



# REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

2017

**TOTTUS**



# ÍNDICE GENERAL

---





## PALABRAS DE NUESTROS LÍDERES

102-14

### Mensaje de TOTTUS Chile

En TOTTUS queremos ser el mejor supermercado de Chile. Estamos convencidos que un aspecto clave para alcanzarlo reside en las personas, esto significa ser una compañía más humana, siempre buscando aportar al desarrollo integral de nuestros colaboradores. Gracias a un arduo trabajo, este año inauguramos la **“Academia TOTTUS”**, un potente sistema de capacitación autogestionado con una malla técnica, otra funcional y un programa de becas vinculado al desempeño del colaborador. En materia de beneficios, lanzamos el programa **“Tú+1”**, que extiende los descuentos de nuestros colaboradores a un familiar directo al comprar en cualquier tienda TOTTUS. En salud y seguridad, nos enorgullece haber disminuido los accidentes desde un **7,2%** en 2013 a un **3,8** en 2017, mediante la gestión efectiva de nuestros comités paritarios. Y con nuestros sindicatos, logramos la transición hacia la Nueva Ley Laboral de Chile en un clima de diálogo y entendimiento. Estos esfuerzos de gestión se reflejan en los índices de rotación, donde disminuimos de un **75,1%** el 2013 a un **47,8%** el 2017, es decir una baja del **36%**.

**“Me complace presentar, por octavo año consecutivo, nuestro Reporte de Sostenibilidad Corporativo, correspondiente al período 2017, alineado con la iniciativa internacional GRI STANDARDS. En este documento, damos cuenta de los avances y compromisos asumidos en nuestro Modelo de Sostenibilidad, es decir, nuestro desempeño económico, social y ambiental”**

Este mismo crecimiento y compromiso con las personas nos impone estándares éticos y de probidad mucho más exigentes y modernos. Decidimos renovar y fortalecer nuestro sistema de valores y comportamiento ético, actualizando nuestro Código de Ética por un nuevo **“Código de Integridad”**. Y nuestro antiguo canal de denuncias fue renovado por el **“Canal de Integridad”**. Todo esto, bajo una nueva estructura de Integridad, robusteciendo aún más el valor de hacer lo correcto. Complementariamente, realizamos la actualización de nuestra Estrategia de Sostenibilidad Corporativa, en un taller al que asistieron más de 30 ejecutivos y donde revisamos el modelo y el estado de nuestros compromisos en esta materia.

En relación con nuestros clientes, realizamos grandes avances. Integramos a la Subgerencia de Experiencia en el área de Marketing, donde desarrollamos un mapa denominado **“Viaje del Cliente TOTTUS”** con los puntos críticos de su experiencia. También migramos hacia una plataforma de clase mundial (SIEBEL) de registro de todas las solicitudes de nuestros clientes, tanto en Chile como en Perú. Y para potenciar nuestra propuesta omnicanal y avanzar en la dirección de la transformación digital, creamos la nueva Gerencia de Inteligencia Comercial que integra a las áreas de E-commerce y Business Intelligence.

Nuestra preocupación por brindar la mejor experiencia también se extiende a todos nuestros proveedores, especialmente a los de Marcas Propias. El Departamento de Marcas Propias en Chile logró un **100%** de cumplimiento en la auditoría que certifica nuestro Sistema de Aseguramiento de Calidad bajo la Norma Internacional ISO 9001. Esta preocupación se vio coronada cuando recibimos el premio a nuestras pastas italianas Fusilli al huevo como la Mejor Pasta Marca Propia del Mundo, galardón entregado por Private Label Manufactures Association (PLMA) que representa a más de 3.500 fabricantes y proveedores del mundo. Por otra parte, también certificamos al **100%** de nuestros proveedores de frutas y verduras en Buenas Prácticas Agrícolas (BPA) y buenas prácticas Manufactureras (BPM) y fuimos invitados a la mesa de trabajo de Produce Marketing Association (PMA), que estudia a nivel mundial a las empresas de la cadena de suministro de frutas y verduras, siendo los únicos representantes del sector de supermercados en Chile.

En nuestro compromiso con el cambio climático, iniciamos el proceso de certificación de nuestra primera tienda LEED ubicada en Vitacura. Logramos que un **30%** de la energía consumida en TOTTUS Chile provenga de fuentes de Energías Renovables No convencionales (ERNC). Y adicionalmente, firmamos un importante compromiso de participación en el Acuerdo de Producción Limpia Cero Residuos.

En el marco de nuestro involucramiento con las comunidades que nos acogen, continuamos impulsando nuestro programa emblemático de alimentación saludable **Crecer Sano con Tottus**, logrando impactar a más de **4000 niños** y **1200 profesores** en **20 escuelas**.

Esperamos que a través de estas páginas se vea reflejado nuestro compromiso de ser el mejor supermercado de Chile, basado en buenas prácticas con nuestros grupos de interés.



**Matías Correa,**  
Gerente General  
Tottus Chile



“En TOTTUS Perú, impulsamos un crecimiento responsable, donde el cliente se encuentra siempre en el centro de nuestras decisiones. Potenciamos una relación abierta y efectiva con nuestros principales grupos de interés a lo largo de nuestra la cadena de valor; y escuchamos, con especial atención, a nuestros trabajadores, **proveedores y comunidades que son la base y el corazón de nuestra empresa**”

## Mensaje de TOTTUS Perú

Este 2017, hemos continuado nuestra gestión basada en los principios de Sostenibilidad Corporativa.

En materia de Gobernanza, a partir de este año contamos con un Modelo de Prevención de Delitos, liderado desde la nueva Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento de **S.A.C.I Falabella**, robusteciendo nuestra Probidad e Integridad Corporativa.

La Gestión Humana es un foco central en nuestra compañía y este año tuvimos importantes avances. Nuestro ingreso en el **Top Ten** del Ranking **Great Place To Work** (GPTW), que premia a las Mejores Empresas para Trabajar en Perú, marcó un hito que nos llena de orgullo, motivándonos a seguir trabajando por el desarrollo integral de nuestros colaboradores. También me gustaría destacar el lanzamiento del **Programa LIDERA** para fortalecer las habilidades y competencias de nuestros líderes; la nueva línea **Aló Cuida-T** de asesoría psicológica y legal para nuestros colaboradores; y la creación de la nueva red social **#ConTOTTUS**, que nos permite estar más conectados y más cerca como familia Tottus.

Reafirmando nuestra vocación de ser un aporte al país desde las prácticas inclusivas e innovadoras, creamos un nuevo programa

de inclusión laboral, dirigido a personas con acondroplasia, una afectación del crecimiento que provoca enanismo y que implementamos en el Centro de Distribución de Huachipa. Y por primera vez participamos en el ranking PAR de Equidad de Género, que nos permitirá impulsar iniciativas para lograr un mayor impacto en nuestra organización en torno a esta temática.

Nuestros proveedores juegan un rol fundamental en la propuesta de valor de TOTTUS y con ellos buscamos crear relaciones de valor compartido, según los más altos estándares. Por esto, diseñamos el Manual de Expectativas sobre la Calidad de Proveedores de Marcas Propias y desarrollamos un Indicador de Gestión que mide su desempeño bajo un enfoque integral de riesgos. Durante el periodo reportado, el **33%** de nuestros proveedores de Marcas Propias se incorporaron al protocolo de **“Auditoría de Comercio Ético de Miembros de Sedex”** (SMETA).

Asimismo, este año obtuvimos la certificación en **Gestión de Seguridad Alimentaria** HACCP para la nueva Planta de Producción de Alimentos en Huachipa, respaldando nuestra oferta de productos de excelente calidad para nuestros clientes.

En Perú este año nos vimos fuertemente afectados por el fenómeno climático **“El Niño Costero”**, lo que supuso

importantes desafíos que asumimos con la máxima responsabilidad. Aún el contexto adverso, continuamos y fortalecimos nuestra relación con los pequeños productores de frutas y verduras. En la relación con la comunidad, nuestros colaboradores participaron como activos protagonistas en diferentes **“Cadenas de Ayuda”** a nivel nacional y nuestros locales se convirtieron en centros de acopio y muestras de genuina solidaridad. Nos sentimos honrados del reconocimiento otorgado por parte del Ministerio de Defensa en virtud de nuestra participación en la atención de las poblaciones afectadas. Paralelamente, continuamos impulsando nuestro programa emblemático Haciendo Escuela y fortalecimos nuestra alianza de donación de frutas y verduras a través del Banco de Alimentos del Perú.

Somos conscientes que tenemos grandes desafíos por delante. Nuestro compromiso es seguir trabajando desde una visión de crecimiento responsable y sostenible para ofrecer la mejor propuesta de valor a nuestros clientes y consolidar relaciones de valor compartido con nuestros grupos de interés.



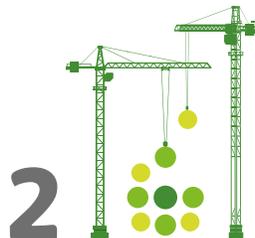
**Johann Ramberg,**  
Gerente General  
Tottus Perú

# Hitos 2017



1

**Con la apertura de siete nuevas tiendas,** sumamos 64 supermercados TOTTUS en Chile y 65 en Perú.



2

**Contamos con 446.132 M<sup>2</sup>** de superficie de ventas en la Región.



3

**Realizamos la Segunda Convención TOTTUS,** una instancia estratégica liderada por nuestro Gerente General en Chile, convocando a más de 250 ejecutivos.



4

**Logramos llegar con nuestro programa ¡Crecer Sano con Tottus!**

A más de 4000 estudiantes y 1200 profesores y apoderados participaron en 20 escuelas municipales de Chile, además más de 1000 colaboradores asistieron a los cursos dictados por nuestro equipo de nutricionistas.



5

**Alcanzamos más de 2.000 productos** en nuestra propuesta de Marcas Propias en TOTTUS Chile y TOTTUS Perú



6

**Potenciamos las compras de textil en india** lo que nos permitió entregar al cliente una mejor propuesta de productos de calidad al alcance de todos.



7

**Realizamos remodelaciones** en las categorías de vestuario y calzado en 30 salas con un nuevo diseño de look and feel.



8

**Firmamos un compromiso de participación** en el “Acuerdo de Producción Limpia Cero Basura” en TOTTUS Chile.



9

**Incorporamos un sistema de refrigeración 100% ecológico** en uno de nuestros supermercados, a través de gases refrigerantes que no dañan la capa de ozono.

10



**Potenciamos nuestra plataforma de comercio electrónico,**

cerrando en Chile con 12 tiendas con servicio “self check-out”, y en Perú expandimos la entrega de la categoría electro a provincias e instalamos Click and Collect en una segunda tienda.

11



**Trabajamos en la centralización de proveedores**

en nuestros centros de distribución de TOTTUS Perú, lo que nos permitió aumentar el aporte logístico de los mismos.  
a través de gases refrigerantes que no dañan la capa de ozono.

12



**Premio a la Mejor pasta del mundo Marca Propia,**

otorgado por Private Label Manufactures Association (PLMA) para TOTTUS Chile.



**PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS 2017**



Puesto N°10 en Ranking **“Mejor Empresa para Trabajar en Perú”** de GPTW.



Reconocimiento del Ministerio de Defensa por compromiso de TOTTUS Perú en la **atención a las comunidades afectadas por el fenómeno “El Niño Costero”**.



**“Empresa Amiga de la Salud”** por fomentar estilos de vida saludable, otorgado por EsSalud (Seguro Social de Salud) para TOTTUS Perú.



**CAPITULO I  
EMPRESA,  
GOBERNANZA Y ÉTICA**

**DESTACADOS:**

**Actualizamos nuestro sistema ético** con el renovado Código de Integridad y Canal de Integridad.

**Diseñamos un nuevo Modelo de Prevención de Delitos** en TOTTUS Perú, liderado por la nueva Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento de SACI Falabella en ese país.

**Creamos la Subgerencia de Cultura y Sostenibilidad** para fortalecer la integración de estos ámbitos en TOTTUS Chile.

**0 casos de denuncias** comprobadas de discriminación a nivel regional en TOTTUS.

## NUESTRA EMPRESA

102-2, 103-3, 102-4, 102-6, 102-7



## HISTORIA

“Comenzamos operaciones en 2002 en Perú bajo la marca TOTTUS e ingresamos al mercado chileno en 2004. Hoy contamos con 129 tiendas a nivel regional y pertenecemos al Grupo Falabella.”



# NUESTRAS TIENDAS

102-10

Para estar más cerca de nuestros clientes y ofrecer un servicio de excelencia y calidad, contamos con **129 tiendas del formato TOTTUS en Chile y Perú.**



## CHILE



Superficie de ventas

**64 TIENDAS**

## PERÚ



Superficie de ventas

**65 TIENDAS**

Durante el período reportado inauguramos siete tiendas nuevas. En Chile, tres de ellas se encuentran en los sectores de Las Condes, Vitacura y La Cisterna (Región Metropolitana) y una en Los Andes (Región de Valparaíso). A su vez, se cerró la tienda de Quillota.

En Perú abrimos tres tiendas TOTTUS, 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 Carrera
- Mall Plaza Copiapó

#### Región de Valparaíso

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

## Tiendas Tottus Chile

### Región de Coquimbo

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  
Ciudad Empresarial  
El Bosque  
El Monte  
Huechuraba  
Kennedy  
La Florida  
Mall Plaza Oeste  
Mall Plaza Tobalaba  
Mall Plaza Egaña  
Melipilla  
Nataniel  
Padre Hurtado  
Pedro Fontova  
Peñaflor  
Peñalolen  
Puente Alto Concha y Toro  
Puente Alto Eyzaguirre  
Quilicura  
San Bernardo Estación  
San Bernardo Plaza  
Talagante Cordillera

Talagante Plaza  
Vicuña Mackenna  
Vitacura  
Vitacura II  
Vivaceta  
Walker Martínez

## Tiendas Tottus Perú

### Lima Metropolitana

Megaplaza  
Las Begonias  
La Marina  
Atocongo  
Huaylas  
Zorritos  
Quilca  
Sáenz Peña  
San Luis  
El Agustino  
Lima Centro  
Canta Callao  
Bellavista  
Pachacútec  
Puente Piedra  
Tusílagos  
La Fontana  
Angamos  
Jockey Plaza  
Próceres  
Campoy  
Santa Anita  
Los Olivos  
Avenida Central  
Miraflores  
San Hilarión  
Lima Sur  
Calle 7  
Villa El Salvador

### Cajamarca

Cajamarca

### Piura

Piura  
Sullana  
Piura 26 de Octubre

## Tiendas Tottus Perú

### Lambayeque

Chiclayo 1  
Belaúnde y Lora  
Chiclayo San José  
Chiclayo Leguía

### La Libertad

Trujillo 1  
Trujillo 2  
Pacasmayo  
Chepén

### Ancash

Chimbote

### Ica

Ica  
Chincha  
Ica Centro

### Arequipa

Arequipa Porongosche  
Arequipa Cayma  
Arequipa Parra

### Lima Provincias

Cañete  
Huaral  
Huacho

### Ucayali

Pucallpa

### Junín

Huancayo  
HUÁNUCO  
Huánuco

### Hiperbodega Precio Uno

HB Puente Piedra  
HB Huaycán  
HB Guardia Civil  
HB Chincha  
HB Pisco  
HB Barrios Altos

## NUESTRO MODELO DE NEGOCIO

Hemos desarrollado una propuesta de valor omnicanal que cuenta con tres formatos de tiendas físicas, más una tienda virtual en internet. Queremos brindar comodidad, accesibilidad y solución a las necesidades de nuestros clientes.

FORMATOS DE TIENDAS TOTTUS			
<p><b>TOTTUS SUPERMERCADOS</b></p>  <p>Categorías de productos tradicionales en alimentos e higiene.</p>	<p><b>TOTTUS HIPERMERCADOS</b></p>  <p>Donde además es posible encontrar una oferta ampliada de bienes durables básicos, línea blanca, vestuario, productos electrónicos y artículos para el hogar.</p>	<p><b>HIPERBODEGA PRECIO UNO</b></p>  <p>Surtido de productos no perecibles a precios convenientes, sólo en Perú.</p>	<p><b>TOTTUS.COM</b></p>  <p>Tienda virtual 24/7 que permite realizar compras por internet y ser recibida inclusive en 90 minutos en el hogar.</p>

Ofrecemos una amplia variedad de productos y servicios clasificados en tres grandes categorías: **FOOD, NON FOOD y PERECIBLES**. En cada una de ellas, nuestros clientes pueden encontrar una amplia variedad de productos y marcas nacionales e internacionales de excelente calidad.

### FOOD

- Abarrotes
- Bebidas y licores

### NON FOOD

- Vestuario y calzado
- Productos electrónicos y línea blanca
- Artículos para el Hogar
- Higiene y limpieza
- Artículos de librería, juguetería y ferretería
- Alimentos y accesorios para mascotas
- Cuidado personal
- Lavado y mantención

### PERECIBLES

- Frutas y verduras
- Fiambrería, lácteos y congelados
- Panadería y pastelería
- Platos preparados
- Carnicería y pescadería



## MARCAS TOTTUS

Queremos deleitar a nuestros clientes con productos de la mejor calidad, diseñados y testeados especialmente por nuestros equipos de control. Con este objetivo, hemos incorporado y desarrollado un grupo de Marcas Propias, **cuyos proveedores cuentan con certificaciones y rigurosos estándares de calidad.**

### NUESTRAS MARCAS

**TOTTUS - ALIMENTACIÓN:**

Productos perecibles y no perecibles posicionados en “Precio y Conveniencia”.

**PRECIO UNO - ALIMENTACIÓN:**

Productos perecibles y no perecibles de “Primer Precio”.

**CASAJOVEN:**

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

**OFISCOOL:**

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

**RECCO:**

Marca de “Primer Precio” con amplio surtido de electrodomésticos y video.

**WURDEN:**

Marca de electrodomésticos de excelente diseño y calidad.

**D-DESING:**

Accesorios de audio y tecnología.

**ALLBASICS:**

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

**CHEROKEE:**

Marca norteamericana de ropa para niños y jóvenes importada exclusivamente por TOTTUS.

**Chile: Garantía del 200% en productos perecibles y Marca TOTTUS.**



### PRODUCTOS TOTTUS PERÚ:

**STAHLTEK KITCHEN:**

Menaje cocina

**TERRACINA:**

Menaje comedor

**PORTERHOUSE:**

Carne americana

**PRECIO UNO:**

Abarrotes de precios bajos

## CENTROS DE PRODUCCIÓN TOTTUS

En la línea de alimentos, contamos con nuestros propios Centros de Producción en Chile y Perú, asegurando la selección, control y producción con los más altos estándares de inocuidad. Al mismo tiempo, exigimos a todos nuestros proveedores las certificaciones y cumplimiento de normativas con especial énfasis en nuestras marcas TOTTUS.

En la búsqueda de incorporar la mejor tecnología en nuestros procesos, durante este período iniciamos operaciones en la nueva Planta de Producción de Alimentos en Huachipa, Perú, que reemplaza al Centro de Producción Bellavista. Mientras en Chile, avanzamos en la fase inicial de nuestro nuevo Centro de Producción en Quilicura, Región Metropolitana.

## SOMOS PARTE DEL GRUPO FALABELLA

102-5

Como parte de **S.A.C.I. Falabella, grupo económico con presencia en siete países de Latinoamérica**, en TOTTUS representamos la operación de supermercados para Chile y Perú.

S.A.C.I. Falabella, es una de las mayores y más completas plataformas de retail de América Latina, con presencia en Chile, Perú, Colombia, Argentina, Brasil, Uruguay y México. El grupo cuenta con una estrategia que equilibra crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad y que tiene como centro al cliente.

Pilares estratégicos de la compañía:



### Crecimiento

Expansión responsable en nuevos mercados



### Rentabilidad

Control de riesgos y mejora de oportunidades



### Sostenibilidad

Legitimidad social para ser una empresa respetada y valorada

Empresas Falabella se organizan en cinco áreas de negocios: Tiendas por Departamento, Mejoramiento del Hogar, Supermercados, Servicios Financieros e Inmobiliaria.



**Unidades de negocio:**



# GENERANDO VALOR A LA SOCIEDAD

201-1, 103-1, 103-2, 103-3

## A través de nuestra actividad comercial generamos valor económico para TOTTUS y nuestros grupos de interés.

El escenario del período en términos generales fue de disminución del consumo, sin embargo, **logramos seguir creciendo en nuestras ventas**, alcanzando un incremento del **6,5%** de éstas a nivel regional.

Nuestro plan de expansión e inversiones se ha mantenido de manera sostenida en el tiempo, alcanzando **129 tiendas TOTTUS a nivel regional durante 2017**. Esto reviste una importancia significativa, en tanto nos permite además generar fuentes laborales, relaciones con nuevos proveedores y acercar nuestra propuesta de valor a nuevas localidades.

Como desafío, buscaremos seguir creciendo y mejorando la experiencia de nuestros clientes, siempre desde una mayor eficiencia en nuestros procesos y potenciando nuestra estrategia de omnicanalidad.

## Nuestro Valor Económico Generado y Distribuido

El año 2017 tuvimos **ingresos operacionales por US\$ 2289 millones**. De este total, **“distribuimos valor”** por concepto de pago a proveedores, trabajadores, pago de impuestos al Estado y aportes a la comunidad entre otros, por un 99% del total de nuestros ingresos, es decir, **US\$ 2261 millones**.

VALOR ECONÓMICO Y DISTRIBUIDO						
Valor Económico Generado y Distribuido en MM US	CHILE			PERÚ		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
<b>Valor económico generado (A)</b>	1.088	1.161	1.199	926	989	1.090
a) Ingresos Operacionales	1.088	1.161	926	926	989	1090
<b>Valor económico distribuido (B)</b>	1.084	1.149	917	917	982	1.087
a) Gastos Operacionales	969	1.023	821	821	877	967
b) Sueldos y prestaciones a colaboradores	109	118	77	77	85	95
c) Pagos a los Proveedores de Capital	2	3	12	12	15	15
d) Pagos al Gobierno/Estado	3	2	7	7	5	9
d) Inversión en la Comunidad	0,19	0,29	0,17	0	0,12	0,17
<b>Valor económico retenido (A-B)</b>	4	12	9	9	6,8	3,0

**Nota:** Tipo de cambio Chile: \$ 615 (31.12.2017) | Tipo de cambio Perú: S 3,24 (31.12.2017)

## Gestionando Nuestra Sostenibilidad

103-3

“Queremos ser el Mejor Supermercado para Trabajar y en este contexto no sólo reconocemos la importancia de crecer en forma sostenible, sino que también integramos la Sostenibilidad en nuestras prioridades estratégicas, incorporando una mejor manera de gestionar nuestros posibles impactos y de y de crear valor compartido con nuestros grupos de interés.”



### Workshop de Sostenibilidad Corporativa

En marzo de 2017, realizamos una actualización de nuestra estrategia e iniciativas de Sostenibilidad Corporativa. En un taller estratégico que convocó a más de 30 ejecutivos de Chile, revisamos el estado de nuestros compromisos, sensibilizamos a las nuevas gerencias y equipos incorporados durante el año y compartimos la visión de negocio de la nueva Gerencia General de TOTTUS Chile, donde se puso énfasis en integrar el propósito de “Ser una empresa más humana” en nuestros pilares de Sostenibilidad.

En términos de desempeño, este año alcanzamos un **65% de logro de nuestras iniciativas de Sostenibilidad Corporativa**. Para impulsar las iniciativas aún no logradas, generamos un taller para su revisión junto al Comité de Sostenibilidad.

Cabe mencionar que en TOTTUS contamos con diversas herramientas para gestionar nuestra Sostenibilidad: matriz de riesgos en sostenibilidad, mapeo de partes interesadas, análisis de materialidad, cuadro estratégico de iniciativas de sostenibilidad para dar seguimiento anual, entre otras.

### Alineamiento ODS2030

Este año avanzamos en alinear nuestra Estrategia Corporativa de Sostenibilidad TOTTUS con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 (ODS) de las Naciones Unidas. Los ODS representan un lenguaje común en torno a los principales desafíos globales de sostenibilidad, que requieren la acción mundial de los gobiernos, las empresas y la sociedad civil.

En este escenario, utilizando la metodología SDG Compass, realizamos un ejercicio de priorización de los ODS que mayormente podemos impactar y que más se vinculan con nuestra estrategia de negocio y cadena de valor. Por medio del análisis realizado con el área de Sostenibilidad y Personas y con la validación por parte de la Gerencia General, seleccionamos cuatro ODS como principales focos a los que buscaremos contribuir mayormente como compañía y generar valor económico, social y ambiental.

## OBJETIVOS QUE DEFINIMOS PARA LOS ODS2030 PRIORIZADOS



Beneficiar a nuestros clientes contando con marcas propias accesibles, de estándares de calidad internacional, basadas en buenas prácticas de producción y comercialización.



Ser una empresa más humana donde exista desarrollo laboral, buenas relaciones personales, trabajo en equipo y colaborativo.



Contribuir al bienestar de nuestros trabajadores, clientes y comunidades a través de promover la alimentación saludable.



Construir y operar de forma amistosa con el medioambiente.

## MODELO DE SOSTENIBILIDAD TOTTUS

Nuestra Estrategia Corporativa de Sostenibilidad TOTTUS, cuenta con tres focos de trabajo y 15 compromisos.

### Focos de sostenibilidad



#### Mejor experiencia de compra

##### Compromisos

- Calidad y Convivencia
- Experiencia de Compra
- Credibilidad de la Promesa
- Adquisiciones Responsables



#### Mejor supermercado para trabajar

##### Compromisos

- Desarrollo de Trabajadores
- Salud y Seguridad
- Calidad de Vida Laboral
- Beneficios y remuneraciones
- Escucha y Diálogo



#### Ser un buen vecino

##### Compromisos

- Involucramiento con la Comunidad
- Educación y Alimentación Saludable
- Generación de Empleo
- Gestión de Residuos
- Eficiencia Energética
- Construcción Sustentable



**Relación entre nuestros compromisos de sostenibilidad con los enfoques de gestión GRI STANDARDS reportados**

103-1, 103-2, 103-3

En Tottus gestionamos la sostenibilidad con una mirada de largo plazo integrada con la gestión estratégica de nuestro negocio y las expectativas e impactos en nuestros stakeholders.

En los siguientes cuatro recuadros se puede apreciar la vinculación general entre **nuestros 15 compromisos de sostenibilidad** y los enfoques de gestión de los temas reportados en el presente informe.

MEJOR SUPERMERCADO PARA TRABAJAR	COMPROMISOS TOTTUS				
	DESARROLLO DE TRABAJADORES	SALUD Y SEGURIDAD	CALIDAD DE VIDA LABORAL	BENEFICIOS Y REMUNERACIONES	ESCUCHA Y DIÁLOGO
Objetivo	Impulsar el desarrollo laboral de colaboradores	Prevenir impactos y fomentar la salud y seguridad laboral	Impulsar el desarrollo laboral de colaboradores	Promover la igualdad de oportunidades	Fortalecer la escucha y diálogo con trabajadores
Por qué es importante	Potenciar el capital humano y contribuir al desarrollo laboral	Mantener un control de riesgos en la salud y la seguridad	Dar mayor certidumbre laboral y disminuir la rotación	Eliminar posibles sesgos y fomentar la diversidad	Conocer intereses, necesidades y prioridades
Desafío destacado	Generar rutas de desarrollo laboral y fortalecimiento de programas	Programas de alimentación y vida saludable	Fortalecer capacidad y calidad de liderazgos	Actualizar estructuras y beneficios	Mayores herramientas de escucha y comunicación
GRI STANDARDS relacionados	404	403	401	405	102-43

MEJOR EXPERIENCIA DE COMPRA	COMPROMISOS TOTTUS			
	CALIDAD Y CONVENIENCIA	EXPERIENCIA DE COMPRA	CREDIBILIDAD DE LA PROMESA	ADQUISICIONES RESPONSABLES
Objetivo	Ser el supermercado de la compra inteligente	Contar con un alto estándar de atención, disponibilidad de productos y confort de tiendas	Dar información correcta y adecuada sobre nuestros productos	Contar con proveedores con buenas prácticas de sostenibilidad
Por qué es importante	Resguardar la salud y seguridad de nuestros clientes		Asegurar procesos adecuados y eficaces de información a clientes	Contar con proveedores con buenas prácticas de sostenibilidad
Desafío destacado	Plan Marcas Propias 2020 Minutas saludables		Sistema de gestión de tiendas	Evaluar nivel de criticidad de proveedores que puedan ser riesgosos en temas de sostenibilidad
GRI STANDARDS relacionados	416		417	204, 308, 414

SER UN BUEN VECINO (MEDIOAMBIENTE)	COMPROMISOS TOTTUS		
	GESTIÓN DE RESIDUOS	GESTIÓN ENERGÉTICA	CONSTRUCCIÓN SUSTENTABLE
Objetivo	Reducir la emisión de residuos	Ser eficientes en el uso de energía	Contar con construcciones sustentables
Por qué es importante	Aumentar la contribución a la conservación de recursos naturales	Para combatir el cambio climático y reducir la huella ambiental total de la organización	Lograr mayor eficiencia en el uso de materiales en construcción y de recursos en operaciones
Desafío destacado	Fomentar técnicas y prácticas para aumentar la reutilización	Generación de energía solar mediante paneles	Medición de huella de carbono
GRI STANDARDS relacionados	301, 306	302	302

SER UN BUEN VECINO (COMUNIDAD)	COMPROMISOS TOTTUS		
	INVOLUCRAMIENTO CON LA COMUNIDAD	EDUCACIÓN EN ALIMENTACIÓN SALUDABLE	GENERACIÓN DE EMPLEO
Objetivo	Mantener buenas relaciones con la comunidad	Generar educación en alimentación saludable	Potenciar los programas laborales dirigidos a nuestras comunidades
Por qué es importante	Prever y evitar los posibles impactos negativos en las comunidades locales	Mejorar la salud y expectativas de vida de las personas y aumentar nuestros impactos positivos en nuestras comunidades	Fortalecer la inclusión laboral y generar mayores oportunidades a grupos vulnerables
Desafío destacado	Formalizar canales de comunicación y diálogo	Fortalecer programa ¡Crecer Sano con Tottus! junto a colaboradores	Robustecer estructura del programa
GRI STANDARDS relacionados	413		

## NUESTRA GESTIÓN DE RIESGOS

102-11

En TOTTUS asumimos nuestros desafíos y crecimiento sostenible desde una visión de largo plazo. Esto requiere una adecuada gestión de riesgos para evitar que la organización se desvíe de su ruta trazada y siempre asegurando el respeto por nuestros grupos de interés.

### Contamos con dos dimensiones de análisis, revisión y seguimiento de riesgos:

**ESG:** obedece al acrónimo inglés de Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo. Se refiere a la gestión de riesgos no financieros relacionados con estos ámbitos. En esta línea, disponemos de dos herramientas principales. Por una parte, desarrollamos una matriz de riesgos en Sostenibilidad Corporativa, que conlleva una priorización de riesgos y diseño de planes de acción para mitigar su posible ocurrencia. Por otra parte, a través de S.A.C.I. Falabella como integrante del índice Dow Jones Sustainability Index global, en TOTTUS recibimos feedback respecto a temas claves que suponen factores de riesgos en sostenibilidad corporativa.

**Propios del Negocio:** desarrollamos cuatro matrices de riesgos para los ámbitos de cumplimiento legal, TI, seguridad física y procesos operacionales. Para cada uno de los riesgos definidos y priorizados, establecimos un “dueño” o responsable de dar trazabilidad a través de controles y evidencias. Además, contamos con un comité que se reúne mensualmente para seguimiento de estas matrices y sus resultados son presentados a la Gerencia General de la empresa.

# MAPEO DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

102-40, 102-42, 102-43, 102-44

Para identificar nuestros grupos claves, en TOTTUS realizamos durante el 2016 un análisis en profundidad de nuestras partes interesadas, para lo cual diseñamos una matriz donde identificamos y priorizamos un total de 37 partes interesadas segmentadas en cinco grupos de interés: **trabajadores, proveedores grandes y medianos, clientes, accionistas y sindicatos.**

Los grupos de interés se priorizaron según su capacidad para influir en nuestras operaciones y según nuestro impacto en ellos.

Durante 2017, revisamos los temas emergentes y sus grupos de interés asociados, manteniéndose la misma estructura para este periodo.

## Nuestros Canales de Diálogo

Para mantener una escucha activa y directa con nuestros públicos, hemos creado una serie de canales y mecanismos de comunicación que facilitan un contacto permanente con nuestras partes Interesadas.

Públicos de Interés	Canales de Información	Canales de Escucha	Canales de Participación
 <p><b>Clientes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sitio web</li> <li>- Reporte de Sostenibilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Libro de reclamos en tienda</li> <li>- Contacto@tottus.cl</li> <li>- Servicio Nacional del Consumidor Chile</li> <li>- Instituto Nacional de Defensa del Consumidor Perú</li> <li>- Observador incógnito (S)</li> <li>- Cuestionario de satisfacción NPS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Redes sociales Facebook, Twitter e Instagram</li> <li>- Asistencia telefónica</li> <li>- Call Center</li> <li>- Reporte de sostenibilidad</li> </ul>

PÚBLICOS DE INTERÉS	CANALES DE INFORMACIÓN	CANALES DE ESCUCHA	CANALES DE PARTICIPACIÓN
 <p><b>Colaboradores</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intranet</li> <li>- Revista interna</li> <li>- Reporte de Sostenibilidad</li> <li>- Bajada de Resultados TOTTUS Chile</li> <li>- Convención Anual TOTTUS Chile</li> <li>- Reuniones diarias de información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta Great Place to Work</li> <li>- Línea y Canal Ético TOTTUS</li> <li>- Comités de Clima</li> <li>- Embajadores de Clima y Cultura TOTTUS Perú</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente de Tienda</li> <li>- Reuniones periódicas con sindicatos</li> <li>- Evaluación de desempeño</li> <li>- Diálogo con Comités Paritarios (S)</li> <li>- Desayunos de confianza</li> <li>- Red Social #Con Tottus, TOTTUS Perú</li> <li>- App Mi Tottus, TOTTUS Chile</li> <li>- Reporte de sostenibilidad</li> </ul>
 <p><b>Proveedores</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plataforma de proveedores</li> <li>- Reporte de Sostenibilidad</li> <li>- Acuerdo de Venta (Vendor Agreement)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- E-mail contacto directo</li> <li>- Sedex Members Ethical Trade Audit (SMETA)</li> <li>- Responsable de Servicio al Proveedor TOTTUS Chile</li> <li>- servicioalproveedor@tottus.cl TOTTUS Chile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones con gerentes de área</li> <li>- Programas de desarrollo de proveedores</li> <li>- Reporte de sostenibilidad</li> </ul>
 <p><b>Comunidad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sitio web</li> <li>- Reporte de Sostenibilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contacto@tottus.cl</li> <li>- Call Center o fono del local</li> <li>- Municipalidad del sector</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente de Tienda</li> <li>- Redes sociales Facebook, Twitter e Instagram</li> <li>- Juntas de Vecinos TOTTUS Perú</li> <li>- Reporte de sostenibilidad</li> </ul>

Públicos de Interés	Canales de Información	Canales de Escucha	Canales de Participación
<p><b>Autoridades</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sitio web</li> <li>- Reporte de Sostenibilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Línea directa con SERNAC (Chile) e INDECOPI (Perú)</li> <li>- Informes a autoridades ambientales y económicas</li> <li>- Municipalidad o alcaldía</li> <li>- Autoridades y fiscalizadores ambientales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente de Tienda</li> <li>- Redes sociales Facebook, Twitter e Instagram</li> <li>- Juntas de Vecinos TOTTUS Perú</li> <li>- Reporte de sostenibilidad</li> </ul>
<p><b>Gobierno Corporativo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes al Directorio</li> <li>- Informes al Comité de Gerencia</li> <li>- Informes al Comité de Sostenibilidad</li> <li>- Sitio web</li> <li>- Reporte de Sostenibilidad</li> <li>- Memoria S.A.C.I. Falabella</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones con el Comité de Sostenibilidad</li> <li>- Línea directa, teléfono y correo electrónico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones con el Directorio</li> <li>- Reuniones con el Comité de Gerencia</li> <li>- Reporte de sostenibilidad</li> </ul>



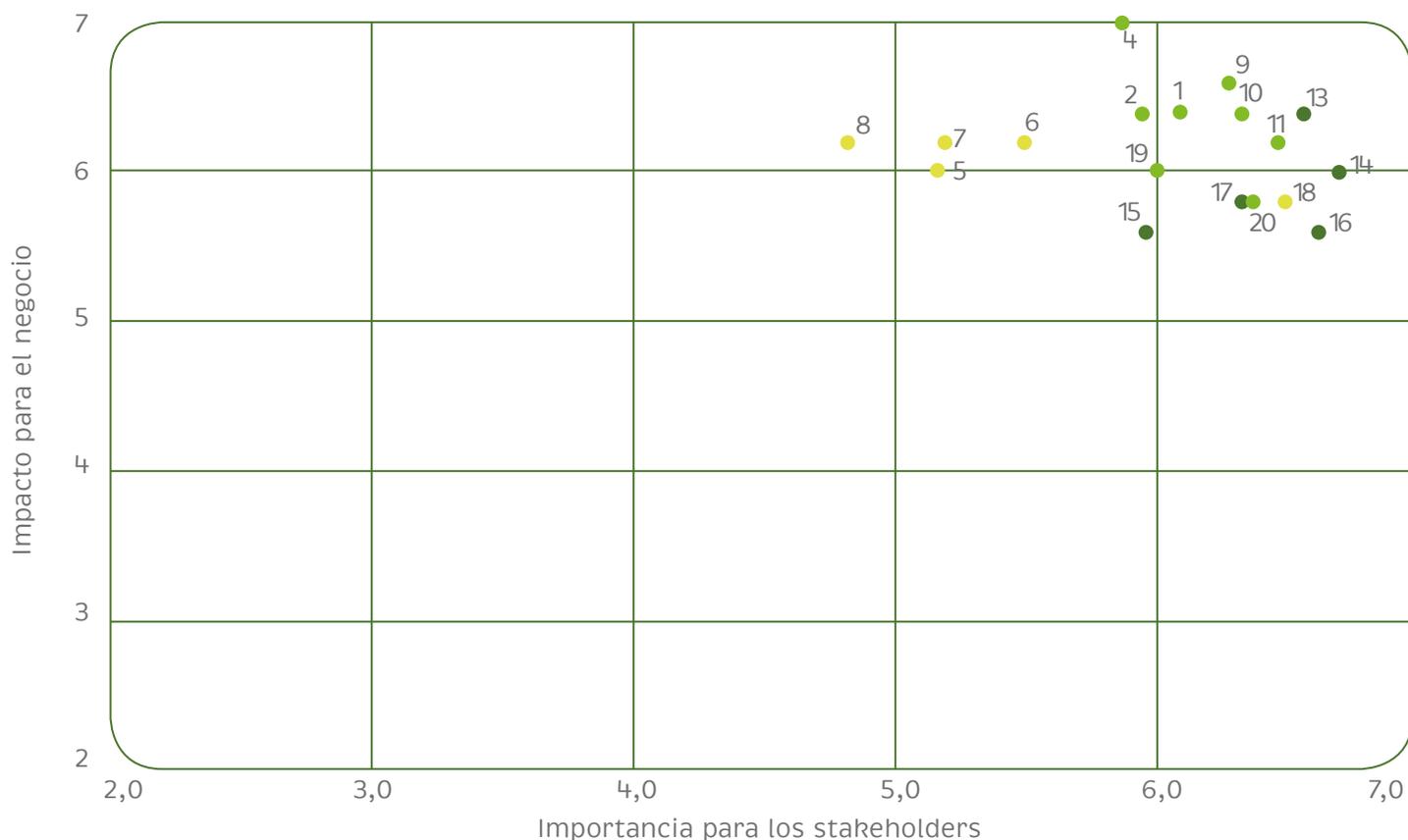
# REVISANDO NUESTRA MATERIALIDAD

103-1, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49

Tras un ejercicio de revisión exhaustiva de nuestra materialidad en el año 2016, consideramos que la misma aún representa una imagen razonable y equilibrada de nuestros **impactos de sostenibilidad más relevantes**. Por esto, en 2017 nos focalizamos en desarrollar una actualización más amplia y estratégica alineada a GRI STANDARDS.

El proceso incluyó un benchmark, análisis de información secundaria, encuestas online realizadas en Chile y Perú, junto a un ejercicio de priorización y reflexión asociado.

Considerando una visión regional se establecieron los siguientes temas de mayor prioridad e importancia en relación a Sostenibilidad:



Cobertura del impacto:

- (D):** Dentro de Tottus
- (F):** Fuera de Tottus
- (DF):** Dentro y fuera de Tottus

- 1. Código de conducta y sistema ético **(DF)**
- 1. Diálogo y compromiso con partes interesadas (stakeholders) **(DF)**
- 1. Rendición de cuentas y transparencia **(DF)**
- 1. Crecimiento rentable y sostenible **(DF)**
- 2. Desarrollo de trabajadores **(D)**
- 3. Calidad de vida laboral **(D)**
- 4. Diálogo con trabajadores y relación con sindicatos **(D)**
- 5. Rotación de personal **(D)**
- 1. Calidad y conveniencia de los productos que se venden en la tienda **(DF)**
- 1. Experiencia de compra de los clientes Tottus **(DF)**

- 1. Credibilidad de la promesa (Tottus cumple lo que dice) **(DF)**
- 2. Relación con proveedores **(F)**
- 3. Desarrollo de proveedores **(F)**
- 4. Adquisiciones responsables **(F)**
- 1. Educación en alimentación saludable **(DF)**
- 2. Involucramiento y buena relación con las comunidades de Tottus **(F)**
- 3. Generación de empleo a comunidades cercanas de Tottus **(F)**
- 4. Eficiencia energética de tiendas Tottus **(D)**
- 1. Gestión de residuos de Tottus **(DF)**
- 1. Construcción sustentable de tiendas Tottus **(DF)**

## ¿QUÉ INCLUIMOS EN ESTE REPORTE?

102-10, 102-50, 102-51,  
102-52, 102-54, 102-55, 102-56



- Este es nuestro octavo Reporte Anual de Sostenibilidad en Hipermercado Tottus.
- Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial.
- 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 2017.
- Por ser el primer reporte bajo metodología GRI STANDARDS, algunos indicadores sólo tendrán trazabilidad de información de datos para el año 2017.
- Cubrimos todas nuestras operaciones identificadas en la Cadena de Valor en Chile y Perú. Y no se incluye en el alcance Hiper bodega Precio Uno de Perú.
- Todo cambio relevante en administración, estructura y propiedad se encuentra debidamente señalado a lo largo del reporte.
- Las re-expresiones o cambio de cifras se encuentran debidamente señaladas.
- Para este reporte no hemos realizado un proceso de verificación externa.

## Nuestros referentes en Sostenibilidad

102-12

- ISO 26000 de Responsabilidad Social.
- Global Reporting Initiative (GRI).
- Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos.
- Principios de la OECD.
- Principios y Directrices de la OIT.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 de las Naciones Unidas.

## Nuestras Alianzas

102-13

- Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile (CNC).
- Cámara de Comercio de Lima (CCL).
- Sociedad de Comercio Exterior del Perú (Comex).
- Asociación Gremial Supermercados de Chile A.G. (ASACH).
- Comisión de Seguridad, Antidelincuencia y Defensa del Comercio Formal (CNC).
- Acuerdo de Producción Limpia Cero Residuos en rellenos sanitarios Chile (APL).
- Consejo Directivo de GS1 Perú.
- Asociación Nacional de Anunciantes de Perú (ANDA).
- Sociedad Peruana de Marketing.
- Comité de Comerciantes de Artefactos Electrodomésticos de Perú.

## GOBERNANZA Y ÉTICA CORPORATIVA

102-18

**Nuestras políticas de gobierno corporativo, conducta ética y gestión de riesgos nos entregan la estabilidad y confiabilidad necesarias para un crecimiento y un desempeño sostenibles.**

En este contexto, la estructura del gobierno corporativo para la región está compuesta por dos directorios. Uno en Chile, presidido por Juan Carlos Cortés Solari que opera con nueve miembros, dos de ellos mujeres. Y otro en Perú, cuyo presidente es Juan Xavier Roca Mendenhall y está integrado por tres miembros.

Por estatutos e independencia en las decisiones, los directores no ocupan cargos ejecutivos y responden a la confianza de la Junta de Accionistas del Grupo Falabella.





### Directorio de Tottus Chile:

**JUAN CARLOS  
CORTÉS SOLARI**

Ingeniero Comercial  
Presidente

**MARÍA CECILIA  
KARLEZL SOLARI**

Empresaria  
Director

**ESTEBAN LUIS  
IVOVICH SCHIRRER**

Publicista  
Director

**CARLO SOLARI  
DONAGGIO**

Ingeniero Civil  
Director

**GONZALO SMITH  
FERRER**

Abogado  
Director

**FRANCISCO LEYTON  
FRANCIONE**

Empresario  
Director

**VICTOR PUCCI  
LABATUT**

Ingeniero Civil  
Director

**ALBERTO MORGAN  
LAVÍN**

Abogado  
Director

**BÁRBARA DEL RÍO  
GOUDIE**

Ingeniero Civil  
Director



### Directorio de Tottus Perú:

**JUAN XAVIER  
ROCA MENDENHALL**

Economista  
Presidente

**CRISTÓBAL  
IRARRÁZABAL  
PHILIPPI**

Ingeniero Civil  
Industrial  
Vicepresidente

**BRUNO FUNCCKE  
CIRIANI**

Administrador de  
Empresas  
Director

# COMITÉS EJECUTIVOS TOTTUS

Nuestra plana ejecutiva la integran Matías Correa, Gerente General de TOTTUS Chile y Johann Ramberg, Gerente General de TOTTUS Perú.

Hasta septiembre del 2017 se desempeñó Cristóbal Irrarrázabal, como Gerente Corporativo para la región, quien tras 18 años en la empresa presentó su renuncia por razones personales.

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL TOTTUS



### Gerencia General Tottus Perú

- Gerencia Comercial Food
- Gerencia Comercial Non Food
- Gerencia de Marketing
- Gerencia de Ventas a Distancia
- Gerencia Central de Planificación y Logística
- Gerencia Central de Desarrollo Inmobiliario
- Gerencia Central de Proyectos Inmobiliarios
- Gerencia de Central de Operaciones
- Gerencia de Administración y Finanzas
- Gerencia de Hiperbodega Precio Uno
- Gerencia Central de Gestión Humana



### Gerencia General Tottus Chile

- Gerencia Comercial
- Gerencia Comercial
- Gerencia Sistemas y TI
- Gerencia Desarrollo Inmobiliario
- Gerencia de Operaciones
- Gerencia de Personas y Sostenibilidad
- Gerencia de Planificación y Abastecimiento
- Gerencia Administración y Finanzas
- Gerencia Marketing
- Gerencia Inteligencia Comercial





## Segunda Convención TOTTUS Chile

Liderada por su Gerente General, Matías Correa, en noviembre de 2017 se realizó la Segunda Convención de TOTTUS Chile. Esta instancia estratégica convocó a más de 250 ejecutivos de primera línea y contó con la participación de Carlo Solari, Presidente de S.A.C.I Falabella. Desde el eje temático **“Innovación Digital”, repensamos nuestros desafíos y ruta estratégica para seguir construyendo el “Mejor Supermercado de Chile”.**

## Gobernanza de Sostenibilidad

102-32

En Chile, la estructura ejecutiva del área pasó de ser una Jefatura de Sostenibilidad a una **Subgerencia de Cultura y Sostenibilidad**. El cambio permitirá una gestión más estratégica e integral de los objetivos y líneas de acción, de la mano de una mayor integración en la cultura de la organización.

En Perú, el área de Sostenibilidad migró de la Gerencia de Gestión Humana a la Gerencia de Marketing, con el fin de **fortalecer la propuesta de valor de la compañía y su relación con los stakeholders**.

Asimismo, se informa periódicamente al Directorio de la compañía para entregar un estado de avance general de los temas de sostenibilidad, como así también de los desafíos y ámbitos que puedan requerir sanción y medidas correctivas. En Chile Además se cuenta con un Comité de Sostenibilidad liderado por el Gerente General.



## MODELO DE ÉTICA Y PREVENCIÓN DE DELITOS

102-16, 406-1, 205-2, 205-3, 103-1, 103-2, 103-3

**“En TOTTUS contamos con un sistema ético y de prevención de delitos que representa el marco de orientación fundamental para nuestros colaboradores y grupos de interés.”**

En nuestra Compañía creemos en el valor de la integridad, la no discriminación y el respeto a todos por igual. En esta línea, en 2017 actualizamos nuestro código de ética al denominado **“Código de Integridad”**, en tanto que nuestro antiguo canal de denuncias fue reemplazado por el renovado “Canal de Integridad”. Estos cambios se llevaron a cabo para potenciar nuestros valores y principios éticos que definen nuestro actuar de forma íntegra y con foco en hacer lo correcto.

Sabemos que la integridad la construimos entre todos, día a día, por esto en 2018 trabajaremos en fortalecer el funcionamiento del Comité de Ética y afianzaremos la comunicación de los temas relevantes con nuestros Líderes, para sensibilizar no sólo en el uso de nuestras herramientas, sino también en los mecanismos de prevención y reacción frente a denuncias, porque para hacer lo correcto hay que saber qué es lo correcto.

## Estructura organizacional de Integridad

Para asegurar que nuestro compromiso por hacer lo correcto funcione, la compañía ha creado una estructura organizacional que permite difundir adecuadamente nuestros valores, educar a colaboradores y terceros con los que se relaciona la compañía y gestionar profesionalmente todas las consultas y denuncias que se reciban.

### Estructura:

#### Consejeros de Integridad

Son colaboradores que han recibido un entrenamiento especial y por tanto están capacitados para asesorar en temas de integridad, aclarando dudas e inquietudes y canalizando de forma confidencial las denuncias que se les planteen.

#### Gerencia de Ética

Es el área a cargo de velar por el buen funcionamiento del Programa de Ética y el fiel cumplimiento del Código de Integridad, gestionando las consultas, denuncias e investigaciones de forma profesional y confidencial.

#### Comité de Ética

Está formado por el Gerente General, el Gerente de Administración y Finanzas, el Gerente de Personas y Sostenibilidad, el Gerente de Auditoría y el Subgerente de Relaciones Laborales. Su objetivo es supervisar la efectividad del Programa de Ética de la compañía.

#### Oficial de Ética

Es aquel colaborador designado por el Gerente General para que actúe como interlocutor entre la compañía y la Gerencia de Ética.

Además, disponemos de distintos medios de contacto directamente con la Gerencia de Ética, los cuales incluyen acceso vía intranet y público en la web, correo de contacto, teléfono de contacto, y personalmente acudiendo a las oficinas de esta gerencia.

Cabe mencionar que en 2017 el **86%** de nuestras Jefaturas de Personas en Tiendas se capacitaron para desempeñar el rol de **Consejeros de Integridad en TOTTUS Chile**.

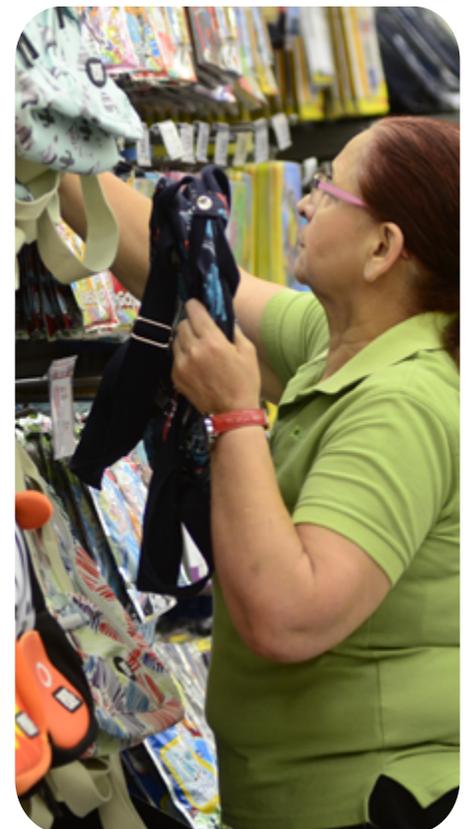
### Sistema de Prevención de Delitos

En TOTTUS estamos firmemente comprometidos con evitar la comisión de delitos dentro de la organización. En este marco, en TOTTUS Chile contamos con un Programa de Prevención de los delitos de cohecho, receptación, lavado de activos y financiamiento del terrorismo que exige un comportamiento estricto y diligente por parte de todos los colaboradores, para lo cual realizamos capacitaciones periódicas incluyendo al **100% de los Directores de la empresa**, además de otras actividades de sensibilización. Las temáticas principales abordadas en los espacios de capacitación son: Ética, Lavado de Activos, Lavado de Dinero, Ley del Consumidor, Libre Competencia, Prevención

del Delito y Fraudes, Seguridad de la información, entre otras.

Mientras en TOTTUS Perú, a partir de este año contamos con un **Modelo de Prevención de Delitos**, liderado desde la nueva Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento de S.A.C.I Falabella. Este modelo contempla actividades de prevención, detección, respuesta y monitoreo y se implementará en 2018.

El **100%** de nuestras operaciones en Chile y Perú cuentan con procesos de debida diligencia en temas de corrupción. Durante este periodo, no hubo ningún caso de corrupción en Chile, mientras en Perú se registró un caso, donde el colaborador involucrado presentó su renuncia y como medida interna, se realizó un taller de libre competencia y se reforzaron las instancias de formación y capacitación en la materia.



### Formación y comunicación en temas éticos

CHILE	Unidad	2017						
		Por categoría laboral				Por zona		
		Total	Gerentes y Subgerentes	Profesionales y técnicos	Operarios	norte	centro	sur
Colaboradores a quienes se comunicaron las políticas y procedimientos anticorrupción	N	8981	128	1025	7828	807	6970	1204
	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Colaboradores que recibieron formación sobre anticorrupción	N	297	125	172	0	8	281	8
	%	3,30%	98%	17%	0%	1%	4%	1%

PERÚ	Unidad	Por categoría laboral				Por zona		
		Total	Gerentes y Subgerentes	Profesionales y técnicos	Operarios	norte	centro	sur
		Colaboradores a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción	N	10.384	210	2.487	7.687	2.051
%	100%		100%	100%	100%	100%	100%	100%
Colaboradores que recibieron formación sobre anticorrupción	N	151	89	62	0	0	149	2
	%	1,45%	42,38%	2,49%	0	0	2,11%	0,16%

### Denuncias en temas de corrupción y discriminación

	Unidad	2017	
		CHILE	PERÚ
Casos confirmados de corrupción	Nº	0	1
Casos confirmados de corrupción que conllevaron desvinculación de un trabajador	Nº	0	0
Casos confirmados de corrupción que conllevaron la no renovación de contrato con socios del negocio	Nº	0	0
Casos comprobados de discriminación	Nº	0	0



**II. MEJOR SUPERMERCADO PARA TRABAJAR**



**DESTACADOS:**

**13%**

Disminuyó la rotación laboral en Chile

**TOP TEN**

Del Ranking GPTW en Perú

**CERO**

Huelgas en Chile y Perú

**100%**

De tiendas en Chile y Perú cuentan con Comités de Clima



## NUESTROS PRINCIPALES AVANCES Y LOGROS 2017:

(103-2)

1. Ingresamos en el **Top Ten del Ranking Great Place To Work** que premia a las Mejores Empresas para Trabajar en Perú
2. Inauguramos la **Academia Tottus** para brindar nuevas oportunidades de formación y desarrollo en TOTTUS Chile
3. Lanzamos el **Programa LIDERA** para fortalecer las habilidades y competencias de nuestros líderes en TOTTUS Perú
4. Creamos el **Programa de Academia Tottus** para financiamiento de estudios de nuestros colaboradores en TOTTUS Chile
5. Lanzamos la línea **Aló Cuída-T** de asesoría psicológica y legal para nuestros colaboradores en TOTTUS Perú
6. Creamos la nueva red social **#CONTOTTUS** para nuestros colaboradores en Perú, que ya suma más de 5000 miembros
7. A nivel regional, el **100%** de nuestras tiendas cuentan con **Comités de Clima Laboral**
8. Producto de las relaciones sustentables con nuestras organizaciones sindicales, no tuvimos conflictos ni interrupción del negocio en el marco de transición hacia la **Nueva Ley Laboral en Chile**
9. Participamos por primera vez en el ranking **PAR de Equidad** de Género en TOTTUS Perú
10. Logramos disminuir **13% nuestra tasa de rotación laboral** en 2017 en TOTTUS Chile
11. Logramos mantener la tendencia a la baja en la tasa de accidentes desde un **7,2% en 2013 a un 3,8%** en 2017 en TOTTUS Chile





## NUESTRO FOCO EN LAS PERSONAS

“Con el objetivo de ser el **Mejor Supermercado para Trabajar**, nos esmeramos en impulsar mejores condiciones laborales, oportunidades de desarrollo laboral y de aprendizaje, preocupándonos por el bienestar integral de las personas de TOTTUS.

Propiciamos ambientes de trabajo seguros, diversos e inclusivos, alimentando una cultura **basada en el respeto, la confianza y el diálogo.**”

### Nuestros compromisos de sostenibilidad:

1. Fomentar las mejores condiciones laborales
2. Impulsar el desarrollo de los colaboradores
3. Fomentar la calidad de vida laboral
4. Promover ambientes de trabajo seguros y saludables
5. Fortalecer los espacios de escucha y diálogo

### Juntos somos un gran equipo

102-8, 405-1

Nuestros colaboradores son la esencia de la compañía y queremos construir el **“Mejor Supermercado para Trabajar”**.

En TOTTUS estamos firmemente orientados a las personas y fomentamos la diversidad porque creemos en la pluralidad como un factor enriquecedor. Somos un equipo que busca permanentemente innovar e integrar diferentes puntos de vista, dado que nos permite entender mejor a nuestros clientes, sintonizar con sus preferencias y brindarles una propuesta de valor.

Este año profundizamos en numerosas acciones focalizadas en el clima laboral, la atracción y desarrollo de nuestros líderes y en brindar iguales oportunidades de crecimiento en nuestra Compañía.

**Colaboradores por categoría laboral**

CHILE CATEGORÍA LABORAL	TOTAL		POR GÉNERO (%)		POR EDAD (%)		
	Nº	%	Hombres	Mujeres	“X”<30	30<”X”<50	50<”X”
Comité Ejecutivo	53	0,6%	75%	25%	0%	96%	4%
Gerentes y sub gerentes	76	0,9%	86%	14%	0%	84%	16%
Profesionales y Técnicos	1402	16%	40%	60%	39%	47%	14%
Operarios	7396	83%	35%	65%	38%	48%	14%
<b>Total</b>	<b>8927</b>	<b>100%</b>	<b>37%</b>	<b>63%</b>	<b>37%</b>	<b>49%</b>	<b>14%</b>

PERÚ CATEGORÍA LABORAL	TOTAL		POR GÉNERO (%)		POR EDAD (%)		
	Nº	%	Hombres	Mujeres	“X”<30	30<”X”<50	50<”X”
Comité Ejecutivo	3	0,03%	100%	0%	S/I	S/I	S/I
Gerentes y sub gerentes	210	2%	64%	36%	7%	83%	10%
Profesionales y Técnicos	2487	24%	60%	40%	41%	57%	2%
Operarios	7687	74%	50%	50%	73%	26%	1%
<b>Total</b>	<b>10384</b>	<b>100%</b>	<b>53%</b>	<b>47%</b>	<b>64%</b>	<b>35%</b>	<b>1%</b>

Durante el período 2017 generamos **19.311 puestos de trabajo** a nivel regional. El **55%** fueron ocupados por mujeres, donde su representación para cargos de Gerencias y Subgerencias corresponde al **30%** del total de esa categoría laboral a nivel regional.



“Creo que el valor que aportamos las mujeres en la empresa es la capacidad de ser multi tasking, es decir, asumir diferentes compromisos y cumplirlos en tiempo y forma. Además, una mujer brinda un punto de vista diferente que enriquece la toma de decisiones.

En mi experiencia en TOTTUS, desde el día uno he sentido la valoración y respeto de mis pares. Y a la vez es muy gratificante poder transmitir a las mujeres que **“se puede” y que en Tottus es posible integrarnos en puestos ejecutivos y desarrollarnos profesionalmente.**”

Erika Reyes, Gerente de Inteligencia Comercial, TOTTUS Chile

En TOTTUS privilegiamos las relaciones laborales de largo plazo. De esta manera, el **57% de nuestros colaboradores a nivel regional posee contrato indefinido.**

### Colaboradores por tipo de contrato

NÚMERO DE COLABORADORES CON CONTRATO LABORAL:	CHILE		PERÚ	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Plazo indefinido	2718	4991	1997	1253
Plazo fijo	527	691	3467	3667
Total de colaboradores	3245	5682	5464	4920

### Esfuerzos en Materia de Rotación

401-1, 103-1, 103-2, 103-3

Una característica propia de nuestra industria es el alto índice de rotación, especialmente entre los menores de 30 años. Desde 2013 iniciamos acciones específicas, focalizándonos en mejorar la selección, inducción, capacitación y oportunidades de

crecimiento al interior de la compañía. Asimismo, mejoramos las condiciones laborales de nuestros colaboradores y buscamos sintonizar con sus expectativas.

En Chile, al inicio de este proceso teníamos un **75,1%** de rotación. Desde entonces, hemos logrado disminuir esta **tasa en forma sostenida alcanzando un 47,8% en 2017. Esto implica una baja del 36% respecto de 2013.**

## Colaboradores por categoría laboral



“En TOTTUS estamos brindando posibilidades de formación, crecimiento y desarrollo profesional. Nos esmeramos en otorgar mejores beneficios y hemos ido mejorando en forma sostenida en nuestro índice de clima laboral.

Gracias a una serie de indicadores, hoy podemos decir con orgullo que **estamos contribuyendo a una mejor calidad de vida de nuestras personas.**”

Wilson Zúñiga, Gerente de Personas y Sostenibilidad, TOTTUS Chile

### Rotación laboral

CHILE	2017							
	TOTAL			POR GÉNERO		POR ZONA		
	2015	2016	2017	Hombres	Mujeres	Norte	Centro	Sur
Ingresos	S/I	S/I	5849	2514	3335	S/I	S/I	S/I
Rotación	61%	54%	48%	45%	55%	S/I	S/I	S/I

PERÚ	2017							
	TOTAL			POR GÉNERO		POR ZONA		
	2015	2016	2017	Hombres	Mujeres	Norte	Centro	Sur
Ingresos	S/I	6982	7786	4296	3490	1247	5535	1004
Rotación	68%	62%	66%	69%	61%	53%	68%	67%



## Avanzamos en equidad de género

En TOTTUS buscamos atraer y retener al mejor talento, sin importar su género. Ejemplo de esto es la alta representación de mujeres en nuestra organización, con un **55% a nivel regional**.

En Perú, este año postulamos por primera vez al reconocido ranking PAR de equidad de género en las organizaciones, realizado por la consultora Aequales y logramos ubicarnos en el puesto **60 entre más de 120 empresas**.

Con esta participación, obtuvimos un diagnóstico que nos permitirá impulsar iniciativas para lograr un mayor impacto en nuestra organización en torno a la igualdad de género.



## Beneficios y Remuneraciones

401-2

En Chile y Perú, nuestra política es generar ingresos que sean superiores al mínimo fijado por el Estado y avanzar hacia a una mayor equidad salarial entre hombres y mujeres.

Complementariamente, buscamos ofrecer a todos nuestros colaboradores un mayor bienestar y balance entre trabajo y vida personal; potenciando el desarrollo integral de las personas y valorando la diversidad. Nos esforzamos por mejorar y entregar beneficios que respondan a las necesidades de nuestros colaboradores, aportando al mejoramiento de su calidad de vida laboral y también la de sus familias.

## Mejores Beneficios

Los beneficios de TOTTUS se dividen en tres categorías para Chile y Perú:

- **Salud y Seguros:** En Perú disponemos para todos los colaboradores de un seguro de vida desde el primer año laboral, además del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) que cubre el 100% de gastos frente a cualquier accidente. En Chile, contamos con un seguro complementario de salud que incluye un seguro catastrófico y de vida. Para promover una Vida Saludable, el Programa **¡Crecer Sano con Tottus!** brinda a nuestros colaboradores de Chile consejería nutricional, talleres de alimentación saludable, disponiendo a diario de frutas para su consumo en el lugar de trabajo. El Programa Vida Sana en Perú ofrece charlas de nutrición, masajes de relajación, zonas de descanso, examen médico, vacunación y con el Programa Power Frutas donde fomentamos el consumo de frutas y la práctica de deportes.

Para nuestras colaboradoras embarazadas, en Chile disponemos de una minuta nutricional con desayunos y colaciones saludables y contamos con beneficios de salas cunas y bonos, incluyendo la entrega de un ajuar por nacimientos. Mientras en Perú, hemos implementado zonas de lactancia materna, consultas mensuales con el médico de unidad, mejoras en el lugar de trabajo y un bono de lactancia a través del seguro social.

- Celebraciones y Reconocimientos:**  
 Contamos con beneficios estandarizados para diversas celebraciones como cumpleaños, aniversario de tienda y otros eventos como el día de la madre, del padre, del niño, Navidad y Año Nuevo, entre otros.

En Perú, entregamos la **“caja mágica”** a nuestros líderes como parte del programa **“Reconoce y valora hoy lo mejor de tu equipo”** y creamos las distinciones **“Súper T”** para el colaborador del mes y del año.

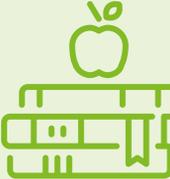
- Educación y Apoyo Social:**  
 En Chile, con el programa **“Más cerca de ti”** nuestro equipo de Asistentes Sociales brinda atención y apoyo a los colaboradores en temas de salud, educación y familia, entre otros. Para casos críticos, relacionados con siniestros o enfermedades catastróficas, estos profesionales disponen de un protocolo de atención especial. También lanzamos el programa **“Tu+1”** para extender los beneficios del colaborador a un familiar directo.

En Perú, inauguramos la línea gratuita Aló, **Cuída-T** de asesoría psicológica y legal, disponible las 24 horas. También implementamos descuentos acumulativos con todas las tiendas del Grupo. Y entregamos adelantos sin intereses en caso de crisis familiar o emergencia financiera.

Mantenemos convenios con centros de salud, entretenimiento y centros de estudios.

Finalmente, hemos avanzando en medidas de flexibilidad laboral, incluyendo turnos rotativos y beneficios de días libres con goce de sueldo para eventos personales como matrimonio, nacimientos o el fallecimiento de un familiar cercano.

## Beneficios Transversales en Tottus

 <b>Salud y seguros</b>	Seguros de vida, salud y dental
	Convenios con centro de salud, dentales, ópticas
 <b>Celebraciones y Reconocimientos</b>	Beneficios por celebración de Fiestas nacionales, aniversario, navidad y año nuevo
	Día de cumpleaños, Día de las Madre, Día del Padre y Día del Niño
 <b>Educación y Apoyo Social</b>	Creditos sociales, convenios educacionales y descuentos en farmacias a través de la Caja de Compensación
	Ayudas sociales y préstamos de la empresa

### Tú+1, TOTTUS Chile

Con una exitosa repercusión, en Chile lanzamos el programa de descuentos corporativos “Tú+1”, permitiendo beneficiar a un familiar directo del colaborador con descuentos en compras realizadas en nuestras tiendas TOTTUS Chile.

BENEFICIO  
DESCUENTO  
CORPORATIVO  
**TOTTUS**

**TÚ+1**



### Jornada laboral flexible, TOTTUS Perú



En 2017 comunicamos nuestra política de flexibilidad laboral en Oficina Central con los beneficios que nos permiten incentivar una cultura de trabajar por objetivos.

Entre las prácticas más valoradas destacamos el “**Early Friday**” con jornadas de viernes con menos horas en el verano; “Elige tu horario” que admite ingresar una hora antes o después del horario habitual a la oficina; “**Horario 100% flexible**” para el **78% de nuestros colaboradores** y “**Puentes y Feriados 2017**”, por la cual nos sumamos a la iniciativa estatal de otorgar días “puente” cuando hay feriados cerca de un fin de semana, con goce de haber.

### Este 2017 en TOTTUS Chile:



**100% de tiendas** recibió asesoría profesional a través del programa “Más cerca de ti” de atención social.

**559 ayudas sociales** entregadas, equivalentes a un monto de US \$209.756.

**380.000 raciones** de almuerzo entregadas a nuestros colaboradores en nuestros Casinos.

**11.000 colaboradores y sus familias** asistieron a nuestras Fiestas de Navidad.

**27 charlas informativas** en temas de Beneficios, Sobreendeudamiento y Subsidios habitacionales a través del Programa “**Yo quiero saber**”

## Nuestras Remuneraciones



Nuestro sistema de remuneraciones está definido por escalas salariales y cuenta con un componente variable basado en incentivos. En 2017, mantuvimos nuestro enfoque basado en mejorar los sueldos.

RELACIÓN SALARIO PROMEDIO H/M	CHILE			PERÚ		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Profesionales y técnicos	0,80	0,73	0,80	1,11	1,12	1,17
Operarios	0,76	0,55	0,82	0,90	0,85	0,86

## Desarrollo de las Personas

Con el propósito de ser **“el Mejor Supermercado para Trabajar”**, impulsamos el desarrollo de las personas brindando oportunidades de crecimiento al interior de la compañía y la adquisición de habilidades que nos permitan ser líderes en nuestra industria.

Contamos con programas de capacitación para responder a los desafíos propios del sector y promovemos estilos de liderazgos que acompañen los aprendizajes de las personas y estimulen la autogestión de su desarrollo.

## Programas de Bienvenida

Nuestros programas de inducción nos permiten brindar las herramientas iniciales a los nuevos colaboradores y familiarizarlos con nuestra cultura organizacional, políticas y equipos de trabajo.

Durante cinco días consecutivos, los colaboradores de TOTTUS Chile conocen la empresa desde una visión corporativa (incluyendo Código de Integridad, Prevención de Riesgos, Salud y Seguridad, Sostenibilidad, entre otros) y se incorporan a un entrenamiento en sus puestos de trabajo, en el cual son evaluados. Cada Jefe de Sección continúa con la capacitación del nuevo colaborador en su oficio durante dos semanas.

En TOTTUS Perú, contamos con tres iniciativas de inducción. Mi Primera Escuela, que entrega un entrenamiento práctico de hasta 95 horas en el puesto de trabajo. Los Monitores de Entrenamiento, formados por personas con experiencia y destreza comprobada que enseñan a los nuevos integrantes las funciones a desempeñar. Y finalmente el E-Learning de Inducción al Cajero. Este 2017 entregamos un renovado Manual de Inducción para informar los derechos y deberes de los colaboradores en tres grandes secciones: boletín de Cultura TOTTUS; manuales y reglamentos de la compañía y catálogo de beneficios.

## Formación y Perfeccionamiento

En 2017, nos focalizamos en potenciar el desarrollo de las personas y las habilidades de liderazgo a través de dos programas: La Academia TOTTUS en Chile y el Programa LIDERA en Perú.



### Academia TOTTUS: “Atrévete a crecer”

El **desarrollo del talento** y la **capacitación con alcance transversal** a toda la organización representan la esencia de la Academia TOTTUS, un sueño que concretamos este 2017 en Chile.

Basado en un enfoque de autogestión, donde los colaboradores son los protagonistas de su propio desarrollo en la Compañía, esta plataforma de formación se compone de tres elementos: malla de nivelación técnica, malla funcional y programa de becas.

#### Malla de Nivelación Técnica

Dirigida a Jefaturas y Administradores de Áreas de nuestras tiendas, esta propuesta formativa permite perfeccionar conocimientos técnicos propios de la industria de supermercado y retail, junto con brindar herramientas para enriquecer el liderazgo.

#### Malla Funcional – Duoc UC

Desarrollada en alianza con el instituto profesional Duoc UC, este programa de 80 horas de formación, está orientado a los egresados de la malla de nivelación técnica y que han obtenido al menos una evaluación de desempeño “satisfactoria”.

Este año inauguramos esta malla, la cual convocó en una misma instancia a líderes de tiendas de todo el país durante dos semanas consecutivas, en una experiencia única de aprendizaje colaborativo.

#### Programa de Becas

Construido sobre la base de equidad de oportunidades y el reconocimiento al mejor desempeño, en 2017 lanzamos el Programa de Becas TOTTUS. Gracias al financiamiento parcial o total de formación técnica, diplomados, cursos de idioma y MBA, podremos impulsar la adquisición de herramientas y formación académica superior para colaboradores que forman parte de TOTTUS en diferentes puestos y niveles de la organización.



## Programa LIDERA

A partir de la reflexión de la experiencia que queremos brindar a nuestra gente y desde un enfoque de autogestión, este año lanzamos el Programa **LIDERA en TOTTUS** Perú.

Con una duración de tres años, está dirigido al **100%** de los líderes de la organización de todas nuestras unidades, con el objetivo de potenciar las habilidades de liderazgo. Cuenta con una novedosa metodología vivencial de aprendizaje que incorpora sesiones de coaching, donde se definen planes de mejora en cada una de las competencias esperadas del Líder TOTTUS.



### Talleres de Liderazgo: conversación

Paralelamente en Chile, dimos continuidad a nuestros Talleres de Liderazgo en las tiendas con menores resultados en el GPTW. Este año, nos enfocamos en el acompañamiento a medida y sostenido en el tiempo, junto a siete tiendas y dos gerencias de Oficina Central. Con la guía de un especialista en coaching grupal, se generaron planes de mejora de clima y talleres vivenciales en torno a las temáticas de escucha, emociones y colaboración, con un total de 1280 horas.



### Líderes 2020 y TOP Talent

Con el objetivo de mejorar nuestra excelencia operacional y preparar a los líderes de la organización con miras al 2020, continuamos el mapeo de nuestros talentos internos en Chile. Nuestros TOP Talent participan en diplomados modalidad semi presencial en E-class de la Universidad Adolfo Ibáñez, con cursos diseñados especialmente para los desafíos del sector retail.



### Seminarios, Workshops y Ferias Internacionales

Como parte del reforzamiento y actualización de conocimientos, los colaboradores de la Oficina Central y Centros Logísticos de Perú participan de seminarios,

congresos, cursos externos, workshops y ferias Internacionales relacionadas con el sector retail.



### “Mi Aula Virtual”

Estamos siempre a la vanguardia digital, por eso continuamos instalando cabinas e-learning en todas nuestras tiendas y unidades de Perú. Esta herramienta nos ayuda a ser más eficientes al permitir a los colaboradores aprender desde su propio centro de trabajo, sin necesidad de desplazarse.



### Certificación de competencias

En el marco de generar una cultura de alto nivel de desempeño, en Chile avanzamos en la Certificación de Competencias Laborales junto a Chile Valora. Bajo la modalidad de becas recibidas, más el uso de nuestras franquicias tributarias del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), logramos certificar a 377 participantes en los rubros de cajeras, jefes de sección y los oficios de panadería, platos preparados, carnicería y reponedores.

En la misma línea, el Programa Talenttus en Perú cuenta con tres escuelas especializadas para la formación en las áreas de Cajas, Percibles y Prevención y la Academia de Planificación y Logística.

**Evaluación de Desempeño: Tú eres el protagonista de tu desarrollo**

401-3



Para impulsar el desarrollo de nuestra gente, la evaluación de desempeño es una herramienta clave, permitiéndonos gestionar la planificación de carrera, banco de talentos, necesidades de capacitación y financiamiento para estudios, entre otros.

En TOTTUS, contamos con evaluaciones de desempeño en 360, 180, 90 y 45 grados, involucrando desde los altos ejecutivos hasta el personal operativo de tiendas con más de ocho meses de antigüedad.

Este año en Chile, el **65%** de colaboradores en TOTTUS Chile y el **59%** de colaboradores en TOTTUS Perú realizaron su evaluación de desempeño.

Cabe destacar que el Comité de Talento para Líderes de Perú, que hasta 2016 evaluaba a Gerentes de Área en tiendas, en 2017 amplió

su alcance a Jefes de Sección. Esto implicó un ejercicio exhaustivo de mapeo de talento a nivel nacional, dando por resultado un alcance de 540 líderes en puestos de Jefaturas. Nuestro próximo paso es avanzar en sus planes individuales de desarrollo.

**Talleres de retroalimentación**

Con el objetivo de entregar las estrategias y herramientas necesarias para generar mayor efectividad en los procesos de diálogo o retroalimentación con sus reportes directos, a nivel regional realizamos talleres de retroalimentación para líderes.

En Chile, estos talleres están dirigidos a Gerentes, Administradores y Jefes de Personas de tiendas y Casa Matriz. Usando la ‘metodología práctica’, un coach establece los lineamientos de liderazgo estratégico y enseña la importancia de la conversación, las competencias a medir y los cambios esperados. Todo esto, bajo un plan de comunicaciones muy prolijo y atractivo para motivar la participación y el compromiso de nuestras gerencias, jefaturas y colaboradores.

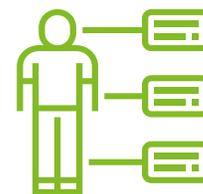
Mientras en Perú, los cargos gerenciales y jefaturas participaron este 2017 en el taller de **“Feedback y plan de desarrollo individual”**.

**Modelo de Competencias**

En TOTTUS Perú contamos con un Modelo de Competencias ajustado a la estrategia de cada unidad de negocio, que guía nuestros comportamientos y a partir de las cuales se evalúa nuestro Desempeño.

**Rueda de Competencias TOTTUS**

A través de esta herramienta, nuestros colaboradores en Perú pueden identificar las diez competencias que esperamos de su trabajo diario y además facilita a los líderes la evaluación de sus equipos en base a las mismas.



## Capacitación y evaluación de desempeño

CHILE			TOTAL			OTROS DATOS SOLICITADOS				
Definición	Detalle	Unidad	2015	2016	2017	2017				
Capacitación	Total dotación	N°	8.727	8.638	8.981	Por Género		Por categoría laboral		
						Hombres	Mujeres	Ejecutivos	Profesionales	Operarios
	Promedio de HH de formación por trabajador	%	31,2	32	36	36	36	S/I	S/I	S/I
Evaluación de desempeño	Total dotación	N°	8.727	8.638	8.981	Por Género		Por categoría laboral		
						Hombres	Mujeres	Ejecutivos	Profesionales	Operarios
	% de trabajadores con evaluación de desempeño	%	51,5	71	65	61	67	S/I	S/I	S/I

PERÚ			TOTAL			OTROS DATOS SOLICITADOS				
Definición	Detalle	Unidad	2015	2016	2017	2017				
Capacitación	Total dotación	N°	9.197	9.887	10384	Por Género		Por categoría laboral		
						Hombres	Mujeres	Ejecutivos	Profesionales	Operarios
	Promedio de HH de formación por trabajador	%	21,2	16	12,43	12,55	12,3	35,55	35,63	4,29
Evaluación de desempeño	Total dotación	N°	9.197	9.887	10384	Por Género		Por categoría laboral		
						Hombres	Mujeres	Ejecutivos	Profesionales	Operarios
	% de trabajadores con evaluación de desempeño	%	62	61,5	59,11	54,5	64,23	71,43	83,84	50,77

## Movilidad laboral interna

En Chile, más de **190 colaboradores** asumieron nuevos cargos producto de los concursos internos. En Perú, se produjeron 721 vacantes que fueron comunicadas y ocupadas a través del Programa Oportunidades de Crecimiento Interno.

## Outplacement

En TOTTUS contamos con programas de ayuda a la transición en casos de desvinculación, dirigidos a puestos gerenciales.

En Chile, en 2017 brindamos acompañamiento a un ejecutivo junto a la empresa PwC . En la misma línea, en Perú disponemos de un servicio externo que ofrece alternativas de asesoría laboral y apoyo psicológico.

## Calidad de Vida Laboral

Desde la visión que nos mueve de **“Ser el Mejor Supermercado para Trabajar”**, impulsamos estrategias que impacten en un buen clima laboral e incorporamos celebraciones y reconocimientos para nuestros colaboradores.

## Nuestro Clima Laboral

Contamos con planes de trabajo para mejorar día a día nuestro clima laboral, los cuales se definen a partir de la escucha y diálogo con nuestros trabajadores, permitiéndonos recoger e integrar sus recomendaciones.

Capacitamos a nuestros líderes con una fuerte orientación a las

personas. Y complementariamente, motivamos el protagonismo y la autogestión en iniciativas que contribuyan a una cultura de colaboración, entusiasmo y reconocimiento en torno a los valores TOTTUS.

En materia de medición, aplicamos la encuesta Great Place To Work (GPTW), una herramienta que hoy premia a TOTTUS como una de las 10 mejores empresas para trabajar en Perú. Mientras en Chile, venimos avanzando consistentemente en nuestras metas de mejora de clima, gracias a nuestra **“Red de Apoyo a Tiendas”** y los Comités de Clima, logrando este 2017 un índice de **65%**.

### Satisfacción laboral

SATISFACCIÓN LABORAL	CHILE			PERÚ		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Índice GPTW	57%	62%	65%	82%	84%	83%

## Red de Apoyo a Tiendas



Para contribuir al mejoramiento de nuestro clima laboral, en Chile contamos con una sólida estructura de acompañamiento a tiendas compuesta por tres pilares:

- 1. Comités de Clima:** cumplen la función de dar seguimiento al plan de mejoramiento de clima en las tiendas y comunicar sus avances.
- 2. Especialista en Contención y Trabajo en Equipo:** Un psicólogo brinda contención en situaciones personales y grupales y asesora a los Gerentes de Tiendas para mejorar el trabajo colaborativo.
- 3. Coach de Liderazgo:** Profesional que guía los talleres de liderazgo con los líderes de las Tiendas, potenciando habilidades diálogo y fortaleciendo el acompañamiento que brindan a sus equipos.

## Comités de Clima Laboral

Los **Comités de Clima** operan en nuestras tiendas para dar seguimiento a los planes de trabajo de mejoramiento de clima, los cuales están diseñados con el involucramiento de nuestros colaboradores.

Además, ponen en práctica innovadoras iniciativas y campañas articuladas con temas claves del negocio, reconocimientos y celebraciones.

### Embajadores de Clima y Cultura



Nuestros Embajadores de Clima y Cultura en TOTTUS Perú cumplen un rol decisivo en la construcción de una cultura de servicio interno, canalizando las recomendaciones de los colaboradores con el **Comité de Clima** de su unidad.

Este año participaron en un taller colaborativo donde diseñaron **Planes de Acción** en temas de comunicación, reconocimiento y gestión del desempeño, entre otros. Estos planes luego se presentaron a la Gerencia de Gestión Humana, con la finalidad de ser evaluados para integrar acciones sugeridas en el plan de trabajo del área.

Adicionalmente, para fortalecer el desempeño de este rol, **520 colaboradores se capacitaron en comunicación efectiva y liderazgo personal.**

### Comités de Clima con sabor a Amistad



Autogestión, creatividad y compañerismo destacan en las iniciativas que promueven los **Comités de Clima** de TOTTUS Chile.

En la tienda de San Fernando, nuestros colaboradores comparten el horario de almuerzo con entretenidas dinámicas. Una de ellas es la conversación guiada por disparadores elegidos al azar: **“Cuéntame lo más importante de tu vida”, “háblame de tus proyectos personales”, “cuéntame un chiste corto y entretenido”** son algunas de las frases que nos animan a tender puentes de amistad.

## Celebraciones y Reconocimientos

En TOTTUS creemos que una cultura de excelencia se alimenta también de reconocimientos y gratificaciones, por esto incentivamos las instancias para compartir y celebrar a nuestros colaboradores, premiando su desempeño ejemplar.

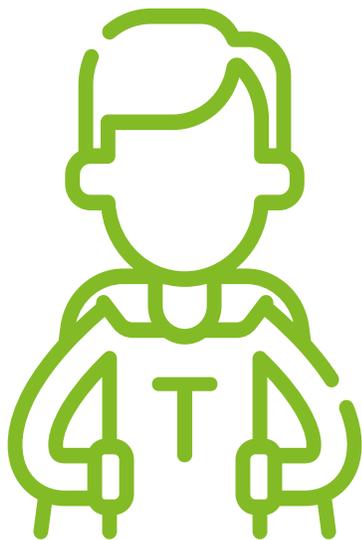
### Súper T: nuestros héroes y heroínas

Con el objetivo de reconocer y recompensar a las personas que reflejan las competencias y viven los valores de TOTTUS, en Perú lanzamos la iniciativa **“Súper T”**, destacando al Colaborador del Mes y del Año de cada unidad.

Sobre la base de pre-requisitos básicos y la votación de todos los colaboradores de la misma sección, un comité de líderes y colaboradores define mensualmente a los merecedores de esta distinción.

Entre los reconocimientos, se realiza una ceremonia de entrega de capa y cinta de honor, diploma, un vale de consumo en TOTTUS y se coloca la foto del **Súper T** en un mural de la tienda donde se desempeña, ubicado en un pasillo de alta concurrencia por nuestros clientes.

A fines de 2017, realizamos un emocionante evento que contó con la participación de todos nuestros Súper T a nivel nacional y nuestros ejecutivos, cimentando la relevancia de esta iniciativa.



“Siempre buscando una cultura de meritocracia, distinguimos a los colaboradores del mes sobre la base de competencias específicas. Y para elegir al colaborador del año, premiamos a quienes destacan por los valores, dado que éstos son los que marcan la gran diferencia”

Joan Eyzaguirre, Gerente de  
Gestión Humana TOTTUS Perú



## Fiestas de Fin de Año

La familia de TOTTUS también está integrada por las familias de nuestros colaboradores. En esta línea, en 2017 nuestras tiendas de la Región Metropolitana celebraron una **fiesta de fin de año** donde los colaboradores y sus familias disfrutaron de una jornada inolvidable en el entorno paisajístico destacado de San José de Maipo.

Con el mismo espíritu, en la V Región, esta misma celebración nos convocó en una entretenida experiencia en un emblemático parque acuático.



## Red social #ConTOTTUS

Estamos en la búsqueda permanente de integrar herramientas ágiles y tecnologías acordes a los tiempos de hoy. Es así que lanzamos **#ConTOTTUS** en Perú, un exitoso grupo cerrado en Facebook para nuestros colaboradores, que ya cuenta con más de **5000** miembros. Esta iniciativa fue creada con la finalidad de comunicarnos en línea con nuestros trabajadores, basándonos en tres pilares: **cercanía y pertenencia, reconocimiento y motivación y, por último, liderazgo y transformación.**

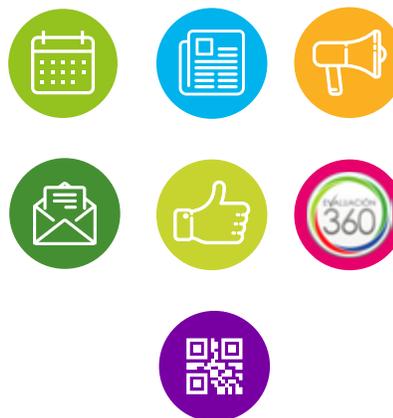
**+3.300** *Miembros a Julio 2017*

5,0



## App Falanet

Para estar más cerca de nuestros colaboradores a través de tecnologías que son de uso cotidiano y fácil acceso, en Chile lanzamos la Aplicación **Mi TOTTUS** para teléfonos celulares. Esta app centraliza la comunicación de noticias, beneficios, comunicados, consulta de turnos, entre otras funcionalidades, incluyendo **feedback y reporte de situaciones en tiendas en tiempo real.**





## SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

403-1, 103-1, 103-2, 103-3

Para convertirnos en el **Mejor Supermercado para Trabajar**, nos esmeramos en proporcionar ambientes de trabajo seguros y saludables que contribuyan al bienestar integral de nuestros colaboradores.

Nuestras políticas de Salud y Seguridad se rigen bajo un estricto apego normativo, con supervisión de la Gerencia Pérdida, Seguridad y Riesgo en Chile y la Gerencia de Gestión Humana en Perú. En ambos países contamos con instancias formales y responsables de velar por el cumplimiento de los planes de acción e indicadores definidos.

En Chile, el **100%** de nuestras tiendas están unificadas bajo una sola mutual de seguridad con el objetivo de estandarizar criterios de medición.

### Comités Paritarios en TOTTUS

En Chile y en Perú, nuestros comités de salud y seguridad cuentan con representación conjunta y equitativa: el **50%** de sus integrantes se eligen según un proceso eleccionario democrático de los colaboradores y el **50%** restante corresponde a

representantes de la empresa que son designados por el gerente de tienda en Chile y el gerente general en Perú. Estos comités se reúnen con frecuencia mensual y en forma extraordinaria cuando sea requerido.

En TOTTUS Chile, los Comités ejecutan planes de trabajo en torno a tres focos: investigación de accidentes, temas de comunicación y capacitación, y reconocimientos de riesgos. Les brindamos acompañamiento permanente en formación, funcionamiento y seguimiento, logrando este año una regularización del **94%** a nivel nacional.

En TOTTUS Perú, 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. Este año, sus integrantes recibieron capacitación y realizaron visitas a tiendas para levantamiento de disidencias y observaciones, las cuales son abordadas en las sesiones del mismo.

		Detalle	Unidad	2015	2016	2017
<b>CHILE</b>	Nº de comité paritarios	Nº	50	63	63	
	% de representados por estos comités	%	85	88	94	
<b>PERÚ</b>	Nº de comité paritarios	Nº	2	2	2	
	% de representados por estos comités	%	100	100	100	

### Prevención de Riesgos Psicosociales

Para TOTTUS Chile, nuestro principal foco de acción en 2017 se concentró en el abordaje de los factores estresores que pueden ocasionar enfermedades psicolaborales, una temática que ha tomado relevancia en términos normativos, por lo cual hemos continuado nuestros avances en torno a la cuarta aplicación de la encuesta **ISTAS 21** para todas las unidades de negocio con más de un año de funcionamiento.

## ISTAS 21: Prevención de Riesgos Psicosociales

Esta nueva normativa de **Prevención de Riesgos laboral** en Chile tiene por finalidad identificar los riesgos psicosociales del trabajo que puedan generar algún tipo de enfermedad. Posteriormente, se implementa un plan de recomendaciones y acciones según pertinencia.

A través de una encuesta se evalúan cinco dimensiones: **Exigencias Psicológicas, Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades, Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo, Compensaciones y Doble presencia.**

### Etapas de la encuesta istas 21



## Aló Cuída-T

Con el objetivo de brindar consejería emocional, psicológica y legal, este año en TOTTUS Perú lanzamos **Aló Cuída-T**. Esta línea gratuita de asesoría por parte de especialistas está disponible para nuestros colaboradores las **24 horas del día, los 365 días del año**. En 2017 realizamos 178 atenciones, correspondientes a 115 usuarios.



**Promoción de Estilos de Vida Saludable**



En el marco de nuestro programa emblemático “¡Crecer Sano con Tottus!”, en Chile impulsamos diferentes iniciativas para promover la Alimentación Saludable para nuestros colaboradores. Este año, destacamos los **1.722** colaboradores de tiendas que participaron en talleres de alimentación saludable y recibieron asesorías nutricionales por parte de nuestro equipo de nutricionistas.

En Perú, este año creamos el programa “**Quiére-T**”, para brindar atención nutricional, charlas de alimentación saludable, pausas activas y campañas de salud que nos permiten contribuir a una vida más saludable, feliz y equilibrada.

**Creando una Cultura de Seguridad**

En Perú, este año nos enfocamos en la creación de una cultura de seguridad en tiendas y en centros de producción, reforzando la gestión con la integración de la Jefatura de Seguridad Ocupacional. Hemos trabajado junto a nuestros líderes por medio de talleres de capacitación y visitas a tiendas e inspecciones, en coordinación con nuestros socios estratégicos en materia de Salud y Seguridad.

Además, hemos continuado con la iniciativa “**Protege lo Importante**” cuyo objetivo es identificar, reforzar y promover mensualmente la prevención de riesgos, accidentes de trabajo y

enfermedades ocupacionales, a través del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo. Y seguimos implementando los Talleres de Salud y Seguridad, los Cursos E-learning, el Álbum de prevención de accidentes, el Personaje de la campaña Juan Seguro, los Letreros de Días sin accidentes y el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.

**Salud y seguridad laboral**

Detalle	Unidad	Total			DESGLOSE 2017				
		2015	2016	2017	Por Género		Por Zona		
<b>CHILE</b>					Hombres	Mujeres	Norte	Centro	Sur
Nº de víctimas mortales	Nº	0	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de accidentes laborales	%	6,0	4,8	3,88	S/I	S/I	5,7	4,2	1,9
Tasa de accidentes laborales	%	0,10	0,07	0,113	S/I	S/I	0,023	0,010	0,079

Detalle	Unidad	Total			DESGLOSE 2017				
		2015	2016	2017	Por Género		Por Zona		
					Hombres	Mujeres	Norte	Centro	Sur
<b>PERÚ</b>									
Nº de víctimas mortales	Nº	0	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de accidentes laborales	%	7,5	8,6	10,26	10,5	9,98	8,4	10,9	9,9
Tasa de accidentes laborales	%	0,00	0,00	0,050	0,02	0,08	0	0,070	0,000

El establecimiento de una nueva gerencia en el área, la gestión de los equipos de Profesionales y Técnicos en Prevención de Riesgos y de los Comités Paritarios, ha consolidado nuestra gestión en este ámbito en TOTTUS Chile. Si bien incrementamos el número de tiendas y de colaboradores, hemos logrado mantener la tendencia a la baja en la tasa de accidentes desde un **7,2%** en 2013 a un **3,8%** en 2017.

En el caso de Perú, seguiremos avanzando en incorporar mayor rigurosidad en el reporte de los casos para detectar las causas, aplicar acciones correctivas de manera oportuna y medidas preventivas.

## ESCUCHA Y DIÁLOGO CON NUESTROS SINDICATOS

102-41

En TOTTUS respetamos la libertad de asociación y promovemos el diálogo y las relaciones transparentes con nuestras organizaciones sindicales, velando por la construcción de lazos de confianza y colaboración.

Operamos bajo un estricto apego normativo y disponemos de protocolos de actuación e instancias formales de comunicación que operan bajo sólidas estructuras de diálogo que establecemos en ambos países.

## Relaciones sindicales fructíferas

El desempeño satisfactorio conseguido en 2017 es producto de un trabajo sostenido en el tiempo para mantener relaciones constructivas con nuestros sindicatos.

A diciembre de 2017, en Chile contamos con 56 sindicatos y 3 federaciones, con quienes realizamos **13** negociaciones satisfactorias, y una de ellas, producto de una negociación anticipada.

Mientras en Perú, tenemos un sindicato conformados por **349** colaboradores, con quienes mantenemos una negociación colectiva acordada en 2016 y la cual tiene una vigencia de dos años.

Cabe destacar que este año, a nivel regional, no hubo huelgas ni interrupción del negocio.

Estos resultados se asientan en una sólida estructura de diálogo, con reuniones mensuales con los dirigentes sindicales. En el caso de Chile, estas instancias son lideradas por el Gerente de Tienda y la Jefatura de Personas. Y este año, reforzamos su acompañamiento con la participación de la Jefatura Zonal de Personas y la Subgerencia de Relaciones Laborales y Gestión de Tiendas.

	2017	
	CHILE	PERÚ
Colaboradores cubiertos por acuerdos de negociación colectiva	60%	32%

**Nota:** información de Chile corresponde a un estimado para el 2017 en base a los antecedentes que se tienen a la fecha de elaboración del presente informe. Durante el 2018 se sistematizará la información para mayor trazabilidad del dato solicitado.

Nuestra Gerente Central de Gestión Humana y el Gerente de Administración y Relaciones Laborales de Perú, se reúnen semanalmente con los principales representantes de la Junta Directiva del Sindicato de Trabajadores de Hipermercados TOTTUS (SINATHIT), con quienes también se mantiene un innovador canal de comunicación a través de WhatsApp.



“Nuestra política se traduce en la apertura a escuchar y dialogar de forma constante con los sindicatos. Nosotros buscamos que el hito más importante no sea la negociación colectiva, **sino la relación que se va construyendo día a día**”

Ximena Díaz, Subgerente de Relaciones Laborales y Gestión de Tiendas, TOTTUS Chile





**III. MEJOR EXPERIENCIA DE COMPRA**

**12** PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

**3** SALUD Y BIENESTAR

**8** TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

**DESTACADOS:**

**1er Lugar**

Premio “La Mejor pasta del mundo Marca Propia” otorgado por Private Label Manufactures Association (PLMA)

**100%**

de nuevos proveedores de Frutas y Verduras evaluados en BPA

**53%**

Satisfacción de clientes según NPS en Chile

**100%**

de cumplimiento en auditoria ISO9001 departamento Marcas Propias Chile

**1.028.796**

de seguidores en redes sociales en Perú



## NUESTROS PRINCIPALES AVANCES Y LOGROS 2017:

(103-2)

1. Implementamos un enfoque estratégico y colaborativo entre las áreas de TOTTUS Chile para gestionar la **Experiencia del Cliente**.
2. Ganamos el Premio a la **Mejor pasta del mundo** Marca Propia, otorgado por Private Label Manufacturers Association (PLMA) para TOTTUS Chile.
3. Contamos con la **plataforma SIEBEL**, de clase mundial, que centraliza todas las solicitudes de nuestros clientes.
4. La exitosa campaña **“Expertos en Carnes”**, reafirma nuestra autoridad y calidad con una garantía del **200%** en TOTTUS Chile.
5. Cumplimos con el **100%** de la auditoría que certifica nuestro Sistema de Aseguramiento de Calidad bajo la Norma Internacional ISO 9001 para el Departamento de Marcas Propias de TOTTUS Chile.
6. A nivel regional, el 100% de nuestros nuevos proveedores de frutas y verduras se certificaron en Buenas Prácticas Agrícolas (BPA) y Buenas Prácticas Manufactureras (BPM).
7. **33%** de nuestros proveedores de Marcas Propias de TOTTUS Perú son parte del Protocolo de Responsabilidad Social SMETA 2.
8. Generamos un Indicador de **Gestión (KPI)** para nuestros Proveedores de Marcas Propias en TOTTUS Perú, que mide su desempeño bajo un enfoque integral de riesgos.
9. Obtuvimos la certificación en **Gestión de Seguridad Alimentaria HACCP** para la Planta de Producción de Alimentos en Huachipa, TOTTUS Perú.
10. Unificamos las áreas de **E-commerce y Business Intelligence** bajo la nueva Gerencia de Inteligencia Comercial, para potenciar nuestra propuesta omnicanal en TOTTUS Chile.
11. Fuimos invitados a la mesa de trabajo de la **Produce Marketing Association** (PMA), que estudia a nivel mundial a las empresas de la cadena de suministro de frutas y verduras, siendo los únicos representantes del sector de supermercados en Chile.



## EL CLIENTE EN EL CENTRO DEL NEGOCIO

“El corazón de nuestro negocio son los Clientes. Trabajamos con **pasión y propósito** para generar un impacto positivo en ellos, brindando la **mejor experiencia de compra en nuestras tiendas físicas y on-line.**”

### Nuestros compromisos de sostenibilidad:

103-2

1. Brindar la Mejor Experiencia de Compra
2. Ofrecer productos de calidad a precios accesibles
3. Comunicar nuestra promesa de forma ética, responsable y transparente
4. Promover Adquisiciones Responsables

#### Mejor Experiencia de Compra

103-1



**Buscamos satisfacer y superar las expectativas de nuestros clientes. Queremos que se sientan valorados y que actuamos pensando en brindarles la mejor experiencia en TOTTUS.**

Para lograrlo, en 2017, hemos puesto énfasis en cuatro focos de gestión: Experiencia del Cliente, Cultura de Servicio, Proyectos de Mejora Continua y Satisfacción y Escucha de nuestros Clientes.

### Experiencia del Cliente: Más allá del Estándar

En TOTTUS queremos profundizar en la calidad de la experiencia que ofrecemos a nuestros clientes. Ir más allá del control de procedimientos y estándares operativos. Para lograrlo, impulsamos un cambio relevante, integrando a la Subgerencia de Experiencia en el área de Marketing. De esta forma, hemos generado un “puente” con todas las áreas de la compañía, fortaleciendo una visión más aguda y una gestión estratégica que haga memorable la experiencia de compra de nuestros clientes.

### El Viaje del Cliente TOTTUS

Como complemento, en Chile hemos desarrollado el mapa de “Viaje del Cliente TOTTUS”. En él, identificamos los puntos críticos de su experiencia de compra en tiendas físicas y on-line. De esta manera, focalizamos nuestros esfuerzos en realizar mejoras significativas en cada uno de ellos. El mapa fue diseñado sobre la base de los análisis de las solicitudes de los clientes y de nuestro sistema de medición Net Promote Score (NPS). Finalmente, logramos definir nuestros Proyectos de Mejora de la Experiencia y que durante 2018 serán implementados con el apoyo de las diferentes áreas de la compañía.

## FLUJOGRAMA

1. Análisis de datos del cliente (solicitudes y NPS)
2. Identificación de puntos críticos de la Experiencia del Cliente TOTTUS (tiendas físicas y on line)
3. Identificación de las áreas de la Compañía que contribuyen a la Experiencia del Cliente TOTTUS
4. Definición de Proyectos de Mejora desde un enfoque colaborativo

## Nuestra Cultura de Servicio

En TOTTUS creemos que un servicio de excelencia es la base para crear una mejor experiencia de compra y fortalecer la lealtad de nuestros clientes.

## Nuestros Embajadores de Servicio

En línea con nuestra propuesta de **hacer sentir valorados a los clientes y actuar pensando en ellos**, en Chile, diseñamos una estrategia basada en el “Viaje del Cliente TOTTUS”. De esta forma, podremos trabajar en la Experiencia que queremos entregar y conducir a la organización transversalmente hacia una cultura de servicio desde este nuevo enfoque.

En 2018 nos focalizaremos en el involucramiento de nuestros ejecutivos en instancias de diálogo, trabajo interáreas y actividades de contacto directo con nuestros clientes. Paralelamente, realizaremos inducciones y capacitaciones que inspiren a nuestros colaboradores como **“Embajadores de Experiencia del Viaje del Cliente TOTTUS”**. Y al mismo tiempo, continuaremos integrando mejores tecnologías y abriendo canales de atención para sorprenderlos.

## Proyectos de Mejora Continua

Siempre estamos incorporando nuevas tecnologías, innovación digital y metodologías de mejora continua para lograr procesos más eficientes, un servicio con mejor productividad y una mejor experiencia de compra para nuestros clientes. Estos son algunos de los proyectos que estamos impulsando en TOTTUS:

- **Optimización de Disponibilidad y Reposición de productos:** implementamos un sistema para conseguir un manejo más eficiente de los tiempos, desde que el producto llega a la tienda hasta que se encuentra a disposición del cliente en las góndolas. En diez tiendas de Chile realizamos un piloto y hemos logrado un aumento de disponibilidad en góndola que trajo como resultado un incremento en ventas de US \$700,000. En 2018 extenderemos este sistema a todos nuestros locales.
- **Reducción de tiempos de Transacción en Cajas:** Buscamos acortar los tiempos implicados desde que nuestros cajeros(as) comienzan a marcar los productos comprados, hasta que el cliente se retira con su boleta. La reducción del tiempo transaccional en cajas trajo como impacto un ahorro de US \$230,000 al año.
- **Estandarización del Sistema de Gestión de Tiendas:** Basado en la planificación, organización, control de indicadores, planes de acción y mejora continua, diseñamos un nuevo modelo de gestión estandarizado para gerentes, administradores y jefes de sección de tiendas en Chile. A través de una plataforma digital, posibilita administrar las comunicaciones de forma centralizada y mejorar el feedback entre tiendas y Oficina Central. Complementariamente, desarrollamos tecnologías, como aplicativos móviles, que nos permiten brindar mayor

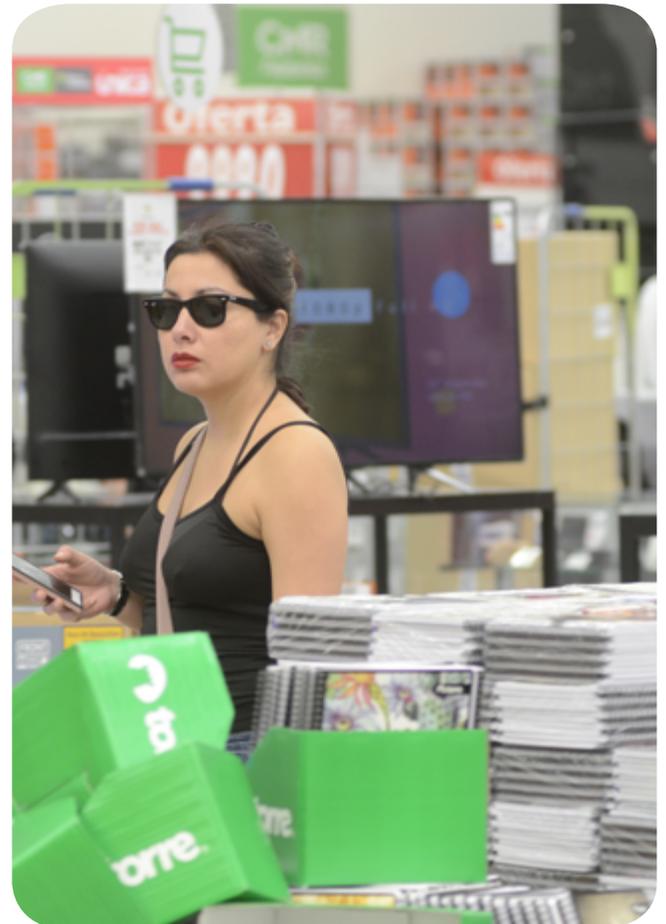
consistencia a nuestra propuesta comercial.

- **Eficiencia en la estructura de tiendas:** con la finalidad de aportar a una Mejor Experiencia de Compra, en Chile trabajamos en el fortalecimiento de equipos de trabajo poli funcionales. En 2017, revisamos las estructuras de tiendas, alcanzando un 70% de avance.
- **Metodología 5S:** En Perú, con el objetivo de optimizar la recepción y búsqueda de productos en bodega y lograr una mejor gestión en el local, aplicamos la metodología 5S y un panel de gestión con indicadores. Y para optimizar la reposición en góndolas, implementamos una caminata de quiebres, una guía de reposición y un panel de gestión para PGC.
- **Eficiencia de procesos:** Realizamos una exhaustiva documentación de procesos con foco en la operación de nuestras salas en Chile, permitiéndonos alcanzar mayor eficacia y garantizar nuestra propuesta de valor.
- **Self check out:** con el objetivo de automatizar el proceso de pago, en Chile, implementamos un sistema piloto de cajas de autoservicio o self check out. Esto se realizó en 17 tiendas con excelentes resultados y en 2018 extenderemos este sistema a toda nuestra cadena.
- **Cambio de tecnología de seguridad:** para disponer de un mejor control de pérdidas y de inventario, en Chile, implementamos un piloto basado en el control centralizado de seguridad a través de cámaras de alta definición.



Desde una mirada estratégica, en 2017 avanzamos con solidez en una mayor eficiencia de procesos, la incorporación de mejores tecnologías y el fortalecimiento de las estructuras de tiendas. Esto nos permite brindar consistencia a nuestra propuesta de valor desde la búsqueda permanente de mejoras en la productividad, **con un aporte sustancial en la creación de la Mejor Experiencia del Cliente**”

Alejandro Delgado, Gerente de Operaciones,  
TOTTUS Chile



## SATISFACCIÓN Y ESCUCHA DE NUESTROS CLIENTES

102-43, 102-44



Los clientes son nuestra prioridad y para crear la mejor experiencia de compra, los escuchamos activamente para atender sus solicitudes en forma oportuna y anticiparnos a sus expectativas.

### SIEBEL: Nueva plataforma de registro de solicitudes de clientes

En TOTTUS incorporamos tecnologías de **“clase mundial”** y data analytics para alimentar una toma de decisiones oportuna y una mejor atención de las prioridades expresadas por nuestros clientes.

Desde esta mirada, adoptamos un nuevo sistema de registro de las solicitudes de los clientes: la plataforma SIEBEL (Siebel Customer Relationship Management), la cual centraliza todos los “in puts” de nuestros clientes procedentes de los diferentes canales de contacto que ponemos a su disposición. La migración desde una aplicación **“In House”** hacia una plataforma de clase mundial, supuso un trabajo conjunto entre Chile y Perú para homologar estándares y criterios de atención que nos permita, entre otras virtudes, obtener información comparable.



“Esta nueva plataforma nos brinda la oportunidad de buscar mejoras en aquellos temas relevantes para los clientes, gracias a la mayor visibilidad de los problemas globales, y así tomar acciones en tiempo real en cada aspecto asociado a la experiencia del cliente. Además, nos permite que todos estemos involucrados y **fortalecer la Cultura de Servicio en la Organización**”

Jeannette Torres, Subgerente de Experiencia del Cliente TOTTUS Chile

## Nuestros Canales de Contacto

Reconocemos que la **“omnicanalidad”** se ha convertido en un factor clave para relacionarnos con nuestros clientes. En TOTTUS, ponemos a su disposición múltiples plataformas de escucha, comunicación y atención, integradas en nuestro Modelo de Servicio al Cliente. Estos canales nos permiten atender sus solicitudes en forma oportuna y según sus preferencias de comunicación.



**CHILE**



**PERÚ**



**SITIO WEB**  
www.TOTTUS.cl



**SITIO WEB**  
www.TOTTUS.com.pe



**LIBRO DE COMENTARIOS**  
tiendas



**LIBRO DE RECLAMOS**  
virtual en tiendas



**CALL CENTER**  
600 390 8900



**CALL CENTER**  
513-3355



**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, SERNAC**



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



**REDES SOCIALES**  
Twitter y Facebook



**REDES SOCIALES**  
Twitter y Facebook



**LÍNEA DIRECTA**  
del Mercurio



**CONTACTO@TOTTUS.CL**  
Atención de Marcas  
Propias TOTTUS  
consumidor@TOTTUS.cl

## E-Commerce

En TOTTUS aspiramos a liderar el sector del Supermercado online. Desde esta visión, durante 2017 trabajamos en consolidar la relevancia e integración del comercio electrónico al interior de la compañía en TOTTUS Chile. En esta línea, construimos sinergias con áreas estratégicas como Comercial, Operaciones, Logística y Marketing, para posicionar a TOTTUS como una empresa omnicanal.

Asimismo, unificamos las áreas de E-commerce y Business Intelligence bajo la nueva Gerencia de Inteligencia Comercial. Desde esta estructura, buscamos generar un mejor entendimiento de las necesidades y expectativas del cliente que utiliza la plataforma online y ganarnos su preferencia desde nuestra propuesta de valor.



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (NPS)

103-3

Medimos la satisfacción de nuestros clientes en el proceso de compra, para sintonizar con sus expectativas, detectar temas críticos y enriquecer nuestra propuesta de valor pensada para ellos.

En este contexto, el sistema **NPS** (Net Promoter Score) nos permite identificar el grado de recomendación hacia la marca que realizan nuestros clientes de acuerdo con la última experiencia de compra y su percepción del producto, servicio y atención recibida.

Frente a la pregunta **“si recomendaría comprar en una tienda TOTTUS”**, el **53,2%** de las personas en Chile y el **41%** en Perú, evaluaron la consulta con notas 9 y 10. Éstas corresponden a la máxima calificación y considera al cliente como un **“promotor de la marca”**.

Encuesta de satisfacción NPS			
PAÍSES	2015	2016	2017
<b>CHILE</b>	45%	50%	53%
<b>PERÚ</b>	44%	44%	41%

## RECLAMOS DE CLIENTES

103-3

El promedio de reclamos recibidos durante 2017 fue de **241 en Chile** y **251 en Perú** por cada millón de transacciones. Como compañía nos esforzamos por mejorar nuestros canales de atención y brindar respuestas oportunas a los reclamos e inquietudes de nuestros clientes.

Nº de reclamos por cada millón de transacciones			
PAÍSES	2015	2016	2017
<b>CHILE</b>	250	236	241
<b>PERÚ</b>	113	205	251

## TOTTUS en las Redes Sociales

Como parte de nuestros mecanismos de escucha, contamos con el monitoreo de redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram y YouTube), donde gestionamos en línea directa las solicitudes de nuestros clientes.

En 2017, incorporamos, en Perú, la subgerencia de Marketing Digital con la finalidad de desarrollar estrategias de comunicación y comercialización

en medios digitales. Además, el equipo de Marketing Digital es responsable de la usabilidad de la página web, buscando garantizar una experiencia óptima del cliente y de la forma más fácil posible. Esto, junto al trabajo sostenido de años anteriores, nos ha permitido superar el millón de seguidores en nuestras Redes Sociales de Perú.

Nº de seguidores en redes sociales			
PAÍSES	2015	2016	2017
<b>CHILE</b>	152.241	217.109	283.023
<b>PERÚ</b>	694.573	694.573	1.028.796

## CALIDAD Y CONVENIENCIA

416-1, 103-1, 103-2

El cliente es el corazón de nuestro negocio y queremos ganarnos su preferencia. Para eso, nos esmeramos en ofrecer los mejores productos, verificados, certificados y a precios accesibles.

Nuestra preocupación por brindar productos seguros y sin riesgos para la salud, se traduce en la implementación de rigurosos sistemas de control, certificación y seguimiento de productos y alimentos, bajo los mejores estándares de calidad.

Instalamos mecanismos de auditoría en productos de elaboración propia y externos que consideran su trazabilidad desde el origen, brindando el apoyo necesario a nuestros proveedores en la gestión y desarrollo de sus procesos.

Desde esta mirada, contamos con diferentes sistemas de aseguramiento de calidad entre los que destacan el Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP), las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), las Buenas Prácticas Agrícolas (BPA) y la certificación de nuestro Departamento de Marcas Propias en Chile bajo la Norma Internacional de calidad ISO 9001.

## Los Siete Principios del Sistema HACCP



Realizar un análisis de peligros de contaminación de los alimentos



Establecer límites críticos (por ejemplo temperatura, humedad, residuos, etc.)



Determinar los puntos críticos de control (PCC)



Establecer un sistema de vigilancia del control de los PCC



Establecer las medidas correctivas que han de adoptarse cuando la vigilancia indica que un determinado PCC no está controlado



Establecer un sistema de documentación sobre todos los procedimientos y los registros apropiados para estos principios y su aplicación



Establecer procedimientos de comprobación para confirmar que el sistema HACCP funciona eficazmente

## HACCP en Tiendas



Gracias al Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria HACCP, hemos generado un control adecuado para que los alimentos entregados a nuestros clientes sean seguros para su salud.

En Perú, implementamos HACCP en el **100%** de nuestras tiendas donde se producen alimentos.

## HACCP en Centros de Producción

En TOTTUS contamos con nuestros propios Centros de Producción en las áreas de pastelería, panadería y platos preparados. Aplicamos rigurosamente estándares, normativas y auditorías para resguardar la inocuidad y seguridad en cada etapa, brindando productos confiables y con la mejor calidad.

En 2017, destacan en Perú las certificaciones HACCP obtenidas para nuestra Planta de Producción de Alimentos en Huachipa y Centros de Producción de provincias.



### Certificación HACCP: nueva Planta de Producción de Alimentos en Huachipa

En Lima, a fines de 2017 iniciamos operaciones en la Planta de Producción de Alimentos (PPA) en Huachipa, al este de Lima, que reemplaza al Centro de Producción Bellavista, en el Callao. La PPA se encuentra en el mismo complejo donde operan el Centro de Distribución Frescos y el Centro de Distribución Secos, con desempeño en tres grandes áreas: panadería, pastelería y platos preparados. Ya recibimos la Validación Técnica Oficial del Plan HACCP por parte de la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA), un importante respaldo a la inocuidad de los productos que elaboramos y el esmero de nuestros equipos de trabajo.



### Nuevo Centro de Producción en Chile: Primeros pasos

En Chile, dimos un paso importante con la adquisición de dos terrenos en Quilicura para la construcción de un nuevo Centro de Producción. En 2017 avanzamos en la fase inicial, con el desarrollo de las ingenierías y definición del proyecto, durante el 2018 se tramitarán los permisos principalmente ambientales, para continuar en 2019 con la fase de construcción.

## HACCP en Proveedores de Marcas Propias

**Nuestra promesa de productos de Marcas Propias garantizadas se sustenta en un trabajo conjunto con nuestros proveedores para asegurar la mejor calidad desde el origen.**

Realizamos una selección rigurosa de nuestros proveedores de Marcas Propias nacionales y extranjeros, y en el rubro de los alimentos, les exigimos a todos, como norma básica para ser parte de TOTTUS, la implementación del sistema de inocuidad alimentaria HACCP.

En Chile, hemos incorporado auditorías anuales para evaluar la implementación de HACCP en proveedores nacionales de Marcas Propias, donde un **54%** de éstos certificaron en HACCP. Cabe destacar que en 2016 integramos a nuestra gestión el criterio de **“proveedores críticos”** y en 2017 trabajamos junto a cuatro proveedores para acompañarlos hasta alcanzar el estándar de implementación de HACCP esperado por TOTTUS. Definimos planes de mejora junto a ellos y desde un riguroso seguimiento basado en auditorías mensuales o bimensuales, logramos que el 100% de estos proveedores consiguiera un nivel de cumplimiento superior al **80%**.

En tanto en Perú, un 48% de los proveedores de Marcas Propias cuentan con esta certificación.



### Manual de Expectativas de Calidad en Proveedores Marcas Propias

En Perú, diseñamos un documento que detalla los diferentes programas de calidad e inocuidad que deben implementar y mantener todos los proveedores que manufacturan productos para TOTTUS.

Las Expectativas sobre la Calidad de Proveedores de Marcas Propias tiene el propósito de ayudar a los actuales y posibles nuevos proveedores a garantizar que su propia seguridad con los alimentos y que sus sistemas de calidad cumplan con los estándares exigidos por TOTTUS y la industria.

Nuestro próximo paso es la comunicación de este manual, como herramienta de transparencia y alineamiento en temas de calidad, procesos de producción, aspectos ambientales de instalaciones, requerimientos de empaques y gestión de incidentes.

## MARCAS PROPIAS TOTTUS

**A través de nuestras Marcas Propias queremos democratizar el acceso a productos desde una propuesta diferenciadora basada en Calidad, Precio e Innovación.**

Motivados por este propósito, hemos trabajado en forma consistente para deleitar a nuestros clientes, acercando productos únicos, de alta calidad, certificados bajo estándares internacionales y a precios accesibles. Y para ratificar la confianza que tenemos en nuestras Marcas Propias, al igual

% de proveedores Marcas Propias certificados en HACCP

PAÍSES	2015	2016	2017
CHILE	61%	54%	54%
PERÚ	40%	41%	48%

que con nuestros productos perecibles, otorgamos una garantía del **200%** en productos de marca TOTTUS en Chile.

Conscientes de que debemos innovar y reinventarnos para sintonizar con las expectativas de nuestros clientes, en 2017 trabajamos en una nueva imagen para nuestra Marca TOTTUS y fortalecimos el portafolio de productos nacionales e importados. Esperamos desarrollar estas líneas de diseño durante el 2018.



“Queremos tener un modelo de compra eficiente, brindando productos de **alta calidad a precios muy convenientes**. Con nuestras Marcas Propias como protagonistas, buscamos democratizar el acceso a categorías de productos que antes eran excluyentes, y ésta es una manera responsable de agregar **valor a la sociedad**”

Gabriel Baldini, Gerente Comercial Food,  
TOTTUS Chile

comenzamos a implementar un plan de trabajo para alinearlos a esta nueva versión que nos permitirá abarcar otros focos relevantes como la gestión de riesgos y la relación con el entorno.

### Evaluaciones y controles de calidad a productos de Marcas Propias

Además de HACCP, en TOTTUS Chile realizamos evaluaciones y controles de calidad a nuestros productos de Marcas Propias nacionales, a través de un laboratorio externo. Por su parte, los productos importados estratégicos de Marcas Propias cuentan con certificaciones en origen a través de entidades expertas, que validan el cumplimiento de los estándares de calidad que exigimos.

### Procedimiento de control de Producto No Conforme

Gracias a la rigurosidad que nos brinda la Norma **ISO 9001**, en Chile, promovemos la identificación, control, tratamiento y análisis de datos de Producto No Conforme. Sobre la base de esta retroalimentación constante de las áreas internas de la empresa, implementamos en tiempo real las mejoras pertinentes, aumentos de controles y/o reformulaciones que sean necesarias en los procesos y productos rotulados como Marca Propia.

### Marcas Propias Chile: Certificación y Diagnóstico ISO 9001



Un hito que nos llena de orgullo es la certificación **ISO 9001:2008** de nuestro Departamento de Marcas Propias en Chile, respaldando el estándar internacional de los procesos internos de nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

Este año, participamos en la auditoría de seguimiento de la certificación de esta Norma, obteniendo un **100%** de cumplimiento de la misma. Adicionalmente, nos sometimos a una auditoría de diagnóstico para conocer cómo estamos respecto a la Norma ISO 9001 en su versión 2015, ambas realizadas por la entidad Bureau Veritas Certification Chile S.A.

Y sobre la base de estos resultados,



## Perú: Desarrollo de KPI de Gestión para Proveedores de Marcas Propias

El crecimiento de nuestras Marcas Propias nos plantea el desafío de acompañar a los proveedores en su desarrollo y fortalecimiento de buenas prácticas, asegurando la calidad e inocuidad de nuestros productos.

En este sentido, en TOTTUS Perú, generamos un KPI de Gestión para Proveedores de Marcas Propias con el objetivo de medir su desempeño desde un enfoque integral de riesgos que nos permitirá mayor trazabilidad, promover mejoras en temas estratégicos y premiar el buen desempeño.

### Este KPI considera tres pilares:

1. **Calidad:** se miden los reclamos internos de calidad y el resultado de las inspecciones higiénico-sanitarias a su planta.
2. **Planificación:** considera principalmente el “fill rate” o “tasa de entrega” de los productos respecto a la orden de compra.
3. **Centro de Distribución:** se contemplan el nivel de cumplimiento y la entrega conforme del producto.

A su vez, hemos definido cuatro rangos de calificación de los proveedores, según el nivel de cumplimiento en torno a estos tres pilares. En 2018 avanzaremos en la implementación de este KPI y en el desarrollo del Programa de Beneficios a Proveedores.



## Premio a La Mejor Pasta Marca Propia del mundo

En Chile, nuestras pastas italianas Fusilli al huevo TOTTUS fueron premiadas como **La Mejor Pasta Marca Propia del mundo por Private Label Manufactures Association (PLMA)**, una importante organización dedicada a la promoción de las marcas de distribuidor con sedes en Amsterdam y Nueva York y que representa a más de **3.500 fabricantes** y proveedores en todo el mundo.

Nos sentimos honrados por este reconocimiento que nos motiva a seguir esmerándonos para brindar la mejor propuesta y calidad internacional a través de nuestra Marca TOTTUS.



## TOTTUS: EXPERTOS EN CARNES



En TOTTUS sabemos que el origen hace la diferencia para entregar carnes de primera calidad y sabor excepcional. A través de marcas exclusivas internacionales y de Carnes TOTTUS, ofrecemos una selección de cortes de las mejores razas Hereford, Angus y Aberdeen angus uruguayas y argentinas y una privilegiada variedad de carnes del sur de Chile, consolidando una propuesta de productos rigurosamente testeados y certificados.

**La campaña Expertos en Carnes**, contó con el renombrado chef argentino Francis Mallmann como embajador de TOTTUS, y nos permitió reafirmar nuestra autoridad en Carnes de calidad 200% garantizada a precios muy convenientes.

Gracias a esta singular campaña, la venta de carnes en Chile aumentó en forma sostenida en los siguientes meses y mantuvimos la fidelización de nuestros clientes a través de la página web [expertosencarnes.cl](http://expertosencarnes.cl), donde compartimos recetas, tips de expertos e información de los atributos de nuestras marcas exclusivas.

## CREDIBILIDAD DE LA PROMESA

417-1, 417-3, 103-1,103-2

**Buscamos el cumplimiento de nuestras promesas comunicacionales sobre valores, calidad y promoción de productos, usando siempre mensajes claros, precisos y transparentes.**

Promovemos una comunicación responsable, ética y transparente hacia nuestros clientes, que cumpla las normativas y exigencias legales; con etiquetados claros que permitan tomar una decisión informada sobre el producto, sus beneficios y posibles impactos en la salud y el medioambiente.

### Denuncias y Multas

Respecto a la normativa publicitaria, durante el período reportado recibimos dos denuncias en Perú, que derivaron en una multa y una sanción. En tanto que, en Chile, no se registraron multas ni sanciones asociadas a este concepto.



## Etiquetado: Información clara y transparente

La información clara y precisa en las etiquetas de nuestros productos, permite al cliente tomar una decisión informada, responsable y segura sobre su compra y consumo.

## Etiquetado de Información Nutricional

Además de incluir las exigencias y especificaciones de la nueva norma de etiquetado, en TOTTUS Chile, hemos avanzado con nuestros alimentos de Marca Propia, 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 60% de nuestros productos Marca Propia.

Mientras, en Perú, proactivamente estamos trabajando en requisitos de rotulado de información nutricional con nuestros proveedores de Marca Propia.





## Marcas Propias y Sostenibles

En el contexto de la Ley 20.920 que establece el marco para la Gestión de Residuos, la Responsabilidad Extendida del Productor y el Fomento al Reciclaje, trabajamos junto a la empresa TriCiclos en la elaboración y presentación del informe requerido por el Ministerio de Medio Ambiente de Chile, respecto a la cantidad y tipo de envases y embalajes generados por nuestros productos de Marcas Propias e importaciones directas.

**“Nuestros próximos pasos se focalizarán en incorporar las novedades del etiquetado en el ecodiseño de nuestros envases. Esto nos va a permitir entregar información al cliente de cómo puede reciclar y **aportar a la reducción de los residuos y de la contaminación del medio ambiente**”**

Elizabeth Fuentes, Jefe de Gestión de Calidad de Marcas Propias, TOTTUS Chile

Adicionalmente, estamos aplicando medidas de eficiencia para reducir excesos de empaques, permitiéndonos minimizar estos desperdicios, como es la eliminación de los **“empaques internos”** con nuestros proveedores de Marcas Propias Non Food. Más información en el capítulo Ser Un Buen Vecino.

## Adquisiciones Responsables

204-1, 102-9, 103-1, 103-2

En TOTTUS trabajamos con **5.803** proveedores para ofrecer a nuestros clientes un excelente servicio y productos de la mejor calidad, seguros, sin riesgos para la salud y a precios accesibles. De éstos, el **97%** del gasto en aprovisionamiento en Chile y el **95%** en Perú, corresponde a proveedores locales.

**Para cumplir con nuestra promesa de valor, requerimos que nuestros proveedores sean verdaderos socios estratégicos, alineados a nuestro modelo de negocio y visión de sostenibilidad.**

Desde esta perspectiva, generamos relaciones de largo plazo con nuestros proveedores, basadas en la confianza y una comunicación transparente. Para ello, aplicamos las exigencias legales y certificaciones, apoyándolos en la adquisición de

nuevos estándares y cumpliendo con los pagos de sus facturas en los tiempos acordados.

A través del contrato marco de Condiciones Generales de Acuerdo Comercial disponible en nuestra página web, abordamos temas como la Confidencialidad, Denuncias y Prácticas no Apropriadas, Política de Libre Competencia, Plazos de Pago y Política Corporativa de Control de Delitos, entre otros.

Promovemos mecanismos de seguimiento y control para asegurar la calidad, inocuidad y seguridad de los productos. En la misma línea, exigimos, promovemos y evaluamos las buenas prácticas en temas ambientales, laborales y éticos.

PYMES 2017		
	CHILE	PERÚ
<b>Nº DE PYMES</b>	427	104
<b>% DE PYMES CON PAGO A 30 DÍAS O MENOS</b>	82%	5%

**Nota:** en TOTTUS Perú, el porcentaje corresponde a la cantidad de proveedores que se han acogido al beneficio tras cumplir requisitos y entregar documentación.



### Responsable de Servicio al Proveedor

Con el objetivo de asesorar y dar soluciones oportunas a nuestros proveedores, en Chile creamos un nuevo canal de atención al proveedor.

El Responsable de Servicio al Proveedor, tiene la función de recibir las consultas relacionadas con la operación (información de pagos, modificaciones de datos y acceso a nuestro portal, entre otras), gestionando la respuesta de los casos en un plazo máximo de 48 horas. Nuestros proveedores pueden acceder a este canal telefónicamente o contactando al correo [SERVICIOALPROVEEDOR@TOTTUS.CL](mailto:SERVICIOALPROVEEDOR@TOTTUS.CL)

## NUESTRA CADENA NON FOOD



Queremos brindar productos de excelente calidad en las categorías vestuario, electrónica, bazar y hogar y en cada una de estas áreas buscamos tener relevancia y ser los mejores. Por esto, promovemos estrategias para diferenciarnos de la mano de nuestras Marcas Propias e implementamos mecanismos de control y certificaciones para asegurar que nuestros productos no afecten la salud y seguridad de los consumidores.

Contamos con las oficinas de soporte técnico del Grupo Falabella en Oriente, que nos permite realizar una rigurosa selección de nuestros proveedores de productos NON FOOD. Con el **100%** de proveedores de vestuario y electrónica, realizamos auditorías y visitas a sus fábricas: todos los proveedores son testeados desde su origen en las oficinas de Falabella en China y deben firmar los acuerdos de aprovisionamiento responsable denominados Vendor Agreement y Social Compliance.

Con los demás proveedores extranjeros hemos establecido protocolos de control centrados en la certificación de origen del producto y con algunos hemos implementado el alineamiento al Programa Auditoría de Comercio Ético para Miembros de Sedex, SMETA.

En el marco de nuestros proveedores nacionales de Marcas Propias en Chile, realizamos un piloto para implementar nuestros propios controles de calidad con un laboratorio externo y proyectamos avanzar en el despliegue de esta práctica con el **100%** de ellos para el próximo año.

Asimismo, aumentamos el testeo y certificaciones de productos de la mano de la nueva alianza que establecimos junto a Dictuc de la Universidad Católica de Chile.



**Sedex**

Sedex es una plataforma mundial en línea que brinda a las empresas asociadas servicios de auditoría, evaluación y capacitación de proveedores con el objetivo de que éstos cumplan con los estándares éticos, ambientales, laborales y sociales que solicita el mandante.

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

**“A partir de este año, contamos con una auditoría adicional en Sistema de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, con la finalidad de evaluar las prácticas laborales de los proveedores de Marcas Propias hacia sus empleados”**

Julissa Solano, Gerente de Gestión de Calidad, TOTTUS Perú

**“Acompañamos a nuestros proveedores en terreno, durante todo el ciclo de producción. Contamos con un Equipo de Buenas Prácticas encargado de hacer visitas de control para dar seguimiento a los compromisos definidos y asegurar que las prácticas agrícolas cumplan nuestros estándares de sostenibilidad”**

Ignacio Page, Gerente primera línea de Frutas y Verduras, TOTTUS Chile



**BUENAS PRÁCTICAS AGRÍCOLAS TOTTUS**

204-1, 102-9, 103-1, 103-2



En un mercado donde la venta informal de frutas y verduras cobra cierta visibilidad, en TOTTUS reforzamos nuestro compromiso de entregar una atractiva propuesta de Frutas y Verduras los **365** días del año, a un precio accesible, competitivo y garantizando la inocuidad y la sanidad del producto desde su origen.

En este escenario, nuestro Programa de Buenas Prácticas Agrícolas (BPA) adquiere la más alta relevancia al capacitar a nuestros proveedores y distribuidores. Los temas que se abordan van desde la inocuidad de los productos, la protección del medio ambiente y la seguridad de las personas que trabajan en las etapas de siembra, fertilización, fumigación, cosecha y selección.

## Certificación de Buenas Prácticas

103-3

Este año, realizamos en Chile la tercera certificación a cargo de la empresa TÜVRheinland para validar que cada proveedor cumpla con los protocolos exigidos por las Buenas Prácticas Agrícolas (BPA) y las Buenas Prácticas Manufactureras (BPM).

Por su parte, en Perú exigimos a nuestros proveedores de frutas y verduras una inspección higiénico sanitaria o las certificaciones Global GAP o BRC, las cuales incluyen la evaluación de los requisitos de BPM y de un sistema HACCP.

Asimismo, les solicitamos a todos los proveedores una declaración jurada de BPA, en la que aseguran cumplir normas agrícolas vigentes y realizar BPA con respecto al procesamiento y almacenamiento de sus productos y cuya información es comprobada con fiscalizaciones realizadas por nosotros y el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA). Si existiera incumplimiento, los productos de los proveedores son suspendidos de la venta o retirados de las tiendas y Centro de Distribución.

% de nuevos proveedores certificados en BPA			
PAÍSES	2015	2016	2017
CHILE	100%	100%	100%
PERÚ	-	26%	100%

## La Feria TOTTUS ;Abierta todos los días!

La Feria TOTTUS es un evento para compartir nuestra propuesta de valor en torno a la categoría de Frutas y Verduras. Dos veces al año, invitamos a nuestros clientes a deleitarse con un atractivo surtido de productos de calidad certificada. A través de campañas de marketing y publicidad, con ofertas en los medios y mucha folletería informativa en los locales, destacamos las características y bondades de cada producto para la salud de las personas.

Se acompaña con información sobre los proveedores, sus certificaciones y verificaciones en Buenas Prácticas Agrícolas y las Buenas Prácticas Manufactureras. Herramientas incorporadas para brindar frutas y verduras frescas, seguras y con una promesa de garantía de calidad del 200% en todos los productos ofrecidos.

En 2017, bajo el concepto de Feria TOTTUS ;Abierta todos los días!, durante todo el año posicionamos nuestra oferta en esta categoría a través de catálogos y en nuestra página web TOTTUS, para potenciar la comunicación en torno a la Alimentación Saludable y las Buenas Prácticas con nuestros productores.





## Promotores de la Alimentación Saludable

Este 2017, en Chile participamos de la **Maratón de Santiago**, donde aportamos nuestras deliciosas frutas. Mientras en Perú, impulsamos la sensibilización a nuestros clientes y la comunidad sobre la importancia de una alimentación sana, difundiendo tips nutritivos para potenciar el rendimiento escolar, y para el próximo año diseñaremos una nueva campaña de Alimentación Saludable.



## TOTTUS, el único supermercado en PMA

Produce Marketing Association (PMA) es una asociación comercial que representa a las empresas de todos los segmentos de la cadena de suministro mundial de frutas y vegetales frescos y flores. En 2017, TOTTUS Chile fue invitado a sumarse a la mesa de trabajo de PMA como **único representante del sector supermercados**. Nos sentimos muy orgullosos de formar parte de esta plataforma de clase mundial, reafirmando el camino que venimos transitando en materia de Buenas Prácticas Agrícolas, y motivación y, por último, liderazgo y transformación.

el país, mantuvimos nuestro compromiso de apoyar a los pequeños productores y sumamos la compra directa de papas nativas. Además, establecimos una nueva alianza con una Asociación de agricultores nacionales de bananos orgánicos para potenciar el vínculo comercial. Desde el 2018 contamos con la nueva Gerencia de Compras de Campo, con la finalidad de consolidar las relaciones existentes y crecer el alcance de la compra a pequeños agricultores.

En TOTTUS Perú continuamos y fortalecimos **nuestra relación con los pequeños productores de frutas y verduras** a pesar de los efectos del fenómeno “El Niño Costero” en la agricultura nacional.

## Desde el Productor al Cliente

En Chile trabajamos en forma directa y sin intermediarios con el **75%** de los productores que proveen de frutas y verduras a nuestros locales.

En Perú, desde 2016 iniciamos la compra directa de 70 variedades de frutas y verduras a **350 productores** del norte y sur del país, convirtiéndonos en el primer retail en tratar directamente con los agricultores de la región. En 2017, pese a las grandes dificultades que supuso el fenómeno climático **“El Niño Costero”** para



## DESARROLLO DE PEQUEÑOS PRODUCTORES REGIONALES

Junto a la posibilidad de ser un canal de comercialización para los pequeños proveedores, como TOTTUS cumplimos un rol social relevante al contribuir a la formalización de sus emprendimientos, elevando sus estándares de calidad, logrando mejores precios y generando más puestos de trabajo. Esta visión nos impulsa a aportar al Desarrollo de Pequeños Proveedores Regionales.

### Alianza junto a INDAP, Chile

Estamos convencidos que desde un trabajo colaborativo podemos potenciar nuestro impacto positivo en el desarrollo de pequeños proveedores regionales.

En este sentido, en Chile dimos los primeros pasos junto al Instituto de Desarrollo Agropecuario del Ministerio de Agricultura (INDAP), un reconocido ente financiador y capacitador de micro productores nacionales. Durante el segundo semestre del año participamos en reuniones y realizamos visitas a terreno para conocer las prácticas agrícolas de un grupo de pequeños productores de Chillán.

En 2018 esperamos materializar nuestro rol como canal de comercialización de sus productos y establecer un marco de compromisos que sustenten relaciones de mediano y largo plazo para crecer juntos.

### Historias de Éxito, Perú

En Perú promovemos la difusión de los casos de éxito de las asociaciones de agricultores con quienes nos relacionamos, dando a conocer sus historias de trabajo, logros y virtudes de sus productos, destacando los beneficios de nuestra relación comercial en ellos: pago justo y puntual por sus productos y desarrollo de buenas prácticas agrícolas.



### Agrícola La Fortaleza

es una Asociación que agrupa a los agricultores de manzanas y cuenta con 40 hectáreas de tierra para abastecer la demanda diaria de esta fruta en las tiendas TOTTUS Perú.

**“A los proveedores, les diríamos que deben esforzarse en ofrecer productos de calidad que satisfagan la necesidad del público. A los trabajadores les recomendamos poner mucha atención e interés en la importante labor que realizan, demostrar siempre la pasión que le ponen a todos los actos que realizan, y así llevarán a la empresa que emprendan al desarrollo y progreso”.**

Carlos Guerero, Gerente de Agrícola la Fortaleza, Perú

*Publicado en el diario Perú21 el 3 de enero de 2017*





**IV.  
SER UN  
BUEN  
VECINO**

**3** SALUD Y BIENESTAR

**8** TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONOMICO

**12** PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

**DESTACADOS:**

**20**  
Escuelas

son parte del programa ¡Crecer Sano con TOTTUS! en Chile

**137**  
Toneladas

de alimentos donados al Banco de Alimentos de Perú

**2**  
Tiendas

en proceso de certificación LEED a nivel regional

**2133**  
Horas

de voluntariado corporativo en nuestros programas de Responsabilidad Social

**100%**

de tiendas cuentan con bodegas para el manejo de residuos peligrosos en TOTTUS Chile



## NUESTROS PRINCIPALES AVANCES Y LOGROS 2017:

103-2, 103-3

### MEDIOAMBIENTE:

1. A nivel regional, dos tiendas se encuentran en proceso de **certificación LEED**.
2. Firmamos un compromiso de participación en el Acuerdo de Producción **Limpia Cero Residuos**, en TOTTUS Chile.
3. Comenzamos a implementar el Manejo de Residuos Peligrosos e instalamos bodegas exclusivas en el **100%** de nuestras tiendas, en TOTTUS Chile.
4. Del total de la energía consumida en TOTTUS Chile, un **30%** proviene de ERNC.
5. Ganamos un Cofinanciamiento del **Programa de Naciones Unidas** para el Desarrollo e implementación de gases refrigerantes CO2, en TOTTUS Chile.
6. Participamos en **dos Mesas de Trabajo** en torno a Ley **REP** con liderazgo a nivel gremial, en TOTTUS Chile.
7. Contribuimos a la investigación científica para **convertir residuos orgánicos en alimento para peces y aves**, en TOTTUS Perú.

### COMUNIDAD:

8. Contamos con **20** escuelas que son parte del programa de alimentación saludable **¡Crecer Sano con Tottus!** en Chile.
11. Donamos **137 toneladas** de alimentos al Banco de Alimentos para la atención de 17 organizaciones benéficas, en TOTTUS Perú
9. Recibimos un reconocimiento por parte del Ministerio de Defensa por haber participado en la atención de las poblaciones afectadas por el fenómeno **“El Niño Costero”**, en TOTTUS Perú.
10. Finalistas Premios Especiales GPTW 2017 (Categoría “Responsabilidad Social Participativa), por el **involucramiento activo de nuestros colaboradores**, en TOTTUS Perú



## COMPROMETIDOS CON EL CAMBIO CLIMÁTICO

103-1, 103-2, 103-3



En TOTTUS, reconocemos el Acuerdo de París sobre el Cambio Climático. Como ciudadanos corporativos, nos comprometemos con los países en los que estamos presentes, y avanzamos en aquellos aspectos que nos permiten identificar y **disminuir los impactos ambientales más críticos de nuestras operaciones.**

Bajo este contexto, hemos identificado en nuestro Modelo de Sostenibilidad los tres temas ambientales de mayor impacto para nuestras operaciones. En cada uno, determinamos objetivos, acciones y programas específicos.

### Nuestros compromisos de sostenibilidad:

1. Promover construcciones sustentables
2. Gestionar los residuos de forma responsable
3. Promover medidas de eficiencia energética

## Construcciones Sustentables, una mirada de futuro

La **certificación internacional LEED** representa el estándar y referencia para la construcción de nuestras tiendas. Con esta visión, desde 2015 contamos con nuestra primera tienda certificada LEED GOLD por el U.S. Green Building Council en el distrito Limeño de Miraflores, Perú. Actualmente, dos tiendas se encuentran en proceso de certificación LEED: la tienda Comandante Espinar (Miraflores) y la tienda Vitacura Comas en la Región Metropolitana de Santiago de Chile.



## Primera Tienda LEED en Chile

Ubicada en la comuna de Vitacura, nuestra primera tienda en proceso de **certificación LEED en Chile**, destaca por una serie de virtudes como sus **sistemas de climatización** con filtros de alto estándar para renovaciones más eficientes de aire, **iluminación LED** en las áreas generales de la tienda y **LED 2.0** de iluminación puntual en las áreas específicas de productos.

Durante el proceso de construcción, esta tienda contó con un procedimiento riguroso de medidas paliativas de polución y reciclaje de materiales. En este ámbito, nos aseguramos de que todos los materiales especificados en el proyecto fueran de producción regional y cumplieran con normativas ecológicas de uso de productos amigables y sin materias primas nocivas.

En resumen, la tienda Vitacura Comas incorpora una serie de protocolos, desde la selección del terreno, uso de materiales eco amigables y energía limpia, tipo de iluminación, sistemas para ahorro de agua, hasta la disposición de residuos y su reciclaje, entre otros. Cabe mencionar los 200 metros de barreras acústicas en zonas de subterráneo, andenes y operación que evitan las molestias a los vecinos y los novedosos estacionamientos para bicicletas.

El trabajo desarrollado en torno de estándares de construcción sustentable y eficiencia energética nos permitió ganar un cofinanciamiento impulsado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo con el apoyo del Ministerio de Medio Ambiente de Chile.



## Certificación LEED en Perú

Nuestra nueva tienda Comandante Espinar en Perú, actualmente en proceso de certificación LEED, es un moderno edificio que incorpora novedosas tecnologías amigables con el medio ambiente.

A nivel de eficiencia energética, hemos logrado un 25% de ahorro frente a una tienda de similar formato, en base a tres pilares:

- **Aire acondicionado:** el Sistema Chiller instalado regula su potencia de acuerdo a requerimiento y tiene un consumo 15% menor frente a un sistema convencional.
- **Frío Industrial:** gracias al sistema Free Ice Glicol, es posible reducir en 70% la cantidad de gas refrigerante empleado y su consumo es 8% menor respecto a un sistema tradicional.
- **Iluminación:** utiliza sistema LED en toda la tienda y a través de lucarnas eyectables, se potencia la luz natural. Adicional al cumplimiento del estándar ASHRAE 90.1-2010, posee control de iluminación a través de sensores de iluminación natural, sensores de presencia y temporizadores para cartelería exterior.

La gestión del agua contempla la recuperación de este recurso a partir de la condensación de los equipos de aire acondicionado y se utiliza para el riego de áreas verdes, logrando un 60% de ahorro en agua para riego. Las griferías instaladas funcionan con sensores de movimiento y cuentan con filtros aireadores, logrando un ahorro de 30% de agua potable.

Otras innovaciones pensadas en el cliente son los estacionamientos para bicicletas y las áreas de reciclaje que adicionan, a los cinco separadores de residuos típicos, contenedores para baterías y equipos electrónicos.



**Gases CO2:  
Cero efecto invernadero  
y calentamiento global**



Representante del Ministerio de Medio Ambiente- Chile; **Juan Luis Polanco, Gerente de Administración y Finanzas**

Como empresa comprometida con la **sostenibilidad**, en **TOTTUS** buscamos permanentemente integrar procesos de innovación tecnológica que resguarden el **medio ambiente e impacten en la eficiencia operacional**.

Nos sentimos honrados de ser elegidos por **Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)** y el Ministerio de Medio Ambiente para implementar sistemas de refrigeración por medio de gases Co2, los cuales tienen la virtud de ser **inocuos para la capa de ozono y el calentamiento global**.

Primero recibimos un cofinanciamiento para realizar un piloto en nuestra tienda Vitacura, la cual se encuentra en proceso de certificación LEED. Luego, a fines de 2017, ganamos un nuevo cofinanciamiento para avanzar en un segundo piloto en nuestra tienda Kennedy, ambas en Santiago de Chile.

Según las cifras de PNUD, los sistemas de refrigeración a base a HCFC, generan 130.000 kg de gases de efecto invernadero anuales, mientras que los equipos basados en CO2, producen sólo 16 kg de estos gases.

**TOTTUS Chile**, seleccionado por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Ministerio de Medio Ambiente para implementar sistemas de refrigeración por medio de gases Co2.

**Nuestra Huella de Carbono**

Adicional a nuestras tiendas con certificación LEED, otro hito relevante en TOTTUS Chile es el avance en la medición de **nuestra Huella de Carbono**. Proyecto que concretaremos en 2018, afianzando así, nuestro compromiso para combatir el cambio climático, **mejorar nuestra eficiencia energética y disminuir nuestras emisiones de Co2**.



## NUESTRA GESTIÓN DE RESIDUOS

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

**El mundo enfrenta la problemática de los desechos y residuos y el desafío de ejercer un rol activo para evitar la contaminación del aire, el agua, los suelos y su potencial impacto en la salud de las personas.**

Desde TOTTUS, estamos comprometidos con promover medidas de eficiencia en la gestión de los residuos. A través de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, hemos implementado iniciativas para disminuir la generación de desechos, su disposición final en vertederos sanitarios, así como su valorización a través de la reutilización y el reciclaje.

Concretamente velamos por el cumplimiento normativo en materia ambiental en los países donde operamos. Aplicamos medidas de trazabilidad para la mejora continua de nuestra gestión a través de objetivos, indicadores y auditorías ambientales. Y adicionalmente, impulsamos acuerdos voluntarios de colaboración como la adhesión al APL Cero Basura en Chile y los convenios con Municipalidades en Perú.

### Cumplimiento normativo

Nuestra actividad se desarrolla en concordancia con las legislaciones ambientales vigentes. Este año, en TOTTUS Chile, continuamos con la gestión de los asuntos normativos ambientales que son exigidos por el giro de nuestro negocio:



- Residuos peligrosos y no peligrosos
- Sustancias peligrosas
- Ley de Responsabilidad Extendida del Productor (REP)
- Registro de Emisiones y Transferencia de Contaminantes (RETC)
- Emisiones de fuentes fijas (Grupo electrógeno y hornos de panadería)
- Riles de descarga en alcantarillados

Para establecer nuestro grado de avance en el cumplimiento en estos ámbitos, a mitad de año realizamos una primera medición, considerando la línea base establecida en 2016. Los resultados arrojaron mejoras en la totalidad de estos indicadores.

Logramos el **100%** de cumplimiento de las declaraciones realizadas en el sistema de Registro de Emisiones y Transferencias de Contaminantes (RETC), una plataforma creada por el Ministerio de Medio Ambiente para facilitar el acceso de los ciudadanos a la información de residuos, emisiones y transferencias de contaminantes de las organizaciones.



## Ley REP: hacia una gestión sustentable de los residuos



**Nuestro equipo TOTTUS Chile** junto a integrantes de la Cámara de Comercio de Santiago en España, invitados en el marco de la Ley REP



La nueva Ley que regula la Responsabilidad Extendida del Productor (REP) en Chile, se ha convertido en un impulsor relevante para alcanzar un impacto radical en la disminución de residuos y fomento de la cultura de reciclaje.

Esta ley establece que todos los productores e importadores de **“productos prioritarios”** deberán hacerse cargo de ellos al término de su vida útil. Por tanto, desde 2016 en TOTTUS iniciamos los estudios para establecer nuestra línea base de residuos a nivel global y por cada artículo en productos prioritarios como envases y embalaje, aparatos electrónicos y pilas.

En cumplimiento con la obligación de informar, establecida por el Ministerio del Medioambiente, este año hicimos la declaración de materialidad de nuestros productos prioritarios de Marcas Propias e importaciones directas, presentando los antecedentes requeridos con un **100%** de cumplimiento.

Al mismo tiempo, fuimos más allá de lo exigido por las normativas y nos involucramos activamente en dos mesas de trabajo: la primera a nivel gremial en la Asociación de Supermercados de Chile, formando parte del **Comité Técnico de Envases y Embalaje**. Y la segunda, a través de la Cámara de Comercio de Santiago, integrando la **Mesa Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos**, de carácter público-privada, por cuya participación fuimos invitados a España, representando a nuestro gremio para aprender y compartir mejores prácticas.



## Residuos Peligrosos

Este 2017 comenzamos la implementación del Manejo de Residuos Peligrosos en TOTTUS Chile, un gran hito que se concretó con la instalación de bodegas exclusivas para este tipo de residuos en el 100% de nuestras tiendas.

Además, realizamos capacitaciones a colaboradores, proveedores y prevenicionistas de riesgos en el procedimiento a aplicar, finalizando el año con la obtención de la primera autorización sanitaria en la tienda de Chillán.

### Nuestros próximos pasos en 2018:

- **Implementación** de la operación de las bodegas en la totalidad de tiendas, por medio de Capacitaciones y sensibilización en tiendas;
- **Obtención** de las resoluciones sanitarias, dando cumplimiento a la regulación normativa;
- **Auditorías** de seguimiento de los avances en materia de residuos peligrosos

## Residuos No Peligrosos

En TOTTUS, hemos continuado con el retiro y certificación externa de los cuatro tipos de residuos de mayor volumen y reciclaje a nivel corporativo: **cartón, papel, aceite y plástico, para su reutilización por empresas autorizadas.**

Cabe mencionar que en Chile, avanzamos en la instauración de un riguroso procedimiento para el manejo de este tipo de residuos, reforzando su trazabilidad.



### Reciclaje de Papel y Cartón

Por medio del Plan de Reciclaje de Papel y Cartón, en Chile mantenemos una alianza con la Sociedad Recuperadora de Papel (SOREPA), quienes certificaron **7.452 toneladas** reciclados este año. Además, impulsamos un piloto de reciclaje de papel en nuestra tienda de Vicuña Mackenna, por medio de cartelería, contenedores especiales y sensibilización.

En la misma línea, en Perú disponemos de contenedores en tiendas y en Oficina Central para fomentar el reciclaje con clientes y trabajadores. Este año logramos certificar **3.755 toneladas** de papeles y cartones. Parte de este volumen fue entregado gratuitamente a los Hogares Aldeas Infantiles SOS, a través del programa **“Recíclame, Cumple TU papel”**.



## Reciclaje de Aceite

A nivel regional, los aceites vegetales utilizados en nuestras cocinas son retirados para su tratamiento por la empresa autorizada Bioils. De esta manera, evitamos su reutilización en alimentos o su vertido en alcantarillas, provocando malos olores y llegando a ríos y mares sin poder desintegrarse.

Este año, a través de Bioils se reciclaron **363 mil litros** de aceite en Chile, provenientes de los procesos relacionados con la cocina de alimentos en tiendas TOTTUS. En Perú, sumamos **486 mil litros** de aceite reciclados a nivel nacional, incluyendo tanto los aceites recolectados de nuestras cocinas como de los contenedores habilitados en parques y avenidas por las municipalidades de San Isidro, Surco, Mi Perú y La Molina, organismos con los cuales mantenemos una alianza de colaboración para fomentar el reciclaje de aceites con la comunidad.



## Reciclaje de Plástico

Nuestros reciclajes de plástico consideran artículos como **films, bandejas y materiales de empaque.**

Total de Residuos 2017 (TON)

	CHILE	Método de disposición	PERÚ	Método de disposición
<b>PELIGROSOS</b>	45	En lugar autorizado	10.579	Relleno sanitario
<b>NO PELIGROSOS</b>	26.961	En lugar autorizado	491	Reutilización



## APL Cero Residuos

Con el objetivo de trabajar colaborativamente para solucionar la problemática de residuos en el país, en Tottus Chile nos comprometimos con el **Acuerdo de Producción Limpia (APL) Cero Residuos**.

El APL tiene el propósito de generar una mayor valorización de los residuos y reducir al mínimo su disposición final en rellenos sanitarios. Este compromiso voluntario, de carácter público-privado, que además contribuirá con la nueva Ley de Responsabilidad Extendida del Productor y Fomento al Reciclaje, cuenta con la adhesión de **14 compañías** articuladas por Acción Empresas y la Agencia de Cambio Climático y Sustentabilidad del Ministerio de Medio Ambiente.

En esta primera etapa, como TOTTUS nos involucramos activamente en la mesa intersectorial de trabajo e implementamos el diagnóstico de la situación actual de nuestra gestión de residuos junto a la empresa especializada Regenerativa. En base a los objetivos y plan de trabajo a definirse, el próximo año ejecutaremos los pilotos en tienda La Cisterna y en Centro de Producción El Bosque.



En **TOTTUS Chile** nos comprometimos con el Acuerdo de Producción Limpia (APL) Cero Residuos.

## Apoyo a la Investigación en bio-transformación de residuos orgánicos



La Universidad Cayetano Heredia de gran prestigio en Perú en el ámbito de la Biología y Medicina Humana, lidera el proyecto Bio Converting, apoyado por la IRD de Francia, para investigar la **bio-transformación** de residuos orgánicos en insumos para alimentos de peces y aves, en forma de pellet.

En este contexto, como TOTTUS Perú, donamos residuos de alimentos orgánicos para que ellos descubran qué alimentos son mejores para el producto que desean lograr. De esta manera, evitamos que estos residuos se destinen a vertederos y contribuimos a la generación de una estrategia responsable con el medio ambiente.

## USO DE BOLSAS EN TOTTUS

301-1, 103-1, 103-2, 103-3



En TOTTUS reconocemos la necesidad de adoptar patrones de consumo y producción que nos permitan ser más **eficientes y reducir el deterioro ambiental**, contribuyendo a asegurar la disponibilidad de los recursos para las generaciones futuras.

Buscamos implementar medidas de uso eficiente de materiales como son las **bolsas biodegradables** y **bolsas reutilizables**. Desde el marco normativo, la Ley de Responsabilidad Extendida del Productor impulsada por el gobierno de Chile, y las ordenanzas de diferentes municipios para disminuir el uso de bolsas plásticas y fomentar el uso de bolsas reutilizables, representan impulsores de buenas prácticas a los que adherimos con convicción.

### Bolsas biodegradables y bolsas reutilizables

Para disminuir y reemplazar el uso de bolsas plásticas, brindamos opciones de bolsas reutilizables y biodegradables a muy bajo costo y diseños atractivos.

En 2017, en Chile, trabajamos junto a proveedores nacionales e internacionales para incorporar nuevas alternativas a base de materiales más amigables con el medioambiente, como el almidón de maíz, caña de azúcar y yute reciclados, entre otros.

### Adhesión a ordenanzas municipales

Con el objetivo de reducir progresivamente el uso de bolsas plásticas, adherimos a las ordenanzas municipales que regulan el uso de este tipo de bolsas y fomentan el uso de bolsas reutilizables. En 2017, en **10 tiendas de seis comunas a lo largo de Chile, operamos bajo estos acuerdos y seis tiendas más se encontraban en proceso de elaboración de dichas ordenanzas al cierre de este reporte.**

# NUESTRO USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA

302-1, 302-3, 103-1, 103-2, 103-3

Como parte de nuestro compromiso con el Cambio Climático, hemos optado por privilegiar las formas más eficientes y ecológicas en el uso de la energía eléctrica. Bajo este enfoque, abordamos nuestra gestión energética desde tres focos fundamentales:

- **Construcción de Tiendas LEED:** Nuestra decisión es avanzar hacia la construcción de nuevas tiendas bajo certificación LEED. Y cuando no sea posible certificar, se usarán las recomendaciones e innovaciones factibles de aplicar en nuevas tiendas o en sus remodelaciones.
- **Sistemas de iluminación LED:** Incorporamos el uso de esta nueva tecnología en todas nuestras construcciones, remodelaciones y ampliaciones. Su relevancia está en la eficiencia de iluminación, el bajo consumo de energía y mínimo calentamiento.

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.

Consumos de energía 2017 (Kwh)		
	CHILE	PERÚ
<b>FUENTES RENOVABLES</b>	34.376.793	62.832.077
<b>FUENTES NO RENOVABLES</b>	82.498.423	76.794.761

# INTENSIDAD ENERGÉTICA

302-3

La intensidad energética expresada en Kwh consumidos por M2, experimentó una baja del **4,8%** en Chile respecto del período anterior, con un consumo de 280 Kwh/M2. En Perú, tuvimos un aumento del **4,9%** en la intensidad de consumo, pero cuyo índice sigue estando por debajo de las tasas registradas antes de 2015. Como compañía estamos buscando la forma de hacer más eficientes nuestros consumos de energía, pero sin que esto afecte negativamente la experiencia de nuestros clientes.

	Intensidad Energética					
	CHILE			PERÚ		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Consumo Kwh	102.443.938	111.451.551	113.941.919	119.778.667	122.911.623	139.626.838
Intensidad Energética (Kwh/m2)	292	294	280	271	246	258

## Sistema de Control Centralizado

En 2017, transformamos nuestro “**Plan de Ahorro de Energía**” en un Sistema de Control o Building Management System que nos permitirá reforzar los mecanismos de seguimiento aplicados al control de iluminación, clima y monitoreo del consumo energético. Para esto, realizamos una licitación y avanzaremos el próximo año en un piloto en seis tiendas de Chile.

## Renovaciones para una mayor eficiencia

Reconocemos que desde la reposición de activos podemos impulsar mejoras sustanciales en eficiencia energética, contribuyendo también a un mayor confort en nuestros locales. Este año, en Chile hemos invertido fuertemente en este ámbito con las siguientes renovaciones:

- **Equipos de climatización**
- **Equipos de elevación:** ascensores, montacargas y rampas mecánicas
- **Cubiertas:** implementamos un piloto en la tienda Vicuña Mackenna, con pinturas refractantes especiales que permiten reducir la temperatura de bodegas y salas de venta
- **Hornos y termos**
- **Luminaria LED en los locales más antiguos**

Complementariamente, iniciaremos la colocación de puertas a los equipos de fríos (carnes, fiambres, lácteos), una medida que aplicaremos en 2018 en la nueva tienda de Piedra Roja y como estándar para futuras aperturas de locales.

## Nuevas tecnologías

Continuamente estamos buscando soluciones e innovaciones que nos permitan disminuir el consumo de energía, los costos operacionales y con un menor impacto ambiental.

Desde esta mirada, en Chile, hemos avanzado en iniciativas apalancadas en nuevas tecnologías:

- **Climatización evaporativa:** Con la finalidad de mejorar la refrigeración en bodegas, realizamos un piloto de climatización evaporativa en la tienda Huechuraba y proyectamos un nuevo piloto para el próximo año en la tienda Piedra Roja.
- **Aditivos para equipos de refrigeración:** Los resultados del piloto implementado en la tienda San Felipe, arrojaron un potencial de **12%** de ahorro energético, gracias a un innovador proceso de limpieza del sistema de refrigeración a través de líquidos especiales que permiten enfriar el aire con menor consumo de energía.

## Apostamos por las Energías Renovables

Por primera vez, en TOTTUS Chile, el **30%** del total de los kilowatts consumidos corresponde a energía renovable no convencional (ERNC).

Este avance se enmarca en un nuevo compromiso con el consumo de energías limpias: hemos decidido avanzar en 2018 en la implementación de Paneles Solares, una apuesta para un **mejor futuro para todos.**

## COMUNIDAD

413-1, 103-1, 103-2, 103-3



Queremos **“Ser un Buen Vecino”**, comprometido con la comunidad y aportando a una mejor calidad de vida para las familias donde estamos presentes.

Nuestros programas sociales están diseñados para abordar las necesidades y expectativas de cada comunidad local a la que servimos, siendo nuestro foco principal la alimentación saludable y el apoyo a escuelas municipales.

Reconocemos el importante rol que desempeñamos en la creación de empleo a nivel país, por lo que apoyamos a la empleabilidad local e impulsamos programas de inclusión laboral.

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

### Nuestros compromisos de sostenibilidad:

1. Gestionar el Involucramiento con la comunidad
2. Promover la Educación en Alimentación Saludable
3. Generar oportunidades de empleo local e inclusión laboral

### Involucramiento con la comunidad

Desde nuestro pilar estratégico Ser un Buen Vecino, promovemos un relacionamiento responsable con las comunidades donde estamos presentes.

Conscientes de los impactos que se generan en la etapa de construcción y durante la operación de nuestras tiendas, contamos con un modelo de relacionamiento con las comunidades que nos permite conocer, anticipar y responder a sus problemas, necesidades y expectativas, a través de canales permanentes de escucha y diálogo.

A nivel regional, el **100%** de nuestras operaciones cuentan con iniciativas y programas locales, evaluación de impacto ambiental e indicadores para el seguimiento y mejora continua de la gestión comunitaria.



## CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN DE TIENDAS

Durante la construcción de una nueva tienda, aplicamos protocolos de actuación con el fin de mitigar los potenciales impactos en nuestros vecinos (ruidos, polvo, congestión vial, entre otros), siendo liderados por la Gerencia de Desarrollo Inmobiliario en Chile y la Gerencia de Proyectos Inmobiliarios en Perú.

En la etapa de operación, disponemos de canales abiertos para acoger consultas y solicitudes, las cuales son atendidas en forma directa por nuestras Gerencias de Tienda, nuestros responsables de los Servicios de Atención al Cliente, y siempre con apoyo de la Gerencia de Sostenibilidad y Personas en Chile y la Gerencia de Marketing en Perú.

### Estudio de Impacto Ambiental en TOTTUS

Antes de 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 son revisados en conjunto con la empresa constructora para asegurar que la actividad de la tienda no altere la vida de la comunidad durante la etapa de construcción y su posterior operación.



### Cadena de Ayuda, TOTTUS Perú

En atención a las necesidades causadas por el fenómeno climático “El Niño Costero”, convocamos a colaboradores y clientes a unir fuerzas en favor de la comunidad. Nuestras tiendas se convirtieron en centro de acopio para la “Cadena de Ayuda” de TOTTUS Perú y logramos recolectar **2.5 toneladas** de ropa y alimentos no perecibles, en alianza con el Instituto Nacional De Defensa Civil.

También nos sumamos a las campañas convocadas por los medios de comunicación y la Presidencia de la República, donando **18 toneladas** de ayuda extras gracias a nuestros colaboradores y clientes. Adicional a esto, entregamos alimentos para los voluntarios de la organización TECHO y donamos **7,400 kits** de aseo por medio de una campaña **1+1** entre colaboradores y la compañía.

#### IMPACTOS:

- **Más de 20 toneladas de donaciones:** alimentos no perecibles, productos de higiene y ropa
- Más de US **\$70 mil** en donaciones
- Paquete de ayuda entregados a **470 colaboradores afectados**



## Más de 650 horas de voluntariado



**Cadena de Ayuda:** Nuestras tiendas funcionaron como centros de acopio para acoger las donaciones de colaboradores y clientes. Voluntarios corporativos entregaron paquetes de ayuda a los colaboradores afectados por el fenómeno El Niño Costero



**Gracias al involucramiento de 195 colaboradores** en diferentes iniciativas, en TOTTUS Perú alcanzamos **1.039 horas de voluntariado**, un **89%** más de participación que el año anterior. Un meritorio desempeño que fue reconocido por **Great Place To Work en Perú**, ubicándonos como finalistas de los Premios Especiales 2017, en la categoría **“Responsabilidad Social Participativa”**.

## Apoyos a la comunidad

### Fe y Alegría

Nuestro vínculo con Fe y Alegría en TOTTUS Perú, se inicia al participar de una tradicional **Rifa Anual en 2003**, en apoyo a la educación del país. La relación luego se fortalece con el Programa Haciendo Escuela en 2005 y Donar para Educar en 2011.

Este 2017, junto con difundir esta rifa en nuestros canales de comunicación, iniciamos la venta de sus boletos en nuestras **1.200 cajas registradoras**. Al final de la campaña **logramos recaudar US \$5.064,81**, destinados íntegramente en beneficio de los colegios afectados por el Niño Costero.

### Programa Haciendo Escuela

En TOTTUS Perú, formamos parte del programa Haciendo Escuela junto con otras empresas del grupo Falabella. Con esta iniciativa, buscamos el mejoramiento de infraestructura y mobiliario en cuatro colegios Fe y Alegría ubicados en zonas vulnerables.

Gracias al programa, este año se entregaron computadoras, instalaron nuevas puertas, ventanas y cobertura para un patio y se construyó un Taller de Confección en el colegio Fe y Alegría N°59, para capacitar en habilidades técnicas y de emprendimiento a alumnos de cuarto de secundaria.

## Donar para Educar

A través de la donación de vueltos, en TOTTUS Perú operamos como un **punto solidario entre nuestros clientes y Fe y Alegría**.

En este escenario, para contribuir a sensibilizar en torno a esta iniciativa, rediseñamos los afiches en los que comunicamos el monto donado por nuestros consumidores mensualmente. Los nuevos afiches muestran a los niños de las tres grandes regiones de Perú, que concurren a los colegios Fe y Alegría en las zonas más recónditas del país.

En 2017, nuestros consumidores aportaron **US \$85.036** para los colegios de Fe y Alegría, asociación a la que entregamos la totalidad de la recaudación, sin obtener beneficio tributario para TOTTUS.



## Donación de Alimentos

En TOTTUS Perú suscribimos un convenio de colaboración con el Banco de Alimentos del Perú. Gracias a este acuerdo, en 2017 donamos **137 toneladas** de alimentos, un **111%** más respecto al periodo anterior.

Las donaciones corresponden principalmente a frutas y verduras, aptas para el consumo humano que, por estética o calibre del producto, dejan de estar a la venta. Semanalmente son recogidas por el Banco de Alimentos de nuestro Centro de Distribución Frescos.

Asimismo, a fines de 2017 realizamos un piloto en la tienda TOTTUS Angamos para sumar a las tiendas a esta iniciativa.

**Resultados 2017:**

- **17,341** personas beneficiadas
- **17** organizaciones beneficiadas
- **137** toneladas de alimentos rescatados
- **US \$83.852** donados en alimentos



**Colaboración con organizaciones sociales**

En TOTTUS Chile hemos definido como criterio de actuación que, a partir de 2018, nuestra colaboración con las organizaciones se centrará en torno a la Alimentación Saludable. Al concentrar nuestros esfuerzos en este ámbito, esperamos aumentar la escala de actividades existentes y crear una contribución positiva en la calidad de vida de las familias donde estamos presentes, en coherencia con nuestra misión corporativa y la actividad propia de nuestro negocio.

En este contexto, el próximo año evaluaremos las diferentes iniciativas que apoyamos, buscando focalizar las formas de colaboración especialmente desde nuestro programa ¡Crecer Sano con Tottus!. Asimismo, abriremos nuestras tiendas para ayudar a la captación de socios para aquellas acciones que no estén dentro de este marco.

**EDUCACIÓN EN ALIMENTACIÓN SALUDABLE**

Una nutrición sana es un factor clave para el bienestar integral y una mejor calidad de vida. Como TOTTUS, estamos comprometidos firmemente en promover la alimentación saludable en las comunidades donde estamos presentes. Para inspirar a las personas a integrar mejores

hábitos de alimentación, en Chile implementamos el programa **¡Crecer Sano con Tottus!**. Desde un enfoque integral y con mirada de largo plazo, impulsamos una serie de iniciativas que nos permiten impactar positivamente en la comunidad escolar, incluyendo niños, profesores y apoderados. En Perú, dictamos talleres de nutrición saludable junto a las escuelas de Fe y Alegría que apadrinamos con el programa Haciendo Escuela.

Anualmente, realizamos mediciones de la evolución del programa junto a expertos y generamos instancias de diálogo con profesores y apoderados para escuchar sus sugerencias y enriquecer la mejora continua.



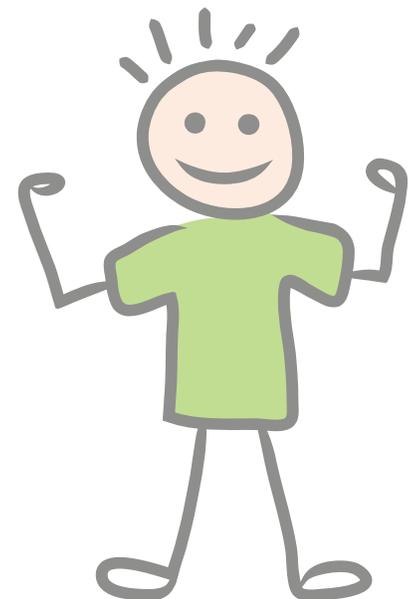
**PROGRAMA  
¿CRECER SANO  
CON TOTTUS!**

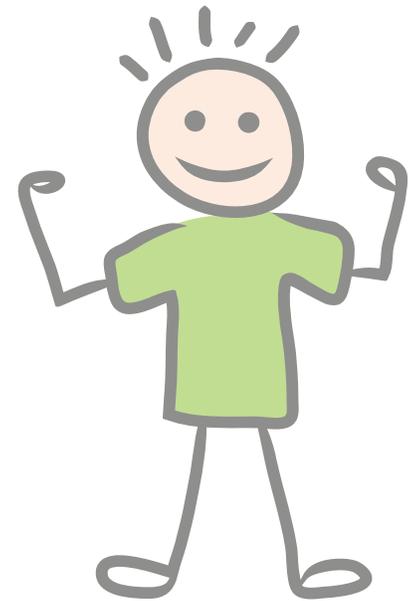


En Chile, nuestro programa de educación en alimentación saludable está dirigido a niños desde Prekinder a 4º básico. Actualmente se encuentra en **20 escuelas** municipales de la V Región, VI Región y Región Metropolitana, impactando a un total de **4.046** niños y a **1.205** profesores y apoderados a través de diversas actividades.

El programa cuenta con la colaboración de la **“Corporación 5 al Día”** del Instituto de Nutrición y Tecnología de Alimentos de la Universidad de Chile (INTA) y es liderado por un staff permanente de TOTTUS compuesto por cinco nutricionistas, el cual fue integrado a la empresa para fortalecer nuestro compromiso en este ámbito y potenciar nuestras actividades tanto interna como externamente.

En virtud del crecimiento que hemos alcanzado en los últimos años, este 2017 definimos tres pilares de trabajo: **Alimentación Saludable, Actividad física y Salud y autocuidado**, que nos permitirán consolidar nuestra propuesta integral con los distintos públicos con quienes venimos trabajando: comunidad, colaboradores y clientes.





Actividades realizadas en escuelas



“Las actividades del programa **Crece Sano con Tottus** permiten que la educación sea equitativa, de calidad y donde todos tienen una oportunidad. Los niños con el programa sí cambiaron sus hábitos, ya no hay kiosco en la escuela y los niños ya se fijan en las etiquetas para reconocer alimentos con altas cantidades de azúcar, grasa o sodio.

Este programa ha motivado a los apoderados a realizar cursos de colaciones **saludables y a comprar inteligentemente, se ha visto que no ha sido un aporte sólo a los niños, sino que a la comunidad entera.**”

Directora Escuela Nemesio Antúnez, El Bosque, Región Metropolitana de Chile

## NUESTROS IMPACTOS

En 2014, partimos con un proyecto piloto para 200 niños y hoy nos sentimos muy orgullosos de los **4.046** niños que participan de los talleres de alimentación saludable, junto a **¡Crecer Sano con Tottus!** en Chile. Abrazamos el desafío de seguir creciendo e implementar este emblemático programa en todo el país donde tenemos presencia con nuestras tiendas.

### Nuestra historia e impactos

<b>2014</b> .....	>	<b>2015</b> .....	>	<b>2016</b> .....	>	<b>2017</b> .....	>
<p>Proyecto piloto Escuela en Melipilla 200 niños</p>		<p>16 escuelas <b>RM y V región</b> 3.069 niños 425 padres/apoderados 720 colaboradores 128.000 consumidores 198 voluntarios 708 HH</p>		<p>16 escuelas <b>RM y V región</b> 3.069 niños 1.327 padres/apoderados 720 colaboradores 19.350 consumidores 302 voluntarios 1.076 HH</p>		<p>20 escuelas <b>RM y V región</b> 4.046 niños 10.716 actividad física niños/ apoderados/ profesores 1.205 colaboradores 294 voluntarios 1.094 HH</p>	



### Actividades saludables para los hijos de colaboradores

Queremos que los hijos de nuestros colaboradores disfruten de las actividades que impulsamos con nuestro programa. En 2017, los invitamos a participar de las visitas saludables en tiendas y fueron protagonistas de entretenidas propuestas en torno a la Alimentación Sana, pensadas para ellos por nuestros colaboradores voluntariados, quienes con gran motivación, creatividad y entusiasmo desarrollan estas actividades. Cabe mencionar que esta actividad fue creada por el equipo de Tottus Buin en el marco del Programa, lo cual es parte del **espíritu mismo de las actividades, que no es sólo participar, sino que también co-crear.**



**Desfile saludable en TOTTUS** Rengo y Visita saludable en TOTTUS Llole

## Nuestro Modelo de Voluntariado Corporativo

Estamos convencidos que, a través del Voluntariado Corporativo, podemos contribuir a crear un cambio real y sostenible con nuestras comunidades vecinas y, al mismo tiempo, brindar a nuestros colaboradores espacios de participación en nuestros programas de Responsabilidad Social.

En Chile contamos con un Modelo de **Gestión de Voluntariado Corporativo** que brinda a nuestros colaboradores un conjunto de actividades entre las que pueden optar, según su perfil y motivación, y que tiene como centro el programa **¡Crecer Sano con Tottus!** Durante 2017, participaron **294 colaboradores** en las diferentes etapas del programa, logrando completar **1.094 horas**.

En Perú, los colaboradores dictaron talleres de cocina saludable en los colegios Fe y Alegría apadrinados por el programa Haciendo Escuela.

Además, en una iniciativa sin precedentes, nos unimos al emprendimiento social WUF para ayudar a perros sin hogar del albergue Vida Digna de Chilca. Nuestros voluntarios, principalmente jóvenes menores de 21 años, alimentaron y pasearon a una veintena de canes. Esta jornada estuvo alineada a la campaña **“Huellas de Ayuda”** en la que Tottus donó un porcentaje de ventas de la línea mascotas a los albergues de WUF y además fomentó la tenencia responsable de mascotas.



**A nivel regional, sumamos un total de 2.133 horas de voluntariado** corporativo a través de nuestros programas con la comunidad, lo que equivale a un **55%** más que el periodo anterior.



## La Fiesta Saludable TOTTUS: una celebración para todos

En Chile, en la Escuela Nemesio Antúñez, comuna de El Bosque, celebramos la Fiesta Saludable de TOTTUS el 18 de octubre, día nacional de las **Frutas y las Verduras**. A la exitosa convocatoria de voluntarios de tiendas y Oficina Central, se sumaron nuestros proveedores de frutas y verduras, desempeñándose en divertidas actividades. Los niños, profesores y apoderados también aportaron iniciativas y en conjunto disfrutamos de una jornada inolvidable.

Mientras en la Escuela Arnaldo Falabella, comuna de Estación Central, invitamos a los voluntarios de Falabella Retail a ser parte de la Fiesta Saludable TOTTUS. El resultado fue una experiencia de colaboración muy positiva y enriquecedora junto a la comunidad escolar.



**Voluntarios de la Fiesta Saludable TOTTUS** realizada en la Escuela básica Arnaldo de Falabella.

# GENERAMOS EMPLEO LOCAL E INCLUSIÓN LABORAL

405-1, 103-1, 103-2, 103-3

Comprometidos con las comunidades en las que estamos presentes, buscamos generar empleabilidad local y oportunidades de inclusión laboral para personas con capacidades diferentes y para adultos mayores de **60 años**.

En esta línea, impulsamos programas y participamos en Ferias Laborales en conjunto con Municipalidades, Cajas de Compensación y otras instituciones expertas como la CONADIS de ambos países. Con estas instituciones articulamos esfuerzos para una mejor inserción de los nuevos colaboradores, potenciando ambientes de trabajo que valoran la diversidad.

En 2017 el **3,42%** de los colaboradores son adultos mayores en TOTTUS Chile y el **0,23%** en TOTTUS Perú. Mientras el **0,58%** de los colaboradores en TOTTUS Chile y el **2%** en TOTTUS Perú cuentan con algún tipo de discapacidad en diversos puestos de trabajo.

## COLABORADORES CON DISCAPACIDAD Y ADULTOS MAYORES

	Unidad	CHILE			PERÚ		
		2015	2016	2017	2015	2016	2017
Total colaboradores de la empresa	Nº	8727	8638	8927	9197	9887	10384
Adultos mayores	%	2,7	3	3,4	0,1	0,1	0,2
Personas con discapacidad	%	0,8	0,7	0,6	1	2	2



## TOTTUS Perú: Nuevas apuestas por la inclusión

### Inclusión de personas con acondroplasia

Porque creemos que todos tenemos talentos que aportar, creamos un nuevo programa de inclusión laboral, dirigido a personas con **acondroplasia**, una afectación del crecimiento que provoca enanismo.

En esta primera etapa, los nuevos colaboradores se integraron en el Centro de Distribución de Huachipa, y para facilitar su desempeño laboral, les brindamos una serie de herramientas, como bicicletas adaptadas, que les permiten realizar con eficiencia los mismos trabajos que sus compañeros.

### Cajeras y Cajeros con Discapacidad Auditiva

En 2016, iniciamos un gran proyecto: contratar personas con discapacidad auditiva en puestos de cajeros. El programa **“Oye, sí se puede”** hoy cuenta con 68 colaboradores con discapacidad auditiva en tiendas a nivel nacional.

Complementariamente, este 2017 creamos el Taller **“ABC del lenguaje de señas”** dirigido a jefes, equipo de gestión humana y gerentes de tienda que tienen mayor interacción con los nuevos colaboradores, para afianzar los lazos de comunicación en torno a la diversidad.

“Me siento contenta de trabajar en la familia TOTTUS.  
Ya casi voy a cumplir dos años en la empresa.  
El trato de los clientes es muy bueno.  
Mis compañeros son muy amistosos y siempre me ayudan a hacer mejor mi trabajo.  
**En TOTTUS me voy superando cada día”.**

Marjorie Vargas Carbajal, cajera con discapacidad auditiva - TOTTUS Miraflores, PERÚ



COMPROMETIDOS CON LA  
**INCLUSION**

## TABLA GRI

STANDARDS GENERALES	CÓDIGO	INDICADOR	PÁGINA
Perfil de la organización	102-1	Nombre de la organización	106
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	10,17
	102-3	Lugar donde se encuentra la sede de la organización	17
	102-4	Ubicación de las operaciones	10
	102-5	Propiedad y forma jurídica	15
	102-6	Mercados servidos	10
	102-7	Tamaño de la organización	10
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	36
	102-9	Cadena de suministro	72
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	11
	102-11	Principio o enfoque de precaución	22
	102-12	Iniciativas externas que la organización suscribe	28
	102-13	Afiliación a asociaciones	28
Estrategia	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3
Ética e integridad	102-16	Valores, principios, y normas de conducta	31
Gobernanza	102-18	Estructura de gobernanza	28
	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	31
Participación de los grupos de interés	102-40	Lista de grupos de interés	23
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	23,55
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	23
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	23,62
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	23,62
Prácticas para la elaboración de informes	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	10
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	26
	102-47	Lista de los temas materiales	26
	102-48	Reexpresión de la información	26
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	26
	102-50	Periodo objeto del informe	27
	102-51	Fecha del último informe	27
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	27
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	106
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	27
	102-55	Índice de contenidos GRI	103
102-56	Verificación externa	27	

STANDARDS ECONÓMICOS	CÓDIGO	INDICADOR	PÁGINA
Desempeño económico	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	17,20,26
	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	17
Prácticas de adquisición	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	20,26,72
	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	72
Anticorrupción	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	20,26,31
	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	31
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	31
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	31

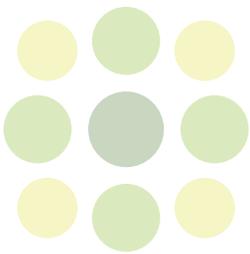
STANDARDS SOCIALES	CÓDIGO	INDICADOR	PÁGINA
Empleo	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	20,26,35,38
	401-1	Nuevas contrataciones	38
	401-2	Beneficios para empleados	40
Salud y seguridad en el trabajo	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	20,26,35,52
	403-1	Comité de salud y seguridad	52
	403-2	Tasa de accidentes laborales	54
Capacitación y educación	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	20,26,35,38
	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	47
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	40
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	47
Diversidad	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	20,26,35,101
	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	36,101
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	43
No discriminación	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	20,26,31
	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	31

STANDARDS SOCIALES	CÓDIGO	INDICADOR	PÁGINA
Comunidades locales	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	20,26,79,92
	413-1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	92
Evaluación social de proveedores	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	20,26
	414-1	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios sociales	
Salud y seguridad de los clientes	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	20,26,58,64
	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	64
Marketing y etiquetado	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	20,26,58,71
	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	71
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	71

STANDARDS AMBIENTALES	CÓDIGO	INDICADOR	PÁGINA
Materiales	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	20,26,79
	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	
Energía	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	20,26,79,90
	302-1	Consumo energético dentro de la organización	90
	302-3	Intensidad energética	90
Efluentes y residuos	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	20,26,79,84
	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	84
Evaluación ambiental de proveedores	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	20,26
	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	75

## HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.

102-1, 102-5, 102-53



# TOTTUS



### Dirección

#### **TOTTUS Chile**

Nataniel Cox 620,  
Santiago de Chile.

Teléfono: (562) 28270200  
[www.tottus.cl](http://www.tottus.cl)

#### **TOTTU Perú**

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

Teléfono: (511) 5139400  
[www.tottus.com.pe](http://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](http://www.inspiracorp.cl)

#### **Diseño**

Fotografías  
Archivo Tottus