.

En marzo del 2020, llegó a territorio nacional la pandemia del COVID-19, por lo que el Estado decretó una emergencia sanitaria sin precedentes en el país.

Ante la escasez de medicinas y la incertidumbre generada por la falta de pruebas COVID-19, DK activó las alianzas estratégicas para hacer frente a la emergencia.

Pruebas COVID-19

En abril del 2020, cuando inició la pandemia, existía una alta demanda mundial de pruebas para detectar el virus del COVID-19. DK, en un esfuerzo extraordinario, en ese momento, importó y donó 20 mil pruebas rápidas de antígenos para la detección del SARS-COVID al Ministerio de Salud. Dichas pruebas fueron destinadas para el personal de salud, que trabajó en primera línea y en áreas de alto riesgo

de contagio. Los tests permitieron identificar con rapidez a las personas contagiadas, en diferentes zonas del país.

Además, en el mes de junio de ese mismo año, abrimos los primeros puntos drive thru para realizar pruebas a precios accesibles, en alianza con Simed y Synlab. Desde el inicio de la pandemia hasta el 2021, este proyecto efectuó 110 500 pruebas.

Equipos

En septiembre del 2020, DK junto con Corporación América de Argentina, donó al Ministerio de Salud Pública (MSP) 10 ecógrafos portátiles marca Butterfly, que contribuyeron a la obtención de diagnósticos sin necesidad de movilizar al paciente. Estos equipos fueron fundamentales para diagnosticar a personas en regiones muy aisladas y con difícil acceso a centros de salud. Ecuador fue el segundo país en Latinoamérica en recibir estos revolucionarios equipos, valorados en alrededor de USD 30 000 cada uno.



Pruebas efectuadas para la COVID-19

Mes	Prueba rápida	COVID PCR	Anticuerpos	Antígenos	ANTIC. SPIKE	COVID PCR	VALORES
Año 2020							
Junio-Julio	6 018,00	9 442,00	0,00	0,00	0,00	0,00	701 945,00
Agosto	7 481,00	12 098,00	0,00	0,00	0,00	0,00	901 147,00
Septiembre	3 657,00	6 214,00	475,00	0,00	0,00	0,00	481 247,00
Octubre	3 032,00	5 884,00	897,00	0,00	0,00	0,00	467 740,00
Noviembre	2 402,00	5 746,00	860,00	0,00	0,00	0,00	446 542,00
Diciembre	2 169,00	6 288,00	1 244,00	0,00	0,00	0,00	484 836,00
Año 2021							
Enero	2 087,00	6 850,00	1 625,00	0,00	0,00	0,00	533 428,00
Febrero	1 526,00	4 921,00	1 124,00	0,00	0,00	0,00	382 782,00
Marzo	1 473,00	4 973,00	1 157,00	708,00	0,00	0,00	408 030,86
Abril	1 258,00	4 518,00	1 307,00	1 347,00	33,00	1 596,00	471 639,00
Total	31 103,00	66 934,00	8 689,00	2 055,00	33,00	1 596,00	5 279 336,86

Apoyo a la Campaña 9/100

Cuando el Gobierno nacional abrió la posibilidad de que el sector privado colabore en el proceso de vacunación contra el COVID-19, DK fue una de las empresas pioneras en sumarse al plan de vacunación, con un servicio fácil, rápido y accesible.

Dentro del plan piloto del Gobierno Nacional, Quicentro Shopping fue un punto de vacunación y un referente para que otros centros comerciales instalen sus puntos. El proceso de inmunización se llevó a cabo en los 9 centros comerciales de DK; en Ekopark, posibilitó la inoculación de nuestros colaboradores, dependientes, integrados y sus familiares, con lo que apoyamos a la reactivación económica de nuestros locatarios.

Juntamos esfuerzos y apoyamos los procesos de vacunación de colaboradores y familiares de empresas, como Grupo KFC y Farmaenlace, en los puntos dispuestos en nuestros centros comerciales. Adicionalmente, realizamos la vacunación de estudiantes de secundaria de colegios de Quito.

Vacunación contra la COVID-19

Ubicación	Dosis 1	Dosis 2	Dosis 3
Plan piloto	4 033,00	3 208,00	
KFC	3 920,00	2 572,00	
Quicentro Shopping	2 546,00	1 420,00	
Portal Shopping	1 000,00	780,00	
Mall del Pacifico	1 400,00	1 283,00	
Malteria Plaza	640,00	501,00	
San Luis Shopping	858,00	648,00	
Quicentro Sur	1 286,00	936,00	19 168,00
San Marino Shopping	250,00	200,00	
Ekopark	1 400,00	150,00	
TOTAL	17 333,00	11 698,00	19 168,00

Vacunación estudiantes	
Portal Shopping	3 262,00
Quicentro Sur	592,00
TOTAL	3 854,00

**Total vacunación 2021
Puntos DK
52 053,00**



Juntos, por la vacunación de los ecuatorianos

La campaña de vacunación contra el COVID-19 fue un éxito, gracias a la colaboración de grandes empresas como DK Management, que nos facilitó las instalaciones del Quicentro Shopping para activar un punto de inoculación en el norte de Quito. Reciban mi reconocimiento por su apoyo, que nos permitió llegar a la inmunidad colectiva dentro del Plan de Vacunación establecido por el Gobierno Nacional.

Tatiana Pozo, MSP

#HoyPorTodos



Ante la necesidad de insumos para enfrentar la situación sanitaria, **lideramos la generación de alianzas estratégicas**. Juntos, lanzamos la campaña #HoyPorTodos, para movilizar recursos y aportar desde el sector privado a los profesionales de primera línea.

Esta iniciativa se lanzó oficialmente el 10 de marzo y tuvo un plazo inicial de cinco semanas. Sin embargo, se extendió dos semanas más por la gran recepción que tuvo y que la llevó a sobrepasar las metas planteadas. Al terminar esta iniciativa, **entre todos los centros comerciales se entregaron más de 339 000 insumos** médicos para el personal de 34 hospitales en 17 ciudades del Ecuador. De estas donaciones, el 63 % provino de entregas solidarias realizadas en los centros comerciales operados por DK.

#HoyPorTodos es un gran ejemplo de que, mediante el trabajo en conjunto y el enfoque en un objetivo común, se alcanzan grandes logros. Con el apoyo y aporte que recibimos de amigos y empresas cercanas, esta campaña marcó la diferencia y aportó para salvar la vida de los médicos y el personal de salud del país.

Acciones con nuestra comunidad

El trabajo desarrollado con nuestros aliados estratégicos para asuntos de inversión social fue ininterrumpido, inclusive durante la pandemia. Mantuvimos una comunicación constante con las autoridades y el apoyo continuó, a pesar de la situación sanitaria. Entendimos que, en esos momentos, más que nunca, debíamos estar presentes en una situación de emergencia sanitaria.

¡Cuidémonos!

Dado que existía una población vulnerable que no tenía acceso a un diagnóstico, destinamos pruebas gratuitas para estos grupos. Organizamos varias brigadas con nuestro programa ¡Cuidémonos!

Con el apoyo de concejales del Municipio de Quito, logramos tomar aproximadamente 16 516 pruebas a niños huérfanos y miembros de la comunidad trans de la ciudad.

¡Cuidémonos Galápagos!

En total, con el programa se tomaron más de 16 514 pruebas sin costo para la población del archipiélago. Estas pruebas se realizaron en tres islas, en cinco días, lo cual permitió determinar la situación real de su población y acelerar su reactivación.

Aliados por el bienestar de las comunidades

Estamos convencidos de que la toma de muestras a la población de Galápagos aportó significativamente al control del avance de la pandemia en el archipiélago y permitió brindar información para tomar acciones orientadas a la reactivación económica de la provincia.

Este tipo de actividades masivas ratifican el compromiso de SYNLAB Ecuador, DK Management, SIMED y el Aeropuerto Ecológico de Galápagos (Ecogal) con el país; y, su disposición para contribuir con las autoridades para el combate de la pandemia.

Santiago Aguirre,
gerente general Synlab



SANTIAGO AGUIRRE

SYNLAB



Acciones frente a nuestros colaboradores

Desde el 16 de marzo del 2020, nos acogimos a la modalidad de teletrabajo emergente, para minimizar el riesgo de contagios del virus COVID- 19, y mantener los resultados y la productividad de la compañía.

Desde el primer día de confinamiento, activamos los protocolos para que nuestros colaboradores tuvieran todas las facilidades para trabajar remotamente. A quienes tuvieron que asistir presencialmente a los centros comerciales, garantizamos que contaran con todo el equipo de bioseguridad necesario y les proporcionamos transporte seguro para su desplazamiento.

Acompañamos a nuestro equipo y sus familias cuando se presentaron casos de COVID-19. En muchos casos, buscamos la atención médica requerida, ya sea en su casa o en un centro médico hospitalario.

Es importante mencionar que, si bien el Gobierno aplicó medidas temporales para modificar las figuras de contratación y desvinculación, y autorizó a modificar los salarios, mantuvimos a nuestra nómina con sus salarios sin alteraciones.

Tomando en cuenta que el confinamiento generaba un ambiente de inseguridad y angustia, también trabajamos en el bienestar emocional de nuestro personal y sus familias. Se dictó una serie de charlas virtuales para nuestros equipos, con el objetivo de abordar estos temas:

1. Programa DK está contigo: Talleres de coaching, manejo de crisis, reorientación de la forma de trabajar, puesto a disposición de los colaboradores para su desarrollo personal y profesional en esta nueva forma de trabajar.

2.- Acompañamiento personal por parte de nuestra médica ocupacional y psicólogos del área de Talento Humano.

3.- Ayuda económica y préstamos empresariales para ayudar a hacer frente a distintas situaciones personales y familiares que surgieron a raíz de la pandemia.

4.- Pruebas COVID cubiertas al 100% por la empresa, para todos los colaboradores que las necesitaban.



▲ Voluntarios DK que participaron en vacunación

Acciones frente a nuestros visitantes

La pandemia y el confinamiento nos llevaron a reformular metodologías, sistemas y formas de trabajo, lo cual permitió que evolucionáramos y adoptáramos nuevas tecnologías que se alinean a la situación actual y las demandas del mercado.

Nuestro equipo de SSA se activó para cumplir rigurosamente las disposiciones del COE Nacional y brindar la tranquilidad a nuestros visitantes de que nuestros centros comerciales son espacios seguros. Todos nuestros centros comerciales recibieron el aval denominado Aval Buenas Prácticas de Bioseguridad (BPB), de la Corporación Mucho Mejor Ecuador.

Dispusimos las siguientes medidas:



Colocación de 300 dispensadores de gel antibacterial y alcohol en varios puntos.



Toma de temperatura antes del acceso en el 100 % de los centros comerciales



Limpieza constante y meticulosa de la infraestructura, por parte de nuestro equipo de SSA.



Colocación de lavamanos en los patios de comidas todos los centros comerciales.



Colocación de información e instructivos para el correcto lavado de manos.

Acciones frente a nuestros socios comerciales

Una vez decretado el confinamiento por las autoridades, y tras verificar que nuestros colaboradores estuvieran bien de salud y contaran con lo necesario para el teletrabajo, DK concentró sus esfuerzos en sus socios comerciales. Nos propusimos dar continuidad a los negocios como prioridad. DK los apoyó con un descuento en la prima mensual a sus condiciones particulares.

A los locales que no abrieron sus puertas mientras duró el estado de excepción, no se les realizó el cobro de alquiler durante ese tiempo, entendiendo que sus ingresos y recursos se vieron afectados por la situación.

Acciones frente a nuestros proveedores y acreedores

Cumplimos con nuestros compromisos adquiridos con nuestros proveedores y el Estado al 100 %. Nuestro propósito era que en ninguna circunstancia nuestros aliados estratégicos se vieran perjudicados en la cancelación de los bienes y servicios entregados a nuestra empresa. Esto fue importante para nuestros proveedores, quienes lo destacaron en el diálogo mantenido con este grupo de interés.

Apoyo a los negocios aliados

Nuestros negocios de retail, con sus marcas PICAL y Funky Fish estuvieron cerrados por completo de marzo a junio del 2020, momento increíblemente difícil para nuestra empresa y nuestros más de 350 colaboradores y sus familias. Agradezco a DK Management por tener compasión constante por nuestro negocio y acomodarse con condiciones especiales de arriendo durante más de 18 meses. Ese apoyo fue clave para mantener nuestro negocio a flote y para salvar los empleos de nuestra gente.

Para siempre estaremos en gratitud por la forma que nos trataron, por su apertura a negociaciones por el bien de nuestro negocio y por apreciar a nuestras marcas, nuestra empresa y nuestra gente. Este 2022, cumplimos 65 años como empresa en el Ecuador y podemos decir que podemos seguir hacia el futuro porque existen empresas como DK, que saben apreciar los negocios y las relaciones a largo plazo.

Andrés Ehrenfeld, Manamer (Pical y Funky Fish)







CAPÍTULO SEIS

Sobre esta memoria

6



Perfil de la memoria

102-32, 102-50, 102-52, 102-54

Esta es la primera Memoria de Sostenibilidad de DK. Publicaremos anualmente esta información. La presente Memoria reporta el período comprendido entre el 1 de enero de 2020 hasta el 31 de diciembre 2021. Este informe se ha elaborado bajo las guías de los estándares GRI. El reporte es preparado bajo la supervisión de Asuntos Corporativos, revisado por el comité de Sostenibilidad y aprobado por el presidente del Directorio de DK Management Services.

Esta Memoria también reporta sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) las acciones de DK aportan significativamente. La Compañía se suma a este importante compromiso de ser parte del desarrollo sostenible del Ecuador.

Principios

102-46

Inclusión de los grupos de interés

En el año 2021, DK realizó su primer diálogo con grupos de interés, con algunos objetivos: 1) Identificar materialidad para reporte de sostenibilidad. 2) Conocer la percepción de los grupos de interés en aspectos importantes de la compañía. 3) Hacerlos un componente activo en la toma de decisiones de la empresa.

Contexto de sostenibilidad

Esta Memoria reporta sobre los temas materiales identificados según la metodología del GRI, además del contexto de pandemia vivido durante los últimos años.

Materialidad

La materialidad fue identificada a través del diálogo con grupos de interés, efectuado en octubre del 2021.

Exhaustividad

Los temas materiales y su cobertura están detallados en el anexo.

Equilibrio

Este reporte es transparente en cuanto a la información que publica. En este se ven reflejados tanto los aspectos positivos como las oportunidades de mejora.

Precisión y claridad

La información es presentada de manera cuantificable, clara y concisa, en respuesta a los indicadores, y de manera que sea accesible a todos los grupos de interés.

Fiabilidad

Todos los datos aquí presentados pueden ser sujetos a revisión y auditoría.

Stakeholders

102-40, 102-42, 102-43,

En octubre de 2021, se realizó el primer mapeo para conocer los grupos de interés prioritarios de la compañía. Si bien la organización se relaciona con un vasto número de instituciones, vemos necesario definir los grupos de relación prioritarios. DK definió 11 grupos y 33 subgrupos con los que se inició el mapeo de grupos de interés prioritario. El proceso para definir los grupos de interés prioritarios consistió en:

1- barrido de todos los grupos que se relacionan con la compañía junto a la alta dirección.

2- valoración de cada uno de estos grupos según el impacto que tienen sobre la compañía, y viceversa.

3- priorización de grupos prioritarios según nueve variables de impacto.



Diálogo con stakeholders

102-29, 102-44

Con el objetivo de conocer la percepción que tienen nuestros stakeholders en los aspectos económicos, sociales, ambientales y de gobernanza, se organizó el primer diálogo entre DK y sus grupos de interés prioritarios. Esta actividad consiste en entrevistas con los principales stakeholders, para conocer su percepción de la empresa, preocupaciones y expectativas. En los diálogos se identifican áreas de oportunidad en las áreas de comunicación y difusión, así como en la agilidad de los procesos internos. Se espera que continúe siempre innovando en cuanto a servicios y productos. **Destacan la experiencia y trayectoria de la empresa y su sostenibilidad financiera, que genera tranquilidad hacia todos los stakeholders.**

Los grupos de interés prioritarios resultado de este trabajo de mapeo son los siguientes:

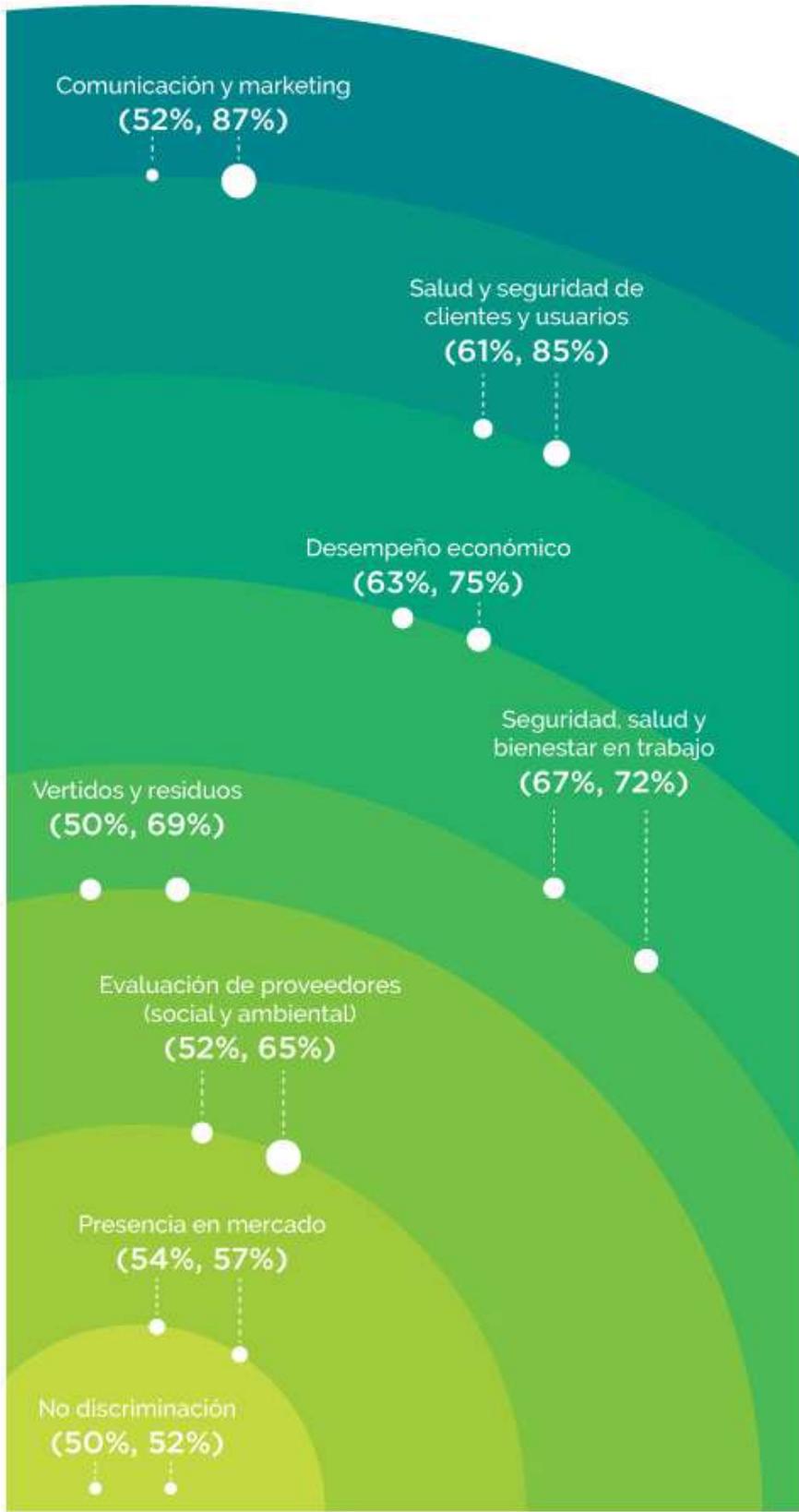
STAKEHOLDERS PRIORITARIOS	
GRUPO	SUBGRUPO
PUBLICO INTERNO	Alta Gerencia
	Equipos centros comerciales
	Comité Sostenibilidad
	Colaboradores
	Corporativo
ACCIONISTAS	Junta General Accionistas
	Directorio
CLIENTES	Socios comerciales



Materialidad

100%

EXTERNOS



50%

INTERNOS

100%

Índice de contenido GRI

Estandar GRI	Contenido	Omisión			
CONTENIDOS GENERALES	102-1 Nombre de la Organización	DK Magment	-		
	GRI 101: Fundamentos 2016	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios		-	
	GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-3 Lugar donde se encuentra la sede de la Organización	Quito, Ecuador	-	
		102-4 Lugares donde opera		-	
		102-5 Naturaleza del regimen de propiedad y su forma jurídica	Compañía de Sociedad Anónima que opera bajo la Superintendencia de Compañías y se rige a sus normas y regulaciones.	-	
		102-6 Mercados a los que sirve		-	
		102-7 Tamaño de la organización		-	
		102-8 Información de empleados y otros trabajadores		-	
		102-9 Cadena de suministro		-	
		102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	N/A	-	
102-11 Principio o enfoque de precaución		-			
102-12 Iniciativas Externa		-			
102-13 Afiliación a asociaciones		-			
ESTRATEGIA					
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones		-			
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades		-			
ETICA E INTEGRIDAD					
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta		-			
GOBERNANZA					
102-18 Estructura de gobernanza		-			
102-19 Delegación de autoridad					
102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales					
GRI 102: Generales 2016	Contenidos	102-25 Conflicto de Intereses			
		102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia			
		102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales			
		102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo			
		102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de Sostenibilidad		-	
		PARTICIPACION DE LOS GRUPOS DE INTERES			
		102-40 Lista de grupos de interés		-	
		102-41 Acuerdos de negociación colectiva	No hay	-	
		102-42 Identificación y selección de grupos de interés		-	
		102-43 Enfoque para la participación de grupos de interés		-	
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados		-			
PRACTICAS PARA LA ELABORACION DE INFORMES					
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Todos los centros comerciales	-			
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema		-			
102-47 Lista de temas materiales		-			
102-48 Reexpresión de la información	No aplica	-			
102-49 Cambios en la elaboración de informes	No aplica	-			
102-50 Periodo objeto del informe		-			
102-51 Fecha del último informe	este el primero	-			
102-52 Ciclo de elaboración de informes		-			
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe		-			
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad los estándares GRI		-			
102-55 Índice de contenidos GRI					
	102-56 Verificación externa	Se ha decidido no contratar			
TEMAS MATERIALES					
MARKETING Y ETIQUETADO					
GRI 103: gestión 2016	Enfoque de	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		-	
		103-2 El Enfoque de gestión y sus componentes		-	
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión		-	
GRI 417: y Marketing 2016	Comunicación	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetados de productos y servicios		-1	
		417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No se han registrado	-1	
		417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No se han registrado	-	

DESEMPEÑO ECONOMICO						
GRI 103: gestión 2016	Enfoque de	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas				-
		103-2 El Enfoque de gestión y sus componentes				-1
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión				-
GRI 201-1: Económico 2016	Desempeño	201-1 Valor economico directo generado y distribuido				-
		201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático				-1
		201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación		No hay planes de jubilación adicionales a los que se otorgan por ley		-1
		201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno		DK no recibe asistencia financiera del Gobierno		
EVALUACION SOCIAL DE PROVEEDORES						
GRI 103: gestión 2016	Enfoque de	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas				-
		103-2 El Enfoque de gestión y sus componentes				-
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión				-
GRI 414: social de proveedores 2016	Evaluación	414 -1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales		Implementado desde el 2022, datos en la siguiente memoria		-
		414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No ha habido			
NO DISCRIMINACION						
GRI 103: gestión 2016	Enfoque de	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas				
		103-2 El Enfoque de gestión y sus componentes				
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
GRI 406: discriminación 2016	No	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No ha habido			
PRESENCIA EN EL MERCADO						
GRI 103: gestión 2016	Enfoque de	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas				
		103-2 El Enfoque de gestión y sus componentes				
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
GRI 202: el mercado 2016	Presencia en	202-1 Ratio del salario mínimo de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	N/a			
		202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	N/a			
SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO						
GRI 103: gestión 2016	Enfoque de	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas				
		103-2 El Enfoque de gestión y sus componentes				
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
GRI 403: Seguridad Ocupacional 2016	Salud y	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo				
		403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes				
		403-3 Servicios de salud en el trabajo				
		403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicaciones sobre salud y seguridad en el trabajo				
		403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo				
		403-6 Fomento de la Salud de los trabajadores				
		403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales				
		403-8 Cobertura del sistema de gestión y la seguridad en el trabajo				
		403-9 Lesiones por accidente laboral				
		403-10 Dolencias y enfermedades laborales				
RESIDUOS						
GRI 103: gestión 2016	Enfoque de	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas				
		103-2 El Enfoque de gestión y sus componentes				
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
GRI 306:	Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos				
		306-2 Gestión de impactos significativos relacionado con los residuos				
		306-3 Residuos generados				
		306-4 Residuos no destinados a eliminación				
		306-5 Residuos destinados a eliminación				
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES Y USUARIOS						
GRI 103: gestión 2016	Enfoque de	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas				
		103-2 El Enfoque de gestión y sus componentes				
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
GRI 416: Seguridad de los Clientes 2016	Salud y	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios				
		416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios				
EVALUACION AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES						
GRI 103: gestión 2016	Enfoque de	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas				
		103-2 El Enfoque de gestión y sus componentes				
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
GRI 308: acción ambiental de proveedores 2016	Evaluación	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales				
		308-2 Casos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas				

Anexos

Cuadro de logros y desafíos

Área	Logros	Desafíos
Desempeño económico	Mantener en marcha el negocio, a pesar de la pandemia de la COVID-19.	Identificar y desarrollar nuevos negocios y proyectos.
	Realizar procesos de apoyo y acompañamiento a nuestros socios comerciales.	Evaluar y negociar contratos con socios comerciales.
	Presentar presupuestos y proyecciones financieras.	Mejorar la gestión de abastecimiento y compras, para contar con economías de escalas.
	Recuperar un monto importante de impuestos.	Estandarizar y homogeneizar los procesos y procedimientos de gestión financiera.
	Conseguir recursos financieros para crecimiento e inversión.	Institucionalizar la gestión financiera en DK y los centros comerciales.
Talento Humano	Definir y clarificar el ADN corporativo y el propósito empresarial.	Concienciar, fortalecer y alinear el comportamiento de los colaboradores de DK al ADN corporativo.
	Implementar el sistema de gestión por competencias con un modelo alineado a la cultura y modelo de negocio.	Mantener y fortalecer el modelo de gestión que permita administrar los distintos subsistemas de talento humano de manera efectiva (selección de personal, gestión de desempeño, sucesión y carrera, compensaciones, capacitación, clima y cultura)
	Establecer e implementar el modelo de gestión del clima laboral con una herramienta estándar, válida y confiable.	Mantener el modelo de gestión de clima laboral, incrementar el índice de clima laboral (5%)
	Definir herramientas de evaluación y desarrollo enfocado en el fortalecimiento de competencias específicas y organizacionales de cada colaborador.	Establecer planes de desarrollo para el 100% de los colaboradores enfocado en el fortalecimiento de competencias específicas, organizacionales y actividades esenciales.
Comercial	Dar continuidad a los negocios de sus clientes como prioridad, con el objetivo de mantener la economía funcionando.	Ser generadores de cambio de hábitos hacia nuestros integrados, compartir nuestra filosofía de sostenibilidad y transformación.
	Mantener altos niveles de ocupación, por encima del 99 %, cifra que es superior al promedio de la industria.	Seguir mejorando nuestra atención al cliente y usuarios. Buscar un equilibrio cada vez mayor entre oferta y demanda con posicionamiento y un mix comercial que se complementen.
Marketing	Creer en especialización. Se ha tecnificado y sofisticado el área para dar soporte a los integrados y estar al más alto nivel de servicio y atención.	Salir del modelo tradicional.
	Conformar un equipo y una estructura idóneos para hacer frente a los desafíos de la compañía y del sector.	Ser más científicos en el manejo de la data.
	Crear conceptos distintos y transformar el formato tradicional de la industria.	Tener claridad de roles y estructura.
	Fortalecer la gestión de la información, el análisis y la gestión de datos, con herramientas que permitan mejorar el proceso de toma de decisiones.	Conocer los impactos indirectos de la gestión con los integrados y planificar con ellos la transformación que experimentará la compañía en los próximos años.



Seguridad y bienestar de colaboradores, visitantes y socios

403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10, 416-1, 416-2, 103-2, 103-3 Salud y seguridad en el trabajo, salud y seguridad de los clientes

Buscamos generar un entorno sano y saludable para nuestros colaboradores; cuidamos la seguridad y salud ocupacional (SSO), que tiene una estrategia enfocada en la prevención.

Para cuidar la salud de nuestros colaboradores, se realizan exámenes pre y posocupacionales, acompañados de médicos y especialistas que realizan acciones de promoción y prevención de salud. Efectuamos un constante seguimiento y monitoreo a la evolución del estado de salud de nuestros colaboradores.

Con la finalidad de gestionar, de manera apropiada, los riesgos laborales, realizamos el análisis correspondiente de seguridad y salud ocupacional según el cargo, que permite estructurar el plan anual sobre el tema. Los colaboradores, de acuerdo con el área en la que se desempeñan, disponen del equipamiento adecuado para cumplir sus funciones o los equipos de protección personal (EPP) correspondientes. Evaluamos los riesgos ergonómicos en el puesto de trabajo y acompañamos con formación para prevenir cualquier afectación.

En temas de seguridad, incorporamos también un enfoque de prevención. Desarrollamos procesos constantes de formación a nuestros colaboradores, con la finalidad de que se respeten las normas, los estándares, protocolos, procesos y procedimientos establecidos

Buscamos generar un entorno sano y saludable para nuestros colaboradores; cuidamos la seguridad y salud ocupacional (SSO), que tiene una estrategia enfocada en la prevención.

Para cuidar la salud de nuestros colaboradores, se realizan exámenes pre y posocupacionales, acompañados de médicos y especialistas que realizan acciones de promoción y prevención de salud. Efectuamos un constante seguimiento y monitoreo a la evolución del estado de salud de nuestros colaboradores.

Con la finalidad de gestionar, de manera apropiada, los riesgos laborales, realizamos el análisis correspondiente de seguridad y salud ocupacional según el cargo, que permite estructurar el plan anual sobre el tema. Los colaboradores, de acuerdo con el área en la que se desempeñan, disponen del equipamiento adecuado para cumplir sus funciones o los equipos de protección personal (EPP) correspondientes. Evaluamos los riesgos ergonómicos en el puesto de trabajo y acompañamos con formación para prevenir cualquier afectación.

En temas de seguridad, incorporamos también un enfoque de prevención. Desarrollamos procesos constantes de formación a nuestros colaboradores, con la finalidad de que se respeten las normas, los estándares, protocolos, procesos y procedimientos establecidos por la empresa, para garantizar la seguridad en el ámbito laboral. Adicionalmente, en los centros comerciales y oficinas de la empresa, disponemos de la infraestructura y la señalética correspondiente para garantizar la seguridad de los colaboradores y visitantes.

La capacitación en SSO se realiza varios momentos: primero, cuando una persona se incorpora a la empresa, se desarrolla un proceso de inducción al cargo; luego, se propicia la capacitación en temas de SSO que son inherentes a las funciones y riesgos laborales; esta se complementa con talleres de formación en temas como salud, alimentación, nutrición, violencia contra la mujer, prevención del

consumo de drogas, medioambiente, entre otros temas, siempre en función de la estrategia de SSO de la empresa y lo establecido por el marco legal del país.

Contamos con los respectivos mecanismos de monitoreo y evaluación relacionados a SSO, con indicadores de gestión que son evaluados de manera permanente para fortalecer la gestión interna; asimismo, conforme establece el marco legal, se prepara el respectivo reporte a las entidades de control y regulación.

Se han conformado los comités formales de Salud y Seguridad en DK Management S. A., que trabajan en apoyar la gestión de prevención de riesgos que lidera la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional. Este grupo de colaboradores son los líderes de esta gestión en cada una

de sus áreas y ciudades. El grupo cuenta con una planificación anual a cumplir, con el fin de orientar las actividades al logro de los objetivos propuestos por Seguridad y Salud. De los objetivos propuestos tenemos:

- Generar mayor compromiso e impacto a través de la gestión de estos como embajadores de prevención de riesgos.
- Monitorear de forma periódica el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el reglamento interno de seguridad y salud, así como en los planes y programas de prevención implementados.
- Sugerir el desarrollo de planes de acción para la ejecución de actividades que propicien un ambiente seguro y sano.

Iniciativa

No.	Información	Recirculación de agua	Espacio para gestión de residuos	Huertos Urbanos	Acuerdos para vehículos híbridos	Espacio para bicicletas	Luminaria LED
1	EKOPARK					X	X
2	Granados Plaza		X			X	X
3	Mall del Pacifico					X	X
4	Portal Shopping	x	X	x		X	X
5	Quito Airport Center						X
6	Quicentro Shopping	x	X		X	X	X
7	Quicentro Sur		X			X	X
8	San Marino				X	X	X
9	San Luis		X			X	X
10	Maltería					X	x

Cifras ambientales

Gestión del Agua

No.	Información	Planta de Tratamiento	Trampas de grasa	Reductores de caudal	Cierres automáticos de caudal	Riesgo por goteo
1	EKOPARK			x	x	x
2	Granados Plaza		X	x	x	x
3	Mall del Pacífico		X	x	x	x
4	Portal Shopping	x	X	x	x	x
5	Quito Airport Center		X	x	x	x
6	Quicentro Shopping	x	X	x	x	x
7	Quicentro Sur		X	x	x	x
8	San Marino		X	x	x	x
9	San Luis		X	x	x	x
10	Maltería		x	x	x	x

Los reductores y cierres automáticos de caudal, permiten una optimización de consumo de agua de aproximadamente 10%.

El riego por goteo, permite una optimización del consumo de agua del 15% y con ello se riega aproximadamente 2000 m2 de área verde.

No.	Información	2020					2021				
		Orgánicos	Grasas	Aceite	Inorgánicos	Peligrosos	Orgánicos	Grasas	Aceite	Inorgánicos	Peligrosos
1	EKOPARK	0	0	0	1852	0	0	0	0	1545	15
2	Granados Plaza	33523	1968	3267	14109	40	68361	2117	9310	17676	52
3	Mall del Pacífico	0	0	0	9750	55	0	0	0	17524	64
4	Portal Shopping	50709	5153	6494	1139	39	78838	13733	13312	5310	56
5	Quito Airport Center	5607	102000	1587	5219	10	7854	80000	2874	5146	32
6	Quicentro Shopping	106813	9094	5147	313	22	179423	45477	21631	26940	55
7	Quicentro Sur	81148	20491	29248	26606	8977	98853	1847799	38516	31587	80
8	San Marino	54257	32541	7841	2587	48	87465	54798	10587	4879	61
9	San Luis	87986	8814	17441	20866	54	124054	11987	25874	39745	67
10	Maltería	30214	2578	3874	5487	39	65408	3254	6987	8947	58

Donación de insumos médicos, en el marco de la Campaña #HoyPorTodos



Inversión social



Erradicación Trabajo Infantil

	CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA	Charlas y talleres de organización Warmi para capacitar a colaboradores y dependientes sobre violencia contra la mujer
	CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA	Proporcionar espacios en canales de comunicación de DK para comunicación y difusión de videos en contra de la violencia contra la mujer
Cotopaxi	GAD COTOPAXI	Cesión de espacios para mujeres emprendedoras victimas de violencia
	CIP	Sello empresa segura
Nacional	MIES	Campana en centros comerciales para levantar donaciones destinadas a proyectos de erradicación de trabajo infantil
Nacional	MIES	Proporcionar espacios en canales de comunicación de DK para comunicación y difusión de proyectos
Calderón	FUNDACION CALDERON ES TU PASION	Capacitación en Centros Comerciales a clientes y locales sobre la mendicidad y sus consecuencias
Calderón	FUNDACION CALDERON ES TU PASION	Donacion de lo recaudado en la campaña de máscaras ancestrales para proyectos para la erradicación de trabajo infantil



Niños en situación de riesgo

Nacional	ALDEAS INFANTILES S.O.S	Niños en situación de riesgo	Proporcionar espacios en canales de comunicación de DK para comunicación y difusión de campañas en beneficio de los niños en situación de riesgo
Nacional	UNICEF	Niños en situación de riesgo	Proporcionar espacios en canales de comunicación de DK para comunicación y difusión de campañas en beneficio de los niños en situación de riesgo
	FUNDACION CARIÑO	Niños en situación de riesgo	Donaciones de objetos olvidados





Emprendimiento

Manta	MUNICIPIO MANTA	Emprendimiento	Cesión de espacios para emprendedores
Pedro Moncayo	GAD PEDRO MONCAYO	Emprendimiento	Cesión de espacios para emprendedores
Cotopaxi	GAD COTOPAXI	Emprendimiento	Cesión de espacios para emprendedores
Nacional	MINISTERIO PRODUCCIÓN	Emprendimiento	Cesión de espacios para emprendedores
Nacional	AEI	Emprendimiento	Cesión de espacios para emprendedores
Quito	CONQUITO	Emprendimiento	Cesión de espacios para emprendedores





Impacto ciudad

Quito	MUNICIPIO QUITO	Proporcionar espacios en canales de comunicación de DK para comunicación y difusión de campañas por la ciudad
Guayaqui	MUNICIPIO GUAYAQUIL	Proyecto para ciclistas
Manta	MUNICIPIO MANTA	Cesión de espacios para información turística
Manta	MUNICIPIO MANTA	Donación de equipos de riego
Manta	MUNICIPIO MANTA	Donación de desechos reciclados
Latacunga	MUNICIPIO LATACUNGA	Cesión de espacio físico para descentralización de servicios municipales
	BOMBEROS	
Nacional	POLICIA NACIONAL	Apoyo con espacios físicos para UPCs
Guayas	CRUZ ROJA GUAYAS	Apoyo logístico para campañas de donación de sangre




Somos solidarios

ÚNETE A NUESTRA CAMPAÑA DE DONACIÓN

31 de marzo
09h00 a 16h00





Inversión social y ambiental

Quito	FUNDACION HERMANO MIGUEL	Inversion ambiental	Entrega de material reciclable para destinar fondos a programas de ayuda social
Quito	FUNDACION REINA DE QUITO	Inversion social	Donaciones para proyectos por la educación de niños con capacidades especiales
Nacional	FUNDACION REMAR	Personas en rehabilitación	Donación de desechos reciclados
Calderón	FUNDACION CALDERON ES TU PASION	Personas en situación de vulnerabilidad	Donaciones de la cosecha de los huertos urbanos destinado a alimentación de las personas en vulnerabilidad
	ASOCIACION DE REICLADORES DEL VALLE	Personas en situación de vulnerabilidad	Entrega de cartones y botellas pet
Localidad de incidencia	Actor con el que trabajamos	Vinculado A	Acciones
	URBANIMAL	Perros callejeros	Apoyo logístico en jornadas de adopción
Nacional	MINISTERIO SALUD PUBLICA	Salud	Apoyo logístico para charlas de educación sexual
Latacunga	MUNICIPIO LATACUNGA		Cesión de espacios para actividades de recreación
Quito	CAMARA COMERCIO QUITO		



ADOPTA
un amigo

12 de septiembre del 2021
10:00 a 15:00

Parqueadero calle El Comercio

Cobertura de materialidad

ASPECTO MATERIAL	COBERTURA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN	COBERTURA FUERA DE LA ORGANIZACIÓN
COMUNICACIÓN Y MARKETING	El impacto interno es muy alto ya que esta es un área estratégica transversal a todas las demás, generadora directa de tráfico y del posicionamiento reputacional que se tiene como objetivo.	El impacto fuera de la organización es importante porque somos actores influyentes con capacidad de llegada gran cantidad de personas. Lo que comunicamos puede generar acciones en la población.
DESEMPEÑO ECONÓMICO	El aspecto económico es la razón de ser de la Compañía y de sus grupos de interés. Sin rentabilidad no hay sostenibilidad financiera para la continuidad del negocio.	Todos los grupos de interés se ven directamente impactados por el desempeño financiero de DK
EVALUACION SOCIAL Y AMBIENTAL DE PROVEEDORES	El impacto es alto dentro de la empresa ya que somos responsables de a quien incluimos en nuestra cadena, sus impactos sociales y ambientales se convierten en los nuestros y cómo tal debemos asumir nuestro rol y hacer una selección y evaluación responsable de nuestros proveedores.	El impacto fuera de la organización es alto por hemos decidido ser agentes transformadores de nuestra sociedad, y esto implica promover buenas prácticas con todos nuestros Stakeholders, sobre todo nuestros proveedores.
NO DISCRIMINACION	El impacto de la gestión de la No Discriminación es muy alto al interior de DK, no solo previene situaciones complejas, si no que genera oportunidades para colaboradores y externos.	
PRESENCIA EN EL MERCADO	Este aspecto es alto de dentro de la empresa ya que es el termómetro con el que se mide la eficacia de las estrategias y las acciones realizadas, incide directamente en el rumbo que toman las decisiones que se toman.	El impacto es muy alto al exterior de la empresa por que el comportamiento de DK incide directamente en la industria y los competidores. Todas las decisiones que se toman alteran el mercado de una u otra manera
SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR EN LOS CENTROS COMERCIALES	Nuestra responsabilidad prioritaria es garantizar el bienestar de todas aquellas personas que día a día circulan por nuestros centros comerciales. Contamos con una estructura y recursos destinados para poder cumplir con este objetivo y ser lugares seguros.	
VERTIDOS Y RESIDUOS	El impacto de este tema material es alto dentro de DK, porque somos generadores de nuestros residuos y recolectores de los desechos de socios comerciales y visitantes. Es nuestra responsabilidad hacer una correcta disposición de todos estos materiales.	Al exterior es alto también por qué podemos hacer la diferencia en la ciudad en la manera en la que decidimos hacernos cargo y disponer de nuestros residuos y desechos.



