



REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD
2015

G4-3, G4-5



HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.

Dirección:

TOTTUS Chile

Nataniel Cox 620, Santiago de Chile.

Teléfono: (562) 28270200

www.TOTTUS.cl

TOTTU Perú

Av. Angamos Este 1805, Piso 10, Lima 34, Perú.

Teléfono: (511) 5139400

www.TOTTUS.com.pe

Desarrollo y coordinación de contenidos

Gerencia de Personas y Sostenibilidad

Asesoría Metodológica y Redacción

Inspira Corp - Sostenibilidad Corporativa

www.inspiracorp.cl

Diseño

www.negro.cl

Fotografías

Archivo TOTTUS

Índice General

03	CAPITULO I Empresa, Gobernanza y Ética
04	> Palabras de Nuestros Líderes
10	> ¿Quiénes somos?
18	> Sostenibilidad: Nuestra Mirada al Futuro
21	> Acerca de Nuestro Reporte
28	> Gobernanza y Ética Corporativa
35	CAPITULO II Mejor Supermercado para Trabajar
37	> ¿Quiénes son nuestros Colaboradores?
42	> Desarrollo de las Personas
49	> Salud y Seguridad Laboral
52	> Diálogo con nuestros Sindicatos
53	CAPITULO III Mejor Experiencia de Compra
55	> Experiencia de compra
63	> Calidad y Conveniencia
69	> Credibilidad de la Promesa
71	> Adquisiciones Responsables
76	CAPITULO IV Ser un Buen Vecino
78	> Nuestro Compromiso con la Comunidad
86	> Nuestro Compromiso con el Cambio Climático
92	> Nuestro Uso Eficiente de la Energía
94	ANEXOS
95	> Tabla de Indicadores GRI - G4
99	> Contacto y Retroalimentación
100	> Cuestionario





01

GOBERNANZA CORPORATIVA

- › Palabras de
Nuestros Líderes
- › ¿Quiénes somos?
- › Sostenibilidad:
Nuestra Mirada al
Futuro
- › Acerca de Nuestro
Reporte
- › Gobernanza y Ética
Corporativa

 [Volver al índice](#)



Palabras de Nuestros Líderes



Mensaje de nuestro Gerente Corporativo

G4-1, G4-2



Ponemos en sus manos nuestro sexto Reporte de Sostenibilidad correspondiente al período 2015. Como cada año, hemos abordado este ejercicio de comunicación que nos permite transparentar nuestra gestión de sostenibilidad en las dimensiones económica, social y ambiental.

Sobre la base de nuestro Modelo Estratégico de Sostenibilidad, dividido en los pilares de Mejor Experiencia de Compra, Mejor Supermercado para Trabajar y Ser un Buen Vecino, damos cuenta de nuestros avances, logros, brechas y los impactos en nuestros clientes, colaboradores, proveedores, comunidades y medioambiente.

Estamos convencidos en que optar por incorporar la sostenibilidad como forma de hacer negocios, es el camino correcto para avanzar de manera transparente y responsable frente a nuestros grupos de interés.

Con esta mirada, en TOTTUS, hemos avanzado con tres procesos que fortalecen nuestro Gobierno Corporativo. Primero, revisamos nuestra materialidad, es decir, aquellos temas que son relevantes para nuestro negocio y partes interesadas. Segundo, actualizamos el Mapeo de Grupos de Interés con el objetivo de identificar mejor sus expectativas y mejorar nuestros canales de diálogo. Y en tercer lugar, construimos nuestra Matriz de Riesgos que, además de los temas económicos, considera nuestros riesgos sociales y medioambientales.

ESTAMOS CONVENCIDOS EN QUE OPTAR
POR INCORPORAR LA SOSTENIBILIDAD COMO FORMA
DE HACER NEGOCIOS, ES EL CAMINO CORRECTO PARA AVANZAR
DE MANERA TRANSPARENTE Y RESPONSABLE FRENTE A
NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.



Creemos que las decisiones que hemos tomado son las correctas. Damos trabajo a 17.924 personas en la región, hemos hecho 469.327 horas de capacitación en ambos países y somos reconocidos como la 13ª mejor empresa para trabajar según el GPTW de Perú. Hemos abierto 109 tiendas logrando un total de 4.344 M2 construidos en la región, y obtuvimos la primera certificación LEED en Lima, Perú.

Sin embargo, tenemos mucho por avanzar, por eso nos hemos alineado con normas y organizaciones de prestigio internacional como la Guía ISO 26000 de Responsabilidad Social. Realizamos este reporte bajo la metodología del Global Reporting Initiative GRI, como una forma de generar comparabilidad sobre nuestros avances con empresas de todo el mundo. Y promovemos los Principios de la OECD y el respeto a los Derechos Humanos en toda nuestra cadena de valor.

Por último, durante el período 2015, el Grupo SACI Falabella, ingresó al Dow Jones Sustainability Emerging Markets Index (DJSI EM), índice que evalúa a las mayores empresas de los mercados emergentes en las dimensiones sociales, medioambientales y gobierno corporativo. Esto, como parte del Grupo, nos pone en un sendero aún más exigente y eso nos llena de energía y fortaleza frente a estos nuevos desafíos.

Los invito entonces, a conocer en detalle, lo que estamos haciendo en nuestro camino hacia la sostenibilidad.

Cristóbal Irarrázabal Philippi
Gerente Corporativo TOTTUS

Conversando con Nuestros Gerentes

G4-1, G4-2



Mejor Experiencia de Compra en TOTTUS

A la luz de nuestro Modelo Estratégico de Sostenibilidad 2015 - 2018, este año, hemos avanzado con metas claras y definidas. Bajo el pilar Mejor Experiencia de Compra, nuestra principal preocupación es brindar a nuestros clientes productos saludables con la mejor calidad y al mejor precio.

Con este objetivo, en TOTTUS Perú, hemos logrado certificar al 90% de nuestras tiendas en HACCP, norma de inocuidad alimentaria internacional, que brinda máxima seguridad en todos los procesos de fabricación, manipulación y traslado de alimentos.

En Chile, extendimos esta certificación a nuestros proveedores de Marcas Propias e incorporamos mecanismos adicionales de control y auditoría. Este año iniciamos la instalación e implementación de un Sistema de Aseguramiento de Calidad basado en la Norma ISO 9001.

Con nuestros proveedores de frutas y verduras, implementamos las Buenas Prácticas Agrícolas (BPA) y certificamos, con la empresa externa TuV Rheinland, al 100% de quienes participaron y cumplieron con los protocolos de las BPA.

CON NUESTROS PROVEEDORES DE FRUTAS Y VERDURAS,
IMPLEMENTAMOS LAS BUENAS PRÁCTICAS AGRÍCOLAS (BPA) Y
CERTIFICAMOS, CON LA EMPRESA EXTERNA TUV RHEINLAND,
AL 100%. DE QUIENES PARTICIPARON Y CUMPLIERON CON LOS
PROTOCOLOS DE LAS BPA.





SUPERMERCADO TOTTUS PERÚ.

Mejor Supermercado para Trabajar

El rápido crecimiento experimentado en estos últimos períodos, nos presenta desafíos en materia de capacitación y rotación entre nuestros colaboradores menores de 30 años. Para enfrentarlos, nos hemos propuesto ser el Mejor Supermercado para Trabajar, un pilar estratégico que, entre otras cosas, nos demanda formar a nuestros propios técnicos y profesionales en el área del retail.

Durante 2015, realizamos más de 400 mil horas de capacitación a nivel regional con especial énfasis en nuestros líderes. Un buen liderazgo, empodera a cientos de colaboradores y mejora su disposición y atención al cliente.

Con este objetivo, implementamos una Malla de Nivelación en Chile, que se enfoca y equipara conocimientos específicos y técnicos propios del negocio, enriqueciendo la atención a público y su desempeño. Combinamos los principios de nuestra Filosofía de Servicio con los procedimientos del Proyecto LEAN de Mejora Continua, agregando valor a cada proceso relacionado con la atención del cliente.

Ampliamos nuestro Programa de Desarrollo de Líderes TOTTUS en Perú, integrando a supervisores, coordinadores y jefaturas de los Centros de Producción, Distribución y Oficina Central, todos certificados por reconocidas universidades.

Potenciar la Evaluación de Desempeño fue otro desafío relevante realizado en Chile, donde apoyamos a nuestros líderes a través de un coaching, para aprovechar las instancias de re-orientación como una oportunidad de tener un diálogo inspirador que impulse el desarrollo de nuestros colaboradores.

Y para mejorar nuestros resultados en el Clima Laboral de Chile, creamos una “Red de Apoyo a Tiendas” que trabajó durante el año un plan de mejoramiento con los 15 locales de más bajos índices en el GPTW, obteniendo excelentes resultados que esperamos replicar al resto del país.

ADEMÁS DE TENER UNA SERIE DE PROTOCOLOS Y RESPETAR LAS NORMAS LEGALES AL MOMENTO DE LLEGAR Y CONSTRUIR NUESTRAS TIENDAS, QUEREMOS "SER UN BUEN VECINO", APOYANDO AL CRECIMIENTO DE LAS COMUNIDADES DONDE NOS INSTALAMOS.



Ser Un Buen Vecino

Además de tener una serie de protocolos y respetar las normas legales al momento de llegar y construir nuestras tiendas, queremos "Ser Un Buen Vecino", apoyando al crecimiento de las comunidades donde nos instalamos.

Con este objetivo, y vinculado al Programa ¡Qué Rico es Crecer Sano con TOTTUS! en Chile, avanzamos un paso más, y realizamos un exitoso lanzamiento de nuestro "Modelo de Voluntariado Corporativo TOTTUS", el que contó con una activa participación de ejecutivos y administrativos de Casa Matriz y trabajadores en tienda. Logramos completar 980 horas de voluntariado a nivel regional.

Por su parte, el programa de alimentación saludable en Chile, ¡Qué Rico es Crecer Sano con TOTTUS! que partió en dos escuelitas en el período anterior, avanzó a 16 establecimientos en 2015, ubicados en la V Región y Región Metropolitana. Participaron 3.570 alumnos asesorados y 425 profesores.

En Perú continuamos con nuestro Programa Haciendo Escuela, que beneficia a distintos establecimientos en sectores vulnerables que forman parte de la Asociación Fe y Alegría. Desde hace 10 años a la fecha, hemos donado a Fe y Alegría un total de US\$ 335.578 y beneficiando a más de 1 millón 500 mil niños para que puedan mejorar su educación.

Bajo el mismo concepto de Ser Un Buen Vecino, nos hemos comprometidos con el medioambiente en tres niveles de operación que son avanzar hacia la construcción de tiendas sustentables, la gestión gradual de nuestros residuos y el uso eficiente de nuestra energía.

Una de las formas para abordar los tres compromisos ambientales es avanzar hacia la construcción de tiendas sustentables, es decir, aplicando sistemas de construcción bajo la normativa internacional LEED (Leadership in Energy and Environmental Design).

Siguiendo este concepto, en 2015, recibimos en Perú la certificación LEED GOLD del U.S. Green Building Council para nuestra tienda de Miraflores en Perú, convirtiéndose en la primera en Latinoamérica en el sector supermercados bajo estos lineamientos.

En materia de residuos y materiales, nuestro compromiso está puesto en la gestión de bolsas plásticas, sacando de circulación las bolsas extra grande y más pequeñas en Perú y en Chile potenciando el uso de bolsas reutilizables con nuevos y atractivos diseños y funciones para 2016.

Los invitamos a conocer nuestros pilares de sostenibilidad con los avances, impactos y compromisos en materia de Responsabilidad Social en TOTTUS.



Matías Correa Brown
Gerente General TOTTUS Chile



Juan Fernando Correa
Gerente General TOTTUS Perú

Hemos abierto

109

tiendas en cuatro formatos diferentes en Chile y Perú.

Vendimos
US\$ **1.877**
millones
a nivel regional.

Nuestro Modelo Estratégico de Sostenibilidad Corporativa contempla **3 focos, 15 compromisos y 61 iniciativas**

Somos la 8ª marca más valiosa en Chile según el Ranking Branz.

Somos la 13ª Mejor Empresa para Trabajar en Perú (GPTW).

Lanzamos un **Nuevo Programa Comunitario** de Colaboración con Bomberos en Chile.

Hemos construido **794.344** m² en la región.

Brindamos **17.924** puestos de trabajo en la región.

Recibimos Certificación

LEED

para la tienda TOTTUS Miraflores en Perú.

Reciclamos más de

4 mil

toneladas de residuos en papel, plástico y aceite en Perú.

3.570 niños participan de nuestro programa de alimentación saludable en Chile

Hemos realizado **469.327** Hrs. de capacitación para nuestros colaboradores en Chile y Perú.

Quiénes somos

G4-56

Las bases de nuestra sostenibilidad se fundamentan en la integridad, la excelencia y la innovación, tres Valores que guían nuestro accionar y conforman nuestra identidad basada en una Cultura de Servicio.



NUESTRA MISIÓN

Mejorar la calidad de vida de las familias donde estamos presentes.

NUESTRA VISIÓN

Ser el supermercado preferido para comprar y trabajar en los lugares donde competimos.



NUESTROS VALORES



Integridad

Actuar con respeto, honestidad y compromiso. Ser íntegro es mostrar coherencia entre mis palabras y mis acciones, actuar de manera correcta y sincera y respetar y valorar la opinión e ideas de las demás personas.



Innovación

Actuar con creatividad e iniciativa, buscando superar las expectativas de nuestros clientes internos y externos. Ser innovador es buscar oportunidades para sorprender a mis clientes, encontrar soluciones creativas más allá de lo convencional, enfrentar los cambios como oportunidades de mejora y aprendizaje y comentar mis ideas con iniciativa y liderazgo.



Excelencia

Actuar con pasión y perseverancia para ser los mejores en lo que hacemos. Ser excelente es trabajar con convicción y creer en nuestros productos, actuar con actitud de servicio en todo momento, buscar mejoras permanentes, trabajando todos como un gran equipo y conservar siempre una actitud positiva.

TOTTUS: Construyendo nuestra historia

2002

La **marca TOTTUS se incorpora al Grupo Falabella** y abre el primer supermercado en Lima Perú.

TOTTUS Perú participa por primera vez en el **GPTW para medir su clima laboral**.

2004

Grupo Falabella adquiere el **88%** de la cadena de supermercados San Francisco en Chile.

2005

Se inaugura el **primer supermercado** con la marca TOTTUS en Chile.

2006

TOTTUS Perú inicia el **Programa Haciendo Escuela** con aportes destinados al mejoramiento de infraestructura de escuelas vulnerables.

2009

TOTTUS Chile realiza el **primer diagnóstico de Responsabilidad Social** alineado a ISO 26000.

2010

TOTTUS publica su **primer Reporte de Sostenibilidad Corporativo** bajo metodología GRI.

2011

TOTTUS Perú inicia el programa de recaudación de vuelto **"Donar para Educar"** a favor de la Fundación Fe y Alegría.

2012

En Chile se inicia el **Programa TOTTUS Inclusivo** con el objetivo de incorporar a personas con algún tipo de discapacidad y personas de la tercera edad.

En Chile y Perú se implementa la **Línea Ética** con el objetivo de recibir las denuncia por incumplimiento del Código de Ética.

2014

TOTTUS desarrolla su Modelo de Sostenibilidad con **3 focos, 27 objetivos y 61 iniciativas** 2015-2018.

TOTTUS Chile y Perú forman sus **Comité de Sostenibilidad** presididos por el Gerente General de cada país.

Nace en Chile el Programa piloto **¡Qué Rico es Crecer Sano con TOTTUS!** dirigido a fomentar la alimentación saludable en colegios vulnerables.

2015

Se continua desarrollando el Programa **¡Qué rico es crecer sano con Tottus!** y se lanza el **Programa de Voluntariado Corporativo** en Chile.

TOTTUS inaugura la primera tienda sustentable con **certificación LEED** en Perú.

Nuestra Ubicación Geográfica

G4-6, G4-8

Para estar más cerca de nuestros clientes hemos levantado 109 locales en 19 diferentes regiones de Chile y Perú.

Durante el período reportado inauguramos ocho tiendas nuevas. Cinco de ellas se encuentran en Chile en los sectores de Copiapó Los Carreras, Maitencillo, Cerro Blanco, Vivaceta y Talca Colín.

Las otras tres tiendas se abrieron en Perú, dos de ellas en las ciudades de Huacho y Huaral al norte de la Región de Lima; y la tercera en Calle 7 en el distrito de la Molina en Lima Metropolitana.

Tiendas TOTTUS

CHILE

Región de Antofagasta

Antofagasta Mall
Antofagasta Centro
Calama Mall
Calama Centro

Región de Atacama

Copiapó Los Carreras
Mall Plaza Copiapó

Región de Valparaíso

La Calera
Concón
Llo-Lleo
Maitencillo
Quillota
Quilpué
Reñaca
San Antonio
San Felipe
Santa Julia

Región de Coquimbo

Ovalle

Región de O'Higgins

Rengo
San Fernando
Machalí
Rancagua Centro

Región del Maule

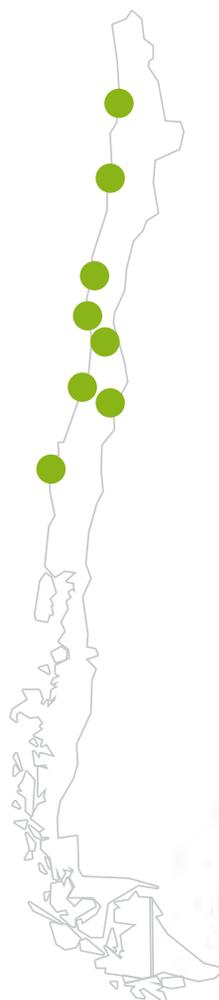
Talca Colín
Talca

Región de Biobío

Chillán
Mall Plaza Biobío
Mall Plaza Los Ángeles
Mall Plaza Trébol

Región Metropolitana

Alameda
Buin
Catedral
Colina
Chamisero
Cerro Blanco
El Bosque
El Monte
Huechuraba
Kennedy
La Florida
Mall Plaza Oeste
Mall Plaza Tobalaba
Mall Plaza Egaña
Melipilla
Nataníel
Padre Hurtado
Pedro Fontova
Peñaflor
Peñalolén
Puente Alto Concha y Toro
Puente Alto Eyzaguirre
San Bernardo Estación
San Bernardo Plaza
Talagante Cordillera
Talagante Plaza
Vicuña Mackenna
Vitacura
Vivaceta
Walker Martínez



Tiendas TOTTUS

PERÚ

Piura

Piura
Sullana

Lambayeque

Chiclayo 1
Chiclayo Belaúnde y Lora
Chiclayo San José
Chiclayo Leguía

Cajamarca

Cajamarca

La Libertad

Trujillo 1
Trujillo 2
Pacasmayo
Chepén

Ucayali

Pucallpa

Ancash

Chimbote

Huánuco

Huánuco

Lima Provincia

Cañete
Huaral
Huacho

Ica

Ica
Chincha
Ica Centro

Arequipa

Arequipa Cayma
Arequipa Porongoché
Arequipa Parra
Puente Piedra
Huaycán

Lima Metropolitana

Megaplaza
La Begonias
La Marina
Atocongo
Huaylas
Zorritos
Quilca
Sáenz Peña
El Agustino
Lima Centro
Canta Callao
Bellavista
Pachacútec
Puente Piedra
Tusílagos
La Fontana
Angamos
Jockey Plaza
Próceres
Campoy
Santa Anita
Los Olivos
Av. Central
San Luis
Miraflores
San Hilarión

Hiperbodega Uno

Puente Piedra
Huaycán



Formato de Negocio TOTTUS

G4-4

Formatos de tiendas TOTTUS



TOTTUS Express

- > Necesidades básicas
- > Compra al paso
- > Productos perecibles
- > Reposición frecuente
- > Marcas Propias



TOTTUS Supermercados

- > Categorías tradicionales
- > Productos de alimentos
- > Productos de higiene



TOTTUS Hipermercados

- > Oferta ampliada
- > Bienes durables
- > Línea blanca
- > Vestuario
- > Productos electrónicos
- > Artículos para el hogar



Hiperbodega Precio Uno

- > Surtido de productos
- > Productos no perecibles
- > Precios convenientes
- > Formato sólo en Perú

OFRECEMOS UNA AMPLIA VARIEDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CLASIFICADOS EN DOS GRANDES CATEGORÍAS: FOOD Y NON FOOD. EN AMBAS, NUESTROS CLIENTES PUEDEN ENCONTRAR PRODUCTOS Y MARCAS NACIONALES E INTERNACIONALES DE EXCELENTE CALIDAD.



Categorías de Productos



Categoría Food

- > Frutas y verduras
- > Perfumería
- > Fiambrería, lácteos y congelados
- > Panadería y pastelería
- > Platos preparados
- > Abarrotes, líquidos, lavado y mantención
- > Carnicería y pescadería
- > Vino y licores



Categoría Non Food

- > Vestuario y calzado
- > Productos electrónicos y línea blanca
- > Artículos para el Hogar
- > Higiene y limpieza
- > Artículos de librería, juguetería y ferretería
- > Alimento para mascotas

Marcas Propias TOTTUS

G4-4

Nos esforzamos por brindar productos de excelencia y la mejor calidad. Con este objetivo, hemos desarrollado en las categorías Food y Non Food un grupo de Marcas Propias, cuyos proveedores cumplen con rigurosos estándares de calidad. Esto nos permite entregar una garantía del 200% en productos perecibles y Marca TOTTUS. Es decir, si nuestros clientes no están conformes con el precio y la calidad del producto, les devolvemos su dinero previa presentación de la boleta y devolución del producto (válido solo en TOTTUS Chile).

En la línea de alimentación, contamos con nuestros propios Centros de Producción en Chile y Perú asegurando la selección, control y producción con rigurosos estándares de inocuidad. Al mismo tiempo, potenciamos las certificaciones y cumplimiento de normativas de nuestros proveedores para la marca TOTTUS.

albasics

Línea de vestuario para hombre, mujer, niño, bebé y calzado.

The logo for Würden features a stylized three-line menu icon to the left of the brand name 'Würden' in a bold, sans-serif font.

Marca de electrodomésticos de excelente diseño y calidad.

The logo for design consists of a stylized 'd' icon inside a circle, followed by the word 'design' in a lowercase, sans-serif font.

Accesorios de audio y tecnología.



Artículos de panadería y pastelería marca TOTTUS.



Productos perecibles y no perecibles de "Primer Precio".



Productos perecibles y no perecibles posicionados en "Precio y Conveniencia".

The logo for casajoven features the brand name 'casajoven' in a lowercase, sans-serif font, with 'casaj' in white and 'oven' in red, set against a red rectangular background.

Línea con productos para decoración, menaje, textil, hogar y aseo con excelente relación precio - calidad.

The logo for OFISCOOL features a stylized 'O' icon to the left of the brand name 'OFISCOOL' in a bold, sans-serif font.

Artículos de oficina, cuadernos y útiles escolares con líneas Ofiscool Esenciales y kids.

The logo for RECCO features the brand name 'RECCO' in a bold, stylized, uppercase font.

Marca de "Primer Precio" en productos electrodomésticos y video con mayor surtido y oferta de productos.

Nuestra Relación con Falabella

G4-7

Somos parte de S.A.C.I. Falabella, grupo económico con presencia en Chile, Perú, Colombia, Argentina, Brasil y Uruguay el cual administra cinco áreas de negocios divididas en: Tiendas por Departamento, Mejoramiento del Hogar, Supermercados, Servicios Financieros e Inmobiliaria.

Su estrategia de negocio se fundamenta en tres pilares esenciales presentes en todos los negocios del Grupo Falabella.

CRECIMIENTO

Expansión responsable en nuevos mercados

RENTABILIDAD

Control de riesgos y mejora de oportunidades

SOSTENIBILIDAD

Legitimidad social para ser una empresa respetada y valorada

Durante el período reportado, S.A.C.I. Falabella obtuvo ingresos por US\$ 11,8 mil millones, generando empleo a 105.583 personas en la región y alcanzando los 2.722.000 M2 construidos, divididos en un total de 459 tiendas, 40 centros comerciales y 247 sucursales bancarias.

que evalúa a las mayores empresas de mercados emergentes en las dimensiones sociales, medioambientales y de gobierno corporativo. Adicionalmente, ingresó al Dow Jones Sustainability Chile Index (DJSI Chile), el primer indicador de sostenibilidad que agrupa a los emisores chilenos.

En 2015, S.A.C.I. ingresa al Dow Jones Sustainability Emerging Markets Index (DJSI EM), índice





Generando Valor a la Sociedad



G4-EC1

El complejo escenario externo afectó el desempeño de las economías de América Latina y el Caribe. Particularmente en Chile se registró una fuerte desaceleración en 2015 con un crecimiento

del 2,1% afectado por un retroceso en el sector minero, la caída de los precios del cobre y una baja en el consumo privado.

EN ESTE CONTEXTO, NUESTRA PARTICIPACIÓN DE MERCADO LLEGÓ AL 6,9%. EN CHILE Y AL 27,7%. EN PERÚ, CON UN INGRESO A NIVEL REGIONAL DE MMUS 1.877, UN 7,9%. SUPERIOR RESPECTO DEL PERÍODO ANTERIOR.



NUESTRO VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

De este Valor Generado, podemos decir que distribuimos (Valor Económico Distribuido) el 98,9% de todos los ingresos entre nuestros grupos de interés, es decir, MM US 1.857.

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO EN MM US	CHILE		PERÚ	
	2014 ⁽¹⁾	2015	2014	2015
VALOR ECONÓMICO GENERADO (A)	867,860	950,528	872	926
a) INGRESOS OPERACIONALES	867,860	950,528	872	926
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (B)	862,452	939,814	859	917
a) GASTOS OPERACIONALES	769,228	839,616	766	821
b) SUELDOS Y PRESTACIONES A COLABORADORES	90,134	94,872	73	77
c) PAGOS A LOS PROVEEDORES DE CAPITAL	2,365	2,358	11	12
d) PAGOS AL GOBIERNO/ESTADO	0,697	2,801	10	7
e) INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD	0,029	0,166	0	0 ⁽²⁾
VALOR ECONÓMICO RETENIDO (A-B)	5,407	10,714	17	15

NOTA:

- TIPO DE CAMBIO CHILE: S 710,16.
- TIPO DE CAMBIO PERÚ: S 3,41.

(1) SE ACTUALIZÓ TIPO DE CAMBIO DE CHILE EN 2014 PARA SU COMPARABILIDAD.

(2) NUESTRA INVERSIÓN EN COMUNIDAD EN PERÚ PARA 2015 SUMA MM USD 0,100.363.



Sostenibilidad: Nuestra Mirada al Futuro



G4-14

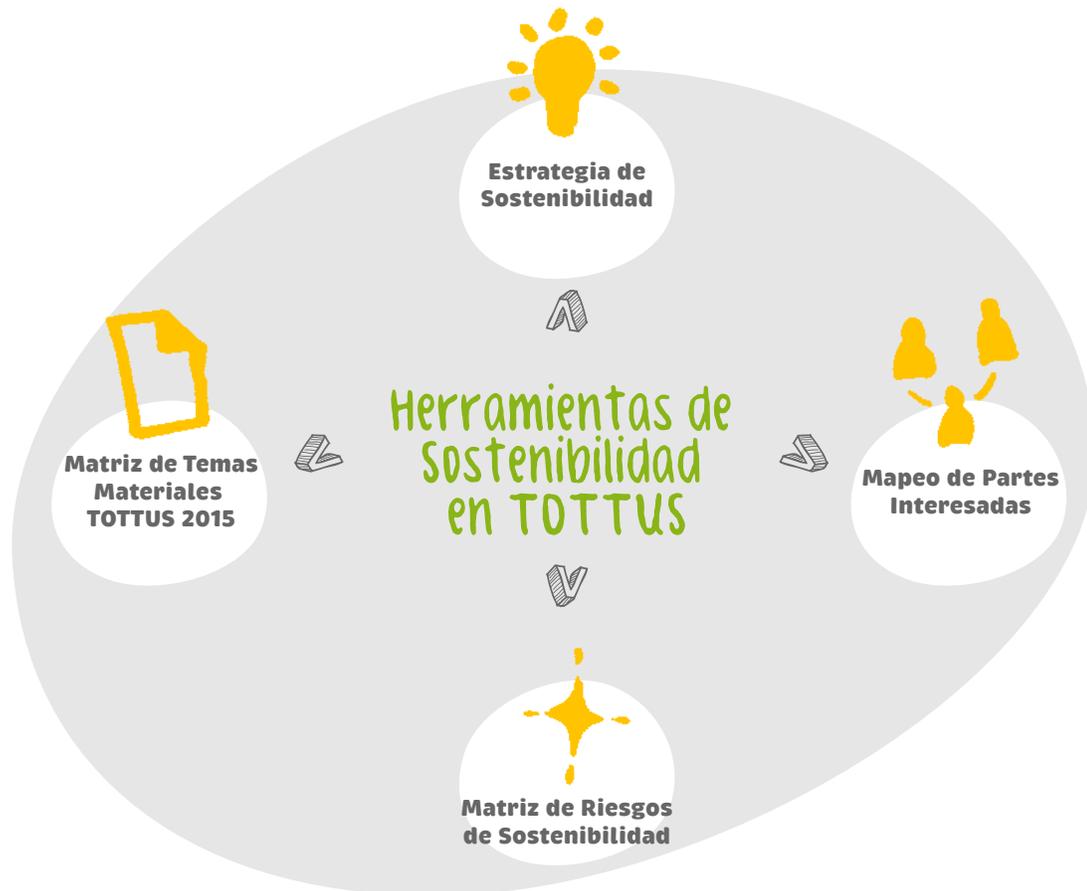
Reconocemos la sostenibilidad como parte de nuestra estrategia de negocio; que debe ser compartida y actualizada en permanente diálogo con los grupos de interés; y que nos permite mantener conciencia sobre los riesgos e impactos económicos, sociales y ambientales de nuestras operaciones.

Consecuentes con la búsqueda de la transparencia y rendición de cuenta, hemos abordado tres procesos que nos permitirán fortalecer la gestión y nuestro Modelo Estratégico de Sostenibilidad.

A partir del ejercicio de Revisión y Análisis de la Materialidad basado en la metodología del GRI - G4, incorporamos la actualización del Mapeo de Partes Interesadas y la identificación

de los Riesgos en Responsabilidad Social para nuestro negocio.

La interrelación entre estos tres procesos nos permite alinearlos a los más altos estándares de Sostenibilidad identificando los aspectos prioritarios de gestión bajo una mirada de impactos económicos, sociales y ambientales.



Modelo de Sostenibilidad TOTTUS

G4-14

Hemos elaborado una Estrategia Corporativa de Sostenibilidad para TOTTUS que define nuestros compromisos e iniciativas a lograr entre 2015 y 2018. El modelo considera los tres pilares estratégicos de S.A.C.I. Falabella que son Crecimiento, Rentabilidad y Sostenibilidad, siendo este último el de mayor relevancia en este reporte.

Nuestro Propósito:

Mejorar la calidad de vida de las familias donde estamos presentes

Focos de Sostenibilidad	 MEJOR EXPERIENCIA DE COMPRA	 MEJOR SUPERMERCADO PARA TRABAJAR	 SER UN BUEN VECINO
Compromisos	<ul style="list-style-type: none"> > Calidad y Conveniencia > Experiencia de Compra > Credibilidad de la Promesa > Adquisiciones Responsables 	<ul style="list-style-type: none"> > Desarrollo de Trabajadores > Salud y Seguridad > Calidad de Vida Laboral > Beneficios y Remuneraciones > Escucha y Diálogo 	<ul style="list-style-type: none"> > Involucramiento con la Comunidad > Educación y Alimentación Saludable > Generación de Empleo > Gestión de Residuos > Eficiencia Energética > Construcción Sustentable
Iniciativas a 2018			

NOTA: NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD SE ENCUENTRA ALINEADA CON LOS PRINCIPIOS Y MATERIAS FUNDAMENTALES DE LA GUÍA ISO 26000 DE RESPONSABILIDAD SOCIAL; LOS PRINCIPIOS E INDICADORES DE LA GUÍA DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE GRI-G4, LA DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS Y LOS PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS.

Avance de Nuestros Compromisos

Presentamos el estado de avance de las iniciativas planificadas para 2015 sobre la base de nuestra Estrategia de Sostenibilidad.

 = Logrado

 = En Proceso

 = No Iniciado

FOCO DE SOSTENIBILIDAD	COMPROMISO DE SOSTENIBILIDAD	INICIATIVAS	AÑO	AVANCE
 Empresa, Gobernanza y Ética	Crecimiento rentable y sostenible	<ul style="list-style-type: none"> Formalizar sostenibilidad en liderazgo, operaciones y plan de comunicaciones interna 	2015	
	Rendición de cuenta y transparencia	<ul style="list-style-type: none"> Plan de comunicaciones internas 	2015	
	Código de conducta y sistema ético	<ul style="list-style-type: none"> Incorporar la ética en la identidad cultural 	2015	
	Diálogo y compromiso con partes interesadas	<ul style="list-style-type: none"> Mapeo formal de partes interesadas 	2015	
 Mejor Supermercado para Trabajar	Desarrollo de trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> Política de capacitación y desarrollo de carrera 	2015	
	Salud y seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Plan comunicacional de salud y seguridad laboral 	2015	
	Calidad de vida laboral	<ul style="list-style-type: none"> Plan de clima 	2015	
	Beneficios y remuneraciones	<ul style="list-style-type: none"> Escalas y bandas salariales en oficina central 	2015	
		<ul style="list-style-type: none"> Escalas y bandas salariales en centro distribución y centro productivo 	2015	
Escucha y diálogo	<ul style="list-style-type: none"> Política y plan de comunicaciones para trabajadores 	2015		
 Mejor Experiencia de Compra	Calidad y conveniencia	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar marcas propias bajo norma iso 9001 	2015	
	Experiencia de compra	<ul style="list-style-type: none"> Plan de mejora de experiencia de compra 	2015	
	Credibilidad de la promesa	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso de stock garantizado en promociones 	2015	
	Relación con proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Incluir cláusulas de rs en contratos 	2015	
 Ser Un Buen Vecino	Involucramiento con la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> Estrategia de relacionamiento con la comunidad 	2015	
	Educación en alimentación saludable	<ul style="list-style-type: none"> Generar programa de voluntariado corporativo 	2015	
	Eficiencia energética	<ul style="list-style-type: none"> Plan de comunicaciones y formación en temas de eficiencia energética con trabajadores 	2015	

Acerca de Nuestro Reporte



Entendemos por “materialidad”, aquel proceso que permite identificar los temas más relevantes para nuestra organización desde el punto de vista de los impactos (internos o externos) de las operaciones del negocio y la importancia que tienen para los públicos de interés.



SUPERMERCADO TOTTUS NATANIEL, CHILE.

¿QUÉ INCLUIMOS EN ESTE REPORTE?

G4-6, G4-13, G4-22, G4-23, G4-28, G4-29, G4-30, G4-32, G4-33

- > Este es nuestro sexto Reporte Anual de Sostenibilidad en Hipermercado TOTTUS.
- > Incluimos la gestión y desempeño de nuestro negocio en Chile y Perú.
- > Informamos sobre el período anual entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2015.
- > Nuestro reporte anterior fue publicado a fines de 2015.
- > Cubrimos todas nuestras operaciones identificadas en la Cadena de Valor en Chile y Perú.
- > No registramos cambios relevantes en tamaño, estructura, propiedad ni cobertura.
- > No tenemos empresas asociadas o coligadas sobre las cuales reportar.

¿POR QUÉ USAMOS LA METODOLOGÍA DEL GRI - G4?

- > La Iniciativa Global de Reporte (GRI) es reconocida y usada a nivel internacional.
- > Posee indicadores de desempeño comparables y verificables.
- > GRI está alineado con ISO 26000, el Pacto Global, la OCDE y la OIT entre otras iniciativas.
- > Reportamos con la Guía G4 de GRI en “Conformidad con la Opción Esencial”.
- > Incluimos 40 indicadores generales, 28 indicadores básicos y dos indicadores del Suplemento de Alimentos de GRI.
- > Las reexpresiones o cambio de cifras se encuentran debidamente señaladas.
- > Hemos decidido no realizar verificación externa por encontrarnos en proceso de asentamiento de nuestra estrategia de sostenibilidad 2015 - 2018.



CENTRO DE PRODUCCIÓN TOTTUS PERÚ.

Revisando Nuestra Materialidad

G4-18

En línea con la Guía G4 de GRI, hemos realizado una revisión y análisis de nuestra materialidad con el objetivo de incorporar o eliminar aquellos temas que aparecen a la luz de los principios Contexto de Sostenibilidad y Participación de los Grupos de Interés.

A partir del desarrollo de este proceso, hemos actualizado los temas relevantes que son abordados en este reporte y la jerarquía de los mismos expresada en nuestra matriz de Materialidad.

Proceso de Revisión de la Materialidad TOTTUS

Revisión de los temas



- > Benchmarking con 5 empresas del área
- > Análisis de temas del sector
- > Revisión indicadores del Grupo
- > Revisión de la Estrategia de Sostenibilidad e información secundaria
- > Entrevistas internas y externas y priorización de temas pertinentes

Priorización de los temas

- > Taller de Materialidad con la Gerencia de Sostenibilidad
- > Análisis de temas revisados
- > Eliminación e incorporación de nuevos temas
- > Jerarquización, cobertura y mapeo de los nuevos temas

Validación de los temas

- > Validación de Materialidad con el Gerente General
- > Revisión de los temas priorizados
- > Revisión de la Matriz de Materialidad
- > Aprobación de la Matriz de Materialidad final



Reporte de Sostenibilidad 2015



CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Temas Materiales TOTTUS 2015

G4-19, G4-20, G4-21

PILARES TOTTUS	CÓDIGO	TEMAS O ASUNTOS MATERIALES TOTTUS	COBERTURA
EMPRESA GOBERNANZA Y ÉTICA	A1	Códigos de conducta y sistema ético	Dentro y fuera de TOTTUS
	A2	Rendición de cuentas y transparencia	Dentro y fuera de TOTTUS
	A3	Crecimiento rentable y sostenible	Dentro y fuera de TOTTUS
	A4	Diálogo y compromiso con partes interesadas	Dentro y fuera de TOTTUS
MEJOR SUPERMERCADO PARA TRABAJAR	B1	Desarrollo de trabajadores	Dentro de TOTTUS
	B3	Salud y seguridad de trabajadores	Dentro de TOTTUS
	B4	Calidad de vida laboral	Dentro de TOTTUS
	B5	Diálogo con trabajadores y relación con sindicatos	Dentro de TOTTUS

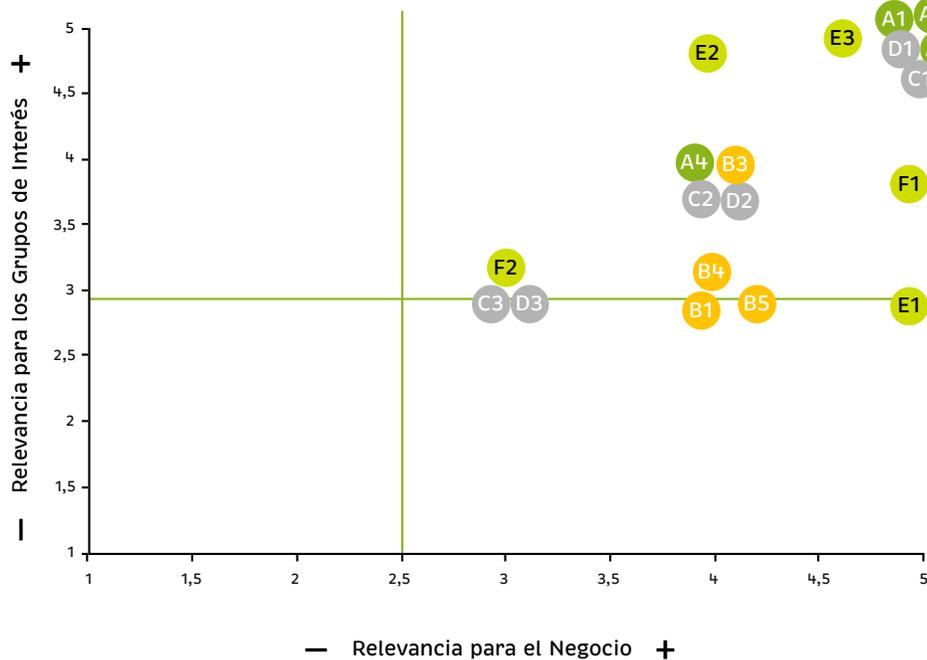
PILARES TOTTUS	CÓDIGO	TEMAS O ASUNTOS MATERIALES TOTTUS	COBERTURA
MEJOR EXPERIENCIA DE COMPRA	C1	Calidad y conveniencia	Dentro y fuera de TOTTUS
	C2	Experiencia de compra	Dentro y fuera de TOTTUS
	C3	Credibilidad de la promesa	Dentro y fuera de TOTTUS
	D1	Relación con proveedores	Fuera de TOTTUS
	D2	Desarrollo de proveedores	Fuera de TOTTUS
	D3	Adquisiciones responsables	Fuera de TOTTUS
TOTTUS SER UN BUEN VECINO	E1	Educación y alimentación saludable	Dentro y fuera de TOTTUS
	E2	Involucramiento con la comunidad	Fuera de TOTTUS
	E3	Generación de empleo	Fuera de TOTTUS
	F1	Eficiencia energética	Dentro de TOTTUS
	F2	Gestión de residuos	Dentro y fuera de TOTTUS

NOTA:

DENTRO DE TOTTUS: REFIERE A LAS OPERACIONES EN CHILE Y PERÚ, CONSIDERANDO LOS CENTROS DE DISTRIBUCIÓN, DE PRODUCCIÓN, OFICINA CENTRAL EN PERÚ Y CASA MATRIZ EN CHILE.

FUERA DE TOTTUS: INCLUYE LAS OPERACIONES EXTERNAS, PRINCIPALMENTE CON CLIENTES Y PROVEEDORES.

Matriz de Temas Materiales TOTTUS 2015



NOTA:

LOS TEMAS RELEVANTES SE ENCUENTRAN EN EL CUADRANTE DE "ALTA RELEVANCIA" Y "ALTO IMPACTO". SIN EMBARGO, ESTE REPORTE ABORDA TODOS LOS TEMAS MATERIALES REGISTRADOS.

Abriendo Canales de Diálogo

G4-24, G4-26, G4-27

Estamos conscientes de la necesidad y el valor del diálogo y escucha con nuestros grupos de interés. Para ello disponemos de diferentes canales a través de los cuales establecemos contacto permanente según sus necesidades.

Adicionalmente para la elaboración del Reporte de Sostenibilidad levantamos percepciones y expectativas de nuestros principales públicos en el ejercicio de la MATERIALIDAD.



GOBIERNO CORPORATIVO

- Canales de información**
- > Informes al Directorio
 - > Informes al Comité de Gerencia
 - > Informes al Comité de Sostenibilidad
 - > Sitio web
 - > Reporte de Sostenibilidad GRI
 - > Memoria S.A.C.I. Falabella

- Canales de escucha**
- > Reuniones con el Comité de Sostenibilidad
 - > Línea directa, teléfono y correo electrónico

- Canales de diálogo**
- > Reuniones con el Directorio
 - > Reuniones con el Comité de Gerencia



CLIENTES

- Canales de información**
- > Sitio web
 - > Reporte de Sostenibilidad GRI

- Canales de escucha**
- > Libro de reclamos en tienda
 - > Contacto@TOTTUS.cl
 - > Servicio Nacional del Consumidor Chile
 - > Instituto Nacional de Defensa del Consumidor Perú
 - > Observador incógnito
 - > Cuestionario de satisfacción NPS

- Canales de diálogo**
- > Redes sociales Facebook y Twitter
 - > Asistencia telefónica
 - > Call Center



COLABORADORES

- Canales de información**
- > Intranet
 - > Revista interna TOTTUS
 - > Reporte de Sostenibilidad GRI

- Canales de escucha**
- > Encuesta del Great Place to Work
 - > Línea y Canal Ético TOTTUS
 - > Comités de Clima en TOTTUS Perú
 - > Reuniones diarias de información

- Canales de diálogo**
- > Gerente de Tienda
 - > Reuniones periódicas con sindicatos
 - > Evaluación de desempeño con retroalimentación
 - > Diálogo con Comités Paritarios
 - > Periódico Entre TOTTUS y Entre TOTTUS TV (Perú)



PROVEEDORES

- Canales de información**
- > Plataforma web de proveedores
 - > Reporte de Sostenibilidad GRI
 - > Acuerdo de Venta (Vendor Agreement)

- Canales de escucha**
- > E-mail contacto directo
 - > Sedex Members Ethical Trade Audit (SMETA)
 - > Certificación de Buenas Prácticas Agrícolas (BPA)

- Canales de diálogo**
- > Reuniones con gerentes de área
 - > Programas de desarrollo de proveedores



COMUNIDAD

- | | |
|-------------------------------|---|
| Canales de información | <ul style="list-style-type: none"> > Sitio web > Reporte de Sostenibilidad GRI |
| Canales de escucha | <ul style="list-style-type: none"> > Contacto@TOTTUS.cl > Call Center o fono del local > Municipalidad del sector |
| Canales de diálogo | <ul style="list-style-type: none"> > Gerente de Tienda > Redes sociales Facebook y Twitter > Juntas de Vecinos |



MEDIOAMBIENTE

- | | |
|-------------------------------|---|
| Canales de información | <ul style="list-style-type: none"> > Sitio web > Reporte de Sostenibilidad GRI |
| Canales de escucha | <ul style="list-style-type: none"> > Contacto@TOTTUS.cl > Call Center o fono del local > Municipalidad o alcaldía > Autoridades y fiscalizadores ambientales > Mesas de trabajo |
| Canales de diálogo | <ul style="list-style-type: none"> > Gerente de Tienda > Redes sociales Facebook y Twitter > Juntas de Vecinos |



AUTORIDADES

- | | |
|-------------------------------|---|
| Canales de información | <ul style="list-style-type: none"> > Sitio web > Reporte de Sostenibilidad GRI |
| Canales de escucha | <ul style="list-style-type: none"> > Línea directa con SERNAC (Chile) e INDECOPI (Perú) > Informes a autoridades ambientales y económicas |
| Canales de diálogo | <ul style="list-style-type: none"> > Reuniones con organismos de interés |



ONGs

- | | |
|-------------------------------|---|
| Canales de información | <ul style="list-style-type: none"> > Sitio web > Reporte de Sostenibilidad GRI |
| Canales de escucha | <ul style="list-style-type: none"> > Contacto@TOTTUS.cl > Reuniones especiales > Participación en actividades gremiales |
| Canales de diálogo | <ul style="list-style-type: none"> > Redes sociales Facebook y Twitter |

NOTA: PROBLEMAS CLAVES SURGIDOS A RAÍZ DE LA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS, CONSULTAR REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2014, PÁG. 10.



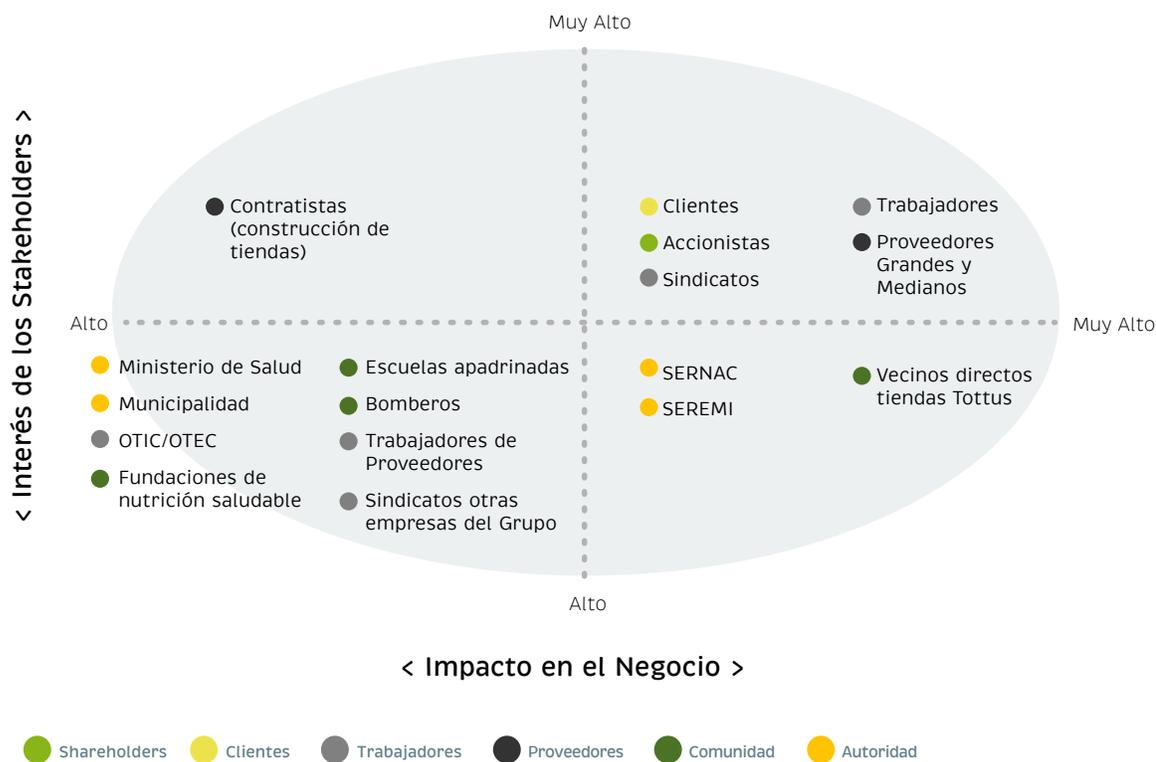
Mapeando a Nuestros Grupos de Interés

G4-25

Junto al proceso de revisión de la Materialidad, se realizó el mapeo de nuestros Grupos de Interés con el objetivo de actualizar su jerarquía y relevancia en el negocio.

Los resultados de esta matriz nos permite diferenciar con mayor precisión los públicos genéricos de los particulares y generar estrategias de diálogo con canales e iniciativas adecuadas para cada uno de ellos. De un total de 37 públicos, sólo 17 quedaron en la matriz y cinco son considerados de alto impacto e interés.

Mapeo de Stakeholders TOTTUS



Mapeamos Nuestros Riesgos en Sostenibilidad

Con el objetivo de avanzar en los compromisos e iniciativas trazados a 2018, decidimos construir una matriz priorizada de riesgos actuales y futuros, relacionados con la sostenibilidad de nuestro negocio.

A través de un proceso de “debida diligencia” identificamos aquellos temas o procesos propios del negocio en los ámbitos económico, social y ambiental. Estos pueden significar una pérdida de valor para la empresa o impactos negativos para nuestros grupos de interés.



IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS EN TOTTUS

Una vez que revisamos posibles temas de riesgos en sostenibilidad en nuestra cadena de valor, realizamos una priorización identificando 31 temas relevantes con los cuales estamos generando medidas bajo un enfoque precautorio para anticiparnos a eventuales impactos.

Comité de Sostenibilidad

G4-48

Para dar seguimiento a nuestros compromisos e iniciativas disponemos de un Comité de Sostenibilidad en cada país, en cuyas reuniones

bimensuales, participan los principales ejecutivos liderado por el Gerente General respectivo.

CHILE

Gerencia de Personas y Sostenibilidad:

- > Gerente de Personas y Sostenibilidad
- > Jefe de Sostenibilidad y Comunicaciones Internas

PERÚ

Gerencia Central de Gestión Humana:

- > Gerente de Gestión Humana
- > Subgerente de Comunicación Interna y Responsabilidad Social



Gobernanza y Ética Corporativa



G4-34, G4-36, G4-39

Estamos convencidos que el fortalecimiento de la sostenibilidad de nuestras actividades pasa por instalar mecanismos que promuevan el respeto por los derechos humanos, los principios éticos y el rechazo a las prácticas de corrupción.

Bajo esta mirada, nuestra estructura de gobierno corporativo para la región está compuesta por dos directorios. En Chile, esta entidad opera con nueve miembros, dos de ellos mujeres y su presidente es Juan Carlos Cortés Solari. En Perú, está integrado por cuatro miembros y es presidido por Sandro Solari Donaggio.

Por estatutos y para resguardar la independencia en la toma de decisiones del ejecutivo, los directores no pueden desempeñar cargos ejecutivos en la empresa. En ambos casos los directorios responden a la confianza de la Junta de Accionistas del Grupo S.A.C.I. Falabella.

Directorio de TOTTUS Chile



Juan Carlos Cortés Solari Ingeniero Comercial Presidente	María Cecilia Karlezi Solari Empresaria Director	Giorgianna Cuneo Queirolo Publicista Director
Carlo Solari Donaggio Ingeniero Civil Director	Silvio Rostagno Hayes Ingeniero Civil Industrial Director	Francisco Leyton Francione Empresario Director
Víctor Pucci Labatut Ingeniero Civil Director	Alberto Morgan Lavín Abogado Director	Felipe del Río Goudie Ingeniero Civil Director

Directorio de TOTTUS Perú



Juan Xavier Roca Mendenhall Economista Presidente	Cristóbal Irarrázabal Philippi Ingeniero Civil Industrial Vicepresidente	Julio José Alcalde Alcalde Economista Director	Bruno Funcke Ciriani Administrador de Empresas Director
--	---	---	--



Comités Ejecutivos TOTTUS

Nuestra plana ejecutiva está encabezada por Cristóbal Irarrázabal, Gerente Corporativo para la región, al cual reportan Pedro Colombo, Gerente General de TOTTUS Chile y Juan Fernando Correa, Gerente General de TOTTUS Perú.



BAJO LA GERENCIA GENERAL DE CADA PAÍS SE DESPLIEGAN LOS COMITÉES EJECUTIVOS, CUYA MISIÓN ES LOGRAR EN SUS RESPECTIVOS MERCADOS UN CRECIMIENTO RESPONSABLE, RESPETANDO LA CULTURA LOCAL Y LAS CARACTERÍSTICAS PROPIAS DE CADA PAÍS.



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL TOTTUS



Nuestro Modelo de Ética y Prevención de Delitos

En TOTTUS promovemos el correcto comportamiento de nuestros colaboradores, la protección de los valores de la empresa y la vigilancia, seguimiento y sanción a las prácticas de corrupción.

Para reforzar este compromiso, hemos implementado un Modelo de Ética y Prevención de Delitos compuesto por nuestro “Código de Ética”, el “Sistema Ético Corporativo” y el “Sistema de Prevención de Delitos”.

NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA

La Declaración o Código de Ética es entregada a todos nuestros colaboradores al momento de ingresar a la compañía. En él abordamos los valores, la visión y misión de la empresa; el funcionamiento del Sistema Ético y los canales de denuncia; el compromiso y relación con nuestros Grupos de Interés; cómo actuar frente a dilemas éticos y el Decálogo de Ética que sienta las bases de nuestra labor.

DECÁLOGO DE ÉTICA TOTTUS



1

Actuar de manera honesta e íntegra

2

Entregar el mejor servicio a nuestros clientes

3

Trabajar siempre en equipo

4

Promover el desarrollo laboral

5

Fomentar la innovación y la creatividad

6

Mantener con nuestros proveedores relaciones transparentes y correctas

7

Ser una empresa socialmente responsable

8

Respetar las normas de la libre competencia

9

Proteger la información

10

Mantener buenas relaciones

SISTEMA ÉTICO EN TOTTUS

G4-58

Para proteger y hacer efectivas cada una de las cláusulas del Código de Ética, hemos implementado el Sistema Ético. Una estructura habilitada con canales de denuncia, un Coordinador de

Ética en cada país y un Comité de Ética que revisa los casos complejos, resuelve e informa al Directorio.

Canales de denuncias

Puedes reportar cualquier acto no ético o conducta irregular de forma confidencial o anónima.

CHILE

LÍNEA ÉTICA GRATUITA
1230-020-9915

DENUNCIASOTTUS@KPMG.COM

WWW.DENUNCIASOTTUS.KPMG.CL



PERÚ

LÍNEA TELEFÓNICA GRATUITA
0800-54663

ETICAENTOTTUS@KPMG.COM.AR

HTTPS://ETICAENTOTTUS.KPMG.COM.AR

CORREO POSTAL: AV. JAVIER PRADO OESTE 203,
SAN ISIDRO

Comité de ética

Tiene como objetivo colaborar con el correcto funcionamiento del Sistema Ético y conocer a través del Coordinador General los casos más complejos, los cuales deben resolver y reportar al Directorio.

CHILE

Gerente General
Gerente de Personas y Sostenibilidad
Gerente de Administración
y Finanzas
Subgerente de Auditoría Interna

PERÚ

Gerente General
Gerente de Gestión Humana
Gerente Controlador
Corporativo

Coordinador de ética por tienda

Responderá tus inquietudes sobre faltas al valor de la integridad o conductas irregulares, y casos no éticos ocurridos en tu tienda.

Coordinador general de ética

Está a cargo de la organización general y gestión del Sistema Ético TOTTUS para revisar los casos reportados en cada unidad.

CANALES DE DENUNCIA ÉTICA

G4- HR3, G4-S03, G4-S05

Durante el período reportado, hemos recibido a través de los canales de denuncia de Chile y Perú un total de 134 denuncias, de las cuales 118 están asociadas a temáticas de relaciones laborales.

Del total de denuncias recibidas, el 98% pudieron ser investigadas porque se realizó con información clara, medios de prueba suficientes e identificación del área donde sucedieron los hechos.

En el caso de Chile y Perú, las denuncias fueron recibidas a través de la plataforma de KPMG. Todos los canales respetan la privacidad o anonimato de la persona en cada país. La entidad externa entrega un informe de las denuncias al Comité de Ética para su resolución.

SISTEMA DE PREVENCIÓN DE DELITOS

G4-S04

El tercer pilar que forma parte de nuestro Modelo de Ética es el “Sistema de Prevención de Delitos”. En Chile, el sistema incluye mecanismos de prevención, investigación, denuncias y sanciones, además de cláusula en contratos de trabajo, reglamento interno y en la documentación de nuestros proveedores.

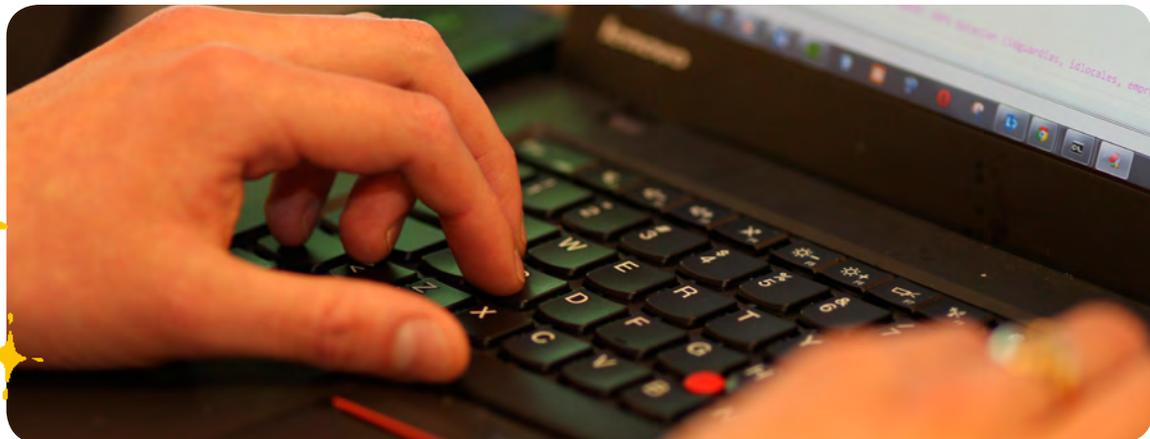
Durante el período reportado este sistema fue auditado por Prelafit Compliance, una entidad externa independiente en cumplimiento de la Ley 20.393 de prevención de delitos, otorgándole la certificación del Modelo hasta 2017.

Adicionalmente y como parte de la estrategia de internalización en nuestras operaciones cotidianas, se realizaron talleres de capacitación a 163 colaboradores que trabajan en áreas de mayor riesgo, completando 1.956 horas de capacitación.

Denuncias en el Sistema y Línea Ética

	CHILE		PERÚ		TOTAL	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
DENUNCIAS REALIZADAS	26	23	104	111	130	134
DENUNCIAS LABORALES	22	19	103	99	125	118
DISCRIMINACIÓN	0	0	0	0	0	0
% DE DENUNCIAS SOLUCIONADAS	100%	100%	100%	100%	100%	98%

FUENTE: TOTTUS CORPORATIVO.



NUESTRO COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS

G4-14, G4-15

Estamos avanzando en los desafíos de la sostenibilidad, los temas de probidad y el respeto de los derechos y libertades de las personas. Para mejorar nuestras prácticas, seguimos los lineamientos de iniciativas nacionales e internacionales que apoyan y promueven esta temática.



ISO 26000 de Responsabilidad Social

Adherimos a esta Guía de acuerdo internacional en Responsabilidad Social.



Principios y Directrices de la OIT

Creemos en la igualdad de género, el diálogo y el derecho de libre asociación.



Global Reporting Initiative (GRI-G4)

Adoptamos la metodología del GRI - G4 para reportar nuestra gestión de sostenibilidad.



SEDEX: Proveedores Responsables

Promovemos las buenas prácticas laborales con nuestros proveedores y contratistas.



Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos

Nos comprometemos con estos Principios con mecanismos de difusión, educación y denuncia.



Great Place to Work Institute

Medimos nuestro clima laboral y trabajamos nuestras brechas con el GPTW.



Principios de la OCDE de las Naciones Unidas

Avanzamos en estos principios fomentando la transparencia de nuestro gobierno corporativo.



US Green Building Council

Formamos parte del World Green Building Council y promovemos la construcción sustentable.

NUESTRAS ALIANZAS EN EL RETAIL

G4-16

Somos parte de la sociedad y como tal participamos en diversas organizaciones, gremios y asociaciones como una forma de generar sinergias, compartir aprendizajes y colaborar con el crecimiento y mejoramiento de nuestra actividad.

> **Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile (CNC)**

> **Comisión de Seguridad, Antidelincuencia y Defensa del Comercio Formal (CNC)**

> **Cámara de Comercio de Lima (CCL)**

> **Consejo Directivo de GS1 Perú**

> **Sociedad de Comercio Exterior del Perú (Comex)**

> **Asociación Nacional de Anunciantes de Perú (ANPA)**

> **Asociación Gremial Supermercados de Chile A.G. (ASACH)**

> **Sociedad Peruana de Marketing**

> **Comité de Comerciantes de Artefactos Electrodomésticos de Perú**

> **Comisión Multisectorial Permanente de Inocuidad Alimentaria (COMPIAL-Perú)**



TIENDA MIRAFLORES, TOTTUS PERÚ.



02

MEJOR SUPERMERCADO PARA TRABAJAR

- › ¿Quiénes son nuestros Colaboradores?
- › Desarrollo de las Personas
- › Salud y Seguridad Laboral
- › Diálogo con nuestros Sindicatos

 [Volver al índice](#)



Mejor Supermercado para Trabajar



Comprometidos con esta visión, promovemos el desarrollo de las personas en un clima laboral basado en el diálogo y el respeto. Propiciamos ambientes de trabajo seguros y capacitamos a nuestros líderes para que guíen y comuniquen la experiencia de ser parte de nuestra compañía.



PRINCIPALES AVANCES EN 2015

Chile

Bajamos
la tasa de rotación en un
19,3 %
Respecto de 2013

Entrenamiento
a Líderes de Tiendas
en habilidades de
Diálogo y retroalimentación

Aumentamos en un
142 %
La tasa de participación
de las mujeres en puestos gerenciales

Creamos
La **Red de Apoyo a
Tiendas** para mejorar
el Clima Laboral

Perú

Desarrollamos
**La Escuela de
Especialistas**
TOTTUS en 2015

Fuimos reconocidos como una de las
13 Mejores
Empresas para Trabajar del
Ranking GPTW

Creamos el
Comité de Desempeño
para "Puestos Claves"

¿Quiénes son nuestros Colaboradores?

G4-10, G4-LA12



En TOTTUS nuestros colaboradores constituyen uno de los pilares fundamentales para la sostenibilidad de nuestro negocio y la entrega de un buen servicio al cliente. Por eso, queremos ser el “Mejor Supermercado para Trabajar” que además de retener, pueda formar a los mejores técnicos y profesionales en esta área del retail.

Compromisos al 2018

- > Desarrollo de Nuestros Colaboradores
- > Calidad de Vida Laboral
- > Beneficios y Remuneraciones
- > Escucha y Diálogo
- > Salud y Seguridad

MUJERES Y JÓVENES EN TOTTUS

Durante 2015 generamos 17.924 puestos de trabajo a nivel regional de los cuales, el 53,6% fueron ocupados por mujeres, el 55,2% por colaboradores con menos de 30 años y en Chile, aumentó en un 142% la presencia de mujeres en cargos de Gerencias y Subgerencias respecto de 2014.



CENTRO DE DISTRIBUCIÓN TOTTUS PERÚ

"DURANTE 2015 GENERAMOS 17.924 PUESTOS DE TRABAJO A NIVEL REGIONAL DE LOS CUALES, EL 53,6% FUERON OCUPADOS POR MUJERES, EL 55,2% POR COLABORADORES CON MENOS DE 30 AÑOS".



Colaboradores TOTTUS por Edad

CARACTERÍSTICAS DE LA PLANTILLA TOTAL DE TRABAJADORES	CHILE			PERÚ		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
MENORES DE 30 H	1.816	1.719	1.547	3.559	3.869	3.331
MENORES DE 30 M	2.736	2.535	2.262	3.134	3.139	2.762
ENTRE 30 Y 50 H	1.253	1.381	1.376	1.637	1.548	1.556
ENTRE 30 Y 50 M	2.203	2.568	2.527	1.542	1.450	1.436
MAYOR A 50 H	640	421	440	60	51	66
MAYOR A 50 M	965	523	575	38	37	46
TOTAL H	3.709	3.521	3.363	5.256	5.468	4.954
TOTAL M	5.904	5.626	5.364	4.714	4.626	4.243

FUENTE: TOTTUS CORPORATIVO / H: HOMBRE M: MUJER.



CENTRO DE DISTRIBUCIÓN TOTTUS PERÚ

Rotación: Nuestro Desafío

G4-LA1



Nuestra industria se caracteriza por una alta rotación de trabajadores, especialmente entre los menores de 30 años. Frente a este desafío, desde 2013 hemos apuntado a una mayor eficiencia en los procesos de búsqueda, selección

y retención de colaboradores. Además, hemos fortalecido la evaluación de desempeño, los incentivos y especialmente la capacitación de liderazgos centrado en las personas.



EN CHILE, EN LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS, LOGRAMOS DISMINUIR EN FORMA SOSTENIDA LA TASA DE ROTACIÓN, ALCANZANDO EN 2015 UN 60,7%, LO QUE IMPLICA UNA DISMINUCIÓN DEL 19,3% RESPECTO A 2013.

Tasa de Rotación en TOTTUS

ROTACIÓN	CHILE			PERÚ		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
EGRESOS HOMBRES	4.147	2.556	2.369	2.924	3.830	2.685
EGRESOS MUJERES	3.074	3.305	2.932	2.317	2.914	3.565
TOTAL EGRESOS	7.221	5.861	5.301	5.241	6.744	6.250
TASA DE ROTACIÓN	75,1%	64,1%	60,74%	52,6%	66,8%	68,0%

FUENTE: TOTTUS CORPORATIVO.



Nuestras Remuneraciones

G4-LA13

Nuestro sistema de remuneraciones define escalas salariales con el objetivo de asegurar ingresos equitativos para los mismos puestos de trabajo. Al mismo tiempo, cuenta con un componente variable basado en incentivos que premian el buen desempeño y la dedicación de nuestros colaboradores.

En 2015, pese a la complejidad económica en la región, mantuvimos un presupuesto anual que se tradujo en aumentos salariales acorde con el desempeño y antigüedad de nuestros colaboradores.



OFICINA CENTRAL, TOTTUS PERÚ.



Relación Salarial en TOTTUS

RELACIÓN SALARIAL HOMBRE-MUJER	UNIDAD	CHILE		PERÚ	
		2014	2015	2014	2015
RELACIÓN SALARIO PROMEDIO PROFESIONALES Y TÉCNICOS H-M	%	1,37	1	0,88	0,89
RELACIÓN SALARIO PROMEDIO OPERARIOS H-M	%	1,18	1,24	1,00	1,00

FUENTE: TOTTUS CORPORATIVO

Mejorando Nuestros Beneficios

G4-LA2

En TOTTUS cuidamos a las personas y nos esforzamos por otorgarles beneficios que respondan a sus necesidades y expectativas, aportando a su calidad de vida dentro y fuera del ámbito laboral.



Los beneficios de TOTTUS se dividen en tres categorías:

1. Salud y Seguros / Vívelo:

Disponemos de un seguro de vida desde el primer día laboral en Perú y desde el segundo año en Chile. Diseñamos un mapa con los convenios de salud disponibles a nivel nacional. Realizamos exámenes preventivos de salud en el 70% de nuestras tiendas en Chile.

Elaboramos una minuta nutricional de desayunos estandarizada e implementamos las colaciones saludables para nuestras colaboradoras embarazadas. En Chile, contamos con una importante red de salas cunas, mientras en el 87% de las tiendas de Perú, hemos implementado zonas de lactancia materna.

2. Celebraciones y Reconocimientos / Disfrútaló:

Reconocemos a nuestros colaboradores por trayectoria y desempeño. Además, estandarizamos los beneficios por celebraciones entre los que destacan cumpleaños, aniversarios de tiendas, eventos especiales como el día de la madre, día del padre, día del niño, Navidad y Año Nuevo entre otros.

3. Educación y Apoyo Social / Compártelo:

Contamos con un equipo de Asistentes Sociales que brinda atención y apoyo a nuestros colaboradores en temas de salud, educación y familia entre otros. Estos profesionales disponen de un protocolo de atención especial para casos críticos, relacionados con siniestros o enfermedades catastróficas.

Adicionalmente, todos nuestros colaboradores en Chile pueden acceder a préstamos, créditos, bonos por nacimiento, matrimonio, fallecimiento, matrículas escolares entre otros, a través del sistema de Cajas de Compensación disponibles en el país por ley.

Beneficios Transversales en TOTTUS



> Seguros de vida, salud y dental

> Convenios con centros de salud, dentales, ópticas

> Beneficios por celebración de Fiestas nacionales, Aniversario, Navidad y Año Nuevo

> Día de cumpleaños, Día de la Madre, Día del Padre, del Niño

> Beneficios por nacimiento, matrimonio, fallecimiento de familiar y enfermedades familiares directos

> Descuentos y bonificaciones en TOTTUS



Desarrollo de las Personas



Buscamos impulsar el desarrollo de nuestros colaboradores brindando oportunidades para crecer al interior de la compañía y promoviendo estilos de liderazgos cercanos que acompañen a las personas en la adquisición de habilidades y aprendizajes.

Capacitación: Formación y Perfeccionamiento

G4-LA9, G4-LA10

Para un importante grupo de colaboradores nuevos, TOTTUS representa su primer trabajo. Para ellos contamos con un programa de bienvenida que los integra a nuestra cultura organizacional familiarizándolos con el Código de Ética, la Filosofía de Servicio, la Salud y Seguridad y la Sostenibilidad, entre otros.

También potenciamos el rol de nuestros líderes y acompañamos su experiencia de aprendizaje. En Chile, hemos implementado una Malla de Nivelación que nivela los procedimientos en la atención de público por parte de jefaturas y administradores y brinda herramientas para enriquecer su desempeño.

Bajo estos conceptos, en 2015 destinamos un total de 469.326 horas de capacitación a nivel regional con un promedio de 26,18 horas por colaborador.



CENTRO DE PRODUCCIÓN TOTTUS PERÚ.

“...EN 2015 DESTINAMOS UN TOTAL DE 469.326 HORAS DE CAPACITACIÓN A NIVEL REGIONAL CON UN PROMEDIO DE 26,18 HORAS POR COLABORADOR”.



Capacitación en TOTTUS

HORAS DE CAPACITACIÓN	CHILE			PERÚ		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
TOTAL DOTACIÓN	9.613	9.147	8.727	9.970	10.094	9.197
TOTAL HORAS DE CAPACITACIÓN	236.632	247.311	274.567	246.507	187.481	194.760
PROMEDIO HH CAPACITACIÓN POR PERSONA	24,6	27	31,2	24,7	18,6	21,2

FUENTE: TOTTUS CORPORATIVO.

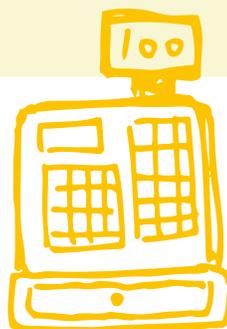
“

“Ingresé en 1996 cuando TOTTUS era San Francisco. Me ofrecieron el puesto de cajera en Talagante y con perseverancia fui ascendiendo, primero a Jefa de Cajas en 2003, luego a Jefa de Caja Central en 2011, hasta llegar a tesorería y Casa Matriz de TOTTUS. En estos años he visto crecer y avanzar a TOTTUS. He recibido capacitaciones en liderazgo y he podido aportar al desarrollo de otras personas lo cual me llena de orgullo”.

Cecilia Núñez

SUPERVISORA TESORERÍA, TOTTUS CHILE

”



Potenciamos a Nuestros Líderes

En el marco de un importante proceso de cambio cultural, en el año 2014 definimos en Chile, nuestra Filosofía de Servicio junto a ocho atributos distintivos para nuestros colaboradores y líderes. Durante 2015, trabajamos estos atributos junto a nuestros Gerentes de Tiendas.

Acompañados por una entidad externa, realizamos Talleres de Identidad, trabajamos el fortalecimiento de habilidades, el uso del tiempo y entregamos herramientas para potenciar un liderazgo alineado con las personas y los atributos del Líder TOTTUS.

En Perú, el Programa de Desarrollo Líderes TOTTUS amplió su alcance a todos los niveles de la organización, integrando propuestas formativas para supervisores, coordinadores y jefaturas de los Centros de Producción, Distribución y Oficina Central. El proceso fue certificado externamente por la Universidad Adolfo Ibáñez, Universidad ESAN y Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

VALORES DE NUESTRO LÍDER TOTTUS

Estos cinco valores representan las convicciones de la compañía, marcan el camino y nos conducen hacia el éxito.

1

RESPECTO

Valora integralmente a tus colaboradores y escucha y respeta su opinión.

2

CREDIBILIDAD

Sé coherente en tus acciones y promete sólo lo que puedas cumplir.

3

PASIÓN

Disfruta del trabajo y transmite tu entusiasmo en el logro de metas comunes.

4

EMPATÍA

Conoce y potencia en el otro las fortalezas que dan valor al negocio.

5

INSPIRADOR

Sé auténtico y un referente para tu equipo aún en la adversidad.

IDENTIDAD DE NUESTROS LÍDERES

En TOTTUS creemos firmemente que “liderar es inspirar a través de la coherencia, el respeto, la visión, la pasión, el reconocimiento del otro y el compromiso”.



ENCUENTRO DE CULTURA DE SERVICIO, TOTTUS CHILE.

PROGRAMA TALENTTUS

Con el objetivo de potenciar la carrera de nuestros colaboradores, en TOTTUS Perú, continuamos con el Programa Talenttus que cuenta con tres escuelas especializadas para la formación en las áreas de Cajas, Percibles y Prevención.

CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS

En Chile, realizamos la Certificación de Competencias Laborales junto a organismos externos que generan los perfiles para supermercados, observan y certifican que las personas cumplan con las prácticas exigidas. Este programa se realizó con Chile Valora, el Ministerio del Trabajo, Supermercados de Chile y es reconocido por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE). Este año certificamos a 243 participantes en los rubros de panadería, platos preparados, carnicería, caja y reponedores.

E-LEARNING: OPORTUNIDADES DE FORMACIÓN

La compañía ha potenciado las capacitaciones vía e-learning para todos nuestros colaboradores a nivel nacional y regional. Sobre la base de plataformas web e intranet corporativas, este sistema permite el acceso masivo de nuestros colaboradores, disminuyendo los viajes de personas, economizando recursos y brindando la comodidad de entrar desde el mismo trabajo, casa o cualquier lugar donde exista conectividad.

En 2015, realizamos 64.668 horas de capacitación en Chile y 41.832 horas en Perú en las temáticas de Inducción Corporativa, Calidad, Salud y Seguridad, Habilidades blandas y certificaciones, entre otros.

REALIZAMOS 64.668 HORAS DE CAPACITACIÓN
E-LEARNING EN CHILE Y 41.832 HORAS EN PERÚ



CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES, TOTTUS CHILE.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO: REVALORIZANDO LA RETROALIMENTACIÓN

G4-LA11

Consideramos la Evaluación de Desempeño como un medio que, a través de la retroalimentación, nos permite agregar valor al desarrollo de las personas y potenciar su crecimiento en la compañía.

En TOTTUS, implementamos la Evaluación de Desempeño en las modalidades 360, 180, 90 y 45 grados, involucrando a toda la organización, desde altos ejecutivos hasta el personal operativo en tiendas con más de ocho meses de antigüedad.



CASA MATRIZ, TOTTUS CHILE.

Evaluación de Desempeño TOTTUS

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	CHILE			PERÚ		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
TOTAL DOTACIÓN	9.613	9.147	8.727	9.970	10.094	9.197
COLABORADORES EVALUADOS	3.407	5.639	4.497	5.921	6.666	5.685
% DE COLABORADORES EVALUADOS	35%	62%	51.5%	59%	66%	62%

FUENTE: TOTTUS CORPORATIVO.

Durante 2015 en TOTTUS Chile, repensamos la herramienta de Evaluación de Desempeño para convertirla en un medio que alimente otros procesos con foco en el desarrollo de las personas. Con este propósito, realizamos un entrenamiento en “habilidades de feedback”, junto a un coach externo, que incluyó a todos los colaboradores con personas a cargo.

Nuestro objetivo es repotenciar los talleres de liderazgo realizados en tiendas y vincularlos con el proceso de retroalimentación de la Evaluación de Desempeño, convirtiendo ambos en un modelo que impulsa y fortalece el desarrollo de nuestros colaboradores a través del diálogo.

COMITÉS DE DESEMPEÑO EN PERÚ

En este mismo ámbito, frente a la necesidad de identificar a futuros sucesores para nuestra línea ejecutiva, en TOTTUS Perú creamos los Comités de Desempeño. Una experiencia piloto, donde un grupo de coordinadores presentan las evaluaciones realizadas a puestos críticos. El Comité evalúa a los candidatos y coloca los resultados en una Matriz de Potenciales Sucesores de la compañía.

MOVILIDAD INTERNA

Al mismo tiempo, propiciamos la movilidad interna como una oportunidades de desarrollo en la compañía. Dentro del Programa Oportunidades de Crecimiento Interno (OCI) en TOTTUS Perú, comunicamos las vacantes producidas al interior de la empresa. En tanto en Chile, el proceso opera a través de una invitación a participar mediante concursos internos abiertos.

FORTALECIENDO NUESTRO CLIMA LABORAL

Queremos “Ser el Mejor Supermercado para Trabajar” y desde este compromiso, hemos impulsado nuevos planes de trabajo colaborativo, fortaleciendo instancias de diálogo para el mejoramiento del clima laboral y los liderazgos orientados a las personas.

Por cuarto año en Chile y desde hace 13 en Perú, hemos aplicado la encuesta del Great Place To Work (GPTW) para revisar nuestros avances, oportunidades de mejora y potenciar nuestras estrategias en cada país.



Encuesta de Clima Laboral TOTTUS (GPTW)

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL (GPTW)	CHILE		PERÚ	
	2014	2015	2014	2015
TOTAL DOTACIÓN	9.147	8.727	10.094	9.197
COLABORADORES QUE RESPONDEN	4.855	4.941	5.587	5.756
% DE RESPUESTA	64	64	55.34	63
INDICE GPTW	53	57	81	82

FUENTE: TOTTUS CORPORATIVO.

Dentro del Ranking del GPTW en Perú, TOTTUS se encuentra dentro de las 13 mejores empresas para trabajar. Este año logramos un índice de 82. Es decir, el 82% de quienes contestaron la encuesta piensa que TOTTUS es una buena empresa para trabajar.

En TOTTUS Chile, partimos en 2012 por primera vez y en 2015 obtuvimos un índice de 57, mejorando cuatro puntos respecto a 2014. Para mejorar nuestros índices al 2018, hemos generado una Red de Apoyo a Tienda en Chile y en Perú contamos con los Comités de Clima Laboral en cada tienda.



RED DE APOYO A TIENDAS

En Chile creamos una estructura denominada “Red de Apoyo a Tiendas” para trabajar un plan de mejoramiento de nuestro clima laboral. Aplicamos una prueba piloto en 15 tiendas con los índices más bajos en la encuesta del Great Place To Work, logrando resultados altamente satisfactorios.

Tres pilares para un Mejor Clima Laboral:

Coordinador de Clima: Encargado de gestionar el plan de mejoramiento de clima en las tiendas y formar un Comité responsable del seguimiento al plan y de mantener comunicación respecto de los avances.

Especialista en Contención y Trabajo en Equipo: Psicólogo responsable de brindar contención en situaciones personales y grupales y de asesorar a los Gerentes de Tiendas para mejorar el trabajo colaborativo.

Coach de Liderazgo: Profesional externo que guía los talleres de Liderazgo con Administradores, Jefes de sección y supervisores, potenciando habilidades diálogo y fortaleciendo el acompañamiento que brindan a sus equipos.

En Perú, diseñamos nuestros planes de clima sobre la base del diálogo y el involucramiento de nuestros colaboradores a través de focus group, entrevistas con jefes de secciones, gerentes

de tiendas y sus equipos. Y sus resultados son trabajados mensualmente por nuestros Comités de Clima Laboral en cada una de nuestras 51 tiendas.



SUPERMERCADO TOTTUS PERÚ.



Salud y Seguridad Laboral

G4-LA5



Nos esforzamos por entregar ambientes de trabajo seguros y saludables, alineados con las exigencias y normativas de los países donde operamos. En este contexto, hemos desarrollado mejoras en nuestras políticas y programas de Salud y Seguridad con el objetivo de brindar mayor bienestar a nuestros colaboradores.



CENTRO DE PRODUCCIÓN TOTTUS PERÚ.

En Chile, el crecimiento de la compañía y las exigencias en términos de seguridad generó la incorporación de la Gerencia de Prevención de Pérdidas, Riesgos y Seguridad. Junto a un equipo de Prevencionistas de Riesgos e Ingenieros expertos en Salud y Seguridad en cada tienda, más un grupo de 50 Comités Paritarios, se realizan reuniones mensuales para dar seguimiento a los planes de trabajo en cada supermercado.

Por su parte, en Perú, se integraron las áreas de Seguridad en el Trabajo y Salud Ocupacional bajo la dependencia del Area de Gestión Humana, fortaleciendo una gestión integral. El Comité Central de Seguridad y Salud en el Trabajo es el responsable de informar, vigilar y recomendar los mecanismos de prevención para la seguridad de los colaboradores en toda la compañía.

Comités Paritarios en TOTTUS

	CHILE			PERÚ		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
TOTAL DOTACIÓN	9.613	9.147	8.727	9.970	10.094	9.197
Nº DE COMITÉ PARITARIOS	45	33	50	1	1	1
% DE REPRESENTACIÓN	100%	63%	85%	50%	50%	50%

FUENTE: TOTTUS CORPORATIVO.



ISTAS 21: PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

En TOTTUS Chile, nos hemos concentrado en la implementación del Programa ISTAS 21, una nueva normativa de Prevención de Riesgos laboral. El objetivo es identificar los riesgos psicosociales del trabajo que puedan generar algún tipo de enfermedad e implementar un plan de recomendaciones y acciones según la pertinencia.

A través de una encuesta se evalúan cinco dimensiones que son Exigencias Psicológicas,

Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades, Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo, Compensaciones y Doble presencia.

La ejecución del programa involucró seis etapas que incluyen un Comité de Riesgo Psicosocial en cada tienda, la difusión y sensibilización, la aplicación de una encuesta, elaborar un informe de recomendaciones, un plan de intervención y seguimiento.



PROGRAMA “PROTEGE LO IMPORTANTE”



En Perú, lanzamos la iniciativa “Protege lo Importante” con el objetivo de identificar, reforzar y promover mensualmente la prevención de riesgos, accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales a través de los siguientes componentes y prácticas:

- > **Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo**
- > **Talleres de Salud y Seguridad**
- > **Cursos e-learning**
- > **Album de prevención de accidentes**
- > **Personaje de la campaña Juan Seguro**
- > **Letrero: Días sin accidentes**
- > **Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo**

Tasa de Siniestralidad, Accidentabilidad y Ausentismo TOTTUS

G4-LA6

TIPOS DE LESIONES	CHILE			PERÚ		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Nº DE VÍCTIMAS MORTALES	0	0	0	1	0	0
Nº DE LESIONES	621	553	522	561	684	784
Nº DE ENFERMEDADES PROFESIONALES	10	19	9	0	0	0
DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTE	7.571	9.509	5.886	2.601	2.934	2.818
Nº DE ACCIDENTES	651	553	530	561	684	784
TASA DE ACCIDENTES	7,2%	6,1%	6,0%	6,5%	7,2%	7,5%
TASA DE ENFERMEDADES PROFESIONALES	0,11%	0,09%	0,10%	0%	0%	0,00%

FUENTE: TOTTUS CORPORATIVO.

“EN CHILE HEMOS LOGRADO BAJAR LA TASA DE ACCIDENTES DESDE UN 7,2%. EN 2013 A UN 6%. EN 2015.



El período reportado fue muy auspicioso en materia de seguridad para TOTTUS Chile. Si bien aumentamos el número de tiendas y la cantidad de colaboradores, hemos logrado bajar la tasa de accidentes desde un 7,2% en 2013 a un 6% en 2015. Un logro importante considerando que la tasa de accidentabilidad del sector de los supermercados en el país es de 6,5%.

En materia de prevención, Rimac en Perú, nos otorgó por segundo año consecutivo el premio Excelencia en la Prevención de Riesgos Laborales por nuestro programa de Gestión de Contratistas. Hemos expandido este programa a todas nuestras unidades para que nuestros proveedores cumplan con las normas de seguridad en nuestras tiendas.



Diálogo con nuestros Sindicatos

G4-11, G4-HR4



La libertad de asociación, el diálogo y las relaciones transparentes con nuestras organizaciones sindicales son derechos que TOTTUS reconoce, respeta y promueve a nivel corporativo. Como parte de nuestra política de relaciones sindicales, hemos acordado una estructura de diálogo liderada por las Gerencias respectivas de cada país. Y hemos establecido una serie de protocolos para los gerentes de tiendas como el cumplimiento de reuniones periódicas, instruirse en materias de legislación laboral, preparar adecuadamente las negociaciones colectivas e informar oportunamente cambios en el Reglamento Interno, horarios, políticas y procedimientos.

En este contexto, en diciembre de 2015 en Chile se formaron seis nuevos sindicatos y una federación (FENASIT), dejando un total de 64 sindicatos y tres federaciones. En Perú contamos con un sindicato conformado por 159 colaboradores.

A la fecha, hemos efectuado nueve procesos de negociación colectiva en Chile y una en Perú, todas realizadas con total éxito. También, en diciembre de 2015, tuvimos una huelga en TOTTUS Chile en un local de Melipilla, Región Metropolitana. El conflicto duró ocho días, involucró a 60 trabajadores y logramos una solución satisfactoria para ambas partes, gracias a la relación franca y respetuosa que nos esmeramos en cultivar.



SUPERMERCADOS TOTTUS PERÚ.

Sindicatos en TOTTUS

	CHILE			PERÚ		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Nº TRABAJADORES SINDICALIZADOS	5.234	4.803	4.935	86	108	159
% TRABAJADORES SINDICALIZADOS	54,45%	52,51%	54,06%	0,86%	1,07%	1,73%
% DE REPRESENTACIÓN	100%	63%	85%	50%	50%	50%

FUENTE: TOTTUS CORPORATIVO.



03 MEJOR EXPERIENCIA DE COMPRA

- › Experiencia de compra
- › Calidad y Conveniencia
- › Credibilidad de la Promesa
- › Adquisiciones Responsables

 [Volver al índice](#)

Mejor Experiencia de Compra

En TOTTUS, los clientes están en el corazón de nuestras decisiones y queremos brindarles la “Mejor Experiencia de Compra”. Para eso integramos una propuesta de calidad y buenos precios con productos seguros, confiables y en cuya elaboración nuestros proveedores incorporan una visión social y ambiental en sus procesos.

PRINCIPALES AVANCES EN 2015

Mantuvimos

Nuestra propuesta comercial ofreciendo las mejores carnes de Chile, Argentina y Uruguay.

En Chile brindamos una garantía del

200%

en productos perecibles y Marca TOTTUS.

TÜVRheinland certificó al

100%

de nuestros productores chilenos de frutas y verduras en Buenas Prácticas Agrícolas (BPA).

Iniciamos

La implementación del Sistema de Aseguramiento de Calidad ISO 9001 en el área de Marcas Propias de Chile.

Realizamos

Una alianza estratégica con la cadena de supermercados inglesa TESCO.

Nuestras Marcas Propias igualaron

en Chile la participación de mercado en la industria (Nielsen).





Mejor Experiencia de Compra



En TOTTUS, los clientes están en el corazón de nuestras decisiones y queremos brindarles la “Mejor Experiencia de Compra”. Para eso integramos una propuesta de calidad y buenos precios con productos seguros, confiables y en cuya elaboración nuestros proveedores incorporan una visión social y ambiental en sus procesos.

Para avanzar con esta propuesta de valor, asumimos cuatro compromisos que son parte de nuestra estrategia de sostenibilidad:

1. EXPERIENCIA DE COMPRA
2. CALIDAD Y CONVENIENCIA
3. CREDIBILIDAD DE LA PROMESA
4. ADQUISICIONES RESPONSABLES

1. Experiencia de compra

Queremos que nuestros clientes tengan la “Mejor Experiencia de Compra” en nuestros locales y para ello hemos identificado tres aspectos relevantes que son: Nuestra Filosofía de Servicio, Proyecto LEAN o Mejora Continua y Satisfacción y Escucha de Clientes.

FILOSOFÍA DE EXCELENCIA EN EL SERVICIO

Para hacer de TOTTUS una de las marcas preferidas por nuestros clientes, hemos realizado una serie de esfuerzos y cambios que se relacionan con la gestión operacional y con cambios a nivel cultural que son más lentos y complejos.

En lo cultural hemos fortalecido el liderazgo de nuestros principales ejecutivos, involucrando a todos nuestros colaboradores.

Estamos trabajando este cambio cultural sobre la base de ocho atributos que forman parte de “Nuestra Filosofía de Servicio” y sobre los cuales avanzamos en las diferentes etapas de capacitación de nuestros colaboradores.



SUPERMERCADO TOTTUS NATANIEL, CHILE.

ESTAMOS TRABAJANDO NUESTRO CAMBIO CULTURAL SOBRE LA BASE DE OCHO ATRIBUTOS QUE FORMAN PARTE DE "NUESTRA FILOSOFÍA DE SERVICIO" Y SOBRE LOS CUALES AVANZAMOS EN LAS DIFERENTES ETAPAS DE CAPACITACIÓN DE NUESTROS COLABORADORES.



PROYECTO LEAN O MEJORA CONTINUA

Para potenciar nuestra gestión de excelencia y agregar valor a los procesos del negocio integramos en 2014 la metodología LEAN. Un sistema centrado en el “mejoramiento continuo” que apunta al cambio o la eliminación de aquellas acciones que no aportan a la experiencia de compra del cliente.

Durante 2015 nos fijamos metas desafiantes en términos de generar un cambio cultural al interior de la organización. Al cierre del ejercicio, hemos logrado avanzar con más del 50% de los proyectos, pronosticando cerrar en 2016 con los beneficios esperados.

GRANDES PROYECTOS LEAN:

Sistema de Gestión de Tiendas: Basado en la planificación, organización, control de indicadores, planes de acción y corrección. Esto tuvo un alto porcentaje de cambios culturales, mejoramiento y cambio de acciones.

Optimización de las Recepciones: El objetivo es acortar los tiempos desde que el producto llega a la tienda, hasta que se encuentra a disposición del cliente en las góndolas, incluyendo los tiempos de reposición.

Mejorar Gestión y Seguridad: El objetivo es implementar las acciones necesarias para reducir las mermas y mejorar la gestión de inventarios.

PROYECTO EMBLEMÁTICO: SET UP DE CAJAS



Nos dimos cuenta que los colaboradores de caja invertían casi una hora cronológica en lo que denominamos el “Set Up”. Es decir, el tiempo que una persona demora en llegar, prepararse, luego abrir y estar listo para atender, más el tiempo que utiliza al término del turno en contar el dinero, cerrar y salir de caja.

Terminado el proceso y aplicando nuevos procedimientos, focos de tiempo, acciones y cambios culturales, logramos acortar el proceso completo a 30 minutos. Cumplido el objetivo, se entregaron los nuevos procedimientos al área responsable, poniendo a su disposición más horas de cajeras atendiendo a los clientes.

“

“Nuestro principio es facilitar el trabajo a nuestros colaboradores de cara a mejorar la atención y crear valor al cliente. Tratamos de hacer más eficientes los procesos logrando más con los mismos recursos”.

Sebastián Onetto

GERENTE DE LEAN Y MEJORA CONTINUA, TOTTUS CHILE

”

SATISFACCIÓN Y ESCUCHA DE NUESTROS CLIENTES

G4-PR5



Sobre esta base, hemos implementado un sistema de retroalimentación compuesto por tres mecanismos:

- > Encuesta de Satisfacción (NPS)
- > Observador Incógnito
- > Canales de Contacto TOTTUS

Encuesta de Satisfacción (NPS)

El sistema NPS (Net Promoter Score) nos permite identificar el grado de satisfacción percibido por el cliente respecto del servicio y atención recibida en el proceso de compra.

Frente a la pregunta “si recomendaría comprar en una tienda TOTTUS”, el 44,5% de las personas en Chile y el 48,3% en Perú evaluaron la consulta con nota 9 y 10, calificaciones que consideran al cliente como un “promotor de la marca”.

Encuesta de Satisfacción (NPS)

PAÍSES	2014		2015	
	Nº ENCUESTAS	NPS	Nº ENCUESTAS	NPS
CHILE	186.279	49,7%	145.311	44,5%
PERÚ	143.640	51,6%	198.000	48,3%



En ambos países hubo una baja con respecto al período anterior. Esto se explica por dos razones. Primero, en 2015 se aplicó una evaluación durante los 12 meses del año, mientras en 2014 sólo se aplicó por ocho meses. En segundo lugar, se invitó por correo a clientes adheridos a la tarjeta CMR de Falabella quienes fueron mucho más críticos en su evaluación.

Con estos resultados en Chile iniciamos el trabajo en algunos planes de acción. Hemos creado un Comité de Clientes para dar seguimiento a los compromisos contraídos. Y nuestro desafío para 2016 estará centrado en las Áreas de Cajas, Zona Asistida y Disponibilidad de Productos, con foco en la calidad del servicio y experiencia de compra.

“LA CLAVE PARA MEJORAR LA 'EXPERIENCIA DE COMPRA' ESTÁ EN LA ESCUCHA ACTIVA DE NUESTROS CLIENTES”.



Observador Incógnito en TOTTUS

A través del estudio Observador Incógnito, buscamos validar las políticas internas que se dan a los colaboradores para la atención del cliente en tiendas. Realizamos evaluaciones bimensuales basadas en pautas de atención que los trabajadores deben cumplir según estándares predefinidos en TOTTUS.

En 2015 las evaluaciones se concentraron en las áreas de cajas, fiambrería y carnicería. La medición incluyó variables asociadas a la Pre-

sentación Personal, Orden y Limpieza, además de la Interacción con el cliente, arrojando niveles de cumplimiento sobre el 95,4% en Chile, y un 88% de satisfacción en Perú.

Las tiendas con el mejor desempeño en Chile fueron Calama Centro y Calama Mall, llegando casi al 100%, mientras en Perú fueron las tiendas de Chiclayo 1, Leguía y Miraflores.



ESTUDIO OBSERVADOR INCÓGNITO, TOTTUS CHILE.

"EN 2015 LAS EVALUACIONES DEL ESTUDIO OBSERVADOR INCÓGNITO SE CONCENTRARON EN LAS ÁREAS DE CAJAS, FIAMBRETERÍA Y CARNICERÍA".



Canales de Contacto TOTTUS

En TOTTUS contamos con un Modelo de Servicio al Cliente compuesto por múltiples plataformas de comunicación y atención, a través de las cuales recogemos y canalizamos las consultas, reclamos y sugerencias de nuestros clientes.

A estos requerimientos se les hace un seguimiento para reunir la información necesaria y en un plazo máximo de 24 horas responder de manera efectiva.

MODELO DE SERVICIO AL CLIENTE

CHILE

SITIO WEB
WWW.TOTTUS.CL



LIBRO DE
COMENTARIOS
TIENDAS



CALL CENTER
600 390 8900



SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR,
SERNAC



REDES SOCIALES
TWITTER Y FACEBOOK



LÍNEA DIRECTA DEL
MERCURIO



CONTACTO@TOTTUS.CL
ATENCIÓN DE MARCAS PROPIAS TOTTUS
CONSUMIDOR@TOTTUS.CL



PERÚ

SITIO WEB
WWW.TOTTUS.COM.PE

LIBRO DE RECLAMOS
VIRTUAL EN TIENDAS

CALL CENTER
513-3355

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA EL
CONSUMIDOR Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL,
INDECOPI

REDES SOCIALES
TWITTER Y FACEBOOK

Respondemos a sus reclamos

En cuanto a los reclamos recibidos durante 2015, nuestro promedio fue de 2,5 por cada 10.000 transacciones en Chile y Perú obtuvo una baja importante logrando 1,13 reclamos cada 10.000

transacciones. Resultados que dan cuenta de la buena gestión y preocupación por atender las inquietudes de nuestros clientes.

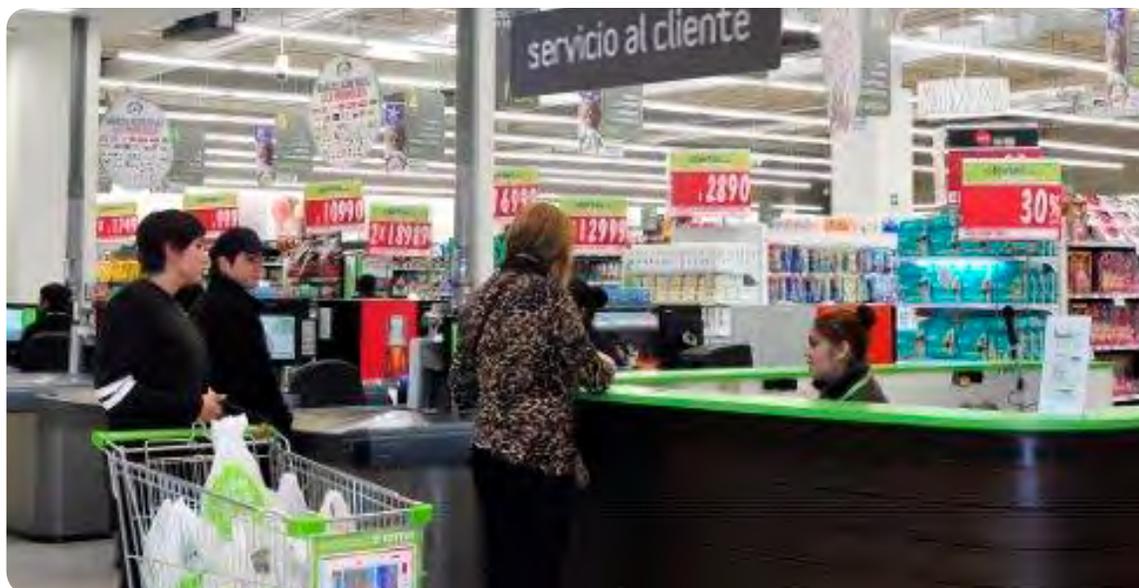
N° de Reclamos de Clientes

RECLAMOS / TRANSACCIONES	CHILE		PERÚ	
	2014	2015	2014	2015
N° DE RECLAMOS	14.377	15.491	12.083	7.554
N° DE TRANSACCIONES / VISITANTES	61.644.810	61.909.488	66.234.489	66.830.339

FUENTE: TOTTUS CORPORATIVO.



TOTTUS PERÚ LOGRÓ
UNA BAJA IMPORTANTE
DISMINUYENDO EN UN 38%.
LOS RECLAMOS CADA 10.000
TRANSACCIONES



SERVICIO AL CLIENTE, TOTTUS CHILE.

Presentes en las Redes Sociales

Adicional a nuestros tradicionales mecanismos de escucha, hemos incorporado el monitoreo de redes sociales como Facebook, Twitter y

YouTube, donde gestionamos en línea directa las preguntas y reclamos que pueden surgir en un contexto particular.

Monitoreo de Redes Sociales

RECLAMOS / TRANSACCIONES	CHILE		PERÚ	
	2014	2015	2014	2015
Nº TOTAL DE SEGUIDORES	125.391	152.241	503.112	694.573
Nº DE SEGUIDORES EN FACEBOOK	116.669	138.555	467.235	629.929
Nº DE APARICIONES POSITIVAS EN FACEBOOK	>>	7.138	>>	5.475
Nº DE APARICIONES NEGATIVAS EN FACEBOOK	>>	1.135	>>	2.920
Nº DE SEGUIDORES EN TWITTER	8.722	13.130	35.877	63.062
Nº DE APARICIONES POSITIVAS EN TWITTER	>>	1.290	>>	1.674
Nº DE APARICIONES NEGATIVAS EN TWITTER	>>	4.247	>>	927
Nº DE SEGUIDORES EN YOUTUBE	>>	556	>>	1.582
Nº DE APARICIONES POSITIVAS EN YOUTUBE	>>	434	>>	2
Nº DE APARICIONES NEGATIVAS EN YOUTUBE	>>	44	>>	2

FUENTE: TOTTUS CORPORATIVO / >> =EN PROCESO.



SALA DE REUNIONES, TOTTUS PERÚ.

En 2015 en Perú incrementamos el presupuesto para atender las redes sociales, especialmente el ítem de quejas y reclamos, experimentando una fuerte disminución con respecto al período anterior.

Nuestros desafíos para 2016 es incorporar la figura de un Gerente de Marketing Digital y contratar los servicios de una agencia de publicidad con herramientas de medición y reporte de apariciones en redes sociales.



2. Calidad y conveniencia



G4-PR1

Entendemos la calidad como una preocupación permanente por entregar alimentos y productos a nuestros clientes que sean seguros y sin riesgos para su salud.

Para lograrlo, instalamos procedimientos de control y mecanismos de auditoría en productos de elaboración propia y externos, que consideran su trazabilidad y el apoyo a la gestión y desarrollo de nuestros proveedores.

Contamos con diferentes sistemas de aseguramiento de calidad entre los que destacan las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), las Buenas Prácticas Agrícolas (BPA) y el Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control o HACCP.

ANÁLISIS DE PELIGROS Y PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL (HACCP)

El sistema HACCP se ha diseñado para prevenir los peligros y garantizar la inocuidad de los alimentos desde que una compañía recibe las materias primas, pasando por la etapa de producción y su posterior distribución al consumidor.

El sistema se basa en siete principios que las empresas deben seguir y que es compatible con otros estándares de calidad como el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura y Buenas Prácticas Agrícolas, entre otras.

Los Siete principios del Sistema HACCP



Tiendas Certificadas HACCP

G4-FP5

En TOTTUS Perú, el 90% de nuestras tiendas cuentan con la implementación y certificación del Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria HACCP para la inocuidad de los alimentos, incluyendo nuestro Centro de Producción y Centro de Acopio de frutas y verduras.

Esta acreditación asegura que los alimentos entregados a nuestros clientes están libres de cualquier agente físico, químico o biológico que pudiera causar daño a su salud.

HACCP en Tiendas

	CHILE		PERÚ	
	2014	2015	2014	2015
TOTAL DE TIENDAS	52	57	49	52
TIENDAS CON HACCP	-	-	49	50
TIENDAS CON CERTIFICACIÓN HACCP	-	-	40	47
% DE HACCP EN CP ⁽¹⁾	100	100	100	100
% DE CERTIFICACIÓN HACCP EN CP	-	-	100	100
% DE CERTIFICACIÓN HACCP EN CD FE.VV ⁽²⁾	-	-	100	100

FUENTE: TOTTUS CORPORATIVO.

(1) CP: CENTRO DE PRODUCCIÓN.

(2) CD: CENTRO DE DISTRIBUCIÓN FRUTAS Y VERDURAS.

- = NO IMPLEMENTADO.



SUPERMERCADO TOTTUS PERÚ.

Marcas Propias: Convenientes y de Calidad

Entendemos las Marcas Propias como una verdadera propuesta de valor para nuestros clientes que se sustenta sobre 3 pilares: Calidad, Precio - Imagen e Innovación. La gestión de estos pilares nos permite ofrecer productos únicos, a precios muy convenientes y con altos estándares de calidad.

La confianza en nuestras Marcas Propias nos brinda la oportunidad de entregar a nuestros clientes una garantía del 200% en productos perecibles y Marca TOTTUS. Es decir, nuestros clientes pueden devolver un producto si no están conformes con su precio y calidad previa presentación de la boleta (sólo para TOTTUS Chile).



HACCP en Proveedores MM.PP.

Dentro del pilar de la calidad y en la categoría de alimentos (FOOD), seleccionamos rigurosa-

mente a nuestros proveedores de Marcas Propias nacionales y extranjeros a quienes exigimos la implementación del sistema HACCP.

HACCP en Proveedores Marcas Propias

PROVEEDORES MARCA PROPIA	CHILE		PERÚ		TOTAL	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
TOTAL DE PROVEEDORES MM.PP.	80	82	62	81	142	163
HACCP IMPLEMENTADO / EN PROCESO	42	32	25	38	67	70
HACCP CERTIFICADO	36	50	23	33	59	83
SIN HACCP	2	0	14	10	16	10

FUENTE: TOTTUS CORPORATIVO.

NOTA: DATOS EXPRESADO EN NÚMERO DE PROVEEDORES.

Adicional a los sistemas de inocuidad alimentaria (HACCP), en Chile contamos con tres mecanismos de control y auditoría interna realizados

por el equipo de Control de Calidad TOTTUS y que deben ser aprobados por todos nuestros proveedores de MM.PP. con un mínimo de 80%.



AUDITORÍAS A PROVEEDORES MM.PP.

Control de Aseguramiento de Calidad (CAC): aplicado por el Área de Calidad de Chile al 100% de los proveedores de Marca Propia que se incorporan a la compañía.

Plan de Auditorías Periódicas de Proveedores (PAPP): para controlar y verificar que las empresas proveedoras mantienen correctamente sus procesos de elaboración.

Programa de Verificación de Productos (PVP): para mantener en el tiempo los estándares de calidad e inocuidad de los productos.



DEPARTAMENTO DE MM.PP. INCORPORA ISO 9001

Como parte de su política de Calidad, el Departamento de Marcas Propias de TOTTUS en Chile, dio inicio en 2015 a la instalación e implementación de un Sistema de Aseguramiento de Calidad basado en la Norma ISO 9001.

El objetivo es estandarizar todos sus procesos asegurando el buen desempeño de sus colaboradores, lograr la satisfacción de sus clientes, aumentar la eficacia y optimizar los procedimientos de desarrollo de productos.

PRODUCTOS SALUDABLES FREE FROM

Comprometidos con la calidad de vida de las familias donde estamos presentes, en TOTTUS continuamos fortaleciendo la línea de alimentos saludables denominada “Free From” o “libre de”.

En 2015, nos concentramos en desarrollar lo que denominamos “Líneas del Mundo” estableciendo al menos 25 productos provenientes del área de Marcas Propias, las que serán lanzadas en 2016.

Junto a esta nueva línea de productos saludables y aprovechando la publicación en Chile de la ley (20.606) sobre Composición Nutricional de los Alimentos y su Publicidad, identificaremos aquellos productos con mayor aporte calórico y retiraremos el 10% de las calorías del mercado.





PRODUCTOS TESCO: DESDE EL REINO UNIDO A CHILE

Siempre con la idea de “Mejorar la Experiencia de Compra” de nuestros consumidores, en 2015 realizamos una alianza estratégica con TESCO, la cadena inglesa de supermercados, que viene a potenciar nuestra opción por cuidar la calidad, tener mejores precios y la mayor variedad de marcas y productos con calidad mundial.



CARNES TOTTUS: DE CHILE, ARGENTINA Y URUGUAY

En la categoría FOOD, nuestras carnes se han transformado en uno de los pilares relevantes en la oferta de productos TOTTUS. Nos hemos posicionado con los mejores cortes a nivel nacional e incorporado lo mejor de Argentina y Uruguay. Todo, bajo rigurosas normas de trazabilidad y calidad certificada.



Nuestros Centros de Producción

En el área de pastelería y platos preparados, contamos con nuestro propio Centro de Producción en Chile y Perú, los que a su vez aplican las mismas exigencias, normativas y auditorías en materia de seguridad e inocuidad para lograr productos confiables y estandarizados.

En Perú contamos con siete unidades de producción que elaboran productos de pastelería, panadería, platos preparados, cortes de carnes, fiambres y quesos para Lima, Arequipa, Trujillo y Chiclayo. Con 323 colaboradores distribuidos en tres turnos, cubrimos las 24 horas y generamos 30 mil productos diarios para todas nuestras tiendas.



66

“En 2010 me incorporé al Centro de Producción de TOTTUS y en cinco años pasamos de 30 a casi 200 trabajadores, cubriendo en 2015 un total de 48 locales en tres turnos y con una elaboración de 20 mil productos diarios. El 80% de nuestro personal lo componen mujeres junto a un staff de 18 administrativos que opera las 24 horas. Siento que la compañía crece y me convoca ser parte de este desafío”.

Rodrigo Silva

CENTRO DE PRODUCCIÓN TOTTUS EL BOSQUE, CHILE.

99



Fiscalizaciones: Una Oportunidad de Mejora

En TOTTUS hemos desarrollado nuevos procesos de control para lograr la máxima seguridad e inocuidad alimentaria en la fabricación de nuestros productos. En este sentido, consideramos las fiscalizaciones como una oportunidad y una herramienta más de retroalimentación para fortalecer nuestros sistemas de control.

Durante el período reportado, a nivel regional, recibimos 598 multas por un monto total de US\$ 181.210.

Multas en Temas Seguridad e Inocuidad Alimentaria

CATEGORÍAS	CHILE		PERÚ		TOTAL	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Nº DE FISCALIZACIONES	479	474	74	124	553	598
Nº DE MULTAS	31	97	4	2	35	99
VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS (US)	64.593	180.954	17.799	255,87	82.392	181.210

FUENTE: TOTTUS CORPORATIVO.

NOTA: TIPO DE CAMBIO CHILE: \$ 710,16 / TIPO DE CAMBIO PERÚ: S 3,41 / VALOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015.



“ADICIONAL A LOS SISTEMAS DE INOCUIDAD ALIMENTARIA (HACCP), EN CHILE CONTAMOS CON TRES MECANISMOS DE CONTROL Y AUDITORÍA INTERNA REALIZADOS POR EL EQUIPO DE CONTROL DE CALIDAD TOTTUS Y QUE DEBEN SER APROBADOS POR TODOS NUESTROS PROVEEDORES DE MM.PP CON UN MÍNIMO DE 80%.”





3. Credibilidad de la promesa

G4-PR7



Nuestra Ética Publicitaria

Buscamos el cumplimiento de nuestras promesas, procurando que la elaboración de los mensajes, campañas y promociones en diferentes medios de comunicación, sean claros y transparentes. Que se respeten las normas legales, los valores, principios éticos y la cultura de los países donde operamos.

Para salvaguardar estos preceptos, en TOTTUS Perú, hemos adherido voluntariamente a la Asociación de Anunciantes (ANDA), como una manera de formalizar públicamente este compromiso.



CASO TOTTUS PERÚ: REVISIÓN DE PRECIOS

Durante el período reportado recibimos seis denuncias relacionadas con errores en la publicación de precios y lo ofertado en tiendas.

Inmediatamente implementamos un proceso de revisión y verificación exhaustiva de publicaciones incorporando la firma de los responsables. En casos significativos se publican “Fe de Erratas” en los medios escritos.



Etiquetado: Información clara y transparente

G4-PR3

Aprovechando la tramitación en Chile de la Ley 20.606 sobre la “Composición Nutricional de los Alimentos y su Publicidad”, hemos iniciado el proceso de renovación de todos nuestros eti-

quetados de manera que sean compatibles con las exigencias legales que entrarán en vigencia en junio 2016.



ETIQUETADO EN MARCAS PROPIAS

DMA (FP8)

Además de incluir las exigencias y especificaciones de la nueva norma de etiquetado, en TOTTUS Chile, hemos avanzado con nuestros alimentos de Marcas Propias, incorporando información nutricional en un esquema internacional denominado “Orientaciones sobre Necesidades Diarias” (Guidelines Daily Amounts-GDA).

En este formato detallamos los componentes nutricionales, señalando el porcentaje de aporte de calorías, grasas y proteínas que el producto entrega según lo que debiera consumir un adulto diariamente. Estos procedimientos se aplican en el 90% de nuestros productos.

4. Adquisiciones responsables

G4-EC9, G4-12

Para lograr la “Mejor Experiencia de Compra” de nuestros clientes, necesitamos contar con los mejores proveedores que entiendan nuestro modelo de negocio y compartan nuestra visión de sostenibilidad.

En TOTTUS privilegiamos y fomentamos las relaciones comerciales de largo plazo con nuestros proveedores en cada país. En este sentido, en

Chile el 93% de nuestro gasto de aprovisionamiento corresponde a proveedores nacionales, en tanto que en Perú la cifra alcanza a un 87%.

Proveedores TOTTUS

GASTOS EN PROVEEDORES (US)	CHILE		PERÚ	
	2014	2015	2014	2015
GASTOS TOTAL EN PROVEEDORES	910	897	854	887
GASTOS TOTAL EN PROVEEDORES LOCALES	841	831	733	771
% TOTAL DE PRESUPUESTO PARA PROVEEDORES LOCALES	92	93	86	87
Nº DE PROVEEDORES LOCALES	2.259	2.737	931	1.041
Nº DE PROVEEDORES EXTRANJEROS	78	270	332	152

FUENTE: TOTTUS CORPORATIVO.

NOTA: EN 2014 SE RECTIFICAN LOS GASTOS DE PROVEEDORES TOTALES Y LOCALES Y SE CONSIDERAN SOLO PAGOS FACTURADOS. TIPO DE CAMBIO CHILE: \$ 710,16 / TIPO DE CAMBIO PERÚ: S 3,41 / VALOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015.

Fomentamos con nuestros proveedores relaciones de transparencia y confianza a través de un contrato marco de Condiciones Generales de Acuerdo Comercial disponible en nuestra página web. En esta herramienta abordamos temas

como la Confidencialidad, Denuncias y Prácticas no Apropiadas, Política de Libre Competencia, Plazos de Pago y Política Corporativa de Control de Delitos, entre otros.

“

“Nuestra percepción es que hemos avanzado desde una relación transaccional a una más estratégica en lo comercial. En el ámbito de la sustentabilidad tenemos objetivos comunes en varios temas. Estamos abiertos a generar actividades conjuntas relacionadas con alimentación sana y estilos de vida saludable en línea con nuestro enfoque de creación de valor compartido”.

Bernardita Varas

GERENTE DE SUSTENTABILIDAD Y CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO DE NESTLÉ CHILE

”

PYMES: PAGO A 30 DÍAS

Conscientes de que un pago oportuno es primordial para el correcto funcionamiento de nuestros proveedores PYMES, hemos fortalecido la política de pago a 30 días con una serie de acciones concretas.

- > **Disminuir las cuentas por pagar.**
- > **Fomentar el uso de documentación digital.**
- > **Fomentar el uso del Portal de Proveedores (capacitación e-learning).**
- > **Realizar transferencias bancarias directas a las cuentas de los proveedores.**

Pago a Proveedores Pymes

PAGO A 30 DÍAS	CHILE		PERÚ	
	2014	2015	2014	2015
Nº DE PYMES CON MOVIMIENTO COMERCIAL	456	505	911	843
Nº DE PYMES CON MOVIMIENTO Y PAGO A 30 DÍAS O MENOS.	349	440	483	501
% DE PYMES CON MOVIMIENTO Y PAGO A 30 DIAS	76,7	87,13	53	59,4

FUENTE: TOTTUS CORPORATIVO.



BODEGA DE DESPACHO TOTTUS PERÚ.

Control de Nuestra Cadena de Suministro

G4-LA14, G4-EN32, G4-HR4, G4-HR10

En TOTTUS fomentamos en nuestros proveedores el cumplimiento y respeto de los estándares sociales y de calidad de vida de sus trabajadores. En la línea de vestuario todos los proveedores son testeados desde el origen en las oficinas de Falabella en China y deben firmar el acuerdo de aprovisionamiento responsable denominado Vendor Agreement de lo contrario no pueden ingresar.

Estos protocolos también deben ser cumplidos por proveedores de la línea electrónica, con testeos y certificados desde el origen y destino. En el área de perecibles, mantenemos desde 2013 una serie de visitas programadas a plantas procesadoras de alimentos.



APROVISIONAMIENTO RESPONSABLE

El “Vendor Agreement o Compliance” es un acuerdo basado en la Política de Cumplimiento Social de Falabella que incluye las buenas prácticas laborales y el respeto a los Derechos Humanos. Entre ellos destacan la libertad de sindicalización, no discriminación,

no emplear mano de obra infantil, no generar trabajo forzado, el pago de remuneración a tiempo y las consideraciones legales para los contratistas y subcontratistas que participen en la prestación de servicios.

SEDEX: AUDITORÍA ÉTICA A PROVEEDORES

Paralelamente y a nivel regional, iniciamos un Programa de Responsabilidad Social con Sedex, incorporando a nuestros proveedores de Marcas Propias (MM.PP.) al protocolo de “Auditoría de Comercio Ético de Miembros de Sedex” (SMETA).

Con este procedimiento buscamos asegurar que el proceso de compra de bienes y servicios se

realice cumpliendo principios de ética y buenas prácticas ambientales y laborales. Al identificar estos riesgos podemos apoyar a nuestros proveedores y hacer seguimiento de no conformidades. Durante el período reportado, en Perú, incorporamos al 27% de nuestros proveedores de MM.PP. y esperamos para 2016 avanzar al 30% de nuestra cadena de abastecimiento.



SEDEX

Sedex es una plataforma en línea de alcance mundial que permite a las empresas socias recoger, analizar y evaluar información sobre prácticas éticas y responsables de sus proveedores.

A través del Programa Auditoría de Comercio Ético de Miembros de Sedex, SMETA por su sigla en inglés, la empresa no sólo define las variables de cumplimiento que más le interesan, sino que permite la capacitación de sus proveedores.



BUENAS PRÁCTICAS AGRÍCOLAS (BPA)

G4-EN32

En TOTTUS Chile hemos implementado el Programa de Buenas Prácticas Agrícolas (BPA) con el objetivo de asegurar la inocuidad de los alimentos, la protección del medio ambiente y la seguridad del personal que trabaja en labores tales como siembra, fertilización, fumigación y cosecha, entre otras.

Nuestro principal hito en 2015 fue lograr la certificación de la empresa externa TÜVRheinland del 100% de los proveedores que participaron en el proyecto BPA y que cumplieron con todos los puntos especificados en el protocolo.

Nuevos Proveedores con BPA

CONTROL DE PROVEEDORES	CHILE		PERÚ	
	2014	2015	2014	2015
Nº DE NUEVOS PROVEEDORES CONTRATADOS	17	15	133	>>
Nº DE NUEVOS PROVEEDORES CON BPA	17	15	107	>>
% DE NUEVOS PROVEEDORES EXAMINADOS EN BPA	100%	100%	80%	>>

FUENTE: TOTTUS CORPORATIVO / >>> = EN PROCESO.



TÜVRheinland®



SUPERMERCADO TOTTUS CHILE.

“

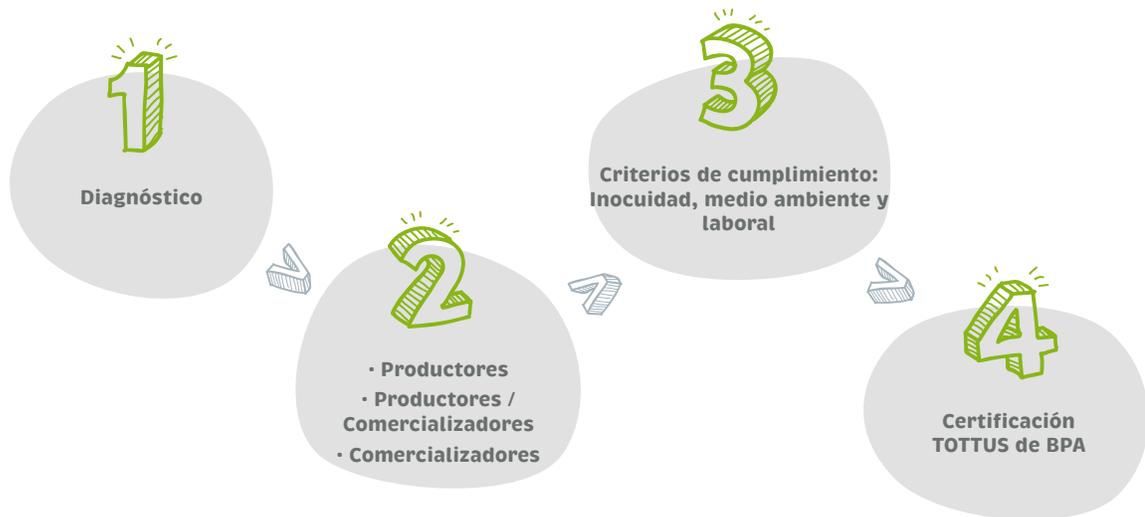
“En octubre de 2012 nos acercamos a TOTTUS para ofrecer nuestros carosos y el primer cultivo de lechugas hidropónicas. La compañía creyó en nuestro proyecto y al año nos certificamos en las Buenas Prácticas Agrícolas de TOTTUS. De ser una empresa que vendía 40 mil lechugas al mes, hoy cuadruplicamos esa cantidad y seguimos manteniendo la misma comunicación directa con los ejecutivos del área”.

”

Cristóbal Walker

GERENTE DE HIDROVIDA, PROVEEDOR DE FRUTAS Y VERDURAS TOTTUS CHILE

PROCESO DE CERTIFICACIÓN TOTTUS DE BUENAS PRÁCTICAS AGRÍCOLAS



CERTIFICACIÓN DE PROVEEDORES LOCALES

Por otra parte, en TOTTUS Perú hemos desarrollado una certificación como parte del Programa de Homologación de Proveedores que contempla aspectos laborales, ambientales y financieros. El alcance de este programa son los proveedores de mantenimiento, implementación y prevención.

En 2015 incorporamos a los proveedores de Administración y Gastos. Adicionalmente, contamos con el Programa de Control de Proveedores que contempla inspecciones Higiénico Sanitarias a los proveedores de Perecibles y PGC.



04

SER UN BUEN VECINO

- › Nuestro Compromiso con la Comunidad
- › Nuestro Compromiso con el Cambio Climático
- › Nuestro Uso Eficiente de la Energía

 [Volver al índice](#)



Ser un Buen Vecino



En TOTTUS queremos “Ser un Buen Vecino”, comprometido con la comunidad y aportando a una mejor calidad de vida para las familias donde estamos presentes. Con este propósito, implementamos nuestros programas emblemáticos ;Qué Rico es Crecer Sano con TOTTUS! en Chile y Haciendo Escuela en Perú.

Apoyamos la empleabilidad de adultos mayores y personas con alguna discapacidad a través de nuestros programas de inclusión. Y nos hacemos

cargo de nuestros impactos ambientales con políticas de construcción sustentable, gestión gradual de residuos y eficiencia energética.

Principales Avances en 2015

En Chile, contamos con **16 escuelas** que son parte del programa de alimentación saludable ;Qué Rico es Crecer Sano con TOTTUS!

con **700 horas,** Iniciamos la Implementación nuestro Nuevo Modelo de Voluntariado Corporativo en Chile.

30.000 personas en Chile recibieron asesoría en alimentación saludable dentro del programa ;Qué Rico es Crecer Sano con TOTTUS!

Redujimos en **3%** el consumo de gas Licuado (GPL) y en 34% el consumo de Gas Natural (GN) en Perú.

Obtuvimos la certificación **LEED ORO** para nuestra tienda Tottus Miraflores, la primera tienda de supermercados en Perú y América Latina.

Logramos recaudar más de **UN MILLÓN** de soles para la Fundación FE y Alegría en Perú.

En Perú iniciamos un programa de **inclusión laboral** para personas con Discapacidad Auditiva.

Nuestro Compromiso con la Comunidad

G4-S01

Estamos conscientes de los diversos impactos que se generan desde la etapa de construcción y durante la operación de nuestras tiendas. Para abordar esta realidad, hemos establecido un modelo de relacionamiento con las comunidades que nos permita conocer, anticipar y mitigar sus problemas, necesidades y expectativas.

La etapa más compleja se produce con la entrada y construcción de una nueva tienda para lo cual hemos desarrollado una serie de protocolos que incluyen:

- > **Presentación con los vecinos y contacto para consultas, sugerencias y reclamos.**
- > **Protección de inmuebles por ruidos molestos, caída de polvo y materiales.**
- > **Contacto con autoridades de salud regional por requerimientos sanitarios.**
- > **Contacto con Dirección de Obras, Patentes, Alcaldías, Concejales y Juntas de Vecinos.**
- > **Contacto con dirección de tránsito, aseo y ornato.**
- > **Implementación de Estudio de Impacto Ambiental cuando la tienda lo requiere.**



ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL EN NUESTRAS TIENDAS

Para construir nuestras tiendas realizamos un Estudio de Impacto Ambiental que delimita aquellos controles y monitoreo de externalidades con las cuales nos comprometemos a fiscalizar y cumplir según los rangos exigidos por la norma y la autoridad pertinente.

Estos rangos los revisamos en conjunto con la empresa de arquitectura asegurando que la

actividad de la tienda no altere la vida de la comunidad durante la etapa de construcción y su posterior operación.

Adicionalmente realizamos una “consulta ciudadana” cuando las características de la tienda o la conformación de la comunidad lo ameritan con el objetivo de reunir la mayor información posible.

Una vez iniciada la operación de nuestras tiendas se activan los canales de comunicación propios de cada formato. Entre ellos, destacamos la comunicación directa con nuestra Gerencia de

Desarrollo, las Gerencias de Tienda y nuestros responsables de los Servicios de Atención al Cliente.

Programa “¡Qué Rico es Crecer Sano con TOTTUS!”

DMA (FP4)

La obesidad en Chile se ha convertido en una enfermedad que no sólo afecta a los adultos, sino también a los niños. Conscientes de la gravedad de esta situación en TOTTUS, decidimos contribuir a la sensibilización y educación sobre la alimentación saludable de manera integral. Con esta motivación, creamos el programa ¡Qué Rico es Crecer Sano con TOTTUS!, dirigido a niños de Prekinder a 4° básico que estudian en establecimientos vulnerables cercanos a nuestras tiendas.

En 2014, el programa partió con 200 niños en dos escuelas de Melipilla. Y en 2015 logramos cubrir 16 establecimientos, cinco en la V Región

y 11 en la Región Metropolitana. Hemos logrado impactar a 3.570 niños con asesorías realizadas por nuestras nutricionistas en los talleres de alimentación saludable y a 425 profesores de los mismos colegios.

“¡Qué Rico es Crecer Sano con TOTTUS!” cuenta con la asesoría de un equipo de nutricionistas contratadas por TOTTUS y la colaboración de la “Corporación 5 al Día”, perteneciente al Instituto de Nutrición y Tecnología de Alimentos de la Universidad de Chile (INTA), brindando seguridad y calidad en los contenidos que estamos entregando.



FIESTA SALUDABLE, ESCUELA GENERAL CAROL URZÚA, MELIPILLA.

“

Incorporar el Programa ¡Qué Rico es Crecer Sano con TOTTUS! en 2014 fue una gran oportunidad para enfrentar los problemas de sobrepeso entre nuestros estudiantes. Los talleres dictados por nutricionistas a los alumnos, profesores, apoderados, incluyendo la persona del quiosco, fueron enseñando y motivando a consumir alimentos más saludables”.

Silvia Rosa Inojosa Jerez

DIRECTORA COLEGIO GNRAL. CARLOS URZÚA IBÁÑEZ, MELIPILLA

”



TALLER SALUDABLE, ESCUELA BÁSICA NEMESIO ANTÚNEZ.

¿QUÉ RICO ES CRECER SANO CON TOTTUS!

A través de este programa, TOTTUS contribuye con diferentes actividades al desarrollo de hábitos de alimentación saludables en los niños y niñas de nuestras escuelas apadrinadas:

- > **Educación en alimentación y nutrición a los alumnos de Prekinder a 4° básico.**
- > **Capacitar a los profesores de cada curso en las materias del programa.**
- > **Sensibilizar a padres y apoderados en alimentación saludable en el hogar.**
- > **Capacitar y generar incentivos para los quioscos de cada colegio.**

El programa además sensibilizó a 720 colaboradores de las tiendas cercanas a los colegios sobre estilos de vida saludable, y logró que 25.000 clientes accedieran a información relacionada con el programa.

También se realizaron talleres Educativos en el Aula, Vida Saludable en el Supermercado, Stands Saludables con actividades lúdicas y deportivas y la Fiesta Saludable a fin de año con la participación de los padres, apoderados y nuestros colaboradores voluntarios.



V REGIÓN

LA CALETA
Escuela Básica El Libertador

QUILPUÉ
Escuela Básica Jorge Rock Lara

SAN ANTONIO
Escuela Villa Dunas

SAN FELIPE
Escuela José Manso De Velasco

SANTA JULIA
Escuela Adulto Tannenbaum

REGIÓN METROPOLITANA

BUIN
Colegio Maipo

COLINA
Colegio Marcos Goycoolea Cortés

EL BOSQUE
Escuela Básica Nemesio Antúnez

EL MONTE
Escuela Javiera Carrera del Paico

LA FLORIDA
Colegio Marcela Paz

LA REINA
Escuela Básica Palestina

MELIPILLA
Escuela General Carol Urzúa

CERRILLOS
Colegio Santa Adela

PUENTE ALTO
Liceo Nonato Coo

SANTIAGO
Escuela Santiago de Chile

LAS CONDES
Liceo Rafael Sotomayor



PROGRAMA DE COLABORACIÓN CON BOMBEROS DE CHILE



A partir de 2015, y en línea con nuestro Modelo de Sostenibilidad, hemos decidido generar una estrategia de “Valor Compartido” entre nuestra empresa, nuestros clientes y el Cuerpo de Bomberos de Chile a lo largo del país.

Con este propósito, iniciamos la capacitación intensiva de colaboradores de caja, poniendo a disposición de nuestros clientes la infraestructura de recaudación de TOTTUS en todos nuestros locales a nivel nacional.

Para asegurar la transparencia y efectividad de las donaciones de vueltos realizadas por nuestros clientes, hemos contratado los servicios de auditoría de una empresa externa independiente de prestigio internacional. Todas las donaciones serán traspasadas al Cuerpo de Bomberos como aporte directo de nuestros clientes, sin que TOTTUS obtenga ningún tipo de beneficio de impuestos por esta recaudación.



SIMULACRO CUERPO DE BOMBEROS DE ÑUÑO A EN TOTTUS PEÑALOLÉN.

Programa Haciendo Escuela

En TOTTUS Perú, cumplimos una década desde que iniciamos el programa Haciendo Escuela. En conjunto con la Asociación Fe y Alegría, apadrinamos aquellos colegios más vulnerables y cercanos a nuestras tiendas. Nuestro objetivo es mejorar la calidad de la educación, apoyando en las áreas de la cultura, valores, deporte, conocimiento, además de reunir aportes para el mejoramiento de infraestructura.

Durante 2015, el programa Haciendo Escuela contribuyó con la cantidad de US\$ 41.280 para los colegios apadrinados en Punte Piedra (Fe y Alegría 12), Sullana (Fe y Alegría 18), Chiclayo (Fe y Alegría 28) y Pachacútec (Fe y Alegría 59). En estos 10 años, hemos donado a Fe y Alegría US\$ 335.578, beneficiando a más de 1 millón 500 mil niños para que puedan fortalecer su formación.

EN TOTTUS PERÚ, CUMPLIMOS UNA DÉCADA DESDE QUE INICIAMOS EL PROGRAMA HACIENDO ESCUELA.



PROGRAMA HACIENDO ESCUELA, TOTTUS PERÚ.



DONAR PARA EDUCAR

Paralelamente al Programa Haciendo Escuela, en TOTTUS Perú, apoyamos la obra educativa de la Asociación Fe y Alegría a través de la donación de los vueltos de nuestros clientes. Al alero de esta red, se encuentran 13 colegios para los cuales este año recaudamos US\$ 82.511.

Nuestro Modelo de Voluntariado Corporativo

Entendemos el Voluntariado Corporativo como una práctica relevante que permite involucrarnos activamente con las comunidades vecinas. Y al mismo tiempo, brindar a nuestros colaboradores espacios formales de participación a través de nuestros programas de Responsabilidad Social en TOTTUS.

En este marco, generamos un Modelo de Gestión de Voluntariado Corporativo, que en 2015, incorporó

con gran éxito al Programa ¡Qué Rico es Crecer Sano con TOTTUS!. Los colaboradores de TOTTUS Chile, participaron con entusiasmo y compromiso en las diferentes etapas del programa, logrando completar 708 horas. En Perú, logramos 272 horas con el Programa Haciendo Escuela, completando un total de 980 horas de voluntariado a nivel regional.



VISITA SALUDABLE, COLEGIO MAIPO EN TOTTUS BUIN.



¡súmate!



MODELO DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO TOTTUS CHILE

Nuestro Modelo de Gestión de Voluntariado Corporativo tuvo un exitoso lanzamiento en Chile. A través del Programa ¡Qué Rico es Crecer Sano con TOTTUS! implementado en 16 escuelas, nuestros colaboradores comprometieron “2 horas de su tiempo”, completando 708 horas en total.

Este Nuevo Modelo de Voluntariado distingue categorías de participación que buscan el mejor ajuste con las motivaciones y perfil del colaborador. Cuenta con un conjunto de actividades entre las que el colaborador

puede optar para participar en las escuelas o directamente en tiendas y un conjunto de protocolos de actuación para apoyar su rol y las tareas a desempeñar.

Cada colaborador participa en instancias de capacitación y sensibilización, recibiendo apoyo permanente y participando, al final del proceso, en reuniones de revisión de resultados, evaluación y mejora continua.

El programa es liderado por un Comité de Voluntariado en la Oficina Central y por el Equipo de Personas en cada tienda.

Programas de Inclusión Laboral en TOTTUS

G4-LA12

Comprometidos con las comunidades en las que estamos presentes, durante 2015 hemos reforzado nuestros programas de Inclusión Laboral en TOTTUS, realizando campañas de sensibilización interna junto a nuestros colaboradores y líderes. Externamente, participamos en Ferias Laborales en conjunto con Municipalidades, Cajas de Compensación y otras instituciones expertas como la CONADIS de ambos países.

En Perú, CONADIS y el Ministerio de la Mujer nos entregó el Premio “Soy Capaz 2015” en reconocimiento a la labor desarrollada brindando oportunidades de trabajo, desarrollo e inclusión para personas con algún tipo de discapacidad.

En Chile el “Programa TOTTUS Inclusivo” también brinda oportunidades laborales a trabajadores mayores de 60 años y personas con alguna discapacidad. Previa evaluación de sus habilidades, los nuevos colaboradores puede ser incorporados en las áreas de frutas y verduras, pastelería y panadería, servicio al cliente, cajas y venta de platos preparados.

Durante 2015, a nivel regional contamos con 249 colaboradores adultos mayores y hemos incorporado a 161 personas con algún tipo de discapacidad en diversos puestos de trabajo.

DURANTE 2015, A NIVEL REGIONAL CONTAMOS CON 249 COLABORADORES ADULTOS MAYORES Y HEMOS INCORPORADO A 161 PERSONAS CON ALGÚN TIPO DE DISCAPACIDAD



Inclusión Laboral TOTTUS

	CHILE			PERÚ		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
TOTAL DE TRABAJADORES	9.613	9.147	8.727	9.970	10.094	9.197
ADULTOS MAYORES	203	205	237	14	13	12
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	58	65	69	7	23	91

FUENTE: TOTTUS CORPORATIVO.

TOTTUS PERÚ: CAJERAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

En el marco de nuestro Programa de Inclusión Laboral, en 2015 integramos cajeras con discapacidad auditiva en las tiendas Miraflores, La Fontana y San Luis, ubicadas en Lima Metropolitana.

El Área de Selección y los equipos donde se incorporó a las cajeras fueron capacitados en lenguaje de señas. La comunicación con clientes se facilitó a través de “rotafolios”

instalados en cajas y una “chapita” en la pechera con la leyenda “leo tus labios y así puedo entenderte”.

Esta actividad, junto al apoyo de los equipos de tiendas, ha redundado en resultados satisfactorios a nivel interno y de cara a nuestros clientes, quienes han valorado positivamente esta práctica inclusiva.



PROGRAMA DE INCLUSIÓN LABORAL, TOTTUS PERÚ.





Compromiso con el Cambio Climático



Conscientes de la relevancia del cambio climático, en TOTTUS asumimos un compromiso responsable con las futuras generaciones al identificar y gestionar los impactos ambientales de nuestras operaciones.

Como parte del proceso de elaboración de nuestro Modelo de Sostenibilidad en 2014, identificamos los tres temas ambientales de mayor impacto para nuestras operaciones. Cada uno con objetivos y acciones específicas al 2018.

1. Apostamos por Construcciones Sustentables

En TOTTUS, hemos asumido la certificación internacional LEED como un estándar y referencia para nuestras construcciones. Esta normativa, nos orienta en la disposición y ubicación de nuestras tiendas y en el uso de materiales eco-eficientes. Nuestro objetivo es lograr la máxima eficiencia energética y el menor impacto de nuestras operaciones en los entornos ambientales y comunitarios.

Con esta visión, en 2015 recibimos la certificación LEED GOLD del U.S. Green Building Council para nuestra tienda de Miraflores en Perú, convirtiéndose en la primera en Latinoamérica. En este mismo período, iniciamos el proceso de certi-

EN 2015 RECIBIMOS LA CERTIFICACIÓN LEED GOLD PARA NUESTRA TIENDA DE MIRAFLORES EN TOTTUS PERÚ



ficación para nuestra tienda Calle 7, ubicada en el distrito de La Molina en Lima Metropolitana.

La tienda Miraflores cumple con seis criterios que dicen relación con uso eficiente del agua, eficiencia energética, uso de materiales y su selección, calidad del ambiente interior, innovación en el diseño y ubicación en un sitio sustentable de fácil acceso a transporte público, disponibilidad de servicios como bancos, farmacias, hospitales y áreas verdes, entre otros.



TIENDA MIRAFLORES, PERÚ, CERTIFICADA LEED GOLD.



“

Cuando se construye una tienda buscamos innovar con diversas tecnologías disponibles como los sistemas de encendido automático para el aire acondicionado, la recirculación de aguas sanitarias para riego de jardines, griferías de bajo consumo, iluminación con luz natural y sistemas LED. Pero lo más relevante es el cambio cultural y la educación de las personas. Ese es nuestro mayor desafío”.

Lorena García
GERENTE DE STORE PLANNING Y VISUAL, TOTTUS PERÚ

”



US. GREEN BUILDING COUNCIL

Como integrantes del Grupo Falabella, formamos parte del World Green Building Council, organismo que promueve el desarrollo y la construcción sustentable a través del sistema LEED (Leadership in Energy and Environmental Design). Un programa de certificación voluntario creado por el Green Building Council de Estados Unidos y que se ha convertido en un modelo de comparabilidad en la construcción de edificios eco-sustentables.



TIENDA MIRAFLORES, PERÚ, CERTIFICADA LEED GOLD.

2. Nuestra Gestión de Residuos

G4-EN23

Analizamos nuestra cadena de valor, desde la elaboración y compra de productos a proveedores hasta la venta, consumo y desecho de residuos por parte de nuestros clientes. En este proceso, hemos identificado responsabilidades, oportunidades de gestión y cuatro tipos de residuos que reciclamos a nivel corporativo: cartón, papel, aceite y plástico.

Cada uno de estos residuos son retirados a través de empresas externas certificadas que aseguran su correcta disposición final, permitiendo su reutilización y disminuyendo nuestro impacto ambiental.

Reciclaje en TOTTUS

MATERIALES RECLADOS	UNIDAD	CHILE		PERÚ	
		2014	2015	2014	2015
ACEITE	KG	463.274	436.708	172.386	56.192 ^(*)
CARTÓN, PAPEL BLANCO, PAPEL PUBLICIDAD	KG	7.323.729	7.248.229	2.565.141	3.635.333
PLÁSTICOS	KG	182.640	247.304	159.690	330.462

FUENTE: TOTTUS CORPORATIVO.

(*) LA DISMINUCIÓN DE LA CANTIDAD EN 2015, SE DEBE A UN RECICLAJE DE ACEITE MÁS RIGUROSO QUE ELIMINA EL AGUA.

RECICLAJE DE PLÁSTICO

Durante el tercer trimestre de 2015 en el Centro de Distribución de TOTTUS Chile, reciclamos y recuperamos 6.979 kg. de subproductos plásticos y 22.980 kg. de cartón certificados, lo que equivale a dejar de consumir 10.594 litros de petróleo, o dejar de emitir 11,8 toneladas de CO₂ y salvar a 391 árboles de ser talados.

RECICLAJE DE PAPEL Y CARTÓN

También en Chile, continuamos con nuestro Plan de Reciclaje de Papel y Cartón en alianza con la Sociedad Recuperadora de Papel (SOREPA). Este año certificamos la entrega de 7.177.050 kilos, lo que equivalente a dejar de cortar 122 mil árboles o ahorrar 39.474 MWh de electricidad o dejar de consumir 190.177 M³ de agua.

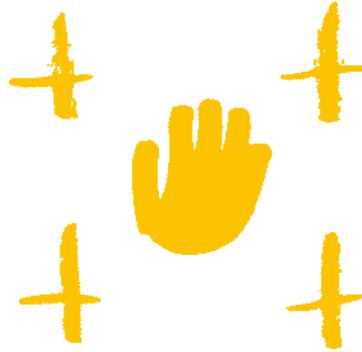
En Perú, seguimos con el programa de reciclaje de papeles a través de contenedores ubicados en nuestras tiendas con el cual apoyamos a niños y adolescentes de los hogares de SOS Aldeas Infantiles. Este año logramos 3.819 toneladas.



RECICLAJE DE ACEITE

En TOTTUS a nivel regional, reciclamos los aceites vegetales de cocina de manera limpia convirtiéndolos, por ejemplo, en biocombustibles que evitan su reutilización en alimentos o ser vertidos en alcantarillas, provocando malos olores y permaneciendo en el mar y ríos sin desintegrarse por años.

A través de una empresa con certificación alemana ISCC (International Sustainability & Carbono Certification) a septiembre de 2015, cuantificamos una reducción en Perú de 18,24 TON de CO₂, equivalente a 4,517 árboles purificando el aire por un año.



“

“Nuestra meta al 2018 es avanzar hacia una estrategia con gestión de cero residuos. Para ello, estamos trabajando en iniciativas piloto para el reciclaje de aparatos electrónicos y la búsqueda de alternativas y tecnologías para el manejo y conversión de nuestros residuos sólidos orgánicos en otros insumos. Queremos disminuir nuestras mermas de frutas y verduras, por ejemplo, donando a Bancos de Alimentos y fortalecer nuestro reciclaje de residuos no peligrosos en tiendas instalando Puntos Limpios de clase mundial”.

Daniel Guizado

COORDINADOR DE MEDIOAMBIENTE, TOTTUS PERÚ.

”

LEY DE RESPONSABILIDAD EXTENDIDA DEL PRODUCTO (REP)

.....

Chile está avanzando con mucha fuerza en el trámite constitucional para una Ley de Fomento al Reciclaje y Responsabilidad Extendida del Producto (REP) que considera la formalización de esta industria, pasando de la cultura de lo desechable a la cultura de lo reutilizable.

Esta Ley establece que todos los productores e importadores de “productos prioritarios” deberán hacerse cargo de ellos al término de su vida útil. Es decir, los productos deberán volver a las industrias de fabricación o a las bodegas de distribución para generar un proceso de reciclaje. Entre los productos prioritarios se consideran los aceites lubricantes, aparatos eléctricos y electrónicos, baterías, pilas, diario y revistas, envases y embalajes y neumáticos entre otros.



USO DE BOLSAS PLÁSTICAS EN TOTTUS

G4-EN1

La gestión en el uso de bolsas plásticas tuvo un importante avance por parte de autoridades locales y regionales en Chile durante 2015. En

TOTTUS, además de cumplir con estos requerimientos, hemos impulsado algunas iniciativas que permiten avanzar hacia este cambio cultural que viviremos durante los próximos años.

Bolsas Plásticas Usadas en TOTTUS

	CHILE		PERÚ	
	2014	2015	2014	2015
BOLSAS PLÁSTICAS (UNIDAD)	194.625.998	190.483.392	220.239.960	148.760.000 ⁽²⁾
BOLSAS/TRANSACCIÓN	3,2	3,07	(1)	2,22

FUENTE: TOTTUS CORPORATIVO / (1) DATO NO ELABORADO / (2) A FINES DE 2015, SE DEJÓ DE USAR LA BOLSA "EXTRAGRANDE" Y LA BOLSA MÁS PEQUEÑA (BB) PARA PERFUMERÍA.

"CHILE ESTÁ AVANZANDO CON MUCHA FUERZA EN EL TRÁMITE CONSTITUCIONAL PARA UNA LEY DE FOMENTO AL RECICLAJE Y RESPONSABILIDAD EXTENDIDA DEL PRODUCTO (REP) QUE CONSIDERA LA FORMALIZACIÓN DE ESTA INDUSTRIA, PASANDO DE LA CULTURA DE LO DESECHABLE A LA CULTURA DE LO REUTILIZABLE".



Frente a este nuevo contexto ambiental y cambio de hábitos, en nuestra compañía hemos abordado el tema de las bolsas plásticas con cuatro medidas complementarias:

BOLSAS DEGRADABLES

Nuestras bolsas cuentan con el tratamiento de aditivos que permiten su fragmentación en pequeñas partículas en un período de 12 a 18 meses.

MENOR MICROGRAMAJE

Para facilitar el proceso de fragmentación, hemos definido un menor microgramaje y grosor.

BOLSAS REUTILIZABLES

Cada año realizamos una campaña de bolsas reutilizables, cuyo objetivo es su venta a un muy bajo costo y el reemplazo de bolsas plásticas.

CAJERAS COMPROMETIDAS

Para evitar la entrega excesiva de bolsas plásticas a nuestros clientes, cada cajera debe gestionar y dar cuenta de la cantidad de bolsas entregadas en el día.





BOLSAS REUTILIZABLES TOTTUS CHILE, 2015.

NUEVAS BOLSAS REUTILIZABLES: UN CAMBIO DE HÁBITO

.....

En 2014, algunos municipios de Chile iniciaron campañas para limitar o eliminar gradualmente la entrega y el uso de bolsas plásticas para el transporte de mercadería. En 2015 el Gobierno promueve la conscientización, el cambio de hábitos y la reutilización de estas bolsas y otros plásticos que además son 100% reciclables.

En este contexto, en TOTTUS nos hemos sumado con varias iniciativas. Una de ellas es la promoción y venta de bolsas reutilizables. Durante 2015 hemos seguido promoviendo la bolsa reutilizable institucional de TOTTUS logrando vender 134.179.

Para 2016 estamos elaborando una campaña con tres tipos de bolsas reutilizables para verduras y frutas, vinos, productos congelados y una bolsa en tela de algodón para el pan. Todas en atractivos diseños relacionados con los productos, el cuidado del medioambiente y confeccionados en materiales altamente resistentes y lavables.

3. Nuestro Uso Eficiente de la Energía

G4-EN3

El uso eficiente de la energía eléctrica asociado a la integración de nuevas tecnologías ecoeficientes se han convertido en una necesidad fundamental para nuestro desarrollo, ahorro y crecimiento en TOTTUS. Bajo este enfoque, abordamos nuestra gestión energética desde tres focos fundamentales:

Construcción de Tiendas LEED:

Tenemos la decisión de avanzar hacia la construcción de nuevas tiendas bajo certificación LEED. Y cuando no sea posible, se usarán aquellas innovaciones factibles de aplicar en nuevas tiendas o en sus remodelaciones.

Sistemas de iluminación LED:

El uso de esta nueva tecnología es fundamental en todas nuestras nuevas construcciones, remodelaciones y ampliaciones. Su relevancia está en la eficiencia de iluminación, versus los bajos consumos de energía y mínimo calentamiento.

Control centralizado de iluminación y climatización:

Para controlar la iluminación de todos nuestros locales y los sistemas de climatización, usamos mecanismo de control centralizado que permite un ahorro importante de energía.



NUESTROS PRINCIPALES CONSUMOS DE ENERGÍA SE CONCENTRAN EN ELECTRICIDAD, GAS LICUADO (GLP) Y GAS NATURAL (GN) USADO EN NUESTRAS TIENDAS, CENTROS DE PRODUCCIÓN Y CENTROS DE DISTRIBUCIÓN FUNDAMENTALMENTE.



Consumo de Energía en TOTTUS

TIPO DE ENERGIA	CHILE		PERÚ	
	2014	2015	2014	2015
ELECTRICIDAD (KWH)	105.995.421	102.443.938	112.172.570	119.778.667
GLP (LT)	1.838.495	1.608.625	1.133.427	1.100.330
GN (M3)	545.269	477.093	160.631	106.487

FUENTE: TOTTUS CORPORATIVO.

NOTA: EN CHILE SE CORRIGIERON LOS VALORES DE 2014. EL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN SÓLO CONSIDERABA EL VALOR MONETARIO.

INTENSIDAD ENERGÉTICA

G4-EN5

Podemos apreciar que el consumo de electricidad expresado en kilowatt por hora en Perú, experimenta un aumento respecto del período anterior. Esto se confirma con un alza de 5,55 Kwh por M2 en la intensidad energética. En el caso de Chile la intensidad energética en 2015 fue un 12,8% menor que en 2014.

En 2016 continuaremos con nuestro “Plan de ahorro de energía” que cuenta con las siguientes actividades:

- > **Control de horarios de encendido y apagado de iluminación.**
- > **Control de uso del sistema de aire acondicionado.**
- > **Regulación de deshielos del sistema de refrigeración.**

Intensidad en el uso de Energía

TIPO DE ENERGIA	CHILE		PERÚ	
	2014	2015	2014	2015
CONSUMO EN KWH	105.995.421	102.443.938	112.172.569	119.778.667
INTENSIDAD ENERGÉTICA	334,9	291,9	276,65	282,2
M2	316.515	350.922	405.464	424.477

FUENTE: TOTTUS CORPORATIVO.

NOTA: LAS CIFRAS DE CHILE EN 2015 NO INCLUYEN LAS TIENDAS DE COPIAPÓ, LOS CARRERA Y MAITENCILLO.

Este año, hemos seguido incorporando avances tecnológicos para mejorar nuestra eficiencia energética especialmente en tiendas. Por ejemplo, el control centralizado de climatización, el desarrollo de proyectos piloto para probar nuevas griferías de eficiencia hídrica y la incorporación de iluminación LED en todas las tiendas nuevas.

Adicionalmente hemos hecho un seguimiento para la optimización de consumo de nuestras cámaras de frío, juntando aquellas cámaras de platos preparados con lácteos, fiambre y pastelería. También bajamos la cantidad de M2 de máquinas para el enfriamiento de bebidas, de frutas, verduras y lácteos con lo que estamos seguros de conseguir importantes ahorros en el total de nuestras tiendas.



SUPERMERCADO TOTTUS NATANIEL, CHILE.

ANEXOS

- › **Tabla de indicadores**
- › **Contactos para retroalimentación**
- › **Cuestionario**

 **Volver al índice**

TABLA DE INDICADORES GRI- G4 TOTTUS 2015

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

ASPECTO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	G4-1	Declaración del principal responsable en la organización.	4
	G4-2	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.	6
	G4-3	Nombre de la organización.	1
	G4-4	Marcas, productos y/o servicios más importantes de la organización.	14 -15
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	5
	G4-6	Indique en cuántos países opera la organización.	12 - 21
	G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	16
	G4-8	Mercados a los que sirve (sectores, clientes y destinatarios)	12 - 13
	G4-9	Tamaño de la organización (N° empleados, operaciones y ventas netas)	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	G4-10	Características de la plantilla del total de trabajadores.	38
	G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	52
	G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.	71
	G4-13	Cambios significativos durante el periodo reportado.	21
	G4-14	Cómo se aborda el principio de precaución en la organización.	14 -18 - 33
	G4-15	Principios e iniciativas externas que la organización suscribe.	33
	G4-16	Organizaciones nacionales e internacionales a las que pertenece.	34
	G4-17	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados.	21
	G4-18	Proceso para determinar el contenido y cobertura del reporte.	22
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA	G4-19	Lista de Aspectos materiales identificados en los contenidos del informe.	23
	G4-20	Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización.	23
	G4-21	Cobertura de cada Aspecto material fuera de la organización.	23
	G4-22	Consecuencias de reformulaciones de la información anterior.	21
	G4-23	Cambios significativos en Alcance y Cobertura	21
	G4-24	Lista de los Grupos de Interés vinculados a la organización.	24
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	G4-25	En qué se basa la elección de los Grupos de Interés.	26
	G4-26	Enfoque sobre la participación de los Grupos de Interés.	24
	G4-27	Problemas detectados con la participación de los Grupos de Interés.	24 - 25
	G4-28	Periodo objeto del Reporte (año fiscal o año calendario).	21
PERFIL DEL INFORME	G4-29	Fecha del último Reporte (si procede).	21
	G4-30	Ciclo de presentación del Reporte (anual, bienal etc.).	21
	G4-31	Punto de contacto para solucionar dudas con el contenido del Reporte.	99
	G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía G4 ha elegida por la organización.	21
	G4-33	Política y prácticas sobre la verificación externa del Reporte	21

ASPECTO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
GOBIERNO	G4-34	Estructura de gobierno de la organización.	28
	G4-36	Cargos ejecutivos o con responsabilidad económica, ambiental y social.	27
	G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y sus comités.	29
	G4-39	Indicar si el máximo del órgano superior de gobierno ocupa un puesto ejecutivo.	28
	G4-48	Indicar el comité que revisa y aprueba el Reporte de Sostenibilidad.	27
ETICA E INTEGRIDAD	G4-56	Describir los valores, principios y código de ética de la organización.	10
	G4-58	Describir los mecanismos de denuncia para conductas poco éticas.	31

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Categoría Económica

ASPECTO	INDICADOR	DMA / DESCRIPCIÓN	PÁGINA
DESEMPEÑO ECONÓMICO	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	17
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN	G4-EC9	Porcentaje del gasto en proveedores locales	71

Categoría Medio Ambiente

ASPECTO	INDICADOR	DMA / DESCRIPCIÓN	PÁGINA
MATERIALES	G4-EN1	Materiales por peso o volumen	90
ENERGÍA	G4-EN3	Consumo energético interno	92
	G4-EN5	Intensidad energética	93
EFLUENTES Y RESIDUOS	G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	88
EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES	G4-EN32	Nuevos proveedores (%) examinados en criterios ambientales	74

Categoría Desempeño Social

SUBCATEGORÍA PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

ASPECTO	INDICADOR	DMA / DESCRIPCIÓN	PÁGINA
EMPLEO	G4-LA1	Nº y tasa de contratación y rotación media.	39
	G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa.	41
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	G4-LA5	Trabajadores (%) representado en comités de seguridad y salud laboral.	49
	G4-LA6	Tasa de lesiones, enfermedades, días perdidos y ausentismo.	51
	G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado.	42
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.	42
	G4-LA11	Empleados (%) que reciben evaluaciones de desempeño.	46
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y diversidad.	37 - 84
RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES	G4-LA13	Relación entre el salario base de hombres y mujeres.	40
PRÁCTICAS LABORALES DE PROVEEDORES	G4-LA14	Nuevos proveedores (%) examinados en sus prácticas laborales.	73

SUBCATEGORÍA DERECHOS HUMANOS			
ASPECTO	INDICADOR	DMA / DESCRIPCIÓN	PÁGINA
NO DISCRIMINACIÓN	G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas adoptadas	32
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA	G4-HR4	Centros y proveedores con libertad de asociación.	52 - 73
PROVEEDORES EVALUADOS EN DERECHOS HUMANOS	G4-HR10	Nuevos proveedores (%) examinados en derechos humanos.	73

SUBCATEGORÍA SOCIEDAD			
ASPECTO	INDICADOR	DMA / DESCRIPCIÓN	PÁGINA
COMUNIDADES LOCALES	G4-SO1	Centros (%) con programas de desarrollo en la comunidad local.	78 - 82
ALIMENTACIÓN SALUDABLE Y ASEQUIBLE	DMA (FP4)	Programas que promueven estilos de vida saludables.	79
	G4-SO3	Nº de centros evaluados en riesgos de corrupción.	32
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	G4-SO4	Políticas, comunicación y capacitación sobre la corrupción.	32
	G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	32

SUBCATEGORÍA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS / SERVICIOS			
ASPECTO	INDICADOR	DMA / DESCRIPCIÓN	PÁGINA
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES	G4-PR1	Productos y servicios (%) evaluados en salud y seguridad.	63
	G4-FP5	Porcentaje de producción fabricada en sitios certificados.	64
	G4-PR3	Tipo de información y el etiquetado de productos y servicios.	70
ETIQUETADOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	DMA (FP8)	Políticas y prácticas de comunicación a consumidores	70
	G4-PR5	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes.	58
COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA	G4-PR7	Número de incumplimiento en las comunicaciones de marketing.	69

Contacto y Retroalimentación

G4-31

Para consultas, comentarios o sugerencias sobre nuestro reporte contactarse con:



CHILE

Wilson Zúñiga

GERENTE DE PERSONAS Y SOSTENIBILIDAD

- > **Teléfono: (562) 28270200**
- > **E-mail: wzuniga@TOTTUS.cl**

Ivonne Palma

JEFE DE SOSTENIBILIDAD Y COMUNICACIONES INTERNAS

- > **Teléfono: (562) 28270200**
- > **E-mail: iepalma@TOTTUS.cl**

Perú

Joan Eyzaguirre

GERENTE DE GESTIÓN HUMANA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

- > **Teléfono: (511) 5139400**
- > **E-mail: jeyzaguirre@TOTTUS.com.pe**

Aida Bellido

SUBGERENTE DE COMUNICACIÓN INTERNA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

- > **Teléfono: (511) 5139400**
- > **E-mail: abellido@TOTTUS.com.pe**

Revise la versión digital de este Reporte en:

www.TOTTUS.cl/sostenible



Reporte de Sostenibilidad TOTTUS 2015

Para contestar este cuestionario entrar a:

<http://www.TOTTUS.cl/TOTTUS/reporte-sostenibilidad>

1. ¿A qué grupo de interés de TOTTUS pertenece?

<input type="checkbox"/>	ACCIONISTA
<input type="checkbox"/>	TRABAJADOR
<input type="checkbox"/>	CLIENTE
<input type="checkbox"/>	PROVEEDOR
<input type="checkbox"/>	VECINO
<input type="checkbox"/>	ONG
<input type="checkbox"/>	AUTORIDAD
<input type="checkbox"/>	MEDIO DE COMUNICACIÓN

2. En su opinión ¿Qué capítulo le pareció el más relevante?

Califique de 1 a 5, donde
1= Nada Relevante y 5= Muy relevante

<input type="checkbox"/>	EMPRESA, GOBERNANZA Y ÉTICA CORPORATIVA
<input type="checkbox"/>	MEJOR EXPERIENCIA DE COMPRA
<input type="checkbox"/>	MEJOR SUPERMERCADO PARA TRABAJAR
<input type="checkbox"/>	SER UN BUEN VECINO

3. En su opinión, ¿Los temas son tratados con transparencia?

Califique de 1 a 5, donde
1= Nada transparente y 5= Muy transparente

<input type="checkbox"/>	TRANSPARENCIA
--------------------------	---------------

4. En su opinión, ¿Los temas son tratados con Claridad?

Califique de 1 a 5, donde
1= Nada claro y 5= Muy claro

<input type="checkbox"/>	CLARIDAD
--------------------------	----------

5. ¿En cuál de los capítulos es relevante mayor profundidad?

Califique cada uno de 1 a 5, donde
1= Nada Relevante y 5= Muy relevante

<input type="checkbox"/>	EMPRESA, GOBERNANZA Y ÉTICA CORPORATIVA
<input type="checkbox"/>	MEJOR EXPERIENCIA DE COMPRA
<input type="checkbox"/>	MEJOR SUPERMERCADO PARA TRABAJAR
<input type="checkbox"/>	SER UN BUEN VECINO



 **TOTTUS**

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD

2015