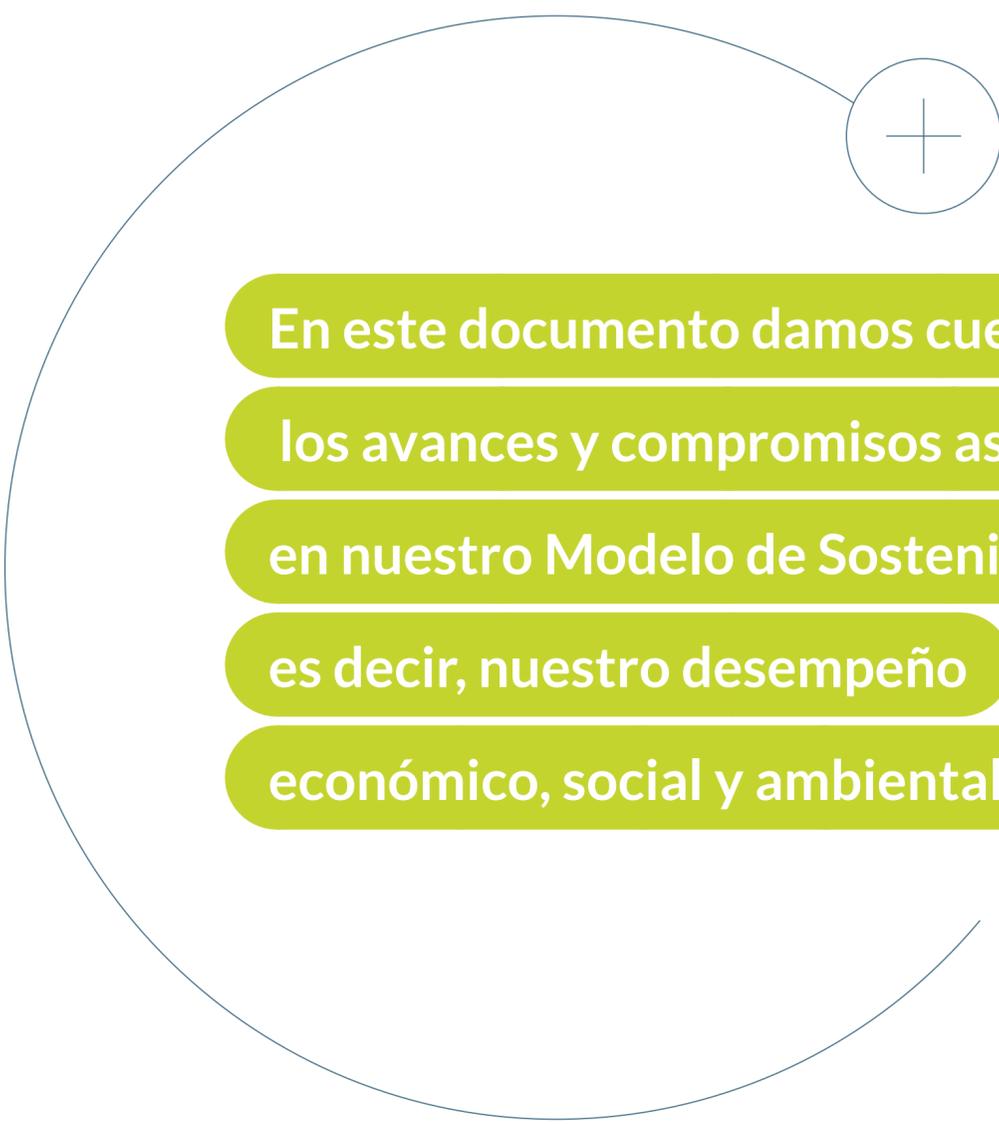


📍 2022
Reporte

DE SOSTENIBILIDAD

INDICE GENERAL



En este documento damos cuenta de los avances y compromisos asumidos en nuestro Modelo de Sostenibilidad, es decir, nuestro desempeño económico, social y ambiental.



1



EMPRESA

GOBERNANZA

INTEGRIDAD



Nuestra empresa

🔍 NUESTROS VALORES



Carta

Gerente Corporativo

🔍 Johann Ramberg



“Potenciamos la estrategia de diferenciación a través de nuestras marcas propias, con nuevos desarrollos y más de 1.100 lanzamientos de productos.”

ESTIMADOS LECTORES

El crucial momento disruptivo que atraviesa la industria retail nos desafía a transformar nuestro negocio, enfocándonos en nuevas tendencias y aspectos valorados por nuestros clientes como la omnicanalidad, las tecnologías digitales y las buenas prácticas éticas, ambientales y sociales.

En este contexto, durante el periodo 2022 hemos continuado innovando y evolucionando para brindar la mejor experiencia de compra. Nuestra integración con el ecosistema Falabella ha sido un eje clave de acción, permitiéndonos maximizar nuestra propuesta de valor al combinar fortalezas y recursos con otras empresas del grupo, para ofrecer una experiencia de compra integral en el entorno físico y digital.

A estos efectos, me gustaría destacar la consolidación de nuestra migración a la plataforma centralizada Falabella.com, viéndose reflejada en el 40% de las órdenes de compra online en Chile a través de este canal. A su vez, hemos continuado ejerciendo un rol protagónico en el marketplace Fazil de última milla con despacho express, donde entregamos mensualmente más de 100.000 pedidos en Perú y más de 60.000 pedidos en Chile. Esto se ha ejecutado desde una sólida gestión para asegurar la disponibilidad de productos mediante un modelo de tiendas ágiles, nuevas tecnologías y medidas de eficiencia operacional y logística.

También hemos avanzado en la implementación de Home Delivery, la plataforma de logís-

tica de última milla de Falabella, para la entrega de los pedidos de e-commerce de Tottus en Perú y hemos comenzado a transitar la transformación de nuestras tiendas en hubs logísticos. Además, hemos expandido nuestra red Click &Collect a 137 puntos de retiro a nivel regional y en nuestra amplia cadena de tiendas hemos potenciado atributos como comodidad, agilidad y autoservicio.

Las Marcas Propias desempeñan un rol fundamental de nuestra estrategia, acercando productos únicos y de calidad a precios convenientes. Por lo mismo, hemos reafirmado nuestra diferenciación a través del desarrollo de productos, con más de 1.000 innovadores lanzamientos durante 2022. Así, nuestra propuesta de valor hoy cuenta con más de 3.500 productos de Marcas Propias, que incluyen líneas eco-friendly y saludables. Como resultado, hemos logrado una participación interna del 26,6% en Perú y, por primera vez, superamos el 20% en Chile con nuestras Marcas Propias.

Desde nuestro compromiso con la calidad, fuimos recertificados en la norma ISO9001 en Chile, avalando nuestro sistema de gestión de calidad en el desarrollo de productos de Marcas Propias.

En tanto, en Perú, nos convertimos en el primer retail con laboratorios acreditados en ISO 17025 y con centros de distribución certificados en Principios Generales de Higiene.

Hemos continuado trabajando colaborativamente con nuestros proveedores desde un enfoque de socios estratégicos, a través de instancias de acompañamiento y evaluación

como los Programas de Desarrollo de Proveedores basados en las normas IFS y Global GAP en Chile, el Programa de Auditoría basado en el Protocolo SMETA que evalúa riesgos en sostenibilidad en Perú y el Programa de Proveedor Confiable, con alcance binacional.

Gracias a un arduo trabajo y dedicación, hemos logrado un índice NPS de recomendación de nuestros clientes de 65% en ambos países y en Perú fuimos reconocidos como El Supermercado Preferido según el estudio IPSOS.

Nada de esto sería posible sin el compromiso y talento de nuestros colaboradores. Con el objetivo de contribuir a su desarrollo profesional, hemos entregado más de 500.000 horas de formación en Chile y más de 360.000 horas en Perú. A este fin, hemos acercado cursos de capacitación tanto presenciales como digitales a través plataformas de autoaprendizaje accesibles para todos, como el lanzamiento de Tottus Play en Chile.

Pensando en ellos y en su salud, hemos reforzado el nuevo modelo de trabajo híbrido Modo Flex, el cual fue reconocido con el Premio ABE a la Responsabilidad Social Laboral 2022 en Perú. Mientras en Chile, recibimos la certificación en ISO45001 de Seguridad y Salud en Trabajo en cuatro tiendas, convirtiéndonos en el primer supermercado de este país en contar con esta certificación.

También hemos continuado potenciando nuestra estrategia de diversidad e inclusión a través de programas de mentorías para el liderazgo femenino y capacitaciones específicas como la Guía del Buen Trato y Manual de Atención Inclusiva para colaboradores, proveedores y guardias de seguridad.

El conjunto de estos esfuerzos fueron reconocidos en el ranking Great Place to Work en Perú como La Mejor Empresa para Trabajar para Millennials y La 3º Mejor Empresa para Trabajar en la categoría Diversidad e Inclusión.

Desde el ámbito de Gobierno Corporativo, hemos afianzado nuestra cultura organizacional binacional bajo la visión Un Solo Tottus, a través de fructíferas capacitaciones de liderazgo y células ágiles.

Paralelamente, como parte del Grupo Falabella, hemos implementado un robusto trabajo de apropiación del propósito de Simplificar y Disfrutar más la vida por parte de toda la organización.

Y hemos generado definiciones estratégicas en torno al nuevo modelo de negocio basado en plataformas transversales y escalables a las distintas empresas que conforman este ecosistema líder en Latinoamérica.

Además, hemos actualizado los atributos de sostenibilidad de Tottus alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 de la ONU bajo una perspectiva binacional, garantizando la sincronización con los objetivos corporativos.

En el marco de nuestra responsabilidad con el cambio climático, nos comprometimos a alcanzar cero emisiones netas al 2035 en nuestros alcances 1 y 2 y a reducir el 20% del desperdicio alimentario para el 2025, tomando como línea base el año 2021.

Para ello, medimos nuestra Huella de Carbono, gestión por la cual hemos obtenido el Sello de Cuantificación Huella Chile y dos estrellas meritorias por parte del Ministerio del Medio Ambiente de Perú.

Junto a esto, en Chile participamos del Acuerdo de Producción Limpia (APL) Cero Residuos, con un 100% de cumplimiento de los objetivos y metas definidas y más de 600 toneladas de residuos reciclados, siendo certificados por la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático en dicha gestión. Mientras, en el marco del APL Ecoetiquetado, 51 de nuestros productos de Marcas Propias fueron certificados con el Sello de Reciclabilidad.

Adicionalmente, en ambos países hemos expandido el alcance de innovadores proyectos de economía circular a través de la valorización de residuos orgánicos e inorgánicos.

En cuanto a la relación con la comunidad, nos preocupamos de seguir potenciando nuestro rol de buen vecino. En Chile, hemos incrementado el alcance de la plataforma web del programa Crecer Sano con Tottus, hemos desplegado el programa de Donación de Alimentos en toda nuestra cadena de tiendas y hemos robustecido nuestra gestión de apoyo a la comunidad emprendedora con capacitaciones y más de 70 ferias de emprendimiento local. En Perú, hemos afianzado nuestra alianza con el Banco de Alimentos, con 594 toneladas de alimentos donados. Además, hemos reafirmado nuestro interés por ser un aporte a la educación, apoyando a la red educativa Fe y Alegría. Con gran orgullo, nuestra plataforma Compartiendo Sabiduría que entrega herramientas de empoderamiento y autosuperación para el bienestar integral de las mujeres peruanas fue reconocida con el Premio EFFIE de Oro en la categoría Engaged Community.

Conscientes de los importantes desafíos que enfrentamos, estamos convencidos de que un crecimiento sustentado en buenas prácticas es esencial para prosperar de forma responsable y generar un impacto significativo y positivo. Manteniendo este compromiso, seguiremos avanzando hacia un futuro más sostenible, buscando crear valor compartido junto a todos nuestros grupos de interés.

20 años

de Tottus



¡Celebramos 20 años de historia en Tottus! Hace dos décadas, surgió el sueño de transformar la industria de la distribución alimentaria en Perú y Chile, un sueño que se ha convertido en realidad gracias al esfuerzo y dedicación de nuestros ejecutivos, directores y colaboradores, muchos de los cuales siguen con nosotros hoy en día, formando parte de nuestro camino y crecimiento.

Desde el principio, nuestro objetivo ha sido acercar productos de calidad a precios convenientes, buscando constantemente la disrupción a través de nuevos productos con nuestras Marcas Propias, nuevos formatos de tienda y nuevos canales digitales, para superar las expectativas de nuestros clientes. Con la incorporación de innovadoras tecnologías y soluciones digitales hemos evolucionado de la mano de las tendencias del mercado, entregando en la actualidad una experiencia omnicanal, ágil, fácil y eficiente.

La sostenibilidad ha sido un pilar fundamental en este sueño, por lo que desde 2014 trabajamos para generar valor compartido en torno a tres focos de acción: Mejor Experiencia de Compra, Mejor Supermercado para Trabajar y Ser Un Buen Vecino. Desde 2018 alineamos esta estrategia a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, potenciando nuestra contribución a los desafíos globales de sostenibilidad.

Gracias al compromiso, talento y entusiasmo de todos nuestros colaboradores, seguimos creciendo y nos enorgullece ser considerados en Perú como el Mejor Retail para Trabajar según la lista Great Place to Work, y la empresa de supermercado preferida por nuestros clientes.

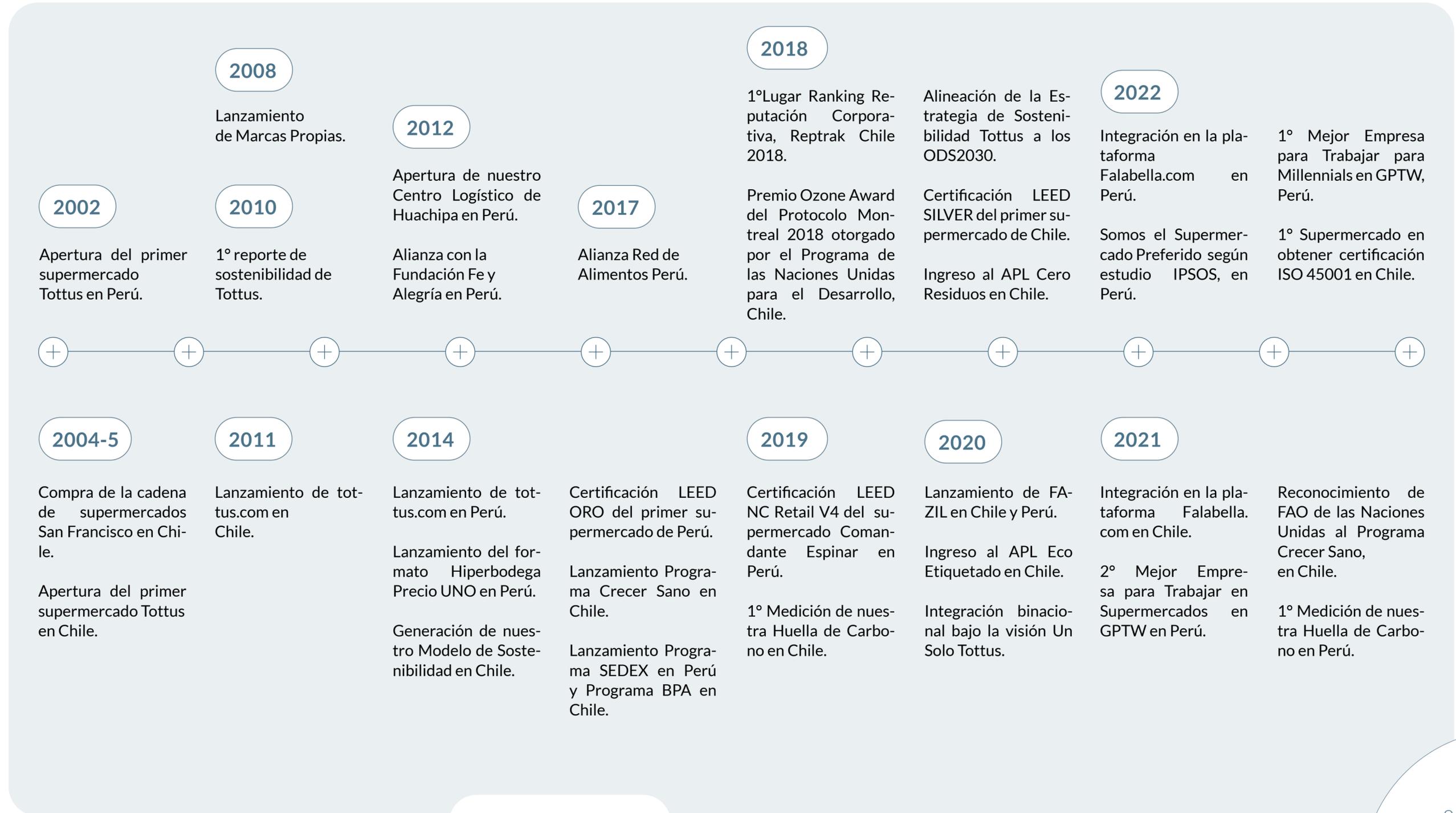
Mirando hacia atrás, estamos orgullosos de todo lo que hemos logrado, pero sabemos que aún queda mucho por hacer. Nos mantenemos comprometidos con nuestra visión de ser la empresa líder en el mercado de supermercados, siempre enfocados en la calidad, la innovación y la satisfacción del cliente, generando un impacto positivo en las comunidades donde estamos presentes. Todo esto, sobre la base de sólidos valores corporativos que guían nuestro trabajo diario. Hacia adelante, tenemos el desafío de liderar en el ecosistema físico digital más relevante de América Latina, aportando nuestra diferenciación y la riqueza de una cultura comprometida y apasionada que estamos convencidos nos llevará a cumplir este nuevo sueño.

Agradecemos a todos nuestros clientes, colaboradores, proveedores, comunidades y accionistas por hacer posible estos 20 años de historia. ¡Que sigamos creciendo juntos!



Principales hitos de los 20 años de Tottus

Desde la apertura de nuestra primera tienda en Perú, nuestro negocio ha ido evolucionando de manera sostenible, siempre buscando aportar valor en la relación con nuestros grupos de interés.



2022

En una mirada

Perú



88

N° DE TIENDAS



#2

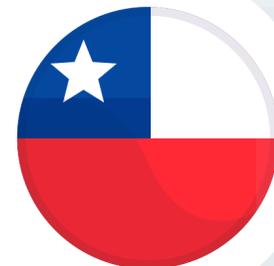
POSICIONAMIENTO DE MERCADO



29,8%

PARTICIPACIÓN DE MERCADO (*)

Chile



72

N° DE TIENDAS



#4

POSICIONAMIENTO DE MERCADO



6,4%

PARTICIPACIÓN DE MERCADO (*)

(*): Fuente: Chile INE. Perú: Nielsen y Mapdrive

Nuestra empresa



HISTORIA

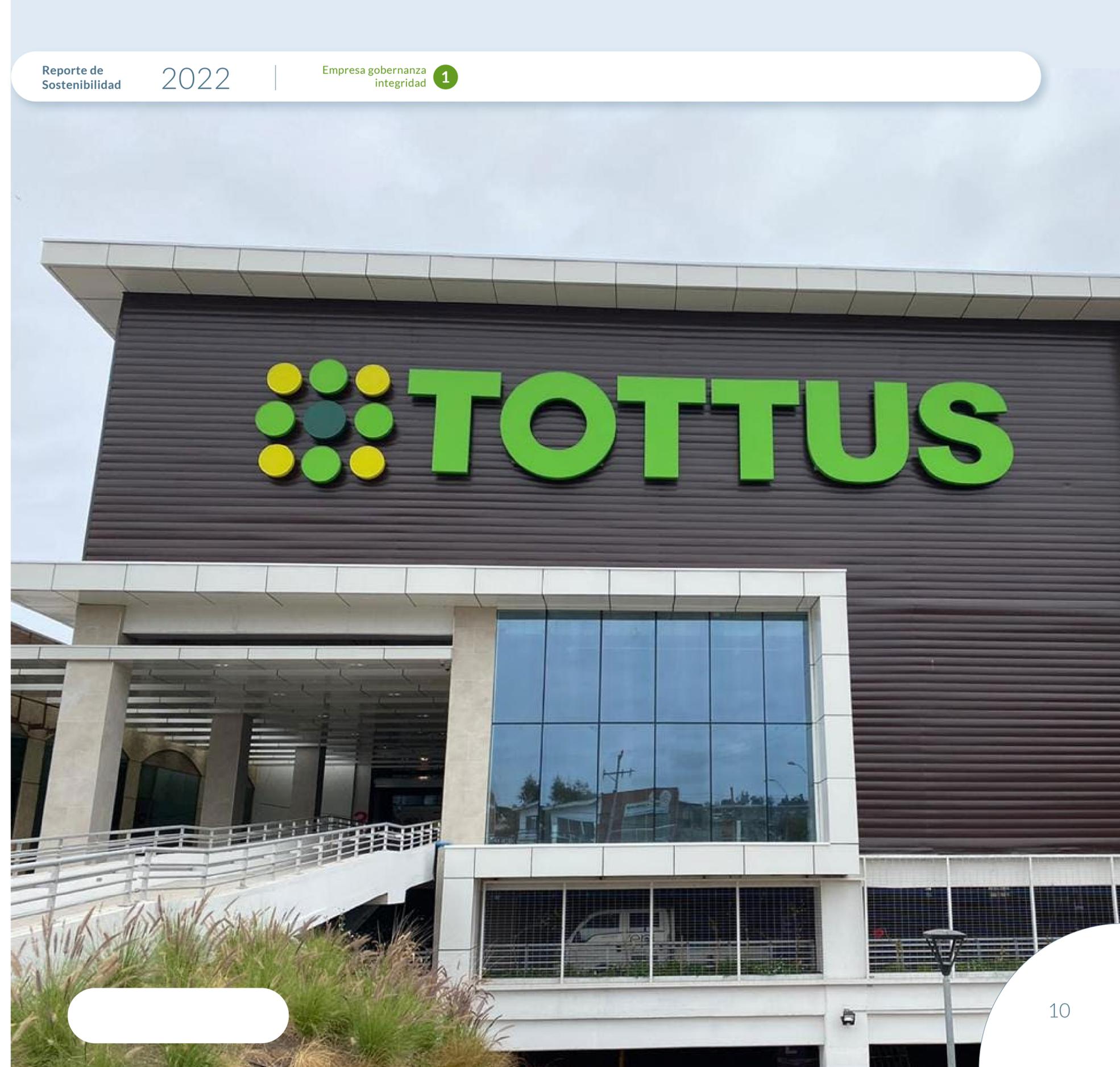
En 2002 ingresamos al mercado peruano bajo la marca Tottus y posteriormente al mercado chileno en 2004. Pertenece a Falabella, una de las mayores compañías de retail de América Latina con presencia en Chile, Perú, Colombia, Argentina, Brasil, Uruguay y México.

NUESTRAS TIENDAS

En Tottus operamos hipermercados, supermercados y formatos de precio conveniente (Hiperbodegas y Superbodegas Precio Uno). Contamos con 160 tiendas y presencia online en Chile y Perú, que nos permiten estar más cerca de nuestros clientes y ofrecer un servicio de excelencia y calidad, aportando a una experiencia de compra rápida y eficiente. Nuestra participación del mercado está del orden del 6,4% en Chile y 29,8% en Perú.

En materia de crecimiento, este 2022 inauguramos cinco tiendas nuevas. En Chile, abrimos dos tiendas (Tottus Francia y Tottus Kennedy) en la Región Metropolitana. Mientras en Perú, inauguramos tres tiendas Precio Uno, incluyendo la Hiperbodega Tantamayo y las Superbodegas Próceres y El Agustino. Por otra parte, realizamos importantes avances en materia de remodelaciones, integrando altos estándares de funcionamiento e infraestructura. En el caso de Chile, destacan, entre otros, la consolidación del proyecto de automatización para la ampliación de la capacidad de las cajas y balanzas de autoservicio en toda la cadena, las renovaciones en las tecnologías de refrigeración que aportan eficiencia operacional, y finalmente, la estandarización de la nueva imagen de Tottus que alineamos para ambos países.

Mayor información de nuestras tiendas y su ubicación en www.falabella.com



CENTROS DE PRODUCCIÓN,

DISTRIBUCIÓN Y TIENDAS GRISES

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. También les exigimos a todos nuestros proveedores las certificaciones y cumplimiento de normativas, con especial énfasis en nuestras Marcas Propias.

En Perú, nuestra moderna Planta de Producción de Alimentos de Huachipa se encuentra ubicada en el mismo complejo donde operan el Centro de Distribución Frescos y el Centro de Distribución Secos.

CAPACIDADES

LOGÍSTICAS

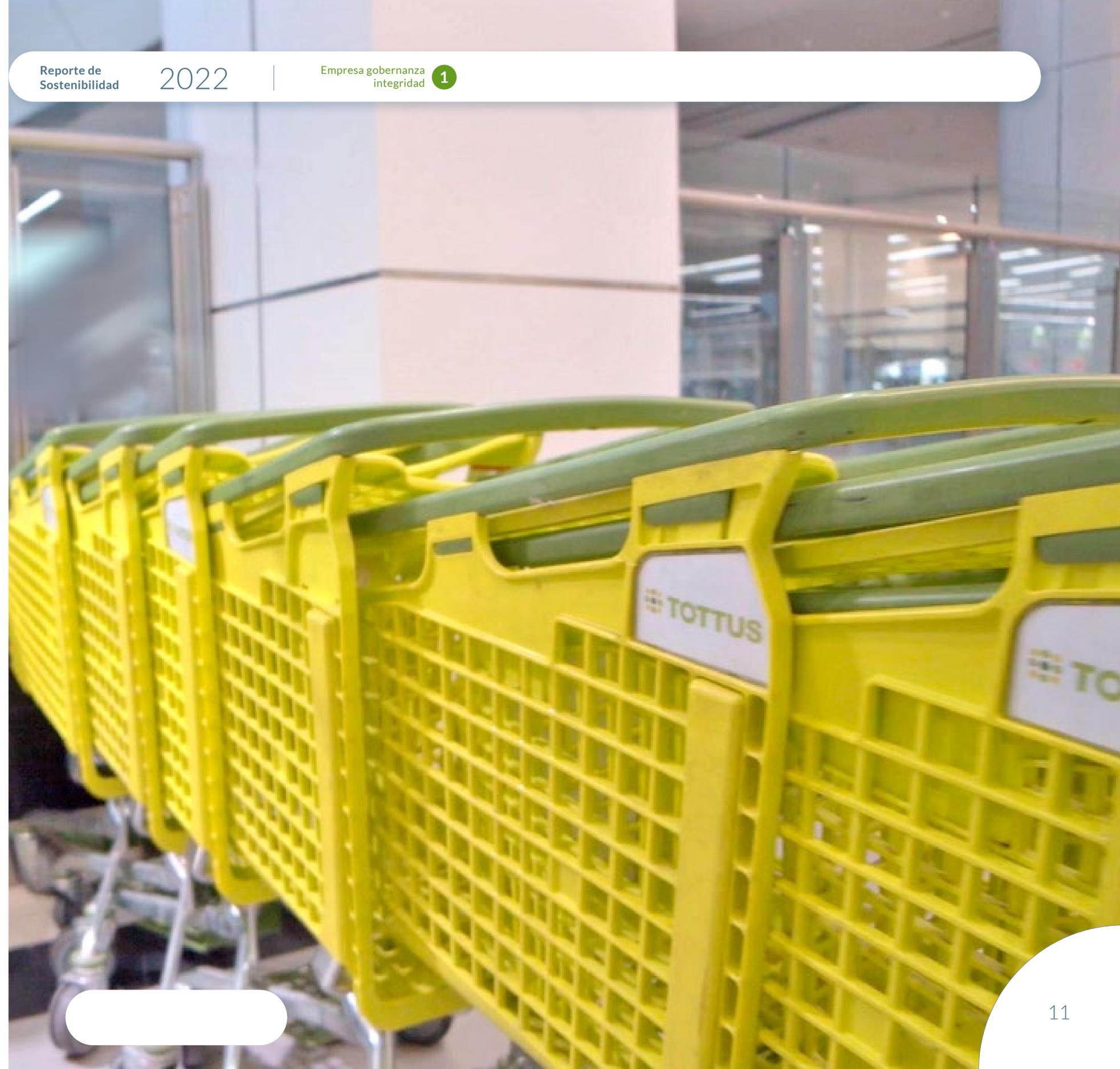
Para brindar un servicio eficiente y satisfacer las necesidades de nuestros clientes físicos y digitales, en Tottus nos esforzamos para fortalecer y optimizar nuestras capacidades logísticas.

En Chile, nuestros Centros de Distribución totalizan una superficie de almacenamiento y abastecimiento de 126.175 mt². En relación a nuestro nuevo Centro de Producción en Quili-

cura, Región Metropolitana, hemos avanzado en su construcción y proyectamos su apertura en 2023.

Mientras en Perú, este año progresamos en la ampliación de nuestro Complejo Logístico ubicado en Huachipa, que contará con un almacenaje automático de pallets y un sistema de sorteo de cajas automático, inaugurándose en el próximo periodo. Complementariamente, en Lima avanzamos en el proceso de automatización del Centro de Distribución Secos de Huachipa y del Picking Center Panamá y consolidamos la capacidad del Picking Center La Marina. Junto a esto, continuamos desarrollando la operación a través de almacenes satélites tanto en Lima como en provincias, permitiéndonos reducir el tiempo de atención a los clientes.

Asimismo, a nivel regional hemos fortalecido las capacidades logísticas de nuestras operaciones adoptando un enfoque ágil. En este marco, nuestras tiendas desempeñan un rol esencial al brindar soporte a la aplicación de última milla Fazil, garantizando así la entrega efectiva de pedidos a nuestros clientes. De esta manera, no sólo mejoramos la experiencia del cliente, sino que también contribuimos a reducir nuestra huella de carbono y logramos una mayor eficiencia al optimizar la infraestructura y los activos existentes.



Nuestro modelo de negocio

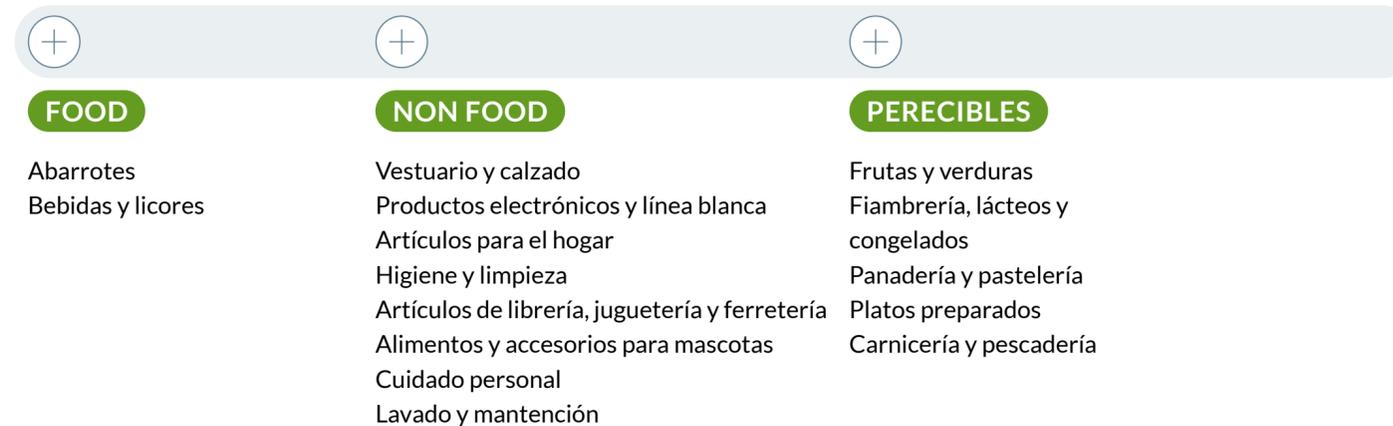
Queremos brindar comodidad, accesibilidad y solución a las necesidades de nuestros clientes, promoviendo una experiencia de compra rápida y eficiente. Para ello, hemos desarrollado una propuesta de valor omnicanal que cuenta con cinco formatos de tiendas físicas, además de nuestra participación en el mundo digital como sellers en un marketplace de quick commerce (Fazil) y en Falabella.com.

Ofrecemos una amplia variedad de productos de marcas nacionales e internacionales de excelente calidad, clasificados en tres grandes categorías: Food, Non Food y Perecibles.

FORMATOS DE TIENDAS TOTTUS



CATEGORÍAS DE PRODUCTOS



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, desarrollamos nuestras Marcas Propias TOTTUS y PRECIO UNO, junto ofrecer destacadas Marcas Exclusivas.



GARANTÍA EN PRODUCTOS PERECIBLES Y MARCAS TOTTUS, CHILE.

LINEAS DE PRODUCTOS

MARCAS PROPIAS

TOTTUS ORIGENES

Línea creada para ofrecer productos tradicionales, artesanales de regiones típicas y reconocidas de Chile o Perú

TOTTUS PREMIUM

Línea creada para ofrecer productos de alimentación diferenciados de valor en ingredientes, origen y/o momento de consumo

TOTTUS LIFE

Línea creada para brindar opciones de alimentación saludable

TOTTUS MEN

Línea dirigida a cubrir las necesidades y preferencia de los consumidores masculinos

TOTTUS BEBE

Línea creada para cubrir las necesidades del bebé

TOTTUS KIDS

Línea creada para niños/as de 2 a 6 años

MARCAS

EXCLUSIVAS

CASAJOVEN

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

OFISCOOL

Artículos de oficina, cuadernos y útiles escolares en líneas Ofiscool y Ofiscool Collection

STAHLTEK KITCHEN

Menaje cocina

TERRACINA

Menaje comedor

DORSAY

Marca de mochilas escolares y maletas

RECCO

Marca de "Primer Precio" con amplio surtido de electrodomésticos y video

WURDEN

Marca de electrodomésticos de excelente diseño y calidad

ALLBASICS

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

CHEROKEE

Marca norteamericana de ropa para niños/as y jóvenes importada exclusivamente por Tottus

HEURA

Línea de productos veganos, de carne 100% vegetal

MURANA

Línea de belleza y cuidado personal que ofrece productos de valor a precios accesibles

PORTERHOUSE

Línea premium de cortes y productos de carne americana calidad choice

SCOLTA

Marca de cervezas caracterizada por su excelente calidad, sabor y precio

Nuestra gobernanza corporativa

Nuestras políticas de gobierno corporativo, integridad y gestión de riesgos nos entregan la confiabilidad y estabilidad necesarias para un crecimiento y desempeño sostenible.

ESTRUCTURA DE

GOBIERNO

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, incluyendo una representante femenina. Y otro en Perú, cuyo presidente es Juan Fernando Correa Malachowski 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 de Falabella.

DIRECTORIO TOTTUS PERÚ

NOMBRE	CARGO	PROFESIÓN
Juan Fernando Correa Malachowski	Presidente	Ingeniero Industrial
Juan Xavier Roca Mendenhall	Director	Ingeniero Civil Industrial
Bruno Alberto Funcke Ciriani	Director	Administrador De Empresas

DIRECTORIO TOTTUS CHILE

NOMBRE	CARGO	PROFESIÓN
Juan Carlos Cortés Solari	Presidente	Licenciado Ciencias de la Administración
Francisca Camila Díaz Del Río	Directora	Empresaria
Carlo Solari Donaggio	Director	Ingeniero Civil
Cristóbal Hurtado Rourke	Director	Ingeniero Comercial
Sandro Solari Donaggio	Director	Ingeniero Civil
Esteban Luis Daniel Iovovich Schirrer	Director	Analista de Sistemas
Víctor Horacio Pucci Labatut	Director	Ingeniero Civil
Alberto Ramón Morgan Lavín	Director	Abogado
Francisco Víctor Leyton Francione	Director	Empresario

PLANA EJECUTIVA

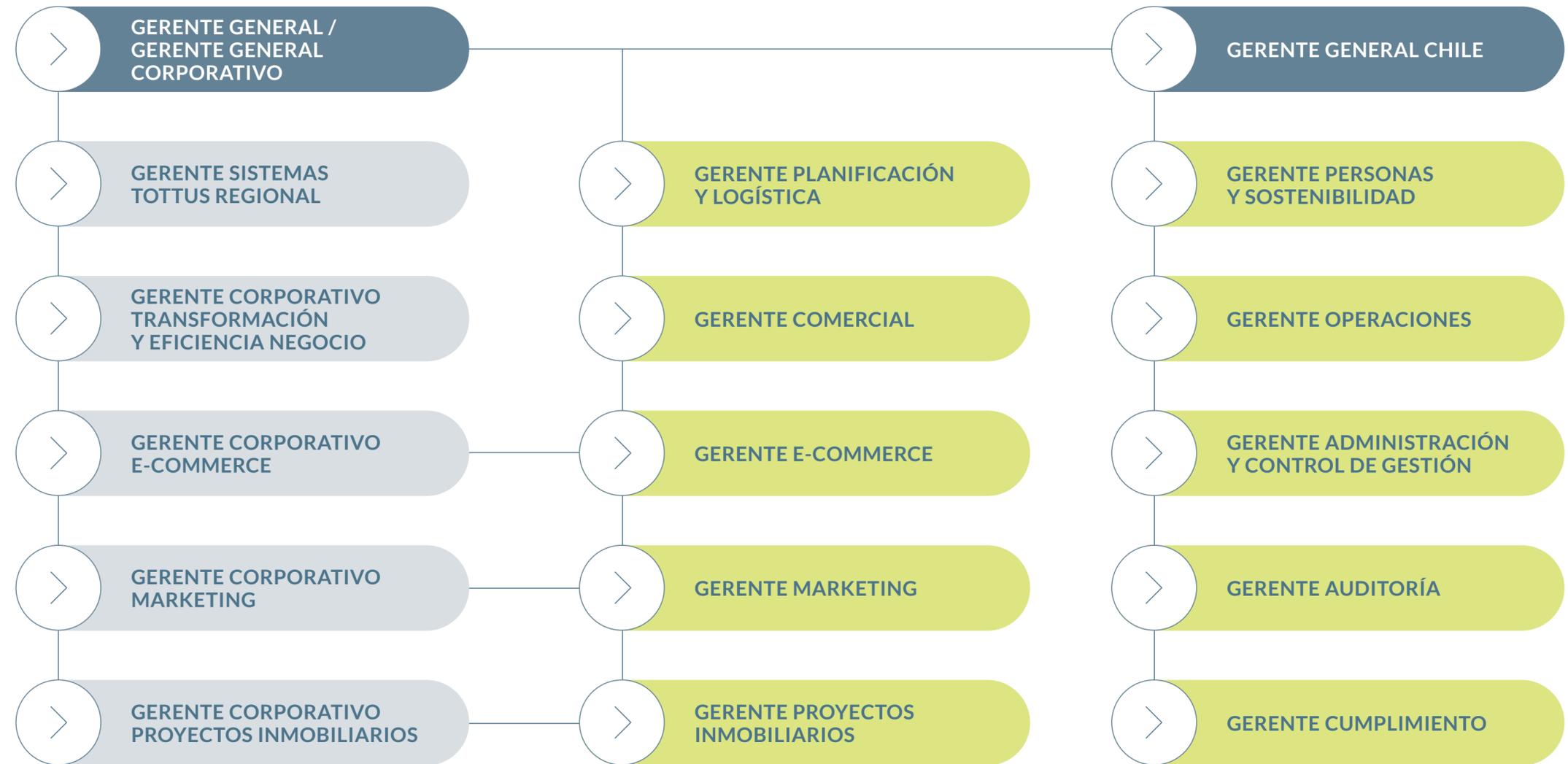
Johann Ramberg es el Gerente Corporativo de nuestras operaciones en Chile y Perú.

ESTRUCTURA

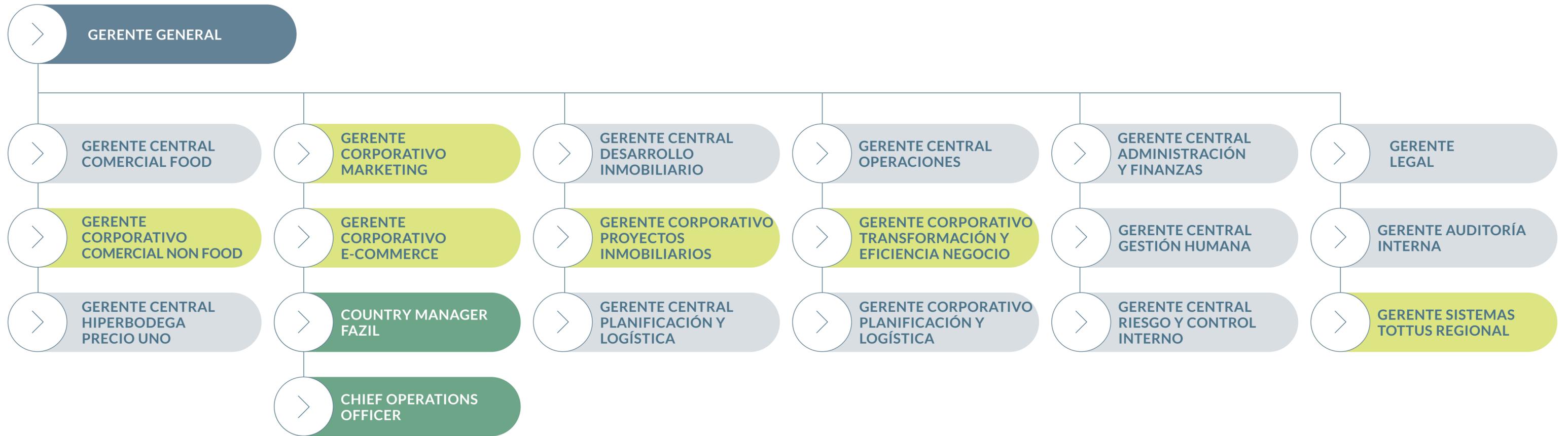
CORPORATIVA

Como parte de la integración binacional de nuestra compañía, durante 2022 continuamos fortaleciendo la estructura organizacional con la consolidación de las gerencias corporativas. Estas gerencias cumplen un rol fundamental, ya que nos permiten maximizar sinergias, lograr una mayor eficiencia y posicionar las mejores prácticas mediante el intercambio de conocimientos y experiencias.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL TOTTUS



PERU



CHILE



LEAN VALUE TREE

Y BUSINESS AGILITY

En Tottus, nos esforzamos por innovar y evolucionar continuamente para ofrecer la mejor experiencia de compra a nuestros clientes. En este contexto, este año llevamos a cabo un exhaustivo ejercicio utilizando la metodología Lean Value Tree (LVT) para alinear los impulsores de valor de nuestra empresa con los nuevos pilares estratégicos de Falabella. Estos pilares se basan en seis plataformas transversales que transforman nuestra forma de operar: Loyalty, Marketplace, Omnichannel Retail, Banking, Payments y Home Delivery. Desde una perspectiva integral y sinérgica, la renovada estrategia de negocio busca maximizar los activos y recursos del ecosistema al que pertenecemos, ofreciendo a los clientes una experiencia completa, simple y ágil.

Mediante la metodología LVT, nuestros ejecutivos de Chile y Perú participaron en un encuentro estratégico donde definieron objetivos y métricas de éxito para cada plataforma. Además, como Tottus, añadimos el pilar Transformation&Culture con la finalidad de potenciar la gestión enfocada en las personas, fomentando una cultura colaborativa e inclusiva, atrayendo el mejor talento, consolidando la integración regional y reforzando los valores corporativos.

Para impulsar el crecimiento de estas plataformas, junto a la socialización de las nuevas definiciones, hemos adoptado el enfoque de células de trabajo ágil que promueve una toma de decisiones más eficiente y una mejor ejecución de proyectos y que daremos continuidad y seguimiento en 2023.



Sistema de integridad y prevención de delitos



En Tottus contamos con un sistema de integridad y de prevención de delitos que representa el marco de orientación fundamental para nuestros colaboradores y grupos de interés.

NUESTRO SISTEMA

DE INTEGRIDAD

Estamos convencidos de la importancia de actuar con sentido y de vivir una cultura de integridad.

Desde esta perspectiva, implementamos de manera rigurosa nuestros Programas de Ética y Cumplimiento, con estricto apego a las normativas exigidas por las Autoridades. Así también, impulsamos un plan anual de capacitaciones y difundimos permanentemente contenidos en temáticas específicas a través de nuestras plataformas de comunicación.

Este año, participamos en el Encuentro Anual de Investigadores organizado por el Grupo Falabella con alcance regional. En esta instancia se reforzaron los conocimientos y principios del Código de Integridad y del Canal de Integridad, capacitando a los colaboradores de Chile y Perú que desempeñan el rol de investigadores.

Asimismo, en Chile sesionamos 16 reuniones en el Comité de Ética, el cual está integrado por la Oficial de Ética, el Gerente de Personas, el Gerente de Operaciones, la Subgerente de Relaciones Laborales, el Jefe de Cumplimiento, y el abogado de la Gerencia de Ética Corporativa. También realizamos la Declaración Anual de Conflictos de Intereses, que comprende a los cargos ejecutivos de la Compañía.

Mientras en Perú, llevamos a cabo la Campaña de integridad, enfocada en la temática de resolución de dilemas éticos. Además, aplicamos la Encuesta de Integridad Corporativa con la finalidad de evaluar la percepción de la integridad de la compañía por parte de los colaboradores y promover mejoras asociadas.



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
DE INTEGRIDAD

Contamos con una estructura organizacional que nos permite difundir adecuadamente nuestros valores, educar a colaboradores y terceros con quienes nos relacionamos y gestionar profesionalmente todas las consultas y denuncias que se reciban.

ESTRUCTURA DE INTEGRIDAD
GERENCIA DE ÉTICA CORPORATIVA

Es el área responsable de Falabella 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. Adicionalmente, desarrolla capacitaciones y campañas de difusión con el objeto de orientar a los colaboradores en nuestra ética.

COMITÉ DE ÉTICA

En Chile está integrado por la Oficial de Ética, el Gerente de Personas, el Gerente de Operaciones, la Subgerente de Relaciones Laborales, el Jefe de Cumplimiento y el abogado de la Gerencia de Ética Corporativa. Mientras en Perú, está formado por el Gerente General, el Gerente de Administración y Finanzas, el Gerente de Gestión Humana y el Oficial de Ética. Su objetivo es supervisar la efectividad del Programa de Ética de la Compañía.

CONSEJEROS DE INTEGRIDAD

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

OFICIAL DE ÉTICA

Es un colaborador designado por el Gerente General para que actúe como interlocutor entre la Compañía y la Gerencia de Ética Corporativa.

CANAL DE INTEGRIDAD

Disponemos de distintos medios de contacto directamente con la Gerencia de Ética Corporativa, los cuales incluyen acceso vía intranet y público en la web, correo electrónico, teléfono de contacto y personalmente acudiendo a nuestras oficinas. Además, en tiendas, contamos presencialmente con los Consejeros de Integridad.

Toda la información recibida es tratada de forma estrictamente confidencial y sin temor a represalias. Asimismo, los colaboradores y/o terceros pueden efectuar una denuncia de manera anónima. Este año, el 100% de los nuevos Investigadores del Canal de integridad se capacitaron en el desempeño de este rol.

Medios de comunicación con el Canal de Integridad
PERÚ

contactoperu@gerenciadeetica.com

Teléfono 0800 18479

Link de acceso directo en página web

Intranet

Oficinas de Gobernanza, Ética y Cumplimiento de Falabella Corporativo

CHILE

contactochile@gerenciadeetica.cl

Teléfono 800 726 100

Link de acceso directo en página web

Intranet

Oficinas de Gerencia de Ética Corporativa

PREVENCIÓN DE DELITOS

En Tottus estamos firmemente comprometidos con evitar la comisión de delitos dentro de la organización. Para ello, disponemos de una Política de Prevención de Delitos y Antisoborno y un Programa de Prevención de Delitos que exige un comportamiento estricto y diligente por parte de todos los colaboradores. Este robusto programa contempla directrices, responsables y actividades de prevención, detección, respuesta y monitoreo permanentes. Además, disponemos de una matriz de riesgos en Prevención de Delitos, que actualizamos este año a nivel binacional.

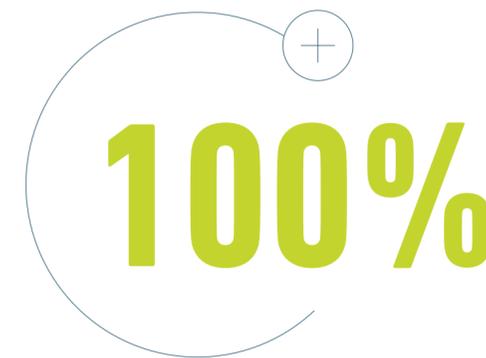
Durante 2022, en Chile sesionamos nuestro Comité de Cumplimiento con frecuencia trimestral, conformado por el Gerente General, el Gerente de Personas, el Gerente de Operaciones, el Gerente de Auditoría, el Gerente de Control de Gestión y Administración, el Encargado de Prevención de Delitos y otros invitados. Junto a esto, realizamos capacitaciones dirigidas al 100% de cargos expuestos, entre los que se encuentran Gerentes, Subgerentes y colaboradores en general. Y por tercer año, capacitamos en prevención de delitos a terceras partes intermedias que nos repre-

sentan en instancias e instituciones claves. Cabe destacar, la utilización de la plataforma digital Nexo como herramienta formativa y de evaluación, que implementamos junto a Gerentes de Tiendas, Administradores y Jefaturas de Sección.

Mientras en Perú, continuamos trabajando en la consolidación del Modelo de Prevención de Delitos y mantuvimos la certificación del modelo por la empresa BH Compliance. En este marco, dimos cabal cumplimiento a las auditorías de seguimiento e impulsamos instancias de formación dirigidas al 100% de cargos expuestos, entre los que se encuentran Gerentes, Subgerentes y colaboradores en general, reforzando sus conocimientos en temas de anticorrupción al cierre de este periodo. Asimismo, hemos realizado comunicaciones a entidades públicas, a fin de que tomen conocimiento de nuestro Modelo de Prevención de Delitos y nuestros medios de contacto para cualquier consulta o denuncia.

ANTICORRUPCIÓN Y NO DISCRIMINACIÓN

	CHILE			PERÚ		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Casos comprobados de discriminación	0	0	1	0	0	1
% de operaciones evaluadas en riesgos de corrupción	100%	100%	100%	100%	100%	100%


DE OPERACIONES EVALUADAS EN RIESGOS DE CORRUPCIÓN A NIVEL REGIONAL

LIBRE COMPETENCIA

En Tottus buscamos competir en forma abierta e independiente en los mercados en los que tenemos presencia, inspirados en la lealtad con el consumidor y con respeto estricto a la libre competencia. Para ello, contamos con una Política de Libre Competencia y un Programa de Libre Competencia como marco de actuación en esta materia. Además, disponemos de una matriz de riesgos en Libre Competencia, que actualizamos en Chile y Perú durante el año 2022.

Conforme a un plan de trabajo anual, este año se capacitaron en Libre Competencia el 100% de los cargos expuestos, entre los que se consideran a Gerentes, Subgerentes y otros colaboradores en Chile y Perú.

Asimismo, impulsamos iniciativas emblemáticas como el Mes de la Libre Competencia en Chile y la Campaña de Libre Competencia en Perú, con jornadas de capacitaciones con expertos, difusión de dilemas éticos, juegos, encuestas y comunicación de material relevante del Programa de Libre Competencia, como el Instructivo sobre Protección de la Información Comercialmente Sensible, el Instructivo de Negociación con Proveedores, el Instructivo para la participación en Asociaciones Gremiales y el Protocolo de actuación ante Medidas Intrusivas.

También realizamos la Capacitación Binacional para Líderes en Libre Competencia, producto de un trabajo conjunto entre Chile y Perú en el marco de construcción de Un solo Tottus. Esta capacitación tuvo alcance a nivel de Gerentes y Subgerentes.

Además, en Perú hemos certificado el Programa de Libre Competencia y efectuado comunicaciones a las asociaciones gremiales a las que pertenecemos, para dar a conocer nuestro Programa de Libre Competencia y nuestros medios de contacto para cualquier consulta o denuncia. Mientras en Chile, hemos realizado la capacitación en Libre Competencia a nuestros representantes en asociaciones gremiales.

CONTRIBUCIONES POLÍTICAS

No realizamos contribuciones a campañas políticas, ni a organizaciones de Lobby.



DE CARGOS EXPUESTOS CAPACITADOS EN LIBRE COMPETENCIA, CHILE



SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Procuramos proteger, manejar y guardar la información con estricto apego a la ley y a la normativa interna, con absoluta discreción. Para ello, disponemos de políticas, normas y procedimientos que buscan cumplir con los objetivos de confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos de la compañía y de clientes, a nivel corporativo y de nuestro negocio.

Además, contamos con un Oficial de la Seguridad de la Información del Negocio (BISO) responsable de la vertical y a quien reportan los Oficiales de Seguridad de la Información (LISO) designados en Chile y en Perú.

A través de nuestro Plan de “Awareness & Training”, impulsamos capacitaciones mensuales de Seguridad de la Información y campañas de mailings con recomendaciones de seguridad, videos y charlas, dirigidos a cargos expuestos y nuevos ingresos a la compañía. También, realizamos ejercicios prácticos para evaluar y reforzar la cultura de seguridad de la información de nuestros colaboradores.

Durante 2022, llevamos a cabo la reevaluación anual de la matriz de riesgos de Seguridad de la Información. En este proceso se eliminaron algunos riesgos asociados a activos que ya no forman parte de nuestros procesos y se agregaron nuevos riesgos, especialmente aquellos relacionados con la normativa PCI-DSS en la cual estamos certificados para el proceso de venta presencial.

DATOS PERSONALES

En Tottus la protección de los datos personales es una manifestación de nuestro compromiso por el respeto de los derechos fundamentales de las personas. Debemos promover el cumplimiento de la normativa para proteger nuestros datos personales, los de nuestros clientes y otros titulares. Por ello, cumplimos estrictamente con la legislación destinada a proteger y asegurar la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal.

Este 2022, en Chile, implementamos un Programa de Protección de Datos Personales con el objetivo de cumplir proactivamente con la normativa en esta materia y garantizar la seguridad de la información a la que la compañía accede, ya sea de forma directa o indirecta. En el caso de Perú, hemos trabajado en la consolidación de nuestro Programa de Protección de Datos Personales, vigente desde el año 2019. Como parte de este programa, elaboramos una matriz de riesgos en Protección de Datos Personales, la cual fue desarrollada para identificar las áreas, procesos y activos que manejan y/o procesan datos personales.

A su vez, participamos en mesas de trabajo y capacitamos a cargos expuestos y proveedores estratégicos, con el fin de fortalecer nuestra cultura de protección de datos personales.



DERECHOS DE
LOS CLIENTES

Nuestra responsabilidad como empresa no se limita a una correcta operación, sino que también involucra un adecuado relacionamiento con nuestros clientes, respetando sus derechos como consumidores y buscando superar sus expectativas. Desde esta mirada, nuestras actividades comerciales no sólo dan a conocer nuestra oferta de productos, sino que también nos permiten construir nuestra imagen y propuesta de valor.

Por lo anterior, implementamos el Programa de Protección de los Derechos de los Clientes, que se actualizó en Chile este año, incluyendo elementos normativos como el Procedimiento para Fiscalizaciones, el Procedimiento para la Elaboración de Material Publicitario y Promocional, y el Procedimiento de Requerimiento de Garantía y Retracto, además de aspectos formales del programa. Durante este periodo, también actualizamos la matriz de riesgos en Derecho del Consumidor en Chile.

En Perú, trabajamos en la consolidación de nuestro Programa de Derechos del Cliente, vigente desde el año 2019 y capacitamos a nuestro público objetivo, entre los que se encuentran gerentes, sub gerentes y otros colaboradores.

Como parte de nuestra planificación anual, se capacitaron en Derecho del Consumidor el 100% de los cargos expuestos, entre los que se consideran a Gerentes y Subgerentes en Chile. En adición, se realizaron capacitaciones de la Ley Pro-Consumidor y Reglamento de Comercio Electrónico a las Gerencias de Marketing y Operaciones, capacitación de la Ley del Consumidor a la Subgerencia de Atención al Cliente, y capacitaciones de la Guía de Buen Trato y Atención Inclusiva a las empresas externas de seguridad, Gerentes de Tiendas, Jefaturas de Prevención, área de Recursos Humanos, entre otros.

MEDIO AMBIENTE

En Tottus cuidamos el medio ambiente y nos preocupamos por el desarrollo sostenible de nuestras actividades. Por lo mismo, disponemos de una Política Ambiental y de Cambio Climático y un Programa de Medio Ambiente que establecen un conjunto de directrices en este ámbito. También contamos de una matriz de riesgos en Medio Ambiente, en la cual trabajamos este año para definir planes de acción asociados a Chile y Perú.

Durante 2022, en Chile se capacitaron en Medio Ambiente el 100% de los cargos expuestos, entre los que se consideran a Gerentes y Subgerentes. Además, en este país, realizamos la Semana del Medio Ambiente, con jornadas de capacitaciones con expertos y difusión de material asociado a esta temática a través de nuestras plataformas de comunicación interna.



Gestión de riesgos

y derechos humanos



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.

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Contamos con dos dimensiones de análisis, revisión y seguimiento de riesgos: riesgos propios del negocio y riesgos ESG (por sus siglas en inglés Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo).

Riesgos propios del negocio

En Tottus, nos esforzamos por desarrollar una gestión de riesgos mediante una metodología basada en indicadores y autoevaluaciones de riesgo, permitiendo a los responsables de procesos actuar de manera oportuna para la mitigación de los principales riesgos del negocio. Esto nos permite gestionar con un enfoque por proceso, abordando riesgos operacionales, de cumplimiento, seguridad de la información, de personas, de crédito y financiero. Cada riesgo identificado y priorizado cuenta con un responsable encargado de asegurar la trazabilidad mediante controles y evidencias.

Fomentamos la actualización de estas matrices y presentamos sus resultados en el Comité de Riesgos a la Gerencia General y otros miembros de manera trimestral. A finales del año, se estableció y llevó a cabo el Comité de Riesgos de la Vertical Tottus, que reúne a los Risk Owners de Tottus Chile y Perú para monitorear los indicadores de riesgo e informar sobre riesgos emergentes.

A nivel corporativo, participamos en el Comité de Riesgos de Falabella, donde se supervisan los principales riesgos de las unidades de negocio del ecosistema y luego se comunican al Directorio. Durante 2022, en Chile y Perú, implementamos mesas de trabajo para identificar nuevos riesgos/nuevos controles junto con los dueños de procesos en las matrices de Riesgo Operacional y Riesgos SOX. Además, en Perú, continuamos reforzando la conciencia de riesgos dentro de la empresa mediante capacitaciones en línea dirigidas a los dueños de procesos y gestores de riesgo.

Entre los hitos destacados, se incluye la nueva instancia del Comité de Riesgos a nivel de la vertical Tottus, que congrega a los responsables de los diferentes tipos de riesgos en ambos países con la finalidad de aplicar las mejores prácticas de una forma homologada. Además, se ha incorporado a la gestión el sistema HighBond, un sistema de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento de Falabella, para mejorar el soporte, buscar eficiencias, trazabilidad y resguardo de las matrices de riesgos y acciones de mitigación.



Durante 2022, hemos consolidado nuestra Gestión de Riesgos, alcanzando los siguientes logros:

- Primer Diagnóstico de Madurez de Gestión de Riesgos a nivel de vertical y plan de mejoras asociado.
- Creación y establecimiento de un mapa unificado de procesos para la vertical de Tottus.
- Inicio del proceso de homologación de políticas y procedimientos de riesgo operacional.
- Avance en la homologación de indicadores y temas presentados en comités de riesgo locales.
- Establecimiento del Comité de Riesgos para la vertical de Tottus, que incluye los diferentes tipos de riesgos de la Gestión Integral de Riesgos de Falabella.
- Clarificación de responsabilidades de los Risk Owners locales en cada país de Tottus.
- Migración de matrices de riesgos y controles al sistema HighBond de Falabella, con avance significativo en la tarea (66 matrices en Chile y 51 matrices en Perú).

- Actualización y relevamiento de nuevas matrices de riesgos y controles en Perú y Chile, incluidos en el alcance de SOX del programa de control interno corporativo.
- Ejecución de la primera Ola de Monitoreo para los controles de riesgos operacionales en HighBond en Perú.

Riesgos ESG

A través de Falabella como integrante del índice Dow Jones Sustainability Index (Global, Mercados Emergentes, MILA y Chile), en Tottus recibimos feedback respecto a temas claves que suponen factores de riesgos en Sostenibilidad Corporativa.

Adicionalmente, este año avanzamos en dos procesos de debida diligencia en ESG. Por una parte, realizamos talleres enfocados en la implementación de las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), donde se identificaron los riesgos asociados al cambio climático en dos establecimientos de Tottus: el Centro de Distribución Huachipa en Perú y la Tienda Tottus Buin en Chile. Por otra parte, trabajamos en el proceso de levantamiento de riesgos en Derechos Humanos, sentando las bases necesarias en esta materia.

RESPETAMOS LOS

DERECHOS HUMANOS

En Tottus estamos comprometidos con respetar a todas las personas independientemente de sus posturas ideológicas y filosóficas, ideas políticas, creencias religiosas, orientación sexual, raza, nacionalidad, etnia u origen. De igual manera, buscamos promover la diversidad e inclusión como fuente de enriquecimiento recíproco entre los colaboradores y no toleramos ningún tipo de discriminación arbitraria o conducta de acoso.

Frente a un caso de discriminación registrado en Chile, tomamos las medidas y sanciones pertinentes. Junto a esto, fortalecimos la comunicación y capacitación en los protocolos existentes.



Modelo de Sostenibilidad

En Tottus buscamos actuar con sentido, logrando prosperidad económica, reduciendo nuestro impacto ambiental negativo y generando un impacto social positivo para todos nuestros grupos de interés, con una mirada de largo plazo. Desde esta perspectiva, nuestra Estrategia de Sostenibilidad se enfoca en tres áreas de trabajo, sustentada en un sólido gobierno corporativo:

MEJOR SUPERMERCADO PARA TRABAJAR

Impulsar el desarrollo de los colaboradores y brindar espacios de trabajo inclusivos



MEJOR EXPERIENCIA DE COMPRA

Acercar la sostenibilidad al cliente, resguardando su salud y seguridad junto con brindar un surtido de productos amigables con el ambiente



Simplificar y disfrutar más la vida hoy y mañana



SER UN BUEN VECINO

Minimizar el impacto ambiental de nuestras operaciones y promover el desarrollo social de nuestros grupos de interés

GOBIERNO CORPORATIVO

ESTRATEGIA DE
SOSTENIBILIDAD

En 2022, realizamos un proceso de revisión y actualización de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, tomando en consideración tres aspectos fundamentales.

En primer lugar, nos aseguramos de alinear los ejes estratégicos de carácter medioambiental, social y de gobernanza (ESG, por sus siglas en inglés) del Grupo Falabella, garantizando la sincronización de nuestras prácticas con los objetivos corporativos.

En segundo lugar, nos enfocamos en la contribución de los atributos de sostenibilidad de Tottus a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, considerando los avances de nuestras operaciones y estrategias.

Por último, integramos una visión compartida entre Chile y Perú, permitiéndonos unificar criterios y acciones para enriquecer nuestra Estrategia de Sostenibilidad y generar un impacto positivo en ambos países.

De esta manera, buscamos potenciar nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, reforzando nuestra visión a largo plazo y la creación de valor compartido con nuestras partes interesadas.

GOBERNANZA
DE SOSTENIBILIDAD

En Chile, el área reporta directamente a la Gerencia de Personas y Sostenibilidad. Mientras en Perú, en 2022 migró a la Gerencia de Gestión Humana, favoreciendo una mayor coordinación y un enfoque integrado en la implementación de la estrategia de sostenibilidad.

POLÍTICA DE
SOSTENIBILIDAD

Contamos con una Política de Sostenibilidad que define los principios de actuación en este ámbito. En línea con la evolución de nuestra estrategia de sostenibilidad, esta política fue actualizada en el presente periodo.

HERRAMIENTAS
DE SOSTENIBILIDAD

Herramientas para la sostenibilidad en Tottus



Matriz de temas materiales de Tottus



Estrategia de Sostenibilidad



Cuadro de mando en Sostenibilidad



Mapeo de partes interesadas

Nuestra contribución a los ODS2030



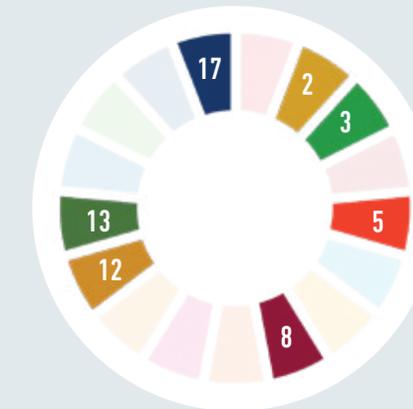
Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 2030 de las Naciones Unidas representan un lenguaje común en torno a los principales desafíos globales de sostenibilidad, que requieren la acción mundial de los gobiernos, las empresas y la sociedad civil.

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad se encuentra alineada con los ODS2030. Desde 2018, en Chile contamos con objetivos y metas asociadas a los cuatro ODS priorizados por la compañía y donde buscamos contribuir mayormente: ODS3 (Salud y Bienestar), ODS8 (Trabajo Decente y Crecimiento Económico) ODS 12 (Producción y Consumo Responsables) y ODS13 (Acción por el Clima). Junto a esto, contamos con mesas de trabajo por cada ODS, donde las gerencias o áreas relacionadas participan activamente en cada iniciativa.

En 2022, realizamos un ejercicio de actualización de nuestra contribución a los ODS 2030, integrando una perspectiva binacional y los lineamientos corporativos del Grupo Falabella. Como resultado, incorporamos los ODS2 (Hambre Cero), ODS5 (Igualdad de Género) y ODS17 (Alianzas para Lograr los Objetivos) a nuestras metas y acciones de sostenibilidad para seguir avanzando en nuestro aporte al desarrollo sostenible.

NUESTROS FOCOS PRINCIPALES

EN BASE A LOS



Relación con

los grupos de interés

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

En Tottus contamos con un total de 37 partes interesadas, que fueron identificadas y priorizadas en seis grupos de interés: clientes, colaboradores, proveedores, comunidad, autoridades y gobierno corporativo. Dicha priorización se basa en los criterios de capacidad para influir en nuestras operaciones por parte de los grupos de interés y de nuestro impacto en ellos.

En 2022, revisamos la estructura existente, manteniéndose la misma para este periodo.

Además, para asegurar una escucha activa y directa con nuestros públicos, disponemos de un conjunto de canales y mecanismos de comunicación que facilitan un contacto permanente.

GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE INFORMACIÓN	CANALES DE ESCUCHA	CANALES DE PARTICIPACIÓN
CLIENTES	Sitio web Reporte de Sostenibilidad LinkedIn Corporativo Redes sociales Facebook, Twitter e Instagram	https://tottus.falabella.com/tottus-cl https://tottus.falabella.com.pe/tottus-pe Servicio Nacional del Consumidor Chile Instituto Nacional de Defensa del Consumidor Perú Cuestionario de satisfacción NPS Canal de Integridad Canal Digital Libro de reclamos en tienda	Redes sociales Facebook, Twitter e Instagram Asistencia telefónica Asistente virtual (chatbot) Call Center Canal WhatsApp Gerente/a de Tienda Reporte de Sostenibilidad
COLABORADORES	Intranet Biblioteca MiTottus Reporte de Sostenibilidad Bajada de Resultados Reuniones de información Red Social #Con Tottus, #Somosuno #Somos Huachipa, Perú Murales de Trastienda, Chile y Perú LinkedIn Corporativo	Encuesta de cultura Encuesta GPTW, Perú Canal de Integridad Comités de Clima Embajadores de Clima y Cultura	Gerente/a de Tienda Reuniones con sindicatos Evaluación de desempeño Diálogo con Comités Paritarios Red Social #Con Tottus, Perú Workplace App Mi Recibo, Perú Reporte de Sostenibilidad Tottus Connect, Chile LinkedIn Corporativo Newsletter Microsoft Teams Nexo
PROVEEDORES	Plataforma de proveedores Reporte de Sostenibilidad Acuerdo de Venta (Vendor Agreement) LinkedIn Corporativo	E-mail contacto directo Sedex Members Ethical Trade Audit (SMETA) Responsable de Servicio al Proveedor, Chile servicioalproveedor@tottus.cl, Chile Canal de Integridad	Reuniones con gerentes de área Programas de desarrollo de proveedores Reporte de Sostenibilidad
COMUNIDAD	Sitio web Reporte de Sostenibilidad LinkedIn Corporativo	https://tottus.falabella.com/tottus-cl https://tottus.falabella.com/tottus-cl https://tottus.falabella.com.pe/tottus-pe Call Center o fono del local Municipalidad o alcaldía Canal de Integridad	Gerente/a de Tienda Redes sociales Facebook, Twitter e Instagram Juntas de Vecinos Reporte de Sostenibilidad
AUTORIDADES	Sitio web Reporte de Sostenibilidad LinkedIn Corporativo	Línea directa con SERNAC Chile) e INDECOPI Perú Informes a autoridades ambientales y económicas Municipalidad o alcaldía Autoridades y fiscalizadores ambientales Canal de Integridad	Gerente/a de Tienda Mesas de Trabajo con organismos de interés Reporte de Sostenibilidad
GOBIERNO CORPORATIVO	Informes al Directorio Sitio web Reporte de Sostenibilidad Memoria Falabella LinkedIn Corporativo	Línea directa, teléfono y correo electrónico Canal de Integridad	Reuniones con el Directorio Reporte de Sostenibilidad

FRECUENCIA:

D Diaria S Semanal M Mensual T Trimestral SM Semestral A Anual CR Cuando sea requerido

Materialidad

REVISANDO NUESTRA

MATERIALIDAD

Nuestra metodología para la identificación de temas prioritarios a reportar en materia ESG se basó en el principio de Doble Materialidad, el cual considera tanto los impactos de la organización en el entorno como los impactos del entorno en la organización. Para ello, seguimos un proceso de tres grandes pasos:

1. COMPRENSIÓN DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN:

Analizamos información de estudios internos sobre sostenibilidad, benchmarks de memorias integradas del sector supermercados, noticias del sector, los temas materiales propuestos por SASB para el sector supermercados y los resultados del DJSI de Falabella. También utilizamos el estudio de Materialidad de Falabella, empresa matriz de Tottus, como referencia.

2. IDENTIFICACIÓN DE IMPACTOS REALES Y POTENCIALES:

Tomamos como base los temas materiales del periodo 2021 e incorporamos aquellos aspectos más significativos en términos de impactos financieros y para nuestros grupos de interés identificados en el punto anterior. A partir de esta información, elaboramos una lista de impactos reales y potenciales.

3. EVALUACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE IMPACTOS:

Tras una consulta realizada a ejecutivos de Tottus en Chile y Perú para priorizar los impactos más relevantes, y en colaboración con el área de sostenibilidad, validamos y determinamos los temas materiales del periodo.

Como resultado, para este año se incorporaron temas materiales como Cambio Climático, Ciberseguridad, Salud y Nutrición de los productos y se otorgó mayor relevancia a las Marcas Propias (MMPP). Cabe señalar, para la identificación de temas materiales, consideramos como referencia a los Estándares GRI 2021 y los criterios de SASB sector supermercados.

TEMAS MATERIALES 2022



1. SISTEMA ÉTICO Y LIBRE COMPETENCIA	8	
2. PRIVACIDAD DE DATOS Y CIBERSEGURIDAD	8	
3. DIVERSIDAD, INCLUSIÓN Y NO DISCRIMINACIÓN	8	
4. EMPLEO Y BIENESTAR	8	
5. SALUD Y SEGURIDAD DE COLABORADORES	8	
6. DIÁLOGO Y RELACIÓN CON SINDICATOS	8	
7. DESARROLLO LABORAL	8	5
8. SEGURIDAD ALIMENTARIA DE PRODUCTOS	12	3
9. EXPERIENCIA DE COMPRA	12	
10. ETIQUETADO Y MARKETING DE PRODUCTOS	12	
11. SALUD Y NUTRICIÓN DE PRODUCTOS	3	
12. CALIDAD Y CONVENIENCIA DE MMPP	12	3
13. ADQUISICIONES RESPONSABLES	12	
14. SALUD Y ALIMENTACIÓN SALUDABLE	3	
15. APOORTE AL DESARROLLO LOCAL	2	8 13
16. CAMBIO CLIMÁTICO	13	
17. GESTIÓN DE RESIDUOS	13	17
18. CONSTRUCCIONES SUSTENTABLES	13	



¿QUÉ INCLUIMOS EN

ESTE REPORTE?

- Este es nuestro 13° Reporte Anual de Sostenibilidad en Tottus.
- El informe se ha elaborado utilizando como referencia a los Estándares GRI 2021.
- Incluimos la gestión y desempeño de nuestro negocio en Chile y Perú, cubriendo la operación de ambos países.
- Informamos sobre el período anual entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2022.
- Cubrimos nuestras operaciones en Chile y 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

- 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.

ASOCIACIONES A LAS QUE

PERTENECEMOS

- Cámara de Comercio de Santiago (CCS)
- Cámara de Comercio de Lima (CCL)
- Sociedad de Comercio Exterior del Perú (Comex)
- Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM)
- Asociación Gremial Supermercados de Chile A.G. (ASACH)
- Sociedad Nacional de Industrias de Perú
- Sociedad de Fomento Fabril de Chile (SOFOFA)
- Pacto Global de las Naciones Unidas, Red Chile
- Acuerdo de Producción Limpia Cero Residuos a Eliminación Chile (APL)
- Acuerdo de Producción Limpia Eco Etiquetado
- Consejo Directivo de GS1 Perú
- Sociedad Peruana de Marketing
- Asociación Nacional de Avisadores de Chile
- Pride Connection, Chile y Perú



**Premios,
reconocimientos
y logros 2022**

1º
PUESTO

RANKING MEJORES LUGARES PARA TRABAJAR PARA MILLENNIALS (GPTW), ascendiendo seis posiciones respecto al periodo anterior, en Perú.

1º
PUESTO

CX INDEX, CATEGORÍAS E-COMMERCE Y SUPERMERCADOS. Reconocimientos a nuestro desempeño en la experiencia de clientes, otorgado por Centrum, Datum y Xcustomer, en Perú.

3º
PUESTO

RANKING MEJORES LUGARES PARA TRABAJAR, CATEGORÍA DIVERSIDAD E INCLUSIÓN 2022 (GPTW), en reconocimiento a las buenas prácticas de nuestro programa Tottus para tod@s, en Perú.

3º
PUESTO

RANKING MERCOSIDE RESPONSABILIDAD ESG, CATEGORÍA AUTOSERVICIOS. Otorgado por Merco Empresas, en reconocimiento a las buenas prácticas ambientales, sociales y de gobierno corporativo, en Perú.

4º
PUESTO

RANKING MERCOSIDE EMPRESAS, CATEGORÍA AUTOSERVICIOS, que reconoce a las empresas con mayor reputación, en Perú.

6º
PUESTO

RANKING MEJORES LUGARES PARA TRABAJAR, CATEGORÍA MÁS DE 1.000 COLABORADORES (GPTW), en Perú.

6º
PUESTO

RANKING MEJORES LUGARES PARA TRABAJAR PARA MUJERES (GPTW), ascendiendo una posición respecto al periodo anterior, en Perú.

EFFIE DE ORO

EN LOS EFFIE AWARDS 2022, CATEGORÍA ENGAGED COMMUNITY, por el Programa Compartiendo Sabiduría, que entrega herramientas de autosuperación para el bienestar integral de las mujeres, en Perú.

PREMIO ABE

CATEGORÍA TRABAJO SEGURO Y FLEXIBLE. Otorgado por la Asociación de Buenos Empleadores al programa Modo Flex, en reconocimiento a las buenas prácticas de balance y flexibilidad laboral, en Perú.

RECONOCIMIENTO POR LA GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DEL CUSCO.

Otorgado a la Tienda Tottus Cusco, por nuestra contribución a la generación de trabajo formal y digno en esta ciudad, en Perú.

PRIMER RETAIL CON LABORATORIOS ACREDITADOS EN ISO 17025:2017.

Otorgado por el Instituto Nacional de Calidad (INACAL) que avala la competencia de nuestros laboratorios de ensayo y calibración, en Perú.

HUELLA DE CARBONO

PERÚ. El Ministerio del Ambiente nos otorgó dos medallas en reconocimiento por haber reportado y verificado las emisiones GEI de nuestras operaciones, en Perú.

**SOMOS EL
SUPERMERCADO
PREFERIDO**

SEGÚN EL ESTUDIO DE MARCA Y PUBLICIDAD IPSOS 2022, en Perú.



PRIMER RETAIL CON CENTROS DE DISTRIBUCIÓN CERTIFICADOS EN LOS PRINCIPIOS GENERALES DE HIGIENE.

Otorgado por la autoridad sanitaria DIGESA, en Perú.



PRIMER SUPERMERCADO

EN OBTENER LA CERTIFICACIÓN ISO 45001:2018. Otorgado por la casa certificadora IRAM, en reconocimiento a las tiendas Tottus Kennedy, Tottus Bío Bío, Tottus Machalí y Tottus Quilpué, por la implementación de su sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo basado en esta norma, en Chile.

→ **SELLO DE CUANTIFICACIÓN DE HUELLA 2021.** Reconocimiento otorgado por el Ministerio de Medio Ambiente, que acredita la medición de emisiones CO2 en nuestros supermercados a nivel nacional, en Chile.

→ **CERTIFICADO DE SOSTENIBILIDAD.** Otorgado por la empresa multinacional IFCO, en reconocimiento a nuestro compromiso con el medio ambiente a través de la reutilización de los envases de transporte de frutas y verduras, fortaleciendo la economía circular y la creación de una cadena de suministro de productos frescos para nuestros clientes, en Chile.

SELLO AZUL

OTORGADO POR EL SERVICIO NACIONAL DE PESCA Y ACUICULTURA (SERNAPESCA), que certifica que 19 locales de nuestra cadena comercializan productos que cumplen con todas las medidas de administración, resguardando la sustentabilidad de las pesquerías y el cuidado del entorno, en Chile.

SELLO DE RECICLABILIDAD

OTORGADO EN EL MARCO DE NUESTRA PARTICIPACIÓN EN EL ACUERDO DE PRODUCCIÓN LIMPIA ECO ETIQUETADO, donde logramos certificar 51 productos de Marcas Propias con este este sello, en Chile.

→ **RECERTIFICACIÓN ISO9001:2015.** Que avala nuestro sistema de gestión de calidad en el desarrollo de productos Marcas Propias, en Chile.



2



MEJOR

SUPERMERCADO

PARA TRABAJAR



Una cultura y un propósito compartidos



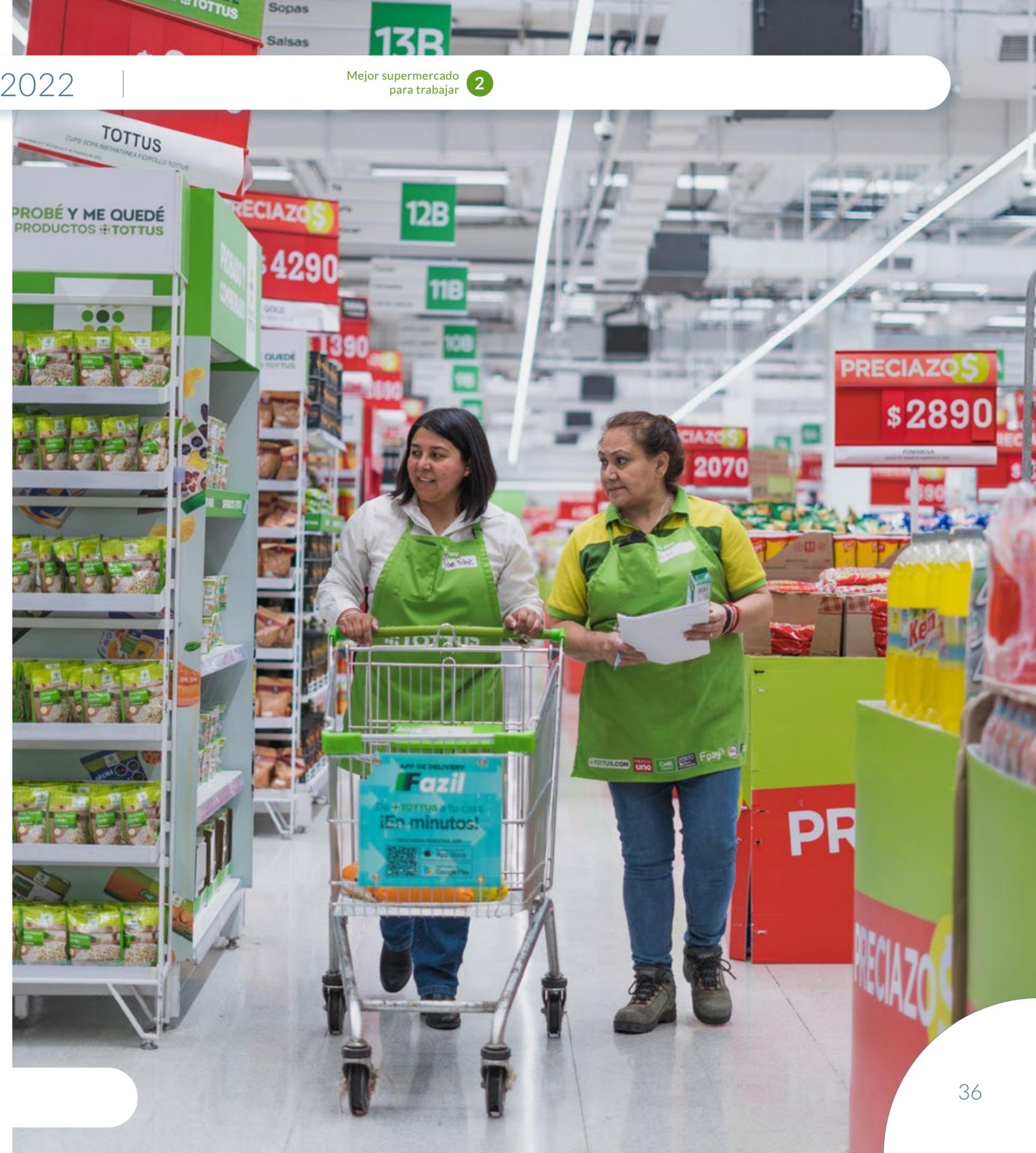
Como parte de la evolución de nuestra cultura corporativa, este año continuamos impulsando un robusto trabajo en torno a nuestro nuevo propósito de Simplificar y Disfrutar más la vida. Este propósito se encuentra alineado al ecosistema Falabella del que somos parte, y nos invita a soñar y desafiaros aún más como equipo, para acompañar a nuestros clientes con soluciones innovadoras que sintonicen con sus expectativas.

En esta línea, implementamos un plan de acción con todos los equipos de la compañía con el fin de socializar su entendimiento y apropiarnos de este renovado propósito a través de acciones concretas. Para ello, realizamos conversatorios y activaciones con los colaboradores, entregamos herramientas a los líderes y promovimos una estrategia comunicacional apalancada en ámbitos como liderazgo y reconocimientos. Además, aplicamos la nueva encuesta de cultura, direccionando esfuerzos e iniciativas basados en la escucha de las personas.

Paralelamente, en el marco de la consolidación regional de nuestra compañía, avanzamos en la estrategia de sincronización y homologación de políticas, procesos y mejores prácticas bajo el concepto un solo equipo Tottus. Durante los últimos tres años, desde la Gerencia de Personas y Sostenibilidad en Chile y la Gerencia de Ges-

ción Humana en Perú, hemos liderado este proceso, instalando los cambios organizacionales necesarios y fortaleciendo las capacidades de los equipos para adaptarse a la nueva dinámica de una compañía binacional. En este contexto, destacamos las instancias de trabajo colaborativo por medio de células ágiles inter países, la implementación del Programa de Liderazgo Binacional y una plataforma de comunicación con contenidos y proyectos comunes.

Cabe mencionar, en esta etapa logramos una importante transformación a nivel de estructura organizacional, con la creación de gerencias corporativas o binacionales, que nos permiten maximizar sinergias, eficiencias y responder con agilidad a los desafíos de la industria y las nuevas oportunidades del negocio.



APROPIACIÓN DEL

NUEVO PROPÓSITO

Durante 2022, la gestión del cambio cultural ha sido un eje fundamental de nuestra estrategia. En este marco, nos enfocamos en construir una cultura organizacional sólida, buscando instalar el propósito de la compañía en el corazón de los colaboradores. Por lo mismo, fomentamos la participación activa de las personas como un factor clave para lograr este objetivo.

Es así que impulsamos un trabajo de sensibilización en colaboración con los gerentes y jefaturas de oficinas, tiendas, centros de distribución y producción, a quienes les brindamos recursos de apoyo para transmitir el espíritu del nuevo propósito con sus equipos de trabajo. Los líderes, a su vez, llevaron a cabo sesiones de conversación con sus equipos, centrándose en escuchar sus ideas para luego plasmarlas en iniciativas concretas.

Además, implementamos campañas y activaciones en las tiendas para incentivar el protagonismo de los colaboradores y difundimos material informativo en forma permanente a través de nuestros canales físicos y digitales.

Esta ruta nos ha permitido alinear y motivar a todos los integrantes de la organización en torno a una visión compartida, obteniendo resultados satisfactorios.



DE LÍDERES Y SUS EQUIPOS PARTICIPARON EN ESPACIOS DE CONVERSACIÓN SOBRE EL PROPÓSITO A NIVEL REGIONAL



ESTUDIOS CULTURALES
Y CAMPAÑAS PARTICIPATIVAS

Para propiciar la identificación con el nuevo propósito por parte de nuestros colaboradores de tiendas, reforzamos la estrategia binacional con iniciativas puntuales en cada país.

En Chile, realizamos un estudio cultural con especialistas antropólogos para detectar oportunidades y fortalezas de nuestra cultura y diseñar planes de acción basados en las sugerencias de las personas.

Mientras en Perú, impulsamos campañas invitando a los colaboradores a compartir cómo vivían el propósito en sus lugares de trabajo, obteniendo una entusiasta participación a través de videos y testimonios que visibilizamos en nuestras plataformas comunicacionales.

ENCUESTA DE CULTURA

Con el objetivo de optimizar la medición de la cultura corporativa, este año migramos a la plataforma internacional Qualtrics. Esta plataforma nos permite generar sinergias y mejoras desde una visión común entre las unidades de negocio del Grupo Falabella. La herramienta incluye indicadores como el compromiso de los colaboradores, el liderazgo y la identificación con la compañía y el ecosistema.

Aplicamos esta encuesta con frecuencia semestral, junto a un plan de trabajo asociado a las dimensiones con oportunidades de mejora.

En este proceso inicial, el conocimiento del nuevo propósito por parte de los colaboradores tuvo una mejora significativa entre los meses de abril y octubre, aumentando de un 15% a +70% en ambos países. Esto se logró gracias a la escucha y el protagonismo de nuestros equipos, quienes tuvieron un rol activo en la construcción de una cultura propositiva.

EMBAJADORES DE CULTURA

Para facilitar el entendimiento de la nueva encuesta de cultura en la organización, en Chile nombramos un Embajador/a de Cultura en cada tienda de nuestra cadena.

Este rol fue asumido por un integrante del comité de clima, siendo elegido por los mismos colaboradores.

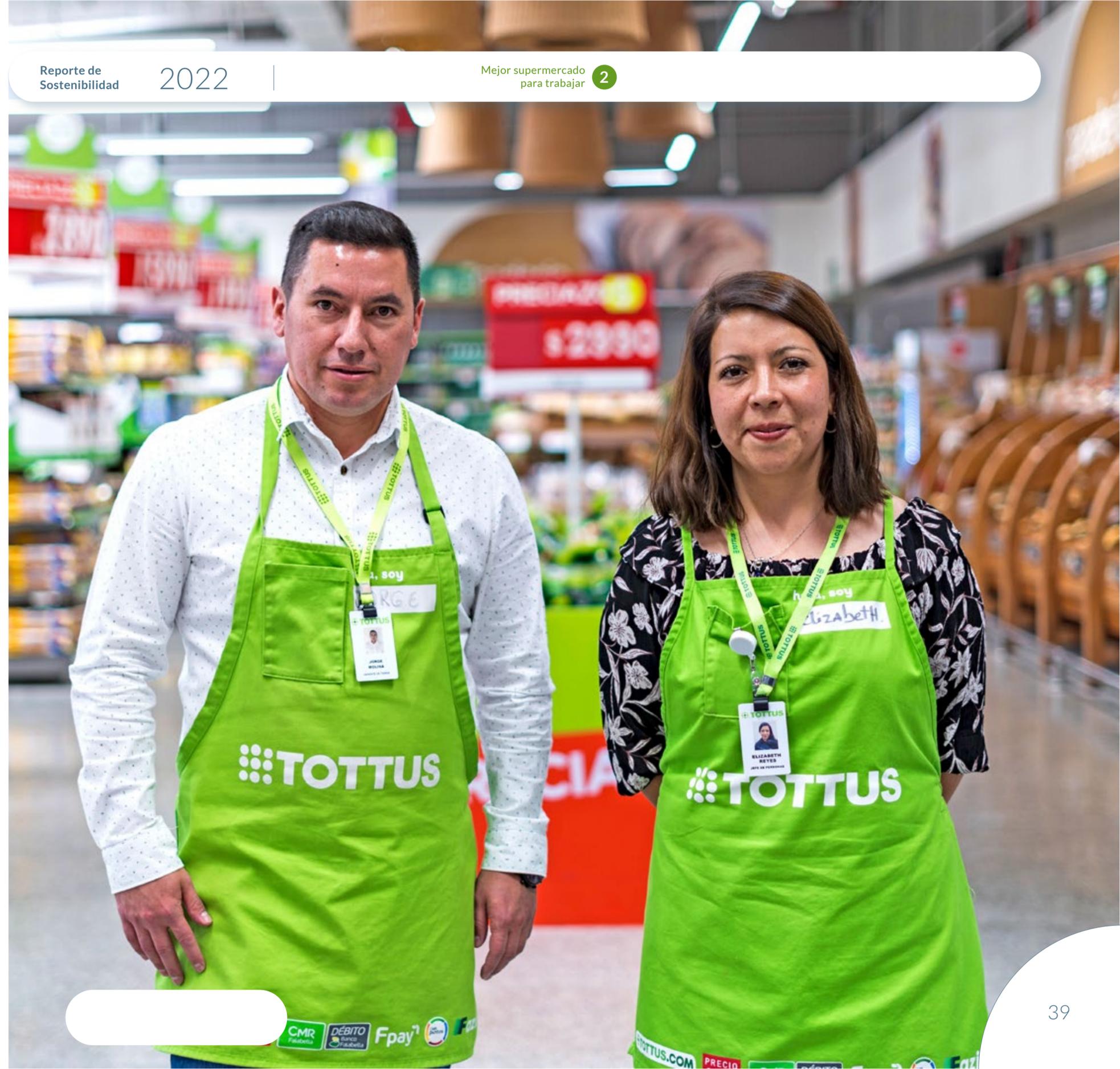
Su desempeño como aliados estratégicos de la gestión de personas en tiendas nos ha permitido no sólo socializar este instrumento, sino también identificar oportunidades de mejoras asociadas.



DE LOS COLABORADORES CONOCE EL NUEVO PROPÓSITO A NIVEL REGIONAL



DE TIENDAS CUENTAN CON UN EMBAJADOR DE CULTURA, CHILE



LIDERAZGO Y CULTURA

Con los resultados de la encuesta de cultura, en ambos países generamos webinars dirigidos a los líderes. En estas instancias les entregamos herramientas para gestionar de manera constructiva estos resultados, mediante acciones en el corto y mediano plazo orientadas a mejorar la experiencia de las personas.

COMITÉS DE CULTURA

Nuestra plana ejecutiva integra mesas de trabajo dentro del Grupo Falabella y en Tottus, respectivamente, para dar seguimiento a los diferentes proyectos de cultura y de los planes de acción asociados.

En el caso de Chile, nuestro Gerente General participa en la Mesa de Trabajo de Cultura del Grupo Falabella. Además, preside el Comité de Cultura Tottus Chile donde participan el Gerente de Personas y Sostenibilidad, el Subgerente de Personas, la Gerente de Desarrollo Inmobiliario y el Gerente de E-Commerce.

Mientras en Perú, nuestro equipo de Gestión Humana participa activamente en estas instancias de trabajo dentro del Grupo Falabella.



Potenciando el desarrollo laboral de las personas



Como compañía, nos esmeramos en brindar a todos nuestros colaboradores oportunidades de capacitación, desarrollo de habilidades y aprendizaje práctico, con foco en la especialización en nuestra industria. Desde el primer día de ingreso a la compañía, contamos con un plan de formación alineado a la estrategia de Tottus y diseñado junto a cada gerencia en base a las necesidades identificadas y competencias requeridas.

En 2022, continuamos potenciando la autogestión del aprendizaje, donde las personas son protagonistas de su desarrollo en la organización. En esta línea, ofrecemos una amplia oferta formativa a través de nuestras plataformas digitales de capacitación, donde destacan Tottus Play, Buk en Chile, Udem y Ubits en Perú. Estas plataformas nos permiten democratizar y simplificar el entrenamiento autoguiado, maximizando el impacto y alcance.

Desde nuestro compromiso con la capacitación continua, el próximo año nos enfocaremos en incorporar nuevas metodologías de formación como podcasts y audiolibros, para entregar mayor flexibilidad y accesibilidad a nuestros colaboradores.



HORAS DE FORMACIÓN EN EL PERIODO 2022, CHILE



HORAS DE FORMACIÓN EN EL PERIODO 2022, PERÚ



ATRACCIÓN DE PERSONAS
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

En los procesos de atracción, reclutamiento y selección de personas implementamos plataformas digitales que utilizan Inteligencia Artificial y sistemas automatizados de requerimientos de cargos.

Con este fin, disponemos de la plataforma corporativa y de inteligencia artificial AIRA, la cual utiliza algoritmos predictivos y machine learning, tornando más eficiente el proceso de selección.

Además, contamos con un nuevo portal de reclutamiento dentro de esta misma plataforma para que los colaboradores de nuestra compañía puedan encontrar oportunidades de desarrollo en las diferentes unidades de negocios del Grupo Falabella.

En consonancia con estas automatizaciones, este año implementamos un BOT de selección que brinda soporte en el filtrado de candidatos durante nuestros procesos, permitiéndonos realizar una selección más efectiva y en un tiempo reducido. Esta innovación ha sido especialmente beneficiosa para nuestros procesos de contratación a gran escala.

ONBOARDING

Año a año nos esmeramos para mejorar la experiencia de ingreso de nuevos colaboradores a la compañía, conscientes de la importancia que reviste esta primera etapa en su futuro desempeño.

Durante 2022, en Chile incorporamos las siguientes innovaciones:

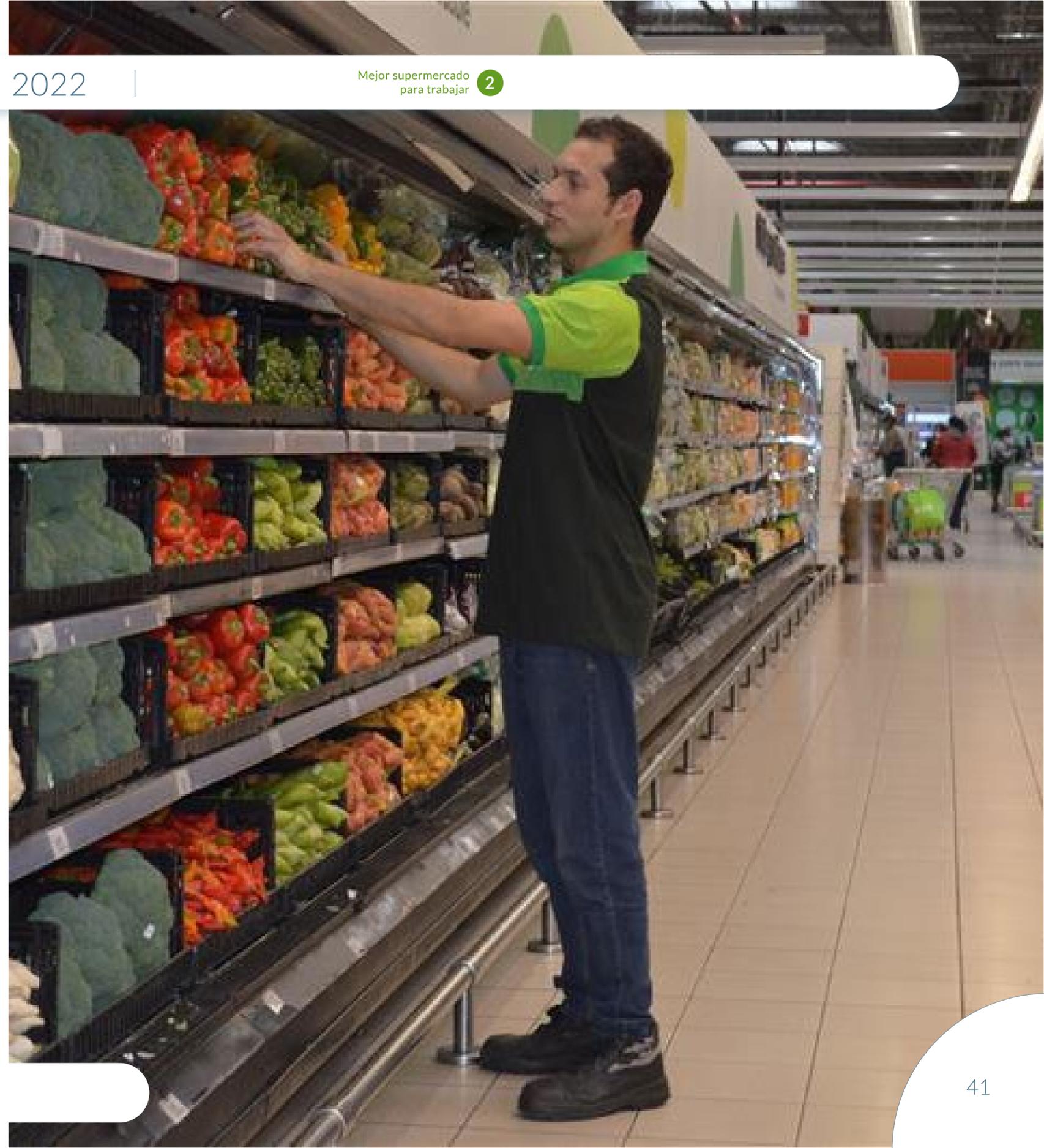
Tiendas

- Plan de Formación Teórico en plataforma de aprendizaje BUK. Enfocado a Operarios, Jefaturas de sección, Administradores y Gerentes de Tienda.

Oficina de Apoyo y Centros Logísticos

- 1 semana de inducción al ingresar a Tottus:
 - Bienvenida presencial.
 - 2 medias jornadas destinadas a e-learning
 - 1 día de visita a tienda.
 - Charlas por Teams de áreas estratégicas.

Además, para los centros logísticos generamos la actualización del diccionario de términos específicos, incorporamos un video de bienvenida y diseñamos una cápsula especial en la plataforma BUK de autogestión del aprendizaje, que estará disponible para el 2023.



TOTTUS PLAY

Con un exitoso lanzamiento en Chile durante 2022, esta novedosa plataforma de formación cuenta con un formato similar a Netflix, disponibilizando un amplio catálogo de cursos digitales, ágiles y de libre elección para los colaboradores.

Los contenidos se actualizan mensualmente, aportando innovación y dinamismo a los espacios de autogestión del aprendizaje.

Su principal beneficio reside en el fácil acceso a través del número de RUT (Rol Único Tributario) desde cualquier dispositivo, lo que nos ha permitido acercar oportunidades de capacitación al 100% de nuestro equipo, obteniendo un 95% de satisfacción.



95%

NPS DE LA PLATAFORMA TOTTUS PLAY, CHILE

+3.000 mil

CONEXIONES A LOS CURSOS DE TOTTUS PLAY, CHILE



ACADEMIA TOTTUS

Complementariamente, en Chile contamos con un programa de becas que busca fomentar el crecimiento y capacitación de los colaboradores, otorgando financiamiento para cursos de especialización.

Las temáticas principales de la Academia Tottus están orientadas a dar soporte al negocio y potenciar una cultura de servicio, la agilidad y eficiencia.

ESPACIOS DE APRENDIZAJE

Con la finalidad de generar un espacio donde los colaboradores de áreas administrativas puedan reforzar sus conocimientos, en Perú realizamos talleres y webinars en temas de agilidad, visual thinking, storytelling, entre otros. En 2022, este programa fue evaluado con 88% de NPS.

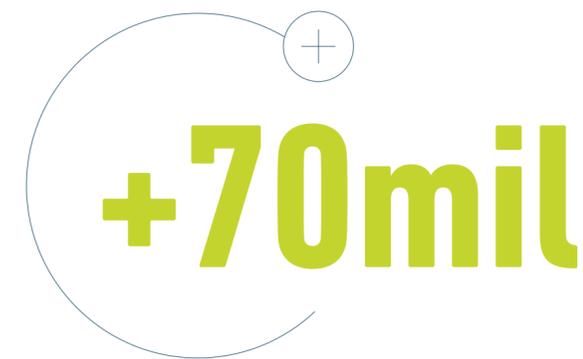
UBITS

Asimismo, a través de la plataforma Ubits, en Perú brindamos una diversificada propuesta de cursos en temas de innovación, productividad y liderazgo. Bajo el formato de playlists, los colaboradores de oficina de apoyo y mandos medios de tiendas pueden diseñar una ruta de aprendizaje, que contempla contenidos obligatorios y optativos en base a sus competencias y necesidades de capacitación.

UDEMY

Udemy es una plataforma de aprendizaje virtual basada en microlearning que se caracteriza por su flexibilidad, rapidez de respuesta y fácil acceso a través del celular.

En Perú, se ha consolidado como una propuesta clave para el despliegue de las capacitaciones online, apoyando el trabajo de posiciones de Cajeros, Operadores omnicanal, Picking Center, Percibles y en Gestión de Calidad.



HORAS DE CAPACITACIÓN DE LA ACADEMIA TOTTUS, PERIODO 2019-2022, CHILE



NPS DE LA PLATAFORMA ESPACIOS DE APRENDIZAJE, PERÚ



COLABORADORES FORMADOS EN EDU ME PERÚ

Gestión del Talento



En Tottus estamos comprometidos con la atracción, desarrollo y retención del talento, ya que son componentes vitales para acompañar el crecimiento y transformación de nuestro negocio.

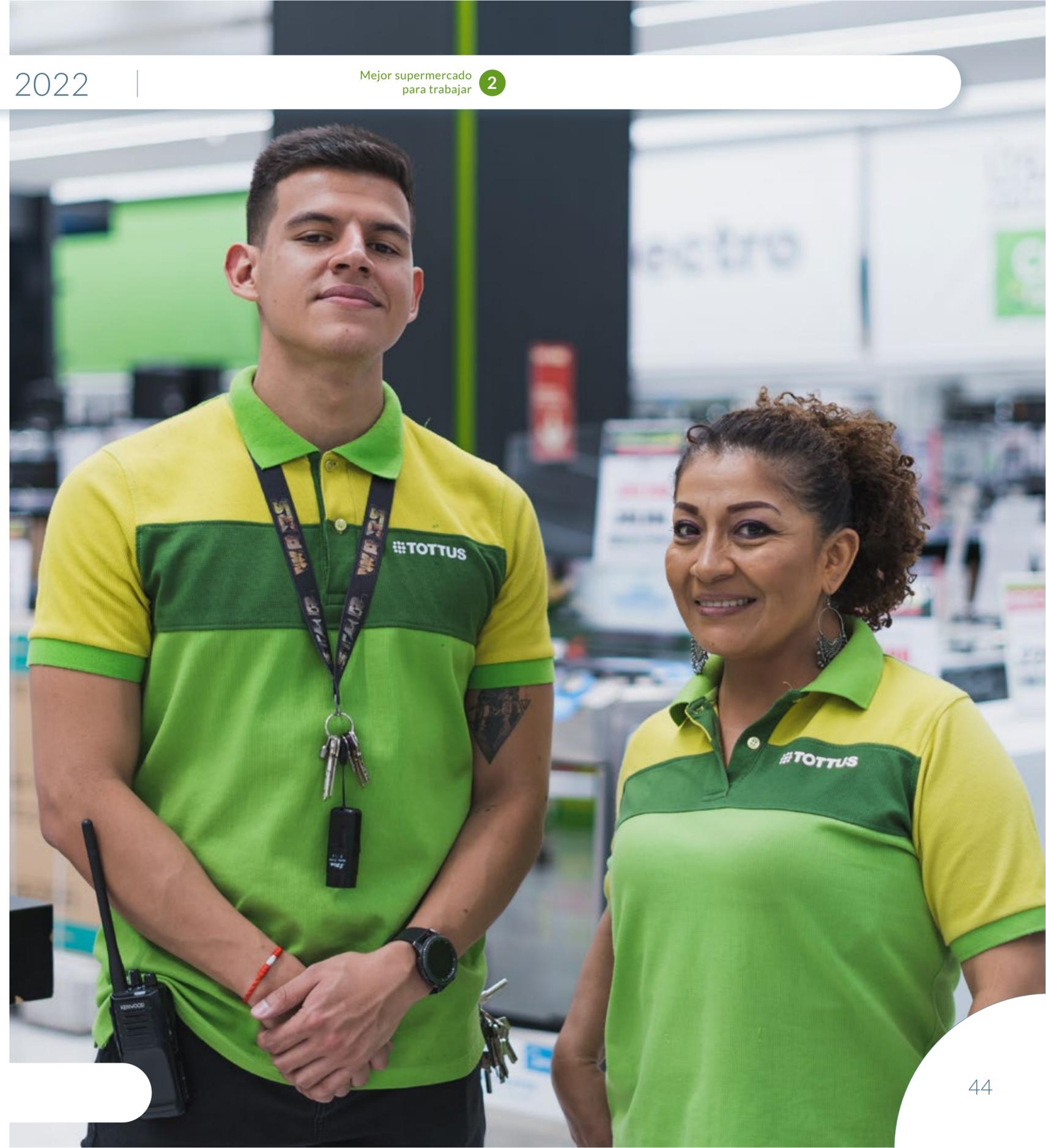
Desde esta perspectiva, este año impulsamos programas e iniciativas dirigidas al talento estratégico y crítico para áreas core de Tottus y su ecosistema, con énfasis en la atracción y formación de jóvenes talentos y en la movilidad en la compañía. Asimismo, contamos con programas especialmente diseñados para entregar herramientas valiosas en nuevas tecnologías, habilidades y conocimientos acordes a los desafíos del negocio. Cabe señalar, la evaluación de desempeño y la implementación de planes de desarrollo y sucesión, son parte integral de esta estrategia.

Además, continuamos potenciando el intercambio de buenas prácticas entre Chile y Perú, lo que ha facilitado el aprendizaje cruzado y la mejora de la eficiencia en la gestión de nuestro talento.

Junto a esto, el despliegue de una renovada estrategia comunicacional y la participación en instancias relevantes junto a universidades, han favorecido la incorporación y retención del talento, permitiéndonos tener una propuesta de valor atractiva y diferenciadora para el mercado laboral.



LUGAR EN RANKING GPTW PARA MILLENNIALS, PERÚ



NUESTRA MARCA EMPLEADORA

En 2022, continuamos consolidando el posicionamiento de Tottus como una empresa atractiva para trabajar.

La página de LinkedIn de la compañía ha sido clave en este esfuerzo, permitiéndonos compartir información sobre nuestra cultura, programas de desarrollo y talento, beneficios, entre otros. Como resultado, registramos un aumento significativo en la membresía, con un crecimiento del 30% en comparación con el año anterior. A diciembre, contamos con 280 mil miembros y un alto porcentaje de retroalimentación positiva, lo que refleja el éxito de este canal.

En Chile, fuimos reconocidos como Mejor Experiencia Empleadora por la Universidad Adolfo Ibáñez por nuestra destacada participación como ecosistema Falabella en la red de egresados. También recibimos el reconocimiento por parte de la plataforma Firstjob como una de las empresas más buscadas por jóvenes profesionales en el tercer trimestre del año.

En Perú, nuestra principal plataforma de atracción de personas "Trabaja y avanza con Tottus" evolucionó a un canal en TikTok, logrando más de 1.200.000 vistas, más de 50.000 seguidores y 300.000 me gusta desde su lanzamiento en octubre.

Así también, realizamos road shows junto a universidades con una excelente recepción. En esta

serie de webinars, nuestros líderes compartieron su experiencia y los desafíos y oportunidades del negocio, siendo los temas estratégicos de este año las Marcas Propias, Logística 4.0. y Comercial Food.

MOVILIDAD INTERNA

La movilidad interna tiene importancia para la compañía en tanto fomenta el desarrollo de las personas, mejora la eficiencia y permite retener el talento.

En este ámbito, buscamos entregar la mayor transparencia en torno a los procesos y sus resultados. Este año compartimos los testimonios de nuestros colaboradores a través de canales físicos y digitales, donde destacaron los logros alcanzados por las mujeres en cargos estratégicos y su valiosa contribución a la organización.

En un marco más amplio, para favorecer la movilidad interna en Tottus y su ecosistema, contamos con la plataforma Muévete, donde se visibilizan todas las vacantes disponibles en las distintas unidades de negocio a nivel regional. Muévete nos ha ayudado a potenciar las habilidades entre negocios y entre las mismas áreas, y también se ha convertido en el canal principal para que postulantes externos puedan acceder a nuestras ofertas laborales existentes.



MIEMBROS EN LA PÁGINA CORPORATIVA LINKEDIN



VISUALIZACIONES EN TIK TOK DE LA PLATAFORMA AVANZA CON TOTTUS, PERÚ

PROGRAMA JÓVENES

TALENTOS

El fortalecimiento del talento joven es un enfoque esencial en nuestra gestión estratégica. Por esta razón, impulsamos el programa Jóvenes Talentos, entregando una experiencia única de formación y desarrollo.

Esta iniciativa está dirigida a estudiantes avanzados y recién graduados con destacadas calificaciones académicas en carreras profesionales.

Durante un año, esta propuesta de formación integral busca potenciar las habilidades blandas y técnicas de los practicantes, brinda charlas con expertos y líderes internos y entrega herramientas de gestión de proyectos para que puedan aplicar sus conocimientos en áreas como e-commerce, planificación y logística, sector comercial y transformación digital. También se realizan visitas a tiendas y centros logísticos para enriquecer la experiencia.

Los resultados alcanzados a lo largo de los dos años de implementación en Perú y de su lanzamiento exitoso en Chile en 2022, nos motivan a seguir avanzando en este camino y preparar a los jóvenes talentos para asumir posiciones de liderazgo en el núcleo de nuestra compañía.

PROGRAMA BINACIONAL

DE LIDERAZGO ESTRATÉGICO

Por tercer año consecutivo, llevamos a cabo este programa emblemático que nos permite fortalecer las habilidades de nuestros líderes en entornos dinámicos, desde el concepto de un solo equipo.

Con más de 34 horas de formación, en 2022 contamos con la participación conjunta de 16 líderes de Chile y 9 líderes de Perú, contribuyendo a generar conexiones y sinergias entre ambos países.

HABILIDADES DE EXCELENCIA

Tras el exitoso lanzamiento en 2021 del Programa de Coaching Ejecutivo para Gerentes de Tiendas en Perú, durante 2022 replicamos el programa, en esta oportunidad dirigido a 17 gerentes de oficina de apoyo, con contenidos alineados a los resultados de la evaluación de desempeño.

En la misma línea, en Chile avanzamos en el diseño de la versión 2.0 del Programa Súbete al carro, que iniciará el primer semestre de 2023. Con foco en potenciar las habilidades de excelencia, el nuevo plan de formación está destinado a Administradores y Jefaturas con evaluación de desempeño satisfactoria y sobresaliente.



PRACTICANTES EGRESADOS DEL PROGRAMA JÓVENES TALENTOS A NIVEL REGIONAL



LÍDERES PARTICIPANTES DE LA 3ª EDICIÓN DEL PROGRAMA A NIVEL REGIONAL



NPS DEL PROGRAMA BINACIONAL DE LIDERAZGO ESTRATÉGICO



GERENTES DE OFICINA DE APOYO PARTICIPARON DEL PROGRAMA DE COACHING EJECUTIVO, PERÚ

ENGINEERS FALABELLA

En 2022, 30 colaboradores de Chile y Perú con formación en Ingeniería, participaron en el programa Engineers Falabella, el cual busca fortalecer las habilidades técnicas en esta área. El programa se realizó a través de la innovadora plataforma Udemý Business.


INGENIEROS PARTICIPARON DEL PROGRAMA ENGINEERS FALABELLA EN 2022
ESCUELA DIGITAL

Durante los últimos cuatro años, nuestros colaboradores ha sido seleccionados, en función de su perfil y desempeño, para desarrollar sus capacidades en nuevas tecnologías e innovación en la Escuela Digital de Falabella. A la fecha, 38 colaboradores de Chile y 9 colaboradores de Perú completaron exitosamente este programa de desarrollo profesional.


HORAS DE FORMACIÓN DEL PROGRAMA EN EL PROGRAMA ENGINEERS FALABELLA
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

La evaluación de desempeño es un instrumento que permite gestionar la planificación de carrera, necesidades de capacitación, financiamiento para estudios y banco de talentos, entre otros.

En Tottus disponemos de evaluaciones de desempeño en 360, 270, 180, 90 y 45 grados, involucrando desde los altos ejecutivos hasta el personal operativo de tiendas con una antigüedad de más de cinco meses en Chile y de seis meses en Perú. Este año, el 100% de colaboradores en Chile y el 86% de colaboradores en Perú realizaron su evaluación de desempeño.

En este proceso contamos con alto compromiso de nuestros líderes, tanto en los Comités de Talento como en las instancias de evaluación y retroalimentación a los colaboradores.

En el marco de integración regional de la compañía, en 2022 se estableció un proceso de valoración del talento con una perspectiva única para ambos países, siendo liderado por el Comité de Talento Binacional.

DESARROLLO LABORAL

		2020	2021	2022	POR GÉNERO	
					Hombres	Mujeres
CHILE	Promedio de HH de formación por trabajador	26	28	62	76	53
PERÚ		9	17	34	63	74

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

		2020	2021	2022	POR GÉNERO	
					Hombres	Mujeres
CHILE	% de empleados con evaluación de desempeño	89%	99%	100%	100%	100%
PERÚ		96%	92%	86%	98%	94%

ENTRENAMIENTO EN FEEDBACK
PARA LÍDERES

En Perú, este año generamos instancias de capacitación dirigidas a 200 líderes, con el objetivo de fortalecer las herramientas de retroalimentación a sus equipos y la gestión del desempeño. Bajo la misma línea, en Chile, estas capacitaciones se realizaron para líderes de tiendas y oficina y también para jefaturas de personas.

OUTPLACEMENT

Disponemos de programas de apoyo para facilitar la transición en casos de desvinculación laboral.

En Chile, brindamos acompañamiento a puestos gerenciales en colaboración con la empresa SmartPlacement. Mientras en Perú, entregamos asesoría laboral y apoyo psicológico, a nivel gerencial, a través de la empresa DBM. Además, junto a la empresa Career Partners otorgamos asistencia a puestos intermedios.

Calidad de Vida Laboral



En Tottus buscamos contribuir a una mejor calidad de vida de nuestros colaboradores. Con este fin, generamos acciones para alcanzar una alta satisfacción laboral e impactar positivamente en su bienestar integral.

Es así que brindamos un espacio relevante a la escucha activa y permanente, en tanto alimentan el diseño e implementación de planes de acción basados en las recomendaciones de las personas.

Desde esta perspectiva, en la gestión 2022 realizamos conversatorios con los equipos de oficina de apoyo y de tiendas, para enriquecer procesos como la instalación del nuevo modelo flexible de trabajo en oficinas de apoyo y el programa de acompañamiento a tiendas. Además, aplicamos la nueva encuesta de cultura, una herramienta común al ecosistema Falabella, con resultados satisfactorios en dimensiones como el buen trato y la comunicación.

Complementariamente, continuamos promoviendo iniciativas relacionadas con la salud mental y fomentando instancias de celebración y reconocimientos que contribuyen a crear un ambiente laboral positivo.

Con gran orgullo, queremos destacar nuestro logro en el marco de nuestra participación en la encuesta Great Place To Work (GPTW) en Perú, con la distinción otorgada como el 6° Mejor Lugar para Trabajar, categoría más de 1000 colaboradores.



UN NUEVO MODELO DE

TRABAJO FLEXIBLE

Debido a la contingencia sanitaria mundial por COVID-19, la necesidad de adaptarse al teletrabajo y de replantear la forma de trabajar devino en una tarea crucial para las empresas y así garantizar la continuidad de los negocios.

Con el paulatino retorno a la presencialidad durante 2022, en Tottus decidimos realizar un proceso de escucha para entender las necesidades de nuestros equipos de oficinas de apoyos y co crear un nuevo modelo de trabajo híbrido, incorporando las virtudes de las modalidades remota y presencial.

Así nació Modo Flex, un programa basado en la flexibilidad, adoptando una identidad propia en cada país.

En el caso de Chile, fortalecimos los beneficios asociados a esta modalidad de trabajo, brindando tiempo libre, flexible y disponible durante el año y que invitan a disfrutar más la vida. Junto a esto, generamos una campaña de comunicación para facilitar la activación y uso de los mismos, recibiendo una respuesta muy positiva.

Mientras en Perú, este programa se materializó en cuatro áreas: EspacioFlex, BienestarFlex, LíderFlex y AbilitiesFlex.

EspacioFlex transforma las oficinas en un nuevo espacio compartido que invita a la colaboración y el trabajo ágil. BienestarFlex ofrece beneficios que incluyen horarios flexibles y tiempo libre. LíderFlex capacita a los líderes en liderazgo adaptativo y trabajo colaborativo, mientras que AbilitiesFlex brinda capacitación continua para que las personas adquieran nuevas habilidades y competencias en el marco de la nueva modalidad de trabajo.

En ambos países, Modo Flex ha sido un éxito gracias a una buena comunicación, el acompañamiento a líderes y el compromiso de las personas. La confianza y la autonomía en el manejo del tiempo han sido altamente valoradas, favoreciendo la incorporación y retención del talento.

Estos resultados positivos también fueron reconocidos con el Premio ABE a la Responsabilidad Social Laboral 2022 en Perú, otorgado por la Cámara de Comercio Americana del país, lo que nos motiva a seguir potenciando esta innovadora iniciativa.



ACOMPañAMIENTO

A TIENDAS

Conscientes de la importancia de la salud mental en el bienestar de los colaboradores, este año mantuvimos las instancias de acompañamiento de la mano de asesores expertos, para entregarles espacios de escucha y herramientas de resiliencia.

Entre las iniciativas realizadas, destacamos el coaching a líderes para acompañar a los equipos y las intervenciones de contención psicológica para aquellas tiendas o áreas de la compañía afectadas por alguna situación de estrés o para mejorar el clima laboral y el rendimiento.

A este fin, en Chile, este año implementamos el Programa de Habilidades para Acompañamiento a Tiendas junto a seis locales de nuestra cadena. En estas instancias, contamos con un equipo de coaches responsables de detectar, intervenir y co crear soluciones con los equipos y sus líderes.

WEBINARS EN SALUD MENTAL

Y AUTOCUIDADO

Durante el 2022, replicamos las instancias de webinars en salud mental, un valioso espacio dirigido por speakers especialistas, donde los colaboradores tuvieron la posibilidad de interactuar y plantear sus inquietudes.

Además, en nuestra plataforma Workplace, compartimos videos cortos en salud mental con tips entregados por expertos.

ESTAMOS CONTIGO

A través de la iniciativa Estamos Contigo, en Perú disponemos de un equipo de especialistas para acompañar a los colaboradores que sufrieron pérdidas de sus seres queridos, producto de la pandemia por COVID-19. Estamos Contigo nos ha permitido entregar acompañamiento y contención para superar estos momentos.

LINEAS DIRECTAS DE APOYO

Para proporcionar soporte emocional y psicológico por parte de especialistas, nuestros colaboradores pueden acceder en forma gratuita y confidencial a la línea telefónica y WhatsApp Aló CuidaT, en Perú. Como novedad, este año realizamos llamadas proactivas aleatorias a través de este canal y desarrollamos videos con consejos útiles en salud mental que publicamos en nuestros medios de comunicación internos.

Mientras en Chile, brindamos soporte psicológico a través de telemedicina, para los colaboradores y su familia directa.



DISFRUTAR LA VIDA

EN EL TRABAJO

Recuperar la cotidianidad en la compañía después del confinamiento por COVID-19, ha sido un relevante eje de acción durante 2022.

En este ámbito, impulsamos las celebraciones en el lugar de trabajo, dando lugar a activaciones en fechas especiales como Día del Trabajo, Fiestas Patrias, Día de la Madre, Día del Padre, Navidad y aniversario de las tiendas, contando con una entusiasta participación de nuestros equipos.

CULTURA DE

RECONOCIMIENTO

En Chile, otorgamos la distinción de Espíritu Tottus del mes y Espíritu Tottus del año para reconocer a los colaboradores que destacan por vivir los valores corporativos y su conducta ejemplar.

Mientras en Perú, implementamos el programa Supér-T, por medio del cual nuestros líderes generan reconocimiento continuo a quienes sobresalen por su esfuerzo y buen trabajo.

BUEN CLIMA LABORAL

Nuestros comités de clima desempeñan una función clave de relevamiento de los requerimientos de los equipos de tiendas y seguimiento de los planes de acción asociados.

Además, implementamos iniciativas como el Programa de Comité de Clima, en Chile, donde capacitamos a jefaturas de tiendas e integrantes de estos comités para fortalecer el desempeño de sus roles.

Por su parte, en Perú incorporamos una nueva práctica de escucha activa en oficina de apoyo. Los influencers son voceros de cada gerencia, elegidos por los mismos colaboradores, que se convierten en un agente del clima organizacional. Desde su rol, transmiten ideas, ayudan a identificar oportunidades de mejoras y apoyan en la implementación de iniciativas.



COLABORADORES RECONOCIDOS CON EL ESPÍRITU TOTTUS, CHILE



Ambientes de trabajo seguros y saludables



En Tottus trabajamos diariamente para ser el Mejor Supermercado para Trabajar, por lo que la seguridad y la salud constituyen ejes fundamentales de nuestra gestión corporativa.

Nuestras políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo son supervisadas por la Gerencia de Prevención de Pérdidas, Riesgos y Seguridad 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 las normativas y protocolos exigidos por las autoridades y de los planes de acción e indicadores definidos. Junto a esto, compartimos buenas prácticas y aprendizajes cruzados a nivel binacional y con las distintas unidades de negocio del Grupo Falabella.

En el 2022, continuamos nuestro trabajo de disminuir consistentemente la cantidad y gravedad de los accidentes en todas nuestras tiendas, centros de producción y de distribución, a través del fortalecimiento de una cultura de seguridad preventiva, donde el autocuidado y cuidado mutuo son elementos claves.

En esta línea, en Chile, impulsamos instancias de capacitación y realizamos investigaciones y auditorías para asegurar el cumplimiento

de los estándares de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud basado en la norma ISO45001 y del Programa de Seguridad en Máquinas Críticas. Como hito, recibimos la certificación en ISO45001 de Seguridad y Salud en Trabajo en cuatro tiendas, convirtiéndonos en el primer supermercado de Chile en contar con esta certificación.

Mientras en Perú, continuamos con la ejecución de nuestra Estrategia de Seguridad y Salud en el Trabajo, con foco en brindar herramientas conceptuales, procedimentales y actitudinales para que nuestros líderes y colaboradores se conviertan en los verdaderos protagonistas de la cultura preventiva de seguridad en sus respectivas unidades. En este orden, mantuvimos un robusto plan de formación con foco en Equipos Móviles y el programa de certificación en Embajadores de Seguridad y Salud.



SUPERMERCADO DEL PAÍS EN SER CERTIFICADO EN ISO 45001, CHILE



COLABORADORES CAPACITADOS EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, CHILE

Entre los resultados obtenidos, en Chile, contamos con seis centros de trabajo que no registraron accidentes durante 2022: Tienda Gris, Talagante Cordillera, Cerro Blanco, Ovalle, Concón y el Centro de Distribución Icestar. Mientras en Perú, contamos con 15 tiendas que no registraron accidentes durante 2022: Tienda Tottus Cusco, Sullana, Miraflores, Cajamarca, Tusilagos, Huanuco y las hiperbodegas Precio Uno Ica Tinguíña, Panamericana Urbana, Puente Piedra, Ica, Tarapoto, Moyobamba, Pucallpa, La Marina y La Merced.

Adicionalmente, buscamos contribuir al bienestar integral de nuestros equipos, inspirando estilos de vida saludables. Para ello, este año nos enfocamos en promover el refuerzo del sistema inmune y una alimentación sana, a través de contenidos de valor como recetarios saludables, asesorías por parte de profesionales y tips de autocuidado en nuestros canales internos.



TIENDAS NO REGISTRARON ACCIDENTES DURANTE EL 2022, PERÚ

CUMPLIMIENTO
NORMATIVO

Como compañía, nos apegamos estrictamente al cumplimiento de las normativas sanitarias y laborales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo. Para ello, contamos con asesorías especializadas y con equipos técnicos expertos encargados de velar por la implementación rigurosa de los protocolos exigidos por el Ministerio de Salud y Ministerio de Trabajo en ambos países.

POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD
EN EL TRABAJO

Nuestra Política de Seguridad y Salud en el Trabajo está basada en los requisitos y estándares de ISO 45001, fortaleciendo nuestro compromiso en el cuidado genuino de los colaboradores y partes interesadas.

CERTIFICACIÓN EN LA NORMA
ISO 45001

A nivel binacional, contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud (SGSST) basado en la norma ISO 45001, que nos permite una identificación oportuna y una gestión eficiente de los riesgos críticos para la continuidad operacional, garantizando que los colaboradores, contratistas, proveedores y clientes permanezcan seguros y sanos.

En Chile, este año fuimos evaluados por la casa certificadora IRAM en nuestro SGSST, obteniendo exitosamente la certificación en la norma ISO 45001. Este hito es resultado del trabajo riguroso, el compromiso y la dedicación constante de nuestros equipos en las tiendas Tottus Kennedy, Bío Bío, Quilpué y Machalí.

En la misma línea, en Perú fuimos auditados en 97 unidades en base a la norma ISO 45001 y la Ley 29.783 de Seguridad y Salud en el Trabajo, obteniendo un nivel de cumplimiento de 93%, siendo superior al periodo anterior.

TIENDAS CERTIFICADAS EN ISO45001 DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, CHILE

TIENDAS, CENTRO DE DISTRIBUCIÓN Y CENTRO DE PRODUCCIÓN AUDITADOS EN ISO45001 Y LEY 29.783, PERÚ



IMPLEMENTACIÓN

DE EQUIPOS DEA

En Chile, concretamos un logro destacable con la incorporación de desfibriladores en todos nuestros centros de trabajo, junto con la certificación de más de 560 colaboradores en técnicas de RCP y uso de equipo DEA.

Este hito refleja nuestro compromiso con garantizar la seguridad y salud tanto de colaboradores como de clientes, integrando prácticas de clase mundial.

100%

DE LOS CENTROS DE TRABAJO CUENTA CON EQUIPOS DESFIBRILADORES, CHILE

+560

COLABORADORES CERTIFICADOS EN TÉCNICAS RCP Y USO DE EQUIPOS DEA, CHILE

SIMULACROS DE EVACUACIÓN

Y EMERGENCIAS

Paralelamente, en Chile realizamos 434 simulacros de evacuación y emergencias, con un alcance de 10.822 colaboradores capacitados, potenciando nuestro compromiso de promover el autocuidado.

434

SIMULACROS DE EMERGENCIAS, CHILE

APP EN SEGURIDAD Y SALUD

EN EL TRABAJO

En Tottus integramos la innovación para mejorar nuestras prácticas de trabajo.

En Chile, contamos con una App Móvil que nos permite alertar, gestionar y trazar las desviaciones de nuestros estándares de seguridad y salud en el trabajo de manera efectiva y rápida. Gracias a este aplicativo, podemos contar con datos en tiempo real para una buena toma de decisiones.

En la misma línea, en Perú avanzamos en un proyecto de digitalización y unificación del registro de las distintas actividades de Seguridad y Salud del Trabajo a través del aplicativo ITE Prevengo, que se concretará en 2023. Con esto, buscamos brindar a cada líder de unidad, una herramienta que centralice la visualización de desviaciones y permita un mayor control y eficiencia en la gestión de los riesgos en este ámbito. Cabe mencionar, hasta la fecha la principal funcionalidad de este aplicativo se ha enfocado en el mapeo y seguimiento de potenciales casos COVID-19 en la compañía, siendo de gran utilidad en este contexto.



PLATAFORMA VIRTUAL LOS MASTERS
DE LA SEGURIDAD

En Perú, la gamificación y la transformación digital nos han facilitado, desde un formato dinámico, lúdico y accesible a través de los celulares, acercar a todos nuestros colaboradores una propuesta formativa en seguridad y salud ocupacional, especialmente diseñada en función de la realidad de cada tienda y puesto laboral.

Conforme a la actualización de las matrices de riesgos y los cambios estructurales de nuestras operaciones, el próximo año entregaremos una renovada propuesta de capacitación a través de esta valiosa plataforma.

EQUIPO TOTTUS...JUNTOS POR
LA SEGURIDAD

Bajo el formato de cápsulas preventivas y videos informativos, este año continuamos reforzando nuestro objetivo de empoderar a nuestros colaboradores de Perú, para que ellos mismos identifiquen y corrijan los actos inseguros detectados en su entorno, garantizando su autocuidado y cuidado mutuo.

EMBAJADORES EN SEGURIDAD
Y SALUD LABORAL

En Perú, incorporamos novedades en el Programa de Certificación para Embajadores en Seguridad y Salud en el Trabajo, enfocadas en mejorar las herramientas conversacionales de los líderes para fomentar prácticas seguras con sus equipos de trabajo.

Esta actualización será desplegada en 2023 como parte de nuestro compromiso con la creación de una cultura laboral segura y saludable.

COMITÉS PARITARIOS

Nuestros comités de salud y seguridad se reúnen con frecuencia mensual y en forma extraordinaria cuando sea requerido. En su conformación, cuentan con representación conjunta y equitativa: el 50% de sus integrantes se definen según un proceso eleccionario democrático de los colaboradores y el 50% restante corresponde a representantes de la Compañía que son designados por el/la Gerente/a de Tienda en Chile y el Gerente General en Perú.

En Chile, contamos con 78 Comités Paritarios que operan de forma activa, en comisiones de trabajo formadas de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo 54.

Mientras en Perú, el Comité Central de Seguridad y Salud en el Trabajo es presidido por nuestro Gerente de Relaciones Laborales y es el responsable de informar, vigilar y recomendar los mecanismos de prevención para la seguridad de los colaboradores en toda la compañía. Todos sus integrantes participan activamente en los programas de capacitación e inspecciones, siendo en este último un refuerzo de buenas prácticas existentes a través del programa "Ruta Cuita-T". Además, se mantiene una comunicación fluida y continua a través de WhatsApp.



COMITÉS PARITARIOS CON OPERACIONES ACTIVAS A NIVEL REGIONAL



COLABORADORES CAPACITADOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA "MASTERS DE LA SEGURIDAD", PERÚ

ESTILOS DE VIDA SALUDABLES

Para contribuir a una mejor calidad de vida de los colaboradores, promovemos estilos de vida saludables y buscamos reforzar el sistema inmune.

En el marco del Programa Crecer Sano, en Chile, hemos desarrollado una robusta plataforma de contenidos con recetas saludables, tips, información y videos con ejercicios para una vida sana. Compartimos esta información en nuestras redes internas y con todo el ecosistema Falabella, con frecuencia semanal.

Mientras en Perú, lanzamos el Programa Tottus Fit que brinda seguimiento médico y charlas en el ámbito de la nutrición.

Asimismo, en nuestras oficinas de ambos países disponemos de frutas y snacks saludables y realizamos pausas activas.

PROTEGIENDO LA SALUD

DE NUESTROS COLABORADORES

Desde el inicio de la pandemia por COVID-19, en Tottus pusimos en el centro de la gestión a la seguridad y salud de las personas. A través de la implementación de altos estándares de prevención y una coordinación eficiente, logramos no sólo mantener la continuidad operacional en forma ininterrumpida, sino también cuidar a nuestros equipos con consistencia.

En 2022, continuamos con la aplicación de los protocolos sanitarios y la ejecución de nuestros propios planes de contingencia que engloban medidas de acompañamiento, apoyo social y beneficios, entre otros. Además, nuestros Comités COVID-19 permanecieron activos, supervisando la investigación de casos, su seguimiento y acompañamiento respectivo.

En el marco de las modalidades híbridas de trabajo que dispusimos para colaboradores de oficinas de apoyo, seguimos entregando las herramientas para facilitar el teletrabajo y también el retorno seguro y gradual a nuestras dependencias para quienes optaran por esta alternativa.

Desde el despliegue de nuestra estrategia comunicacional multicanal, difundimos información y sensibilización sobre medidas preventivas en forma permanente.

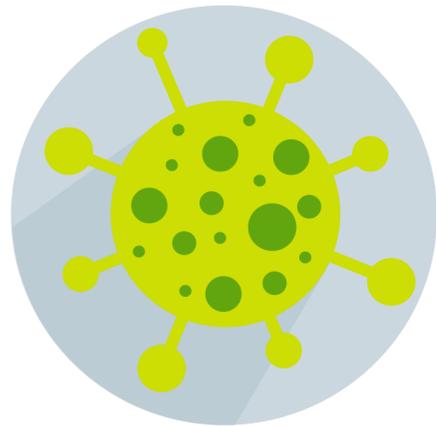
+
39.000

COLABORADORES SENSIBILIZADOS CON CONTENIDO DEL PROGRAMA CRECER SANO A NIVEL ECOSISTEMA



Plan de contingencia

COVID-19



Colaboradores



MEDIDAS ESPECIALES

- Modalidad de trabajo híbrida (teletrabajo y presencial) para colaboradores de oficina de apoyo.
- Medición de temperatura antes de ingresar a la tienda.
- Mascarillas certificadas a disposición de los colaboradores.
- Instalación de dispensadores de alcohol gel para higienización permanente de manos.
- Rutinas diarias de higienización, desinfección y sanitización de tiendas.
- Facilidades y entrega de información respecto a la vacuna contra el COVID-19.
- Testeo preventivo en tiendas con posibles contagios.
- Flexibilidad para trabajar en distintos cowork pertenecientes a las unidades de negocio de Falabella, previa calendarización en aplicación "Reserva tu espacio" de Microsoft TEAMS.

ACOMPAÑAMIENTO Y CAPACITACIÓN

- Difusión de protocolos y medidas preventivas (Instructivos e implementos de higiene, desinfección y sanitización en las tiendas, tarjetones informativos, videos de autocuidado y de recomendaciones, cartelería en trastienda, comunicados, mensajes de líderes).
- Monitoreo y control de cumplimiento de medidas de prevención de contagio COVID-19.

ESCUCHA Y DIÁLOGO

- Espacios de conversación y encuentro para fortalecer la contención y el clima laboral junto a líderes y equipos de trabajo.

APOYO SOCIAL Y BENEFICIOS

- Telemedicina y línea de asesoramiento psicológico gratuitos.
- Descuentos y beneficios en compras en Tottus.
- Entrega de kit para trabajo remoto a todos los nuevos ingresos.
- Kit de asistencia a oficina (alcohol gel, porta mascarillas, llavero antibacteriano).
- Todos los colaboradores poseen un seguro (Chile) o un plan de salud (Perú) para atender los gastos médicos asociados a COVID-19.

MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO

- Videos motivacionales y de agradecimiento a colaboradores.
- Celebraciones en fechas especiales como el Día del Trabajo, Día de la Madre, Fiestas Patrias y Fin de Año.

Relaciones de confianza y diálogo con sindicatos



En nuestra compañía respetamos la libertad de asociación y promovemos las relaciones transparentes, el diálogo y la colaboración, basados en un estricto apego normativo.

Es importante destacar que siempre priorizamos mantener una comunicación oportuna, transparente, abierta y respetuosa, lo que nos ha permitido alcanzar acuerdos fructíferos año tras año.

En Chile, contamos con 62 sindicatos y dos federaciones, que representan un 54% de sindicalización en la compañía. A diciembre de 2022, realizamos 18 negociaciones satisfactorias. Mientras, en Perú, contamos con un sindicato conformado por 613 colaboradores, con quienes acordamos una negociación colectiva para el periodo 2022-2024 en un exitoso proceso de diálogo. A nivel regional no tuvimos huelgas ni disrupciones del negocio.

Nuestro relacionamiento se asienta en una sólida estructura de diálogo con reuniones mensuales con los dirigentes sindicales. En Chile, estas instancias son lideradas por el/la Gerente/a de Tienda y la Jefatura de Personas, contando con el apoyo del área de Relaciones Laborales, Gerente de Operaciones y Gerentes Zonales. Mientras en Perú, la Gerente Central de Gestión Humana y el Gerente de Relaciones Laborales, con participación de la Gerencia Central de Operaciones, se reúnen mensualmente con los principales representantes de la Junta Directiva del Sindicato de Trabajadores de Hipermercados TOTTUS (SINATHIT), con quienes además sostenemos una comunicación abierta a través de WhatsApp.



HUELGAS A NIVEL REGIONAL



NEGOCIACIONES COLECTIVAS SATISFACTORIAS, CHILE



Cultura de diálogo y colaboración

Fomentamos una cultura basada en la escucha, el diálogo y la colaboración entre los equipos, para lo cual disponemos de diferentes canales presenciales y digitales.

LINKEDIN CORPORATIVO

Contamos con herramientas corporativas online para facilitar la comunicación desde una visión compartida. En esta línea, nuestro LinkedIn Corporativo nos permite unificar los mensajes y ofertas laborales en torno a un solo Tottus.

Este año potenciamos la comunicación de nuestras prácticas a través de esta plataforma, en torno a temas relacionados con nuestra marca empleadora, talento, flexibilidad y cultura corporativa.

Además, a través de este canal generamos mensajes con identidad local, con protagonismo de los colaboradores de cada país.

WORKPLACE

La plataforma social Workplace se ha convertido en una valiosa herramienta colaborativa, reforzando la comunicación y el intercambio de proyectos en tres niveles: nacional, binacional y con el ecosistema Falabella.

Sus funcionalidades inteligentes nos permiten conectar a los equipos de trabajo en torno a proyectos estratégicos, consolidar nuestra cultura organizacional, promover la opinión de nuestros colaboradores y compartir información relevante del negocio.

En 2022, promovimos capacitaciones y charlas a través de esta red, dirigidas a los equipos de oficinas de apoyo y Gerentes de Tiendas de ambos países.

BIBLIOTECA TOTTUS

Con casi 9.000 miembros, en Perú contamos con tres exitosos grupos cerrados en Facebook: #ConTottus para nuestras tiendas, #SomosUno para hiperbodegas Tottus y #SomosHuachipa para el Centro de Distribución de Huachipa.

Estos grupos son un espacio de socialización de prácticas, de información de campañas y temáticas transversales a toda la organización, así como una valiosa instancia de interacción. Gracias a su alcance, este canal se ha transformado en el principal medio para transmitir la estrategia de comunicación con los colaboradores, permitiéndonos compartir, via streaming, ocasiones estratégicas y de celebración con toda la compañía.

GRUPO CERRADO DE FACEBOOK

En ambos países, creamos un espacio donde los colaboradores pueden acceder y gestionar contenidos e información relevante en un solo lugar, en este caso, la plataforma Workplace, pudiendo actualizar la información en tiempo real.

APP TURECIBO

Para simplificar la experiencia de nuestros colaboradores y promover la autogestión de la mano del mundo digital, en Perú contamos con la Aplicación TuRecibo. A través de esta App, los nuevos colaboradores pueden entregar su documentación desde sus smartphones y cargarla en nuestro File Virtual. Además, facilita la obtención de respaldos de documentos y gestiones en línea como solicitud de vacaciones, licencias y beneficios.

Comprometidos con una cultura inclusiva y diversa



En Tottus promovemos relaciones laborales basadas en el respeto e inclusión, buscando atraer y retener al mejor talento sin importar su género, religión, raza, orientación sexual u otros. Por esto, bajo el paraguas de nuestra Política de Diversidad e Inclusión, implementamos estrategias que buscan generar un impacto positivo en la cultura, el liderazgo y los procesos en torno a nuestros grupos prioritarios, con especial atención en la equidad de género y las personas con discapacidad.

Desde esta visión, en 2022 trabajamos activamente en la construcción de una cultura diversa e inclusiva, de la mano de programas, iniciativas, procedimientos y manuales de actuación asociados. Además, desplegamos una estrategia comunicacional con campañas temáticas mensuales y generamos instancias de formación con la participación de los distintos niveles y áreas de la organización. Cabe señalar, nuestros Comités de Diversidad, conformados por integrantes de diferentes gerencias, sesionaron mensualmente para dar seguimiento a la Estrategia de Diversidad e Inclusión. En el caso de Chile, estas sesiones incluyeron la escucha a Gerentes de Tiendas para incorporar oportunidades de mejoras.

En materia de equidad de género, guiamos nuestro accionar según las directrices de la Política de Equidad de Género del Grupo Falabella. Este año, en Chile, lanzamos la capacitación Liderazgo y Equidad es unidad y creamos nuevos beneficios como los cinco días adicionales de postnatal para padres. Mientras en Perú, realizamos la Semana del Empoderamiento Femenino y nombramos un Embajador/a en Equidad de Género para potenciar la sensibilización y diálogo en este ámbito. Además, en ambos países participamos en Mujeres Conectadas, un programa de mentorías para líderes femeninas con alto potencial.



LUGAR EN RANKING GPTW, CATEGORÍA DIVERSIDAD E INCLUSIÓN, PERÚ



LUGAR EN RANKING GPTW PARA MUJERES, PERÚ

En relación a la diversidad sexual y de género (LGBT+), mantenemos alianzas, membresías y asesoramiento de expertos, con quienes implementamos iniciativas y capacitaciones en la temática. A su vez, entregamos beneficios complementarios como el seguro de salud extendido a la pareja o conviviente y licencias por matrimonio o unión simbólica. En 2022, reforzamos el Protocolo de Transición de Género y Uso de nombre social, brindándonos la posibilidad de acompañar a quienes decidan hacernos partícipes en este proceso. También creamos un nuevo canal binacional de diálogo en nuestra plataforma Workplace para los miembros de la comunidad LGBT+ y aliados y participamos en el Mes del Orgullo LGBT+, una instancia impulsada por Falabella.

En tanto, desde nuestro compromiso con la inclusión laboral de colaboradores con discapacidad, trabajamos junto a instituciones especializadas que proporcionan asesorías en selección, sensibilización y acompañamiento a nuestros equipos. A su vez, promovemos iniciativas innovadoras y buscamos ir más allá de lo normativo. En esta línea, en Perú, desde el 2016 implementamos el Programa “Oye, sí se puede”, con el cual integramos personas con discapacidad auditiva, ampliando año a año su impacto y alcance. Durante 2022, en el contexto del retorno al lugar de trabajo de los colaboradores con discapacidad, reactivamos este programa y generamos

una mesa de trabajo con sesiones semanales para velar su seguimiento.

Por su parte, en Chile contamos con un Modelo de Inclusión que contempla medidas especiales en los procesos de selección, talleres de sensibilización con equipos de tiendas y acompañamiento a los colaboradores con discapacidad, superando la contratación del 1% exigido por ley. Este año, promovimos una campaña para fomentar el proceso de acreditación de alguna discapacidad de los colaboradores, con el fin de identificar las adaptaciones necesarias para garantizar la realización de sus tareas de manera efectiva. Además, nombramos a dos Gestores de Inclusión, quienes se capacitaron en un periodo de seis meses y se certificaron en el desempeño de su rol. A su vez, incorporamos un curso de lengua de señas en la nueva plataforma digital Tottus Play, disponible para todos los colaboradores.

Entre los resultados obtenidos, nos sentimos muy orgullosos de ser reconocidos por nuestros esfuerzos en el Ranking GPTW de Perú como el 3º Mejor Lugar para Trabajar, en la categoría Diversidad e Inclusión y el 6º Mejor Lugar para Trabajar, categoría Mujeres.

PROGRAMA DE MENTORÍAS
PARA MUJERES

En Tottus valoramos las diferencias de género como una fuente de enriquecimiento para construir equipos diversos y efectivos.

Con esta perspectiva, participamos en el Programa de Mentorías del Grupo Falabella, cuyo objetivo es desarrollar habilidades de liderazgo y empoderar a mujeres con alto potencial en su camino de crecimiento personal y profesional.

Durante cuatro meses, trabajaron en duplas con mentores de primera línea de diferentes áreas de la compañía y participaron en talleres de desarrollo estratégico de carrera, marca personal, networking, entre otros.

La expansión del programa a nivel regional permitió el intercambio entre los países, lo que significó un valor agregado para la experiencia de aprendizaje.

SEMANA DEL EMPODERAMIENTO
FEMENINO

Por segundo año consecutivo, en Perú realizamos la Semana del Empoderamiento Femenino, para conmemorar el Día de la Mujer. En esta oportunidad, desplegamos capacitaciones en temas como sesgos inconscientes de género, liderazgo, femineidad y masculinidad, entre otros.

MUJERES EN LA BOLSA
DE VALORES

Desde nuestro compromiso con la equidad de género, en Perú nos sumamos por segundo año a una novedosa iniciativa orientada a incentivar la participación de mujeres en la industria bursátil.

En esta actividad, organizada por WomenCeo Perú y BURSEN BVL, la Escuela de la Bolsa de Valores de Lima (BVL), participaron mujeres líderes de Tottus donde recibieron mentoring, capacitaciones y jugaron en la compra de acciones en un simulador propio de la BVL.

Esto les permitió conocer y poner en práctica cómo se realizan inversiones a través del mercado de valores, mediante un simulador de rueda que permite evaluar, medir, planear estrategias e invertir en acciones.

LIDERAZGO
Y EQUIDAD DE GÉNERO

Con el objetivo de identificar brechas y oportunidades asociadas a la construcción de una cultura de equidad de género en la compañía, en Chile realizamos la capacitación Liderazgo y Equidad es Unidad.

Este espacio de conversación fue impartido por un relator externo en cuatro módulos sobre la temática.

Contamos con la participación de 30 colaboradores con cargos de Jefaturas y Administradores de tiendas de todo el país.



GUIA DE BUEN TRATO
Y ATENCIÓN INCLUSIVA

La Guía de Buen Trato y Atención Inclusiva de Tottus es un marco de actuación que establece directrices para garantizar un servicio inclusivo y digno, respetando la diversidad de todas las personas.

Este año, en Chile capacitamos a 212 colaboradores de la Gerencia de Personas y Sostenibilidad, Gerencia de Prevención y Pérdidas y Gerencia de Operaciones en el uso de esta guía. Además, hicimos extensiva esta formación con nuestros proveedores de servicios de seguridad, especialmente con los guardias de seguridad.

Por su parte, en Perú adaptamos esta herramienta con un enfoque en torno a los adultos mayores, la comunidad LGBT+ y otros grupos asociados. A su vez, compartimos la Guía de Buen Trato y Atención Inclusiva en el portal interno Tu Recibo para ser firmada por todos los colaboradores y realizamos talleres de sensibilización de estos principios rectores. En consonancia con lo realizado en Chile, impartimos capacitaciones con nuestras empresas proveedoras, teniendo como público objetivo al personal de seguridad, limpieza y carryboys.

CÁPSULAS DE BUEN TRATO

Dirigidas a Jefaturas de Prevención de Pérdidas, en Chile, este año desarrollamos seis cápsulas formativas disponibles en las plataformas de aprendizaje Buk y Tottus Play.

Con esta iniciativa, 82 personas se capacitaron en el 100% de las temáticas propuestas, a saber: nuestra política de diversidad e inclusión, legislación en no discriminación, equidad de género, inclusión intercultural, diversidad funcional y diversidad de género.

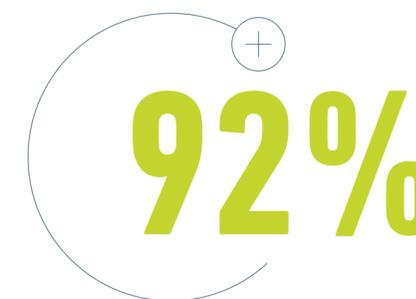
FORMACIÓN EN DIVERSIDAD
E INCLUSIÓN

Nuestra propuesta formativa incluye e-learning en la temática de Diversidad e inclusión.

En el caso de Chile, diseñamos nuevos cursos que estarán disponibles para todos los colaboradores en la plataforma digital Tottus Play y tendrán carácter obligatorio para los nuevos ingresos. Además, contaremos con cursos de e-learning en reclutamiento inclusivo para los equipos de selección, Jefaturas de Personas y Hiring Managers.

En Perú, la inducción obligatoria en diversidad e inclusión para nuevos ingresos se realiza por medio de canales presenciales o virtuales.

Asimismo, en ambos países impulsamos un calendario anual con charlas con relatores expertos y celebraciones en las temáticas, potenciando así una cultura inclusiva y diversa.



DE NUESTRO PERSONAL EXTERNO DE LIMPIEZA, SEGURIDAD Y CARRYBOYS CAPACITADOS, PERÚ



COLABORADORES CAPACITADOS, CHILE

TOLERANCIA CERO AL HOSTIGAMIENTO:

DIAGNÓSTICO ELSA

En Tottus buscamos prevenir y combatir el hostigamiento sexual laboral en todas nuestras operaciones, promoviendo una cultura de trabajo segura, libre de violencia, empática y en donde se propicie el respeto a la dignidad y la cordialidad en las relaciones interpersonales.

En esta dimensión, en Perú generamos las siguientes iniciativas:

- Manual de Prevención frente al hostigamiento sexual
- Comité de intervención frente al hostigamiento sexual
- Pauta de contenido mensual de prevención contra el hostigamiento sexual
- Campaña “Tolerancia Cero” contra el hostigamiento sexual
- Toolkit de Empatía que consiste en una guía gráfica digital con pasos simples en caso de ser testigo hostigamiento sexual laboral

Como hito, este año, por primera vez aplicamos la herramienta digital ELSA basada en big data e inteligencia artificial, para medir y diagnosticar las prevalencias de hostigamiento sexual laboral en el trabajo. Con los resultados de esta encuesta, que contó con un alto porcentaje de participación de nuestros colaboradores, definimos una línea base para el posterior diseño de un plan de trabajo preventivo.

PRIDE CONNETION

Como compañía queremos brindar un ambiente donde las personas de la comunidad LGBT+ sientan la libertad y seguridad de ser ellos mismos y gozar de las mismas oportunidades. Por esto, contamos con acciones específicas para este colectivo.

En Perú, como miembros de Pride Connection, una red de organizaciones que promueve ambientes laborales inclusivos para la comunidad LGBT+ en el país, adherimos a una declaración que establece 10 compromisos para trabajar en contra de la discriminación por motivos de orientación sexual, identidad y expresión de género.

Mientras en Chile, este 2022 nos unimos a esta organización para potenciar nuestros esfuerzos y seguir avanzando en la inclusión de la comunidad LGBT+. En este contexto, obtuvimos categoría A en el Ranking Equidad de esta organización, en reconocimiento de nuestro compromiso con la inclusión y la equidad para la comunidad LGBT+ en el lugar de trabajo.



Mejores condiciones laborales



Nos esmeramos en generar ingresos que sean superiores al mínimo fijado por el Estado y avanzar hacia a una mayor equidad salarial entre hombres y mujeres. Contamos con un sistema de remuneraciones definido por escalas salariales y con un componente variable basado en incentivos.

Asimismo, 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. Junto a esto, nos esforzamos por entregar beneficios que respondan a las necesidades de los colaboradores, aportando a su calidad de vida laboral y de sus familias.

BENEFICIOS TRANSVERSALES TOTTUS

PROTECCIÓN

- Seguro complementario de salud
- Ayudas sociales y préstamos de la empresa
- Asesorías y charlas informativas

VIDA SANA

- Chequeos médicos y vacunaciones
- Convenios de salud
- Operativos de salud
- Alimentación saludable y vida sana: asesorías nutricionales, campañas y talleres

CONCILIACIÓN TRABAJO - VIDA PERSONAL

- Medidas de flexibilidad laboral
- Día de cumpleaños libre
- Sala cuna, ajuar de recién nacido y beneficios para los padres
- Becas estudiantiles y beneficios para la familia
- Celebraciones



MEJORES BENEFICIOS

Este 2022, potenciamos nuestro modelo de beneficios y desarrollamos iniciativas puntuales en torno a nuestro propósito, fortaleciendo los espacios de encuentro y el disfrute en el trabajo.

En ambos países, entregamos descuentos corporativos, apoyos económicos y contamos con alianzas para ampliar los beneficios de los seguros complementarios.

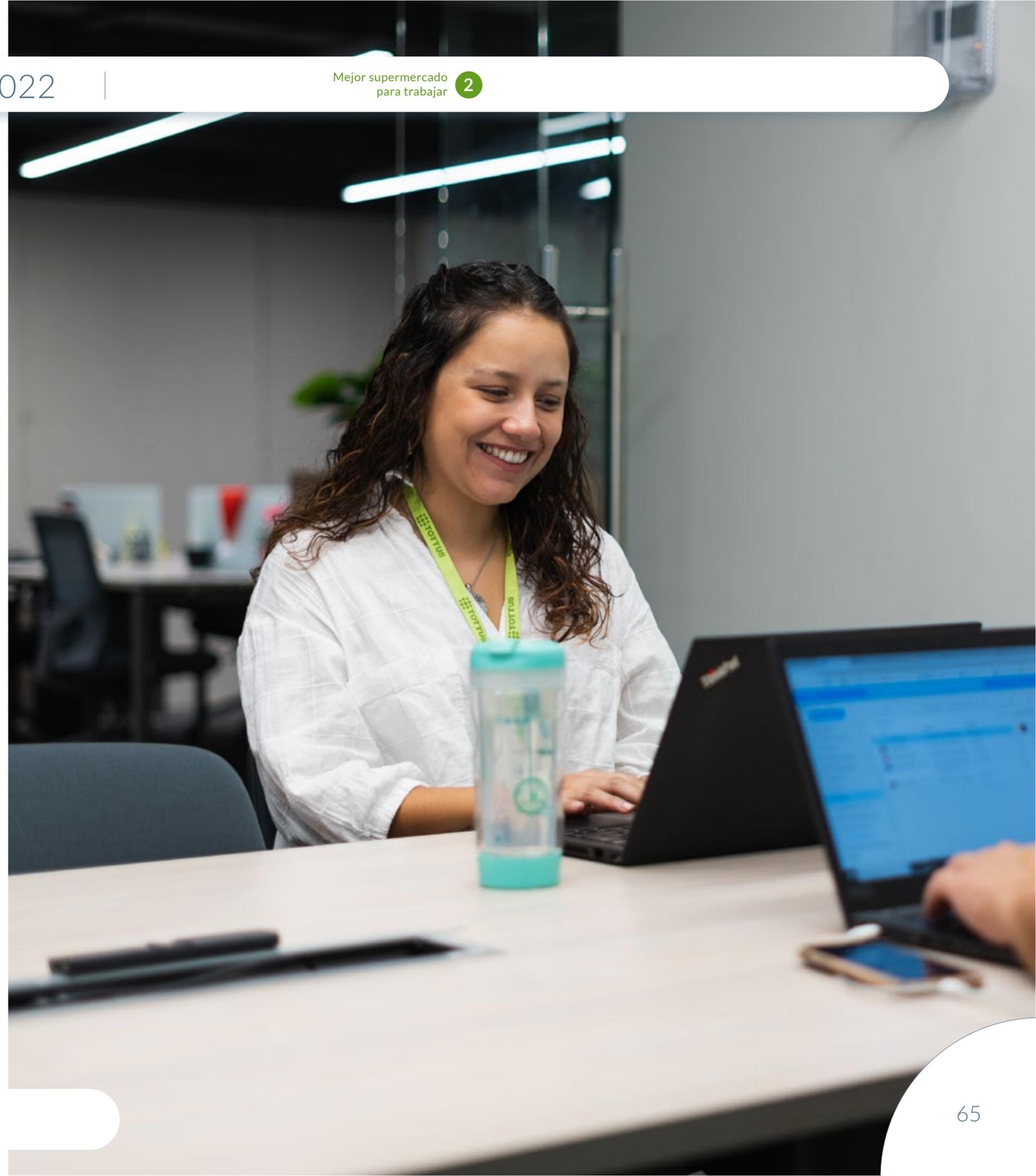
En el ámbito de la salud, brindamos servicios de telemedicina, promovemos campañas de vacunación y operativos oftalmológicos y dentales en todas las operaciones. Además, realizamos asesorías y charlas con expertos a través del Programa Crecer Sano en Chile y el Programa Tottus Fit en Perú para promover una alimentación saludable y la salud física. En este país, contamos con la línea telefónica y WhatsApp de apoyo emocional ALÓ CUIDA-T, que fortalecimos con charlas de salud y llamadas proactivas a los colaboradores. Asimismo, en el marco aún vigente de la contingencia sanitaria mundial, en ambos países, mantuvimos medidas de apoyo a nuestros equipos.

Para acompañar el teletrabajo con los colaboradores de Oficina de Apoyo, a nivel binacional implementamos la campaña “Modo Flex” permite administrar el tiempo laboral en forma flexible bajo determinados criterios, ampliando las opciones de modalidad de trabajo híbrido. También adicionamos el beneficio de día libre de cumpleaños a colaboradores de tiendas con jornada part time.

En clima laboral, realizamos celebraciones en fechas especiales y reconocimientos con entrega de gift cards, mercadería y kits de regalos para los colaboradores y/o su grupo familiar.

Mientras, en materia de diversidad sexual y de género, entregamos los mismos beneficios como el seguro de salud extendido a la pareja o conviviente y licencias por matrimonio o unión libre. En cuanto a equidad de género, aumentamos la asignación de la compensación de sala cuna y entregamos cinco días adicionales a lo legalmente establecido como beneficio de post natal para padres.

En el ámbito de educación, otorgamos acceso a cursos gratuitos y financiamiento para estudios superiores. Junto a esto, entregamos becas de estudio como estímulo estudiantil al esfuerzo y excelencia académica de los hijos de los colaboradores.



ESFUERZOS EN MATERIA
DE ROTACIÓN

Una característica propia de nuestra Industria es el alto índice de rotación, especialmente entre los menores de 30 años. Por esta razón, hemos implementado acciones específicas para mejorar la selección, los beneficios, las oportunidades de crecimiento y las condiciones laborales, con el objetivo de fomentar la retención de nuestros colaboradores. Además, nos enfocamos en desarrollar líderes que promuevan equipos colaborativos y un ambiente laboral positivo.

HOMOLOGACIÓN
DE PUESTOS

Para que los equipos de Chile y Perú puedan encontrar nuevas oportunidades de aprendizaje y desarrollo en puestos equivalentes, tanto dentro de la compañía como del ecosistema Falabella, este año avanzamos en el procedimiento de homologación de requisitos, cargos y funciones.

En una primera etapa, las áreas de TI, E-Commerce y Transformación Digital fueron homologadas con un alcance de 50 puestos, beneficiando a unos 100 colaboradores.

Así, buscamos impulsar el crecimiento de los equipos a nivel de otros países, compartiendo culturas, cambios y oportunidades de las mejores prácticas.

INNOVACIÓN
Y PEOPLE ANALYTICS

Los dashboards de People Analytics son herramientas que permiten visualizar y analizar datos de los colaboradores en una compañía.

En Tottus, hemos desarrollado estos instrumentos a nivel binacional con el objetivo de proporcionar información valiosa a nuestros líderes, células ágiles y equipos de gestión de personas para tomar decisiones en tiempo real con mayor agilidad, control y dinamismo.

Nuestros dashboards binacionales de gestión de personas entregan información sobre diversos indicadores como la dotación de colaboradores, rotación, vacaciones, diversidad y el desarrollo organizacional. Asimismo, utilizamos dashboards nacionales específicos para la gestión de tiendas.

Estos tableros de datos agregan valor al entregar una perspectiva integral y actualizada de la situación de la compañía, optimizando nuestros procesos y mejorando la experiencia de nuestros colaboradores, al mismo tiempo que reafirman nuestro compromiso con la transparencia organizacional.

ROTACIÓN LABORAL
CHILE

	2020	2021	2022	Hombres	Mujeres
Ingresos (Nº de colaboradores)	3.944	5.741	5.903	2.311	3.592
Tasa de Rotación laboral	42,9%	61,0%	68,6%	80,7%	60,2%

PERÚ

	2020	2021	2022	Hombres	Mujeres
Ingresos (Nº de colaboradores)	8.377	8.340	7.335	4.302	3.033
Tasa de Rotación laboral	58%	61%	67%	44,8%	36,6%



Dotación

CHILE	N° total de colaboradores			Por Género (N°)		Por edad (N°)		
	2020	2021	2022	Hombres	Mujeres	<30	30< <50	50<
POR CATEGORÍA LABORAL								
Gerentes y Subgerentes	146	150	154	107	47	0	118	36
Profesionales y Técnicos	1.404	1.404	1.945	866	1.079	390	1.349	206
Otros	7.305	7.154	6.327	2.326	4.001	2.681	2.636	1.010
POR TIPO DE CONTRATO								
Plazo indefinido	7.827	7.107	7.465	2.841	4.624			
Plazo fijo	1.028	1.601	961	458	503			
Total	8.632	8.708	8.426					

PERÚ	N° total de colaboradores			Por Género (N°)		Por edad (N°)		
	2020	2021	2022	Hombres	Mujeres	<30	30< <50	50<
POR CATEGORÍA LABORAL								
Gerentes y Subgerentes	252	286	237	127	110	8	206	23
Profesionales y Técnicos	2.248	2.330	2.357	1.274	1.083	632	1.642	83
Otros	11.419	12.109	9.627	5.102	4.525	6.503	2.908	216
POR TIPO DE CONTRATO								
Plazo indefinido	8.340	8.349	7.887	3.855	4.032			
Plazo fijo	5.579	6.376	4.334	2.648	1.686			
Total	13.919	14.725	12.221					

Colaboradores	CHILE			PERÚ		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Inmigrantes	12,6%	12,2%	13,6%	0,3%	0,2%	0,17%
Personas con discapacidad	1,1%	1,1%	1,1%	1,4%	1,3%	1,41%

CHILE	Unidad	2020			Por Género	
		2021	2022	Hombres	Mujeres	
N° de víctimas mortales	N°	0	0	0	0	0
Tasa de accidentes laborales	%	2,25	4,45	4,73	1,94	2,8
Tasa de enfermedades profesionales	%	0,1	0,11	0,23	0,16	0,08
N° de comités paritarios	N°	72	76	78		
% de trabajadores representados en los comité	%	100	100	100		

PERÚ	Unidad	2020			Por Género	
		2021	2022	Hombres	Mujeres	
N° de víctimas mortales	N°	0	0	0	0	0
Tasa de accidentes laborales	%	2,87	2,69	3,35	1,51	1,83
Tasa de enfermedades profesionales	%	0	0	0	0	0
N° de comités paritarios	N°	2	1	2		
% de trabajadores representados en los comité	%	100	100	100		

RELACIÓN SALARIAL HOMBRE Y MUJERES

	CHILE			PERÚ		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Profesionales y Técnicos	0,85	0,9	0,95	0,95	0,96	0,94
Operarios	0,84	0,98	0,99	0,98	1	1



3



- 3 SALUD Y BIENESTAR
- 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
- 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

MEJOR

EXPERIENCIA

DE COMPRA



Brindando la mejor experiencia de compra

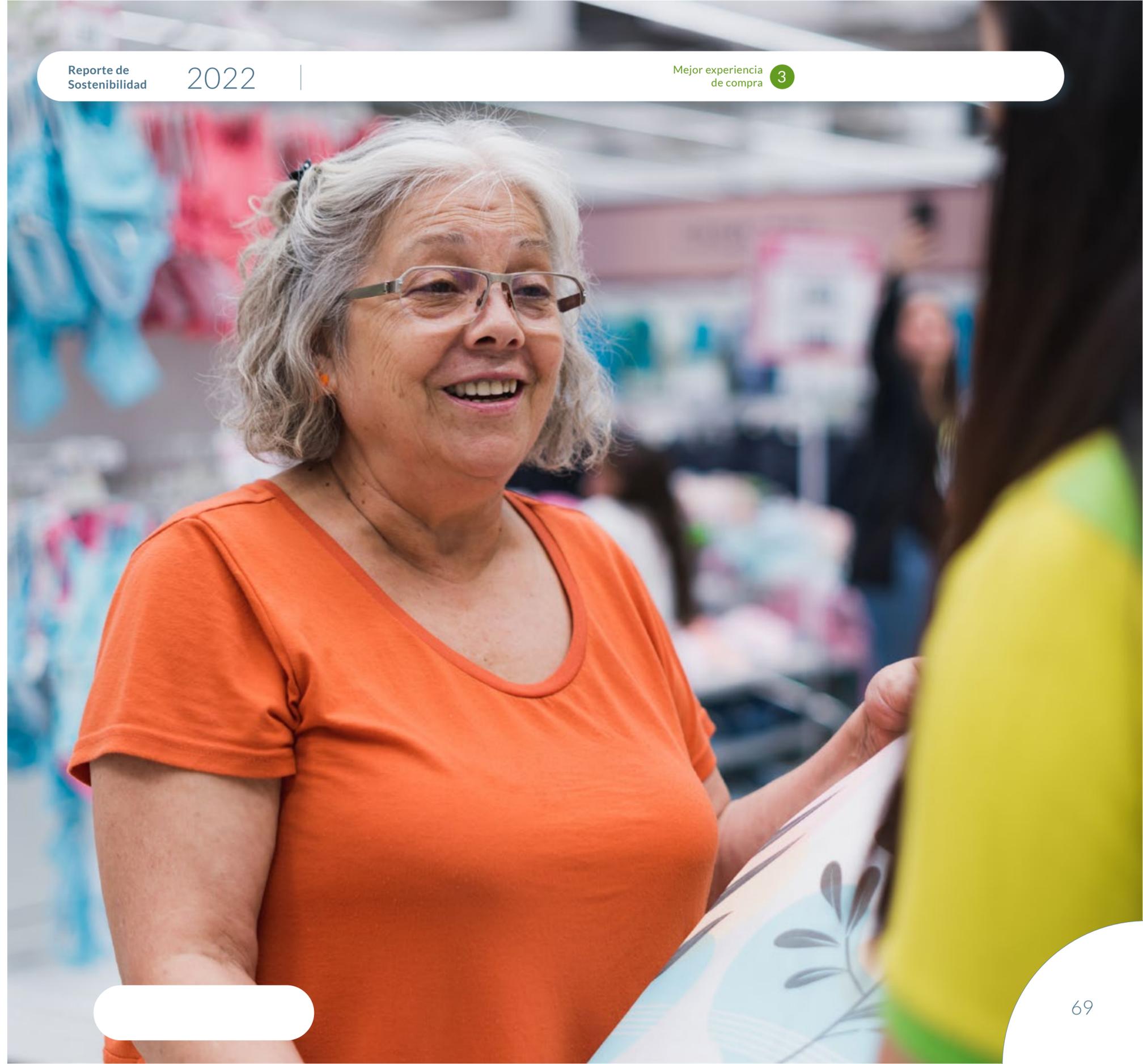


El corazón de nuestro negocio son los clientes. Desde esta visión, nos esforzamos por conocer sus necesidades, sintonizar con sus expectativas y generar las mejoras necesarias para crear la mejor experiencia de compra.

En este contexto, este año continuamos trabajando con consistencia en nuestra propuesta comercial para brindar una experiencia de compra más fácil, rápida y omnicanal, acorde a las preferencias actuales de nuestros clientes.

Es así que, a través de ajustes operacionales, una mayor eficiencia de nuestras capacidades logísticas y operativas de e-commerce y la inversión en nuevas tecnologías, entre otras medidas, nos esmeramos en entregarles las mejores soluciones desde un robusto ecosistema físico y digital.

Complementariamente, avanzamos con solidez en el despliegue de nuestra promesa de ofrecer productos relevantes a precios bajos en forma permanente. En esta línea, potenciamos el desarrollo de nuevas categorías y nuevos productos de Marcas Propias y logramos excelentes resultados en nuestros esfuerzos logísticos para asegurar la disponibilidad de productos en el tiempo.



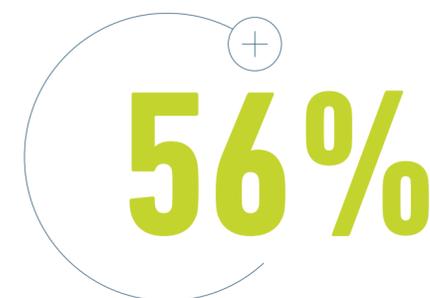
EVOLUCIONANDO A UN NUEVO
ECOSISTEMA OMNICANAL

El 2022 fue un año de transformación estratégica para Tottus, donde la gestión se centró principalmente en posicionarnos como un actor clave en la estrategia digital del Grupo Falabella, mediante la expansión en sus plataformas comerciales Falabella.com y Fazil. Esta iniciativa ha resultado en una mayor penetración de mercado, visibilidad de nuestra oferta y alcance en el ámbito digital, fortaleciendo así nuestra integración con el ecosistema empresarial al que pertenecemos.

Como primer hito, destacamos nuestro rol protagónico en Fazil, convirtiéndonos en su principal seller, representando el 98% de sus ventas. Esta plataforma de Marketplace de última milla con despacho express, contiene múltiples sellers y está orientada a satisfacer la conveniencia de los clientes por medio de la rapidez de la entrega, de una importante red logística y del respaldo de un equipo dedicado a gestionar la experiencia de compra. A través de Fazil, en 2022 entregamos +100.000 pedidos mensuales en Perú y +60.000 pedidos en Chile, apoyados en una logística virtuosa entre nuestras tiendas, centros de distribución y picking centers. De esta manera, hemos logrado eficiencias mediante nuestros activos existentes al servicio del crecimiento y logística de Fazil, con excelentes resultados. Además, en Tottus hemos incorporado el novedoso sistema FEMS (Fazil Express Management Sys-

tem), que mejora la experiencia de entrega y gestión de pedidos de Fazil en las tiendas Tottus. A diciembre de 2022, nuestras ventas de e-commerce por este canal representaron el 56% en Chile y el 42% en Perú, destacándose las categorías de no perecibles y frescos.

Junto a esto, migramos a la nueva plataforma centralizada de e-commerce Falabella.com, un hito que se concretó en el mes de agosto en Chile y en diciembre en Perú. En este canal estamos avanzando en el posicionamiento de compras por volumen para categorías como líquidos, abarrotes, alimentos para mascotas y limpieza para el hogar. Además, comenzamos a incursionar en categorías como juguetería y textil donde nos diferenciamos de otros sellers. Al cierre de este periodo, en Chile hemos logrado una disponibilidad de +12.500 productos en esta plataforma, generando el 40% de las órdenes de compra online desde falabella.com.



DE VENTAS DE E-COMMERCE A TRAVES DE FAZIL, CHILE



PEDIDOS MENSUALES ENTREGADOS POR NUESTRAS TIENDAS A TRAVES DE FAZIL A NIVEL REGIONAL



PRODUCTOS DE TOTTUS DISPONIBLES EN FALABELLA.COM, CHILE



DE VENTAS DE E-COMMERCE A TRAVES DE FAZIL, PERÚ



DE LAS ÓRDENES DE COMPRA ONLINE DESDE FALABELLA.COM, CHILE

Estos avances se complementan con una vasta red de puntos de retiro para compras online realizadas en Tottus, Sodimac y Falabella a través de Falabella.com. El sistema click & collect hoy tiene un alcance de 137 puntos de retiro en Perú y 37 puntos de retiros en Chile, con entregas promedio mensuales de 42.373 y 48.319 pedidos, respectivamente. Actualmente, este sistema también permite gestionar devoluciones, independientemente del canal o formato del producto.

Otra innovación durante 2022 es la implementación de Home Delivery, la plataforma de logística de última milla del Grupo Falabella, para la entrega de los pedidos de e-commerce de Tottus en Perú. Con esto, estamos transformando nuestras tiendas en hubs logísticos, lo que implica que nuestros locales no sólo venden productos, sino que también cumplen funciones de despacho y devoluciones de las diferentes unidades del Grupo Falabella.

Por último, señalar la relevancia de la consolidación de equipos de trabajo binacionales en los ámbitos de soporte, control de gestión y contenido, cumpliendo un rol crucial para impulsar estas transformaciones y generar eficiencias, desde una visión compartida y con procesos e indicadores de medición comunes.

Como desafío, el 2023 seguiremos trabajando para consolidarnos como seller relevante en Falabella.com, por lo que nos enfocaremos en la optimización de nuestra oferta digital con un surtido diferenciador y la mejora continua de la experiencia del cliente. Además, continuaremos avanzando en la adopción de soluciones corporativas para mejorar la eficiencia, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.



ENTREGAS PROMEDIO MENSUALES POR CLICK & COLLECT, PERÚ



PUNTOS DE RETIRO CLICK & COLLECT A NIVEL REGIONAL



ENTREGAS PROMEDIO MENSUALES POR CLICK & COLLECT, CHILE



TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA

UNA COMPRA MÁS FÁCIL Y RÁPIDA

En Tottus disponemos de novedosas tecnologías para propiciar una experiencia de compra acorde a las nuevas tendencias de los clientes.

En este orden, nuestras cajas de autoatención y balanzas de autoservicio cumplen un rol clave. En Chile, nuestra amplia red de cajas de autoatención o self check out está disponible en el 100% de los locales, lo que nos diferencia en el sector supermercados en este país. A su vez, en todas nuestras tiendas brindamos acceso a balanzas de autoatención en las secciones de frutas y verduras y panadería. Y para garantizar un mejor control y una pronta reposición de los productos, utilizamos una plataforma centralizada y en línea para administrar el contenido de las balanzas de autoservicio.

Junto a esto, operamos cuatro túneles de escaneo automático de productos. Gracias a su tecnología basada en la inteligencia artificial, nos permiten entregar una mejor experiencia de autoatención, aportando automatización y productividad.

Así también, en la industria nos destacamos por el empleo de una innovadora tecnología 100% automatizada para el retiro en tienda de compras online: los robots Cleveron. Su sistema funciona por medio de la lectura de un código de barra, que traquea el pedido para ser entregado sin contacto automáticamente. Al cierre

de 2022, contamos con nueve equipos con esta tecnología (tres de ellos en Chile y seis en Perú) en nuestras tiendas, alcanzando una participación del 10% y 14% respectivamente del total de entregas mediante estos robots.

Cabe mencionar, el uso de FPay, la billetera digital del Grupo Falabella, que ha continuado sumando adherentes en nuestras tiendas Tottus. Con FPay, nuestros clientes disfrutaron de ofertas exclusivas y una atractiva acumulación de CMR Puntos en comparación con otros métodos de pago. Además, disponen de cajas preferenciales para su uso en nuestros locales. En 2022, en Chile, FPay experimentó un crecimiento significativo en el número de clientes, con un aumento del 600%, alcanzando los 275.000 en el año y una participación en transacciones del 3,94%. Mientras en Perú, durante su segundo año de funcionamiento, FPay incrementó su participación en transacciones a 2,9%, es decir, +2 puntos porcentuales respecto al periodo anterior. Esto se tradujo en un aumento de cuatro veces en las transacciones y un aumento de diez veces en la cantidad de clientes, alcanzando a 220.000 usuarios a través de esta aplicación.



DE TIENDAS CUENTAN CON CAJAS DE AUTOATENCIÓN Y BALANZAS DE AUTOSERVICIO, CHILE



ROBOTS CLEVERON INSTALADOS PARA RETIRO DE PRODUCTOS EN TIENDAS A NIVEL REGIONAL



EXCELENCIA OPERACIONAL AL SERVICIO

DE LA EXPERIENCIA DE COMPRA

El carácter binacional del Plan de Excelencia Operacional de Tottus ha sido de gran valor en la gestión 2022. Con la consolidación de equipos binacionales a este fin, hemos generado sinergias que aportan eficiencias, reducción de costos y mejoras en base a aprendizajes cruzados y traspaso de buenas prácticas entre las operaciones de Chile y Perú.

Asimismo, como parte de un proceso de mejora continua, este año mantuvimos importantes esfuerzos enfocados en la estandarización, la mejora de la disponibilidad y las remodelaciones de tiendas, alcanzando los objetivos que nos propusimos, siempre buscando aportar para la mejor experiencia de los clientes.

INNOVACIÓN Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

PARA MAYOR EFICIENCIA OPERACIONAL

En Tottus impulsamos un conjunto de iniciativas destinadas a aportar eficiencia en las operaciones, a través de la automatización, estandarización y agilidad:

Automatización Robótica de Procesos

La tecnología RPA (Robotics Process Automation) permite automatizar procesos repetitivos realizados por un usuario en un computador, optimizando recursos y tiempo.

Célula de trabajo en data analytics

Por medio de un trabajo en sinergia entre Chile y Perú, contamos con indicadores de control de gestión para actividades claves que permiten mejorar la predictibilidad en el planeamiento de compras y reposición oportuna en góndola, impactando positivamente en la reducción de mermas y gestión de tiendas.

Tiendas ágiles

En Chile seguimos fortaleciendo el modelo de transformación de tiendas a un formato ágil, lo que supone una redefinición de procesos y roles, donde los equipos son capaces de manejar con versatilidad los diferentes procesos de la operación. Según lo planificado, este año adicionamos dos tiendas ágiles, sumando un total de 13 tiendas bajo este formato y definimos que representan el estándar para futuras aperturas y remodelaciones. En Perú, implementamos exitosamente un piloto en cinco tiendas, por lo que hemos programado el despliegue general en nuestra cadena para enero de 2023.

Sistema automatizado de tesorerías

En toda nuestra cadena de Chile contamos con un sistema de máquinas de alta tecnología con el fin de aumentar el nivel de seguridad, mejorar los tiempos y la precisión de los procesos asociados a tesorería.



MEJORAS EN LA DISPONIBILIDAD

Para asegurar la disponibilidad de productos a nuestros clientes, implementamos procesos de control y de ejecución, alcanzando muy buenos resultados.

En esta línea, el uso de herramientas digitales para automatizar el proceso de reposición de productos en góndolas, nos ha permitido seguir mejorando el indicador de nivel de servicio en góndola (NSG) en Chile y Perú. Tal es el caso de la utilización de un aplicativo para este fin, que cuenta con tres principales funcionalidades: flujo de mercadería, caminata de quiebre y reposición por venta.

En materia de remodelaciones de tiendas, este año consolidamos procesos tales como planogramas y ajuste de surtidos, permitiéndonos hacer más eficiente nuestra propuesta de valor de cara a los clientes. En Chile, hemos logrado un nivel de implementación de 90%, superando la meta establecida.

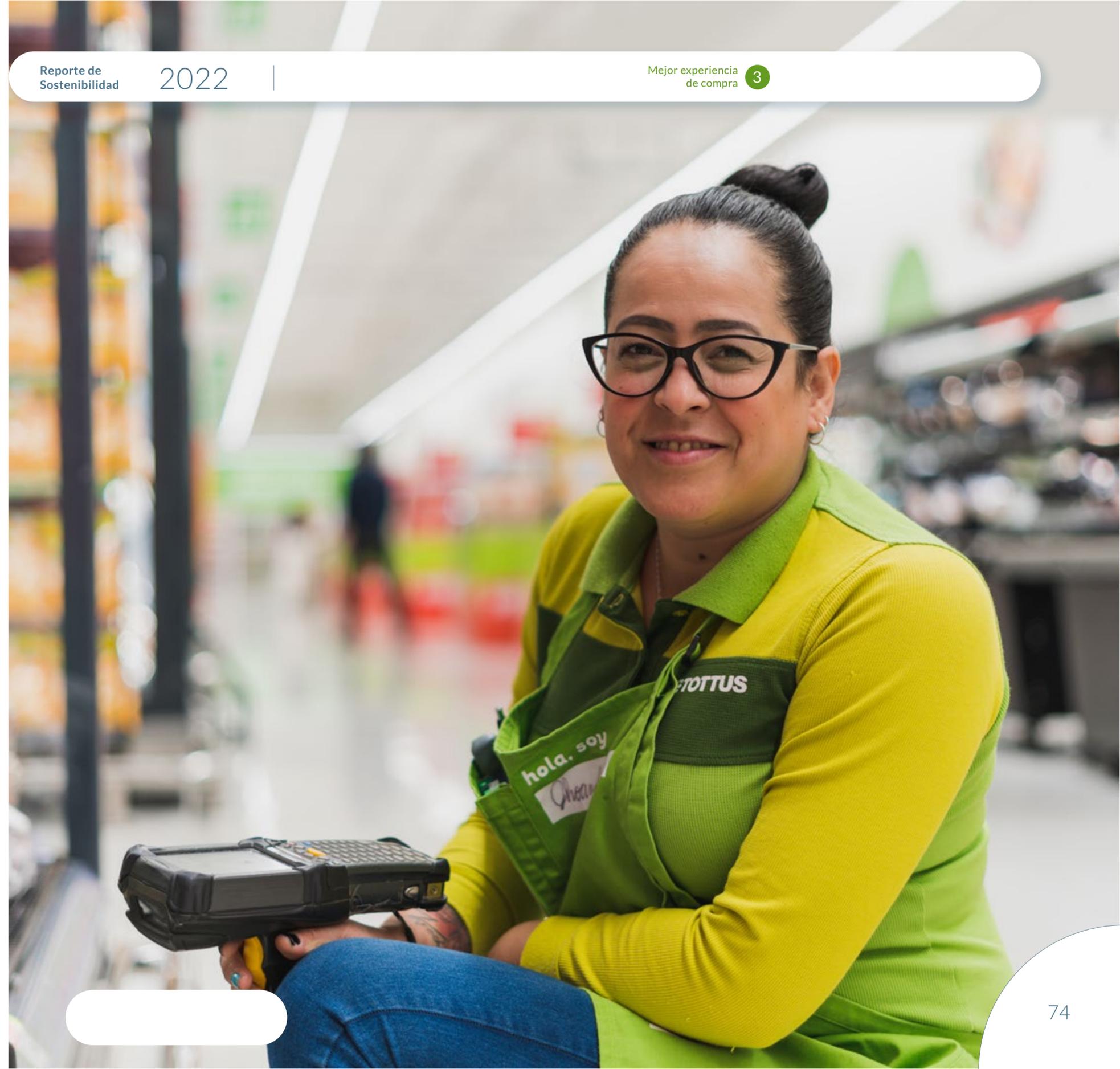
Así también, con la finalidad de mejorar la gestión de mermas de productos en tiendas, en Perú potenciamos el Comité de Mermas, liderado por el área de Excelencia Operacional. Este comité se reúne semanalmente y está integrado por las áreas de Comercial, Logística, Operaciones y Prevención de Pérdidas. Además, utilizamos el aplicativo Operación Mi tienda, que ha sido de gran valor para identificar y registrar los motivos de las mermas, facilitando una oportuna gestión de mejora.

EXPORTACIÓN BINACIONAL

DE PRODUCTOS

Durante el periodo 2022, replicamos la exitosa experiencia de exportación de productos entre las operaciones de Chile y Perú. En esta oportunidad, se exportaron principalmente productos de vestuario de Marcas Propias. Esta valiosa iniciativa ha permitido enriquecer nuestra propuesta comercial, ofreciendo productos únicos y de alta calidad que diferencian nuestra oferta en el mercado en ambos países.

Asimismo, hemos continuado trabajando en la optimización de la logística internacional del Grupo Falabella, aprovechando medios de transporte para trasladar productos no sólo de Tottus, sino también de otras unidades de negocio. De esta manera, estamos logrando mejorar la eficiencia logística y maximizar el valor de las exportaciones binacionales.



VENTAS INSTITUCIONALES

La Gerencia de Ventas Institucionales tiene como finalidad satisfacer las necesidades de clientes B2B, poniendo a su alcance soluciones empresa para mejorar la productividad de su negocio.

Este canal de ventas mantiene un crecimiento sostenido desde hace 18 años en Perú. Es por esto que, en el marco de regionalización corporativa y atendiendo a las nuevas oportunidades del mercado, el 2022 continuamos desarrollando el área en Chile.

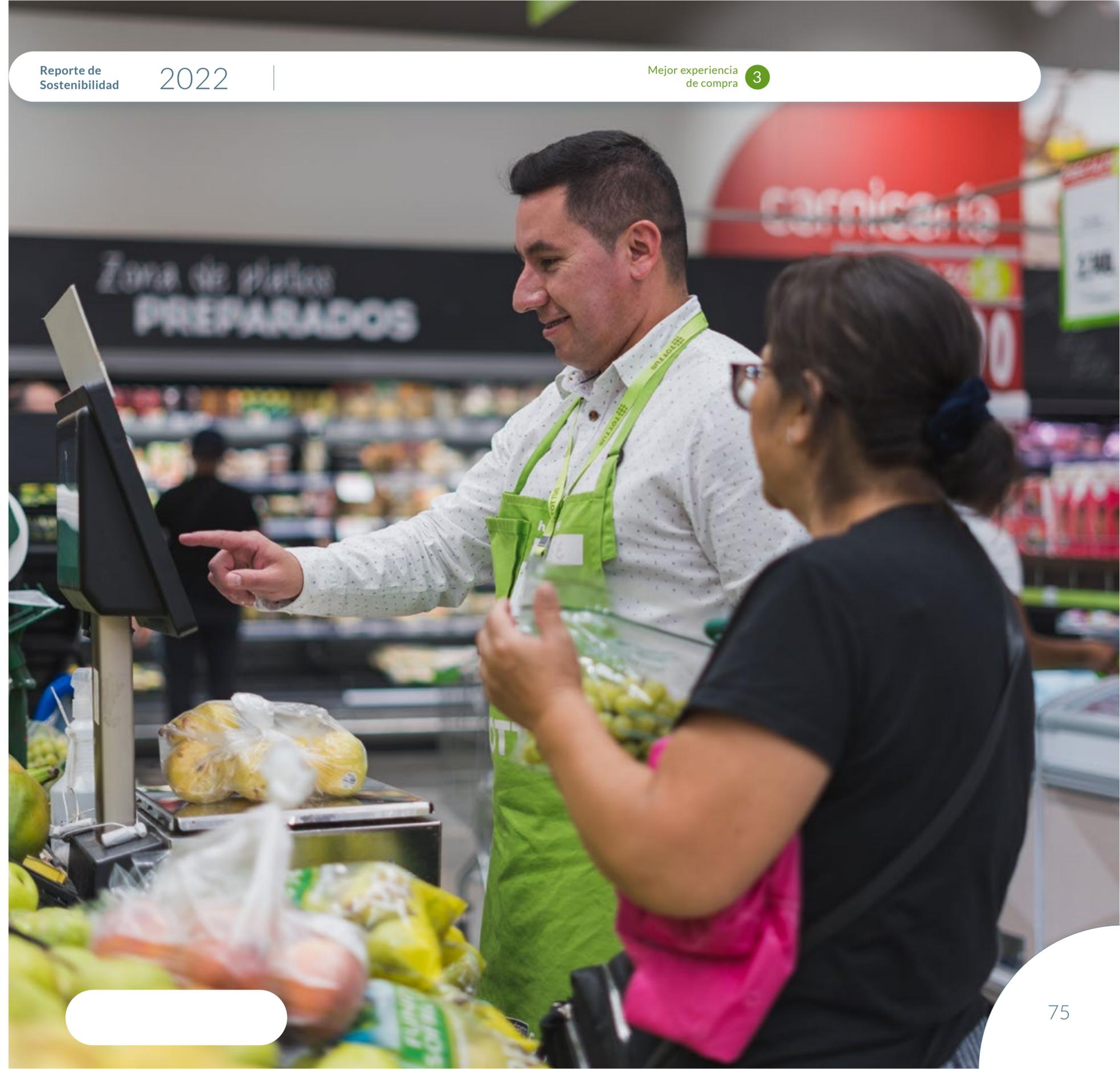
El canal institucional nos permite ofrecer productos del surtido de Tottus en grandes volúmenes o bajo el formato de cajas o packs armados y promover el medio de pago Gift Card con los clientes empresa.

Dentro de las sinergias generadas entre Chile y Perú se encuentra la migración en conjunto a la plataforma de Falabella.com. Junto a esto, comenzamos a explorar la posibilidad de ampliar el negocio mediante el abastecimiento de una cadena de conveniencia con nuestros productos de Marcas Propias.

COMITÉS CORPORATIVOS

AL SERVICIO DE LOS CLIENTES

Como Tottus, participamos en comités mensuales junto a las diferentes unidades de negocio de Falabella. Estas instancias de integración con el ecosistema corporativo posibilitan compartir mejores prácticas, alcanzar eficiencias y brindar soluciones de clase mundial a nuestros clientes, enriqueciendo la experiencia de compra.



Una propuesta diferenciadora con nuestras Marcas Propias



En Tottus buscamos democratizar el acceso a productos únicos, de alta calidad y a precios convenientes, a través de nuestras Marcas Propias como protagonistas. Desde esta visión, nuestros equipos de trabajo se dedican a identificar y desarrollar las tendencias de consumo actuales para brindarlas a nuestros clientes. Es así que, en los últimos años, hemos desarrollado nuevas líneas de productos e impulsado sinergias entre Chile y Perú con el objetivo de consolidarnos como una marca relevante y ganar la preferencia.

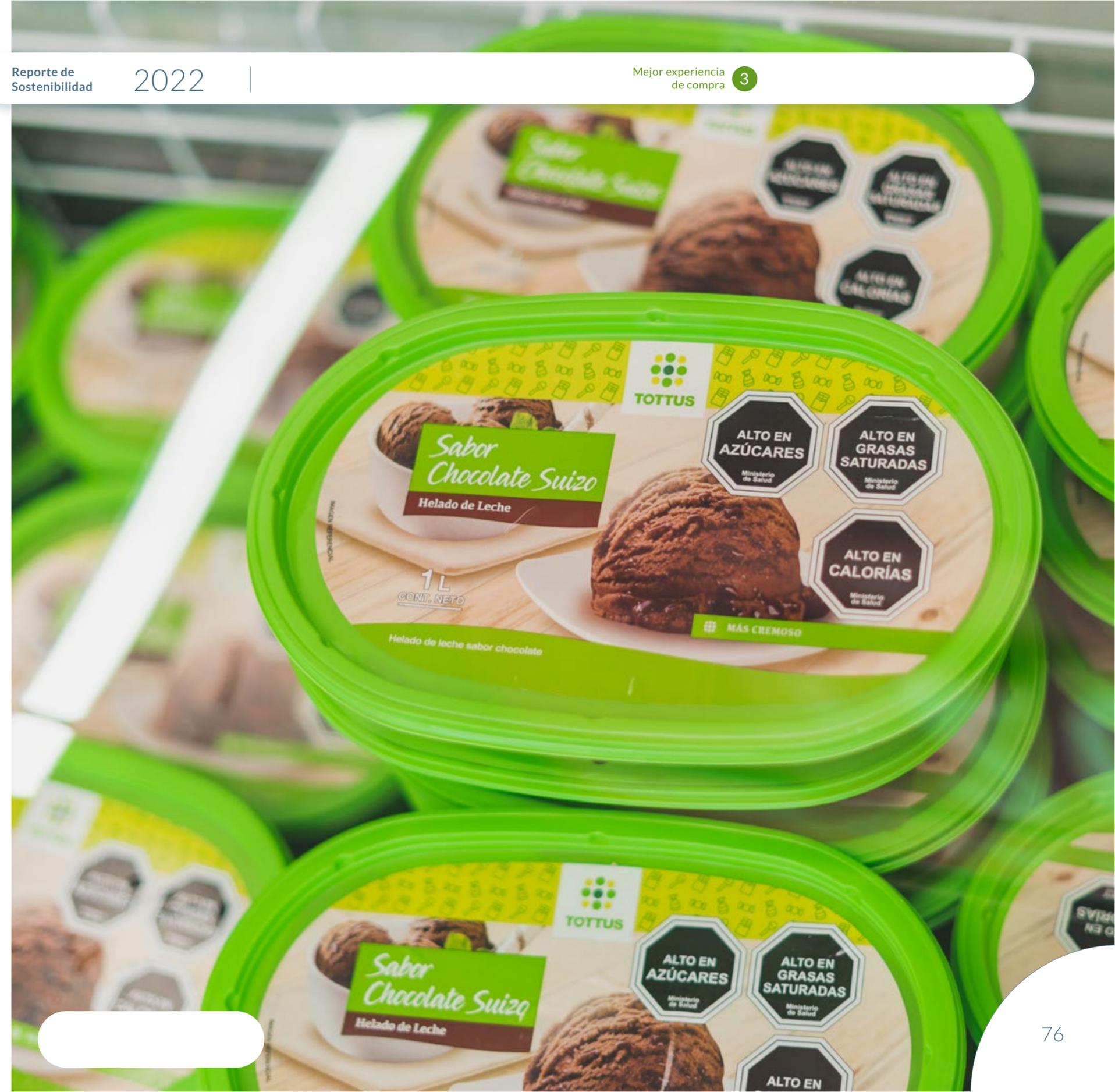
Durante 2022, reafirmamos nuestra estrategia de diferenciación a través del desarrollo de productos, un aspecto característico de nuestro valor agregado que nos permite competir con versatilidad en las diferentes categorías. En este marco, generamos innovadores lanzamientos, con 510 productos nuevos en Perú y 500 productos nuevos en Chile.

Como hito, a nivel regional ingresamos a la categoría de cervezas. Como pioneros en la industria, lanzamos SCOLTA la primera cerveza Marca Propia, elaborada bajo altos estándares de calidad. Además, enmarcado en nuestro objetivo binacional, llevamos a Chile nuestra línea vinos del mundo, una variada selección de vinos procedentes de España, Argentina, Fran-

cia, Italia y por supuesto Chile, lanzado en Perú en 2021.

En el ámbito de Bienestar, robustecimos el surtido de la línea saludable Tottus Life, donde ofrecemos productos orgánicos, sin lactosa, sin gluten y sin azúcar. Este año, lanzamos la nueva línea vegana con hamburguesas, carne molida y albóndigas con estas características. También, innovamos con nuestros primeros productos altos en proteína.

Asimismo, nuestra línea de belleza Murana tuvo un importante crecimiento. Esta línea para el cuidado de la piel, cabello y rostro está elaborada principalmente con ingredientes de origen natural y no testea en animales. En 2022, enriquecimos su propuesta con serums para el rostro, cremas corporales reductoras y creamos el formato travel size. También lanzamos una línea de perfumes para la mujer.



De la mano de estos desarrollos, continuamos potenciando nuestra propuesta eco friendly, con productos a base de proteínas vegetales, fórmulas y envases amigables con el medio ambiente. En este contexto, destacamos nuestra línea de perfumería para bebés, formulada con ingredientes de origen natural, dermatológicamente testeada y de cultivo orgánico, que cuenta con sello I'm Green. Este sello certifica el uso de plásticos verdes, garantizando fuentes renovables. Además, este año lanzamos una línea de limpiadores concentrados envasados en sachet, con el objetivo de reducir el consumo de plástico y brindar un producto que al ser combinado con agua, entrega un rendimiento similar que los productos convencionales.

Paralelamente, durante el año impulsamos la campaña Probadito y Comprobado, con el objetivo de visibilizar la gran variedad, calidad y precios convenientes de nuestras Marcas Propias, que ya suman más de 3500 productos a nivel regional.

Somos conscientes que para dar un soporte estable a nuestro plan de trabajo, es fundamental trabajar colaborativamente con nuestros proveedores. Para ello, seguimos consolidando nuestro programa de Proveedor Confia-

ble, tanto con proveedores nacionales como binacionales. Este programa cuenta con un enfoque donde los posicionamos como socios estratégicos, con quienes buscamos construir relaciones de largo plazo y acompañarlos en la aplicación de altos estándares de desempeño.

Entre los resultados obtenidos, resaltamos el progreso sostenido junto a nuestras Marcas Propias, con un crecimiento superior al resto del mercado en ambos países. Gracias a la preferencia de nuestros clientes, este 2022 logramos una participación interna de 26.6% en Perú y en Chile superamos el 20%; a nivel mercado alcanzamos una participación full year de 48.9% en Perú y 9.3% en Chile; posicionándonos en ambos países como líderes en la industria supermercados.



PRODUCTOS DE MARCAS PROPIAS
A NIVEL REGIONAL



PRODUCTOS NUEVOS DE TOTTUS LIFE
A NIVEL REGIONAL EN 2022



PRODUCTOS NUEVOS DE MARCAS
PROPIAS A NIVEL REGIONAL EN 2022

COMPROMISO CON LA CALIDAD

Nuestra preocupación por brindar productos seguros y sin riesgos para la salud, se materializa 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.

SISTEMAS DE GESTIÓN ALIMENTARIA

JUNTO A NUESTROS PROVEEDORES

Nuestra promesa de productos de Marcas Propias garantizada se sustenta en un trabajo junto a los proveedores para asegurar la mejor calidad desde el origen.

Seleccionamos rigurosamente a nuestros proveedores de Marcas Propias nacionales y extranjeros, y en el rubro de los alimentos, les exigimos, como norma básica para ser parte de Tottus, la implementación de un sistema de gestión de inocuidad alimentaria.

En Chile, desde finales de 2021, establecimos como nuevo requisito la implementación del sistema de gestión basado en IFS (por sus siglas International Food Standard), una norma reconocida por Global Food Safety Initiative (GFSI), por lo que evaluamos su nivel de cumplimiento.

En este contexto, este año dimos continuidad al Programa de Desarrollo a Proveedores, en alianza con la Academia de IFS, con el objetivo de facilitar la adecuación a la norma IFS. Este programa nos permite entregar a todos nuestros proveedores nacionales, independientemente de su tamaño, asesorías, acompañamiento técnico y auditorías para alcanzar, de manera progresiva, el desempeño esperado. En este sentido, si un proveedor no cumple con el estándar mínimo del 75%, trabajamos en conjunto un plan de acciones correctivas para que pueda alcanzar el nivel en un plazo determinado. De esta forma, aseguramos que todos los productos que ofrecemos cumplen con los requisitos de calidad y seguridad exigidos.

Así también, junto a los proveedores con certificaciones GFSI, realizamos un proceso de homologación de las mismas.

Al cierre de 2022, el 85% de los proveedores nacionales de Marcas Propias cuentan con la implementación efectiva de este sistema, mien-

tras el 15% restante se encuentra cursando un proceso de mejora. Mientras, los proveedores importados disponen de sus certificaciones vigentes. Respecto a nuestros proveedores sensibles a plagas, brindamos apoyo en auditorías para el control de las mismas.

En tanto, en Perú, del total de nuestros proveedores de Marcas Propias, un 96% cuentan con validación oficial HACCP otorgada por el Ministerio de Salud. Junto al 4% de proveedores restantes, que actualmente cuentan con certificaciones HACCP otorgadas por empresas privadas, continuamos avanzando en el compromiso de obtener su validación oficial, conforme a la normativa peruana. Por su parte, todos los proveedores importados disponen de sus certificaciones vigentes.



ESTÁNDARES INTERNACIONALES

DE CALIDAD

En Chile contamos con la certificación en el estándar internacional ISO 9001:2015, que avala nuestro sistema de gestión de calidad en el desarrollo de productos de Marcas Propias. Este año obtuvimos la recertificación de esta norma en el alcance mencionado, en un proceso de auditoría donde no se detectaron desviaciones. Este hito reafirma nuestro robusto sistema de gestión de la calidad enfocado en sus procesos y el análisis de riesgo.

Mientras en Perú, también sumamos dos logros muy importantes. Por una parte, fuimos certificados en la norma ISO 17025:2017 por el Instituto Nacional de Calidad (INACAL) que avala la competencia de nuestros laboratorios de ensayo y calibración. Así, nos convertimos en el primer retail con laboratorio acreditado y en la tercera Planta de Producción de Alimentos con laboratorios acreditados en el país.

Por otra parte, nuestros Centros de Distribución de Secos y Frescos fueron certificados con los Principios Generales de Higiene por la autoridad sanitaria DIGESA. Gracias a este hito, nos convertimos en el primer retail en Perú con centros de distribución certificados.



RETAIL DEL PAÍS CON CENTROS DE DISTRIBUCIÓN CERTIFICADOS, PERÚ



CULTURA DE INOCUIDAD

En 2022, el programa Cultura de Inocuidad ha progresado y reforzado su alcance en todas nuestras operaciones en Perú, con el propósito de sensibilizar y generar conciencia acerca de la responsabilidad individual en relación a la inocuidad.

Como herramientas comunicativas, disponemos de materiales de “Refuerzos” y “Trivias”, y hemos puesto a disposición en formato virtual el 100% de los contenidos de inducción vinculados a este programa para los colaboradores de Tottus e Hiperbodega Precio Uno. Además, hemos implementado videos con mensajes de la Gerencia General, Gerencias Centrales y Gerencias Zonales de Operaciones, con el objetivo de impulsar el comportamiento adecuado en el trabajo diario.



GESTIÓN DE CALIDAD
EN NUESTRAS OPERACIONES

Desde la rigurosidad que nos caracteriza, promovemos iniciativas tanto para el estricto cumplimiento normativo como para una robusta gestión proactiva en el ámbito de Calidad. Durante el 2022, en Perú destacamos las siguientes medidas y resultados:

Complejo Logístico Huachipa

- Cumplimiento normativo con entidades que regulan aspectos sanitarios, conforme 100% en las auditorías SENASA (frutas y verduras) y SANIPES (pesca y productos hidrobiológicos)
- 100% de cumplimiento en auditoría de certificación orgánica
- 100% de trazabilidad en nuestras tres plantas de operaciones (frescos, secos y Planta de Producción de Alimentos)
- 100% de cumplimiento de las capacitaciones proyectadas en temas de calidad
- Renovación de la Validación Técnica Oficial del Plan HACCP en la planta de producción de Alimentos (PPA) otorgada por DIGESA
- Certificación de los CDs (Secos y Frescos) con los Principios Generales de Higiene otorgado por DIGESA
- Obtención de la certificación ISO 17025:2017 en el laboratorio de Alimentos otorgado por INACAL

Tiendas

- Actualizaciones de Manuales de Buenas Prácticas de Manufactura e Higiene
- Implementación de KPIs de Gestión de Calidad y Mejora Continua
- Monitoreos microbiológicos e Inspecciones higiénico sanitarias

Picking Center

- Homologación de empaques y manual de buenas prácticas en empaques, logrando un ahorro de \$101.434.832 pesos



DE TRAZABILIDAD EN NUESTRAS TRES PLANTAS DEL COMPLEJO LOGÍSTICO DE HUACHIPA, PERÚ



CONFORME EN AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN ORGÁNICA, PERÚ



CONFORME EN AUDITORÍAS DE LAS AUTORIDADES SENASA Y SANIPES, PERÚ



DE CUMPLIMIENTO DE CAPACITACIONES EN CALIDAD EN EL CENTRO LOGÍSTICO HUACHIPA, PERÚ

Salud y seguridad
de nuestros clientes



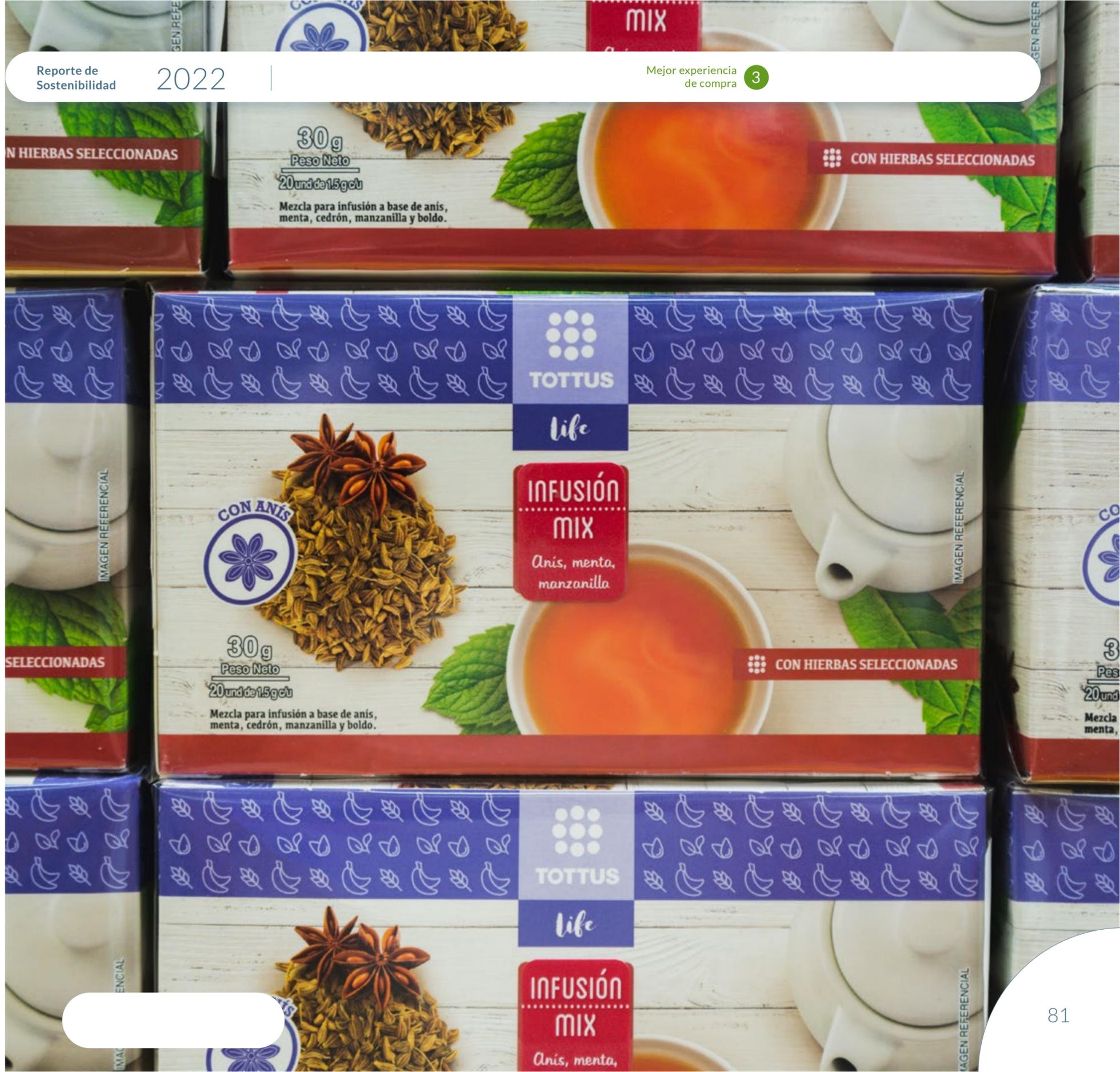
En Tottus, entendemos la importancia de promover la salud y el bienestar a través de las opciones que ofrecemos a nuestros clientes, así como nuestra responsabilidad en la comercialización y promoción de productos alimenticios.

En este marco, durante los últimos nueve años hemos implementado diversas iniciativas enfocadas a ayudar a los clientes a tomar decisiones más saludables y a mejorar su bienestar a través de productos de calidad. Para lograr esto, hemos llevado a cabo desarrollos, rediseños y reformulaciones de productos, incorporando tecnologías innovadoras en el proceso.

Destacamos la creación de nuestra línea Life de productos saludables de Marcas Propias, el amplio sourcing de productos nacionales e internacionales saludables, las categorías de productos frescos certificados y la implementación de la tecnología de atmósfera modificada que permite prolongar la vida útil de nuestros platos preparados sin añadir conservantes.

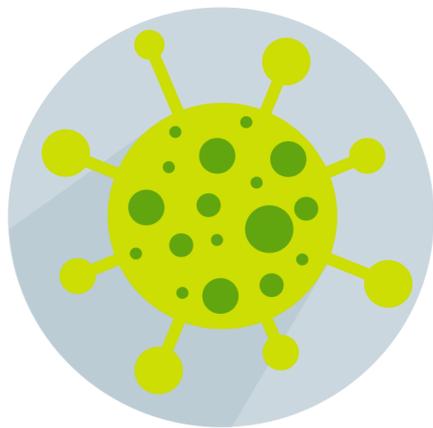
Además, hemos desarrollado una estrategia de comunicación centrada en la promoción de la educación en alimentación saludable, a través de contenidos de valor en nuestras redes sociales, boletines informativos y el programa Crecer Sano.

En paralelo, nos enfocamos en implementar medidas para monitorear, prevenir y abordar posibles riesgos a la salud y seguridad de nuestros clientes. Por lo mismo, este año mantuvimos nuestro Plan de Contingencia por COVID-19. Si bien este año la nueva realidad tuvo menos restricciones en el contexto de la pandemia, en Tottus mantuvimos rigurosos controles y protocolos preventivos para garantizar un entorno seguro en nuestras tiendas.



Plan de contingencia

COVID-19



Clientes



EN NUESTRAS TIENDAS:

- Medidas de higiene, sanitización y desinfección de equipos en cajas, puntos de autoatención, Click and Collect, centros de pago, servicio de despacho, carros de clientes y zonas de mayor tráfico.
- Dispensadores de alcohol gel en diferentes áreas de la tienda para uso de clientes y colaboradores.
- Sensibilización para fomentar el autocuidado, tanto de colaboradores como de clientes, mediante cartelería y mensajes audiovisuales.
- Cajas de autoservicio y autoservicio en nuestras tiendas.
- Sistema de pago FPay, la billetera digital de Falabella, que permite el pago sin contacto desde el celular.
- Incremento de la capacidad operativa de nuestros canales digitales y fomento de su uso para compras online y retiro en tienda.

RECOMENDACIONES PARA NUESTROS CLIENTES:

- Mantener un metro de distancia con las demás personas.
- Preferir el pago con tarjeta en vez de efectivo.
- Realizar compras online y con sistema Click and Collect (retiro en tienda).

CRECER SANO: INSPIRANDO

ELECCIONES SALUDABLES

En Chile, hace nueve años trabajamos en forma sostenida nuestro compromiso con la alimentación sana, buscando ser un aporte a las problemáticas de salud pública en este país. En este marco, nos enfocamos en inspirar a las personas para tomar elecciones saludables, desde formatos digitales y fácilmente accesibles como las redes sociales y página web.

Es así que implementamos el portal www.crecersano.cl, una robusta plataforma que nos permite acercarnos a miles de familias a través de la educación en alimentación saludable, consultas directas a una nutricionista, videos de ejercicios, recetarios, entre otros. Como novedad, este año renovamos el diseño de esta plataforma en un formato más simple y ágil, con contenidos diferenciados para niños y adultos. También, potenciamos la propuesta de contenidos y creamos nuevos webinars donde participan especialistas y nuestros propios colaboradores, brindando recomendaciones para una mejor nutrición y bienestar. A su vez, compartimos los contenidos de Crecer Sano en nuestro Instagram, Facebook y en newsletters para nuestros clientes, buscando agregar valor en el fortalecimiento del sistema inmune, la salud integral y la promoción de estilos de vida saludable.

TOTTUS LIFE

Junto a un sourcing de productos nacionales e importados en categorías saludables, en Tottus contamos con nuestra línea Life de productos saludables de Marcas Propias.

Life nos permite brindar a nuestros clientes una propuesta distintiva, basada en un amplio surtido de alimentos que contienen ingredientes más sanos y responden a las crecientes expectativas de encontrar productos orgánicos, veganos, libres de o bajos en gluten, azúcares, alérgenos, grasas y sodio.

A nivel regional, este 2022 sumamos más de 150 productos nuevos de la línea Life, destacando los lanzamientos de productos veganos, bebidas vegetales orgánicas y productos sin azúcar.



SKU NUEVOS DE LA LÍNEA LIFE DE MARCAS PROPIAS A NIVEL REGIONAL



MUNDO SALUDABLE

Y MUNDO BIENESTAR

En el 100% de nuestros locales de Chile contamos con una sección exclusiva para ofrecer una gran variedad de productos más sanos y nutritivos que promueven un estilo de vida saludable y equilibrado. El lineal Mundo saludable invita a disfrutar de productos orgánicos, sin gluten, sin azúcar y veganos, entre otros.

Bajo similar concepto, en Perú este año avanzamos en el proyecto Mundo Bienestar. A través de esta iniciativa, destinamos a este segmento casi cinco veces más del espacio habitual en nuestras tiendas, aportando una nueva visibilidad a una variada gama de productos de nutrición para el deporte, keto, infusiones, snacks, belleza saludable, vitaminas, entre otros.

En la actualidad, el Pasillo Bienestar cuenta con un total de 436 productos, de los cuales 206 fueron introducidos exclusivamente para este proyecto. Además, hemos establecido relaciones comerciales con siete nuevos proveedores, lo que nos ha permitido ampliar nuestra oferta y explorar nuevas líneas de productos con nuestros proveedores actuales.

Como resultado, hemos logrado un incremento del 130% en las ventas de estos productos desde abril, cuando se inauguró en la tienda Begonias, evidenciando la buena aceptación por parte de nuestros clientes. A diciembre de

2022, en Perú contamos con tres tiendas con esta propuesta y proyectamos expandirnos a 10 tiendas el próximo año.

LA FERIA TOTTUS:

ABIERTA TODOS LOS DÍAS

La Feria Tottus es nuestra propuesta de valor en torno a la categoría de frutas y verduras, donde invitamos a nuestros clientes a deleitarse con un atractivo surtido de productos de calidad certificada.

En Chile, este año continuamos afianzando el posicionamiento de nuestra oferta en esta categoría durante todo el año. Como innovación, destacamos las importaciones de frutas como naranjas y mangos peruanos, aportando diferenciación y productos de excelente calidad. Además, reafirmamos la comunicación de esta atractiva propuesta a través de nuestros catálogos, campañas de marketing y web corporativa, donde destacamos las bondades saludables de los productos y las certificaciones de nuestros productores en Buenas Prácticas Agrícolas y Buenas Prácticas Manufactureras, que avalan nuestra calidad 200% garantizada.

200%

CALIDAD GARANTIZADA FRUTAS Y VERDURAS, CHILE

100%

TIENDAS CON LINEAL SALUDABLE, CHILE

+400

PRODUCTOS DE CATEGORÍA SALUDABLE, PERÚ



REINGENIERÍAS PARA
PRODUCTOS MÁS SALUDABLES

En la búsqueda por mejorar el estándar nutricional de los alimentos, a nivel binacional direccionamos importantes esfuerzos en la reingeniería y reformulación de productos de Marcas Propias, especialmente de aquellos que promueven la salud y la nutrición.

En Perú, el 15% de los nuevos proyectos desarrollados en el 2022 corresponde a productos saludables de Marcas Propias y 44 proyectos corresponden a reformulaciones de productos existentes.

Tal es el caso de los panes artesanales elaborados con masas madre y menos aditivos y el uso de sustitutos de azúcar de las tortas, logrando un perfil mejorado de estos productos.

A su vez, todos los platos preparados tienen cero aditivos, gracias al empleo de la novedosa tecnología de atmósfera modificada, que permite conservar la frescura y alargar la vida útil de alimentos envasados sin el uso de preservantes.

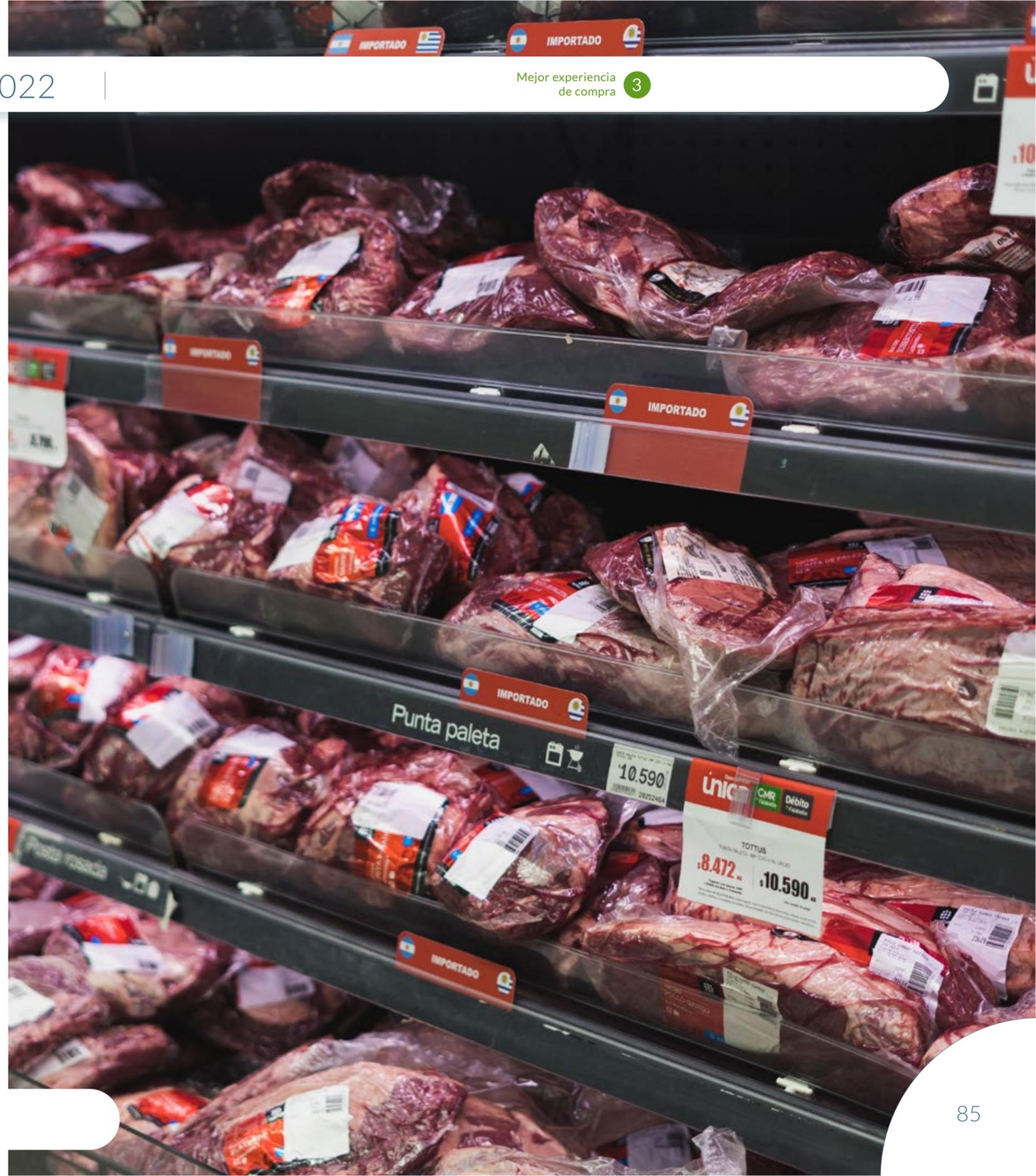
Además de las reformulaciones, hemos desarrollado fórmulas propias para nuestros panetones y bebidas gaseosas de Marcas Propias, como resultado de un riguroso trabajo en nuestros laboratorios de I+D.

EXPERTOS EN CARNES

En Tottus, nos enorgullecemos de ser expertos en carnes de selecto origen argentino, uruguayo, americano y chileno, ofreciendo una propuesta de calidad garantizada. Nuestras etiquetas Tottus Importado (Argentina y Uruguay) y nuestras líneas premium Tottus Natural (Chile), Tottus Black (Argentina y Chile), Tottus Black USA (Estados Unidos) y Tottus Black Wagyu (Chile), nos posicionan como referentes en la industria.

Este 2022, en Chile hemos fortalecido nuestra estrategia de Marcas Propias en la categoría de carnes, extendiendo esta oferta a todas nuestras tiendas. Cabe destacar que la trazabilidad es un aspecto crucial en nuestro proceso de aseguramiento de calidad. En Tottus, garantizamos que nuestros clientes tengan acceso a carne de alta calidad con trazabilidad transparente.

Además, llevamos a cabo tres campañas de comunicación para promover nuestra estrategia de Marca Propia, destacando los atributos de calidad y los orígenes seleccionados de nuestras carnes. Como hito relevante, al finalizar el año organizamos el evento Meat and Grill, una clase magistral dictada por el reconocido chef Francis Mallmann. La actividad, realizada en las terrazas del centro comercial Open Plaza Kennedy, buscó promover el aprendizaje colectivo y resaltar la amplia variedad de cortes de carne que ofrece Tottus. Francis Mallmann compartió consejos y secretos para preparar cortes premium, y los asistentes tuvieron la oportunidad de degustar sus exquisitas creaciones.



Escucha y satisfacción de nuestros clientes



Queremos que nuestros clientes se sientan valorados y que actuamos pensando en ellos. Desde esta convicción, buscamos escucharlos activamente, sintonizar con sus expectativas y atender sus solicitudes en forma oportuna.

Bajo este enfoque, este año robustecimos nuestra operatividad en los canales de contacto de la compañía, a través de la unificación de nuestro call center con el contact center regional de Falabella.com. A este modelo de atención también sumamos los contactos de nuestros clientes a través de Whatsapp, con el fin de brindar una experiencia omnicanal y ágil y aumentar las soluciones otorgadas en el primer contacto a nuestros clientes (First Contact Resolution).

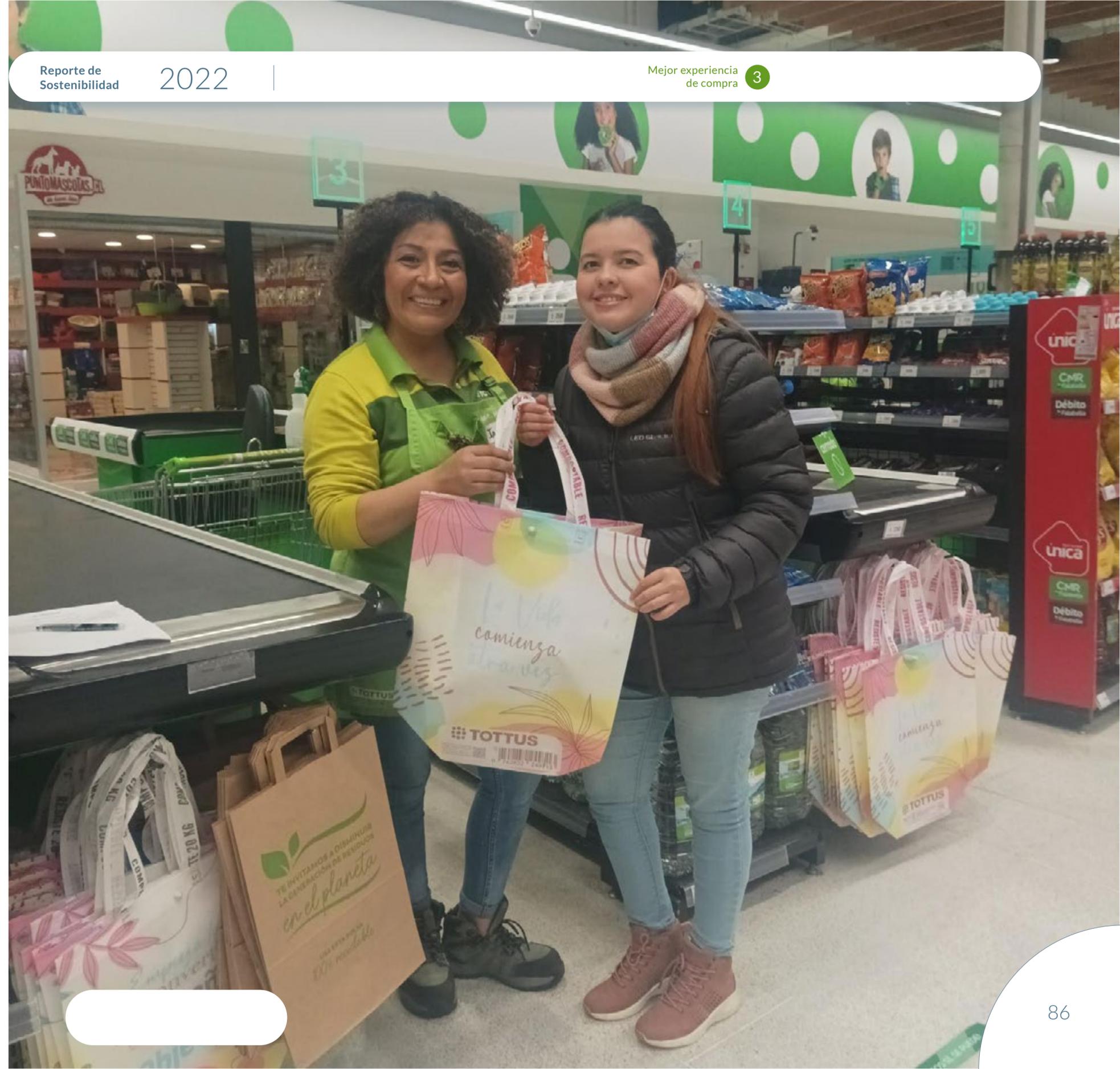
Paralelamente, este año impulsamos una primera fase asociada al nuevo CRM Salesforce, una plataforma que unifica la gestión de nuestros clientes con una mirada 360° e integra la información de todos nuestros canales de atención en un único panel de control, compatible con todo el Grupo Falabella, para mejorar la trazabilidad de todas las atenciones de nuestros clientes y el entendimiento de su voz de insatisfacción, mediante el aprovechamiento de la tecnología de análisis de datos que aporta.

Lo anterior, se complementa con el monitoreo permanente del índice NPS (Net Promoter Score), que nos permite identificar el

grado de recomendación hacia la marca de acuerdo con la última experiencia de compra y su percepción del producto, servicio y atención recibida. Nuestro objetivo durante el 2023 es mantener un NPS superior al 68%.

Internamente, nuestra área de Servicio al Cliente se ha unificado para explorar oportunidades en la mejora de la experiencia de nuestros clientes en sucursales como en los canales digitales, manteniendo el foco en la automatización y robotización de procesos para optimizar nuestros niveles de servicios y tiempos de respuesta.

Será clave durante este 2023 el trabajo alineado como unidad de negocio a las iniciativas del corporativo, especialmente el Portafolio de Customer Experience, que proporcionará en forma transversal soluciones para mejorar la experiencia de nuestros clientes, como también nuevas herramientas de gestión a nuestros colaboradores.



Modelo de atención al cliente

PERÚ

CANALES DE ATENCIÓN

Sitio web:

<https://tottus.falabella.com.pe/tottus-pe>

Call center:

01 6020000

Chat Falabella:

946 510 900

Redes sociales:

Facebook, Twiter, Instagram y Youtube

Módulo SAC en Tiendas Físicas

Libro virtual de reclamaciones:

<https://www.falabella.com.pe/falabella-pe/myorders/claimbook>

CHILE

CANALES DE ATENCIÓN

Sitio web:

<https://tottus.falabella.com/tottus-cl>

Call center:

600 329 2002

Chat Falabella:

+56 9 5814 3902

Redes sociales:

Facebook, Twiter, Instagram y Youtube

Módulo SAC en Tiendas Físicas



MEDIMOS PARA MEJORAR

Con la finalidad de acercarnos aún más a nuestros clientes y comprender mejor sus necesidades, este año implementamos mediciones complementarias.

En Chile, aplicamos encuestas NPS diferenciadas para el cliente de tiendas físicas y el cliente digital. Esto facilita información más detallada sobre la experiencia del cliente en cada canal, identifica áreas específicas de mejora y permite gestionar soluciones más focalizadas y efectivas para cada tipo de cliente.

En particular, respecto al NPS de Tottus como seller dentro de Falabella.com, la administración de los resultados de las encuestas está a cargo del equipo de medición de Falabella.com, entregando una perspectiva integral de la opinión de recomendación del cliente en los distintos tipos de compra como despacho a domicilio o compras con retiro en tienda.

Mientras en Perú, introdujimos la medición CSAT en las cajas de autoservicio y en el proceso de atención de reclamos. A través de estos indicadores podemos evaluar el grado de satisfacción de nuestros clientes con la atención brindada y así alimentar la mejora continua de estos procesos.

SINERGIAS PARA UNA GESTIÓN

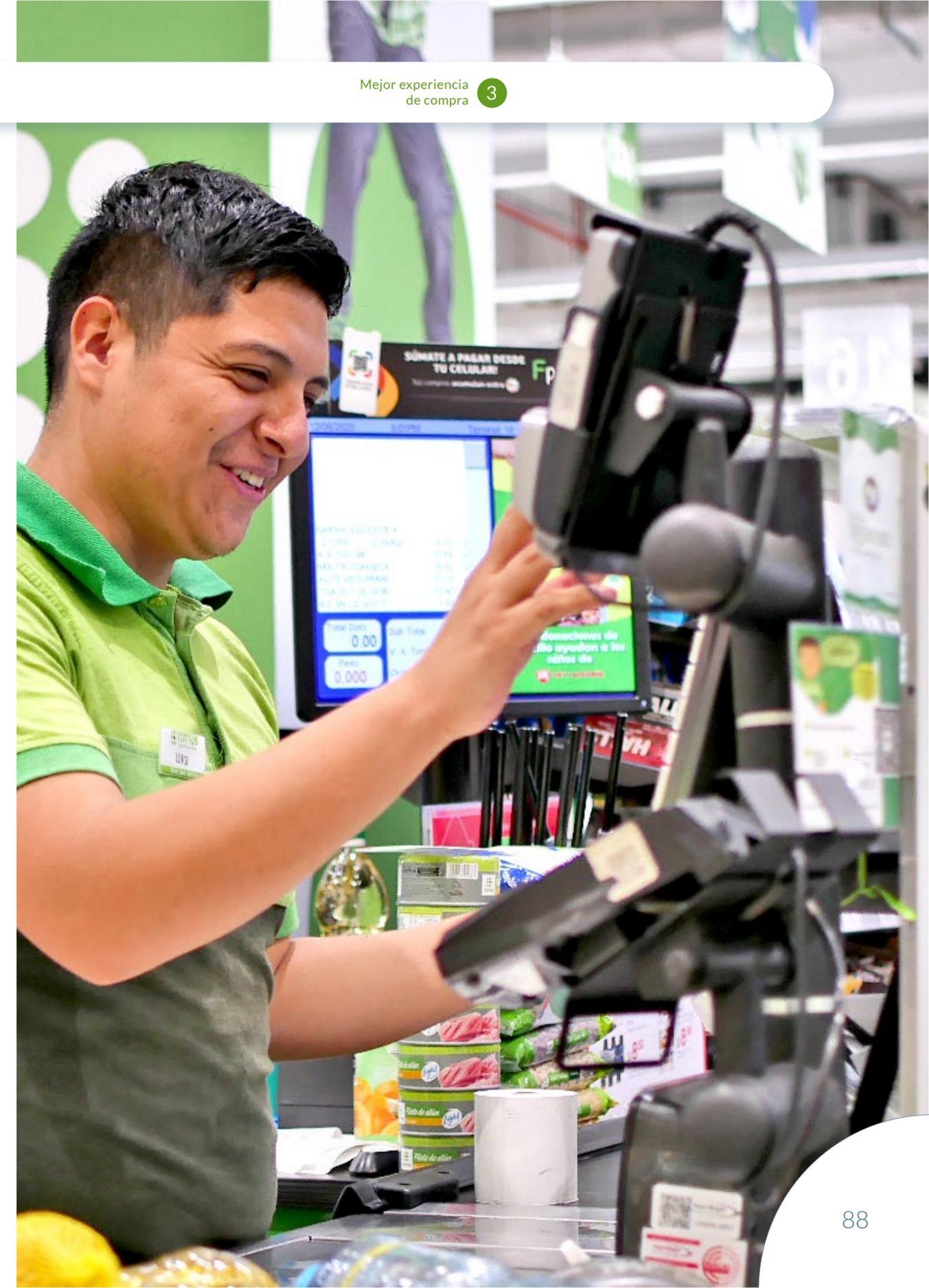
OPORTUNA DE RECLAMOS

Con el fin de optimizar nuestra atención a las solicitudes de los clientes, este año materializamos nuevas sinergias entre los equipos de Chile y Perú, para abordar de manera efectiva las causas raíz de los reclamos y de los planes de mejora asociados. A su vez, generamos indicadores binacionales e instancias de seguimiento quincenales.

A diciembre de 2022, logramos una disminución en los reclamos en ambos países respecto al periodo anterior, con una reducción de 53% en Chile y de 18 % en Perú.

Satisfacción de clientes

	CHILE			PERÚ		
CHILE	2020	2021	2022	2020	2021	2022
NPS	63%	60%	65%	69%	71%	65%
Nº de reclamos de clientes por cada millón de transacciones	637	1665	783	1.790	1.810	1.481



MEJORAS IMPLEMENTADAS EN ATENCIÓN

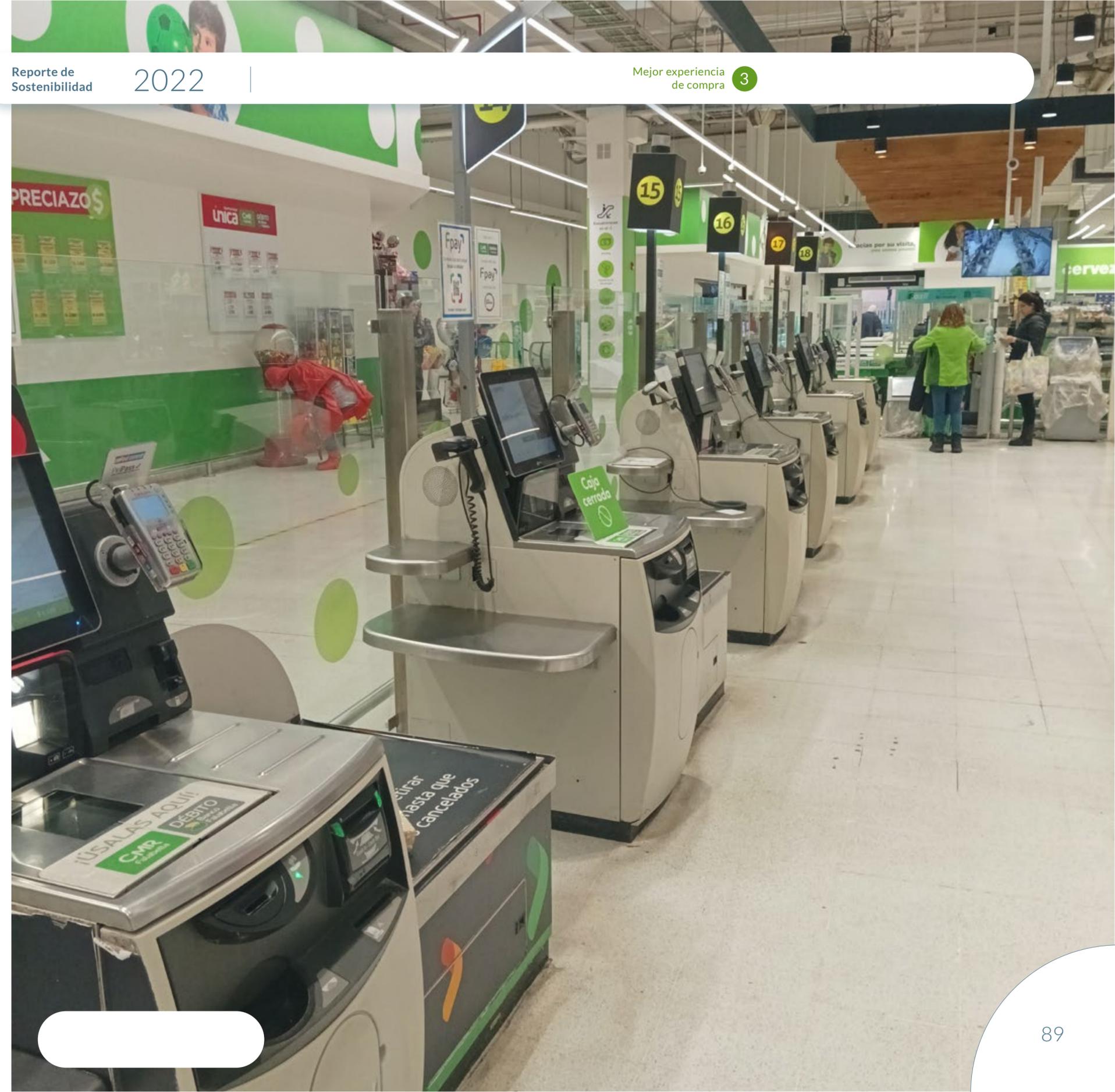
AL CLIENTE Y PROCESOS INTERNOS

En Perú, este año implementamos diversas acciones orientadas a mejorar nuestra atención al cliente y optimizar la eficiencia de nuestros procesos internos. Gracias a estas iniciativas, hemos logrado incrementar la rapidez y efectividad en la atención brindada a los clientes, reafirmando nuestro compromiso con su satisfacción y la mejora continua.

Medidas implementadas:

- Mejora de las autonomías de atención del área de apoyo, brindando un soporte más ágil y efectivo.
- Automatización del proceso de reprogramaciones de entrega para clientes ausentes, agilizando las entregas.
- Implementación del proceso de cambio “mano a mano” para los casos de productos en mal estado, mejorando la satisfacción del cliente al recibir una solución rápida y efectiva

- Habilitación de herramientas para el seguimiento y trazabilidad de las devoluciones, agilizando los tiempos de respuesta y asegurando una experiencia óptima.
- Digitalización de los procesos post venta, implementando en las tiendas físicas un código QR que brinda acceso a rutas de auto atención para la gestión de cambios y devoluciones, registro de reclamos y consultas al Chatbot.



Aprovisionamiento responsable



En Tottus trabajamos con 6146 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.

Para cumplir con nuestra promesa de valor, buscamos 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, basadas en la confianza y una comunicación transparente. A través de nuestro equipo comercial, orientamos y apoyamos a los proveedores en la visibilidad de las exigencias legales y certificaciones necesarias, como así también realizamos los pagos de sus facturas en los tiempos acordados.

Mediante el contrato marco de Condiciones Generales de Acuerdo Comercial, abordamos temas como la confidencialidad, denuncias y prácticas no apropiadas, Política de Libre Competencia, plazos de pago y Política Corporativa de Control de Delitos, entre otros. También disponemos de la Guía Práctica de Cumplimiento para Proveedores de Falabella, que ilustra los parámetros de integridad corporativa en los que basamos nuestro actuar, y las expectativas de comportamiento que nuestros proveedores deben observar en su relación comercial con nosotros.

Además, impulsamos programas de capacitación y acompañamiento como la certificación en Buenas Prácticas Agrícolas y Manufactureras, que nos permiten brindar los más altos estándares de calidad de nuestras frutas y verduras y aportar al desarrollo de los proveedores.

Con especial énfasis, promovemos mecanismos de seguimiento y control para asegurar la calidad, inocuidad y seguridad de los productos y junto a nuestros proveedores estratégicos exigimos, promovemos y evaluamos las buenas prácticas en temas ambientales, laborales y éticos. En este marco, destacamos la aplicación de las evaluaciones SEDEX y el programa de Proveedor Confiable.



APOYO A PROVEEDORES:
RESPALDANDO LA ESTABILIDAD
EN TIEMPOS DESAFIANTES

Conscientes de las dificultades económicas en los países donde operamos, en Chile ofrecemos Pronto Pago a tasas preferenciales.

En Perú, establecimos una condición de pago no mayor a 30 días para proveedores PYME y fortalecimos la compra directa a productores del campo, asegurando la continuidad de sus negocios.

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 de Falabella en Asia, 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.

SEDEX

Sedex es una plataforma global de gestión de datos en la cadena de suministro que permite monitorear, evaluar y mejorar de manera eficiente y transparente las prácticas sostenibles y éticas en toda la cadena de suministro.

Desde el inicio del Programa Auditoría de Comercio Ético de Miembros de Sedex, SMETA por su sigla en inglés, en Perú contamos con proveedores de Marcas Propias que son auditados por este programa y proyectamos en 2023 incrementar el alcance de esta evaluación junto a otros proveedores.

PROVEEDORES

	CHILE			PERÚ		
CHILE	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Nº total de proveedores	2.556	2.384	2.060	2.946	3.962	4.086
Nº de proveedores PYMES	1.028	995	1.026	496	2.634	2.299
% de PYMES con pago a 30 días	100%	100%	95%	72%	96%	91%
% de proveedores de Marcas Propias certificados en sistema de seguridad alimentaria	53%	54%	64%	76%	95%	96%

* En Chile la certificación en sistema de seguridad alimentaria se basa en el estándar IFS, mientras en Perú en el estándar HACCP

DESARROLLO DE

PROVEEDORES AGRÍCOLAS

En Tottus estamos comprometidos con entregar una atractiva propuesta de productos frescos, garantizando la inocuidad del producto desde su origen. Para esto, impulsamos programas e iniciativas junto a nuestros proveedores, que nos permiten contribuir no sólo a la comercialización de sus productos, sino también con el alcance de altos estándares de calidad y la generación de nuevas oportunidades de trabajo.

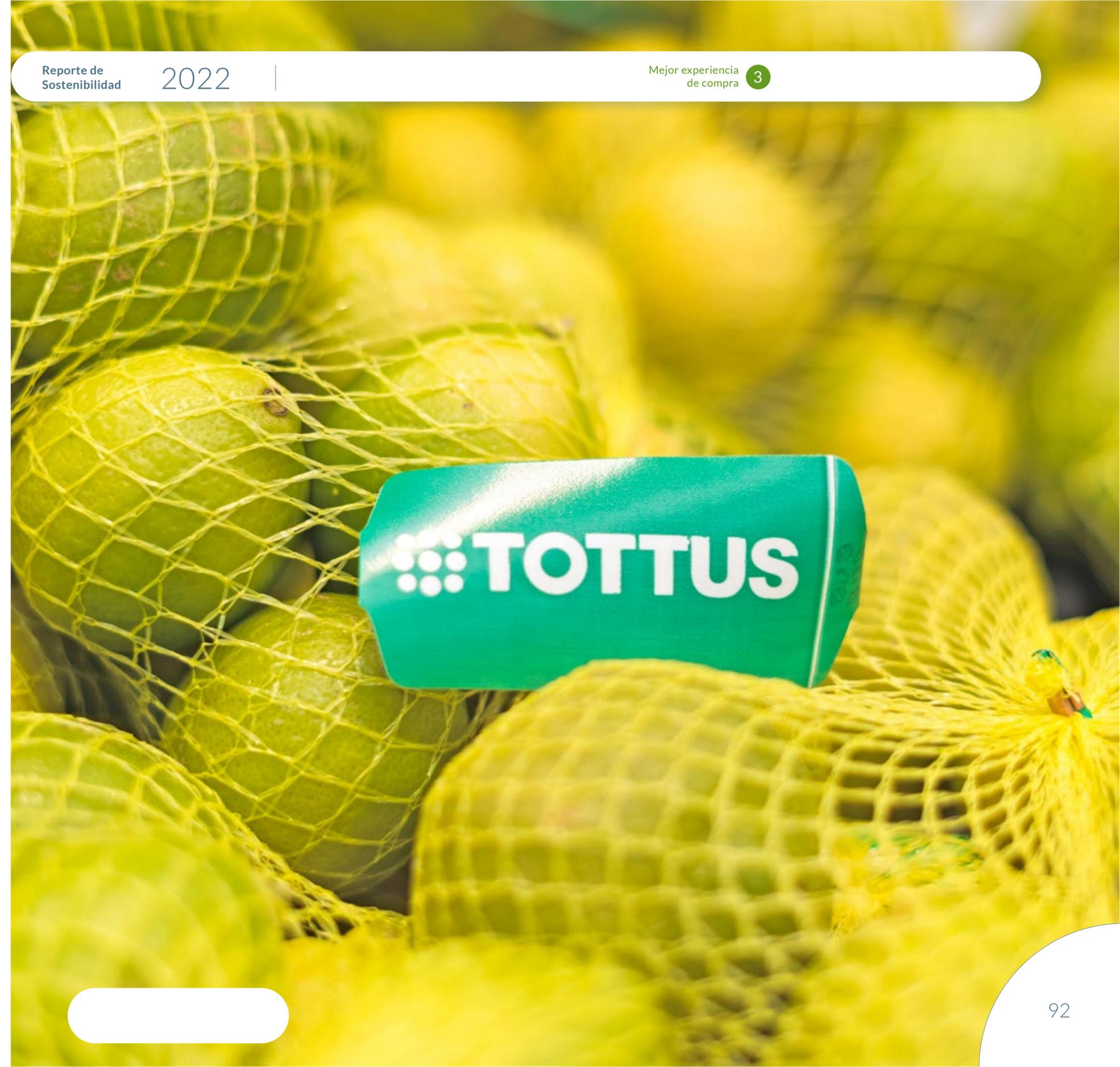
Desde este marco de gestión, implementamos el Programa de Desarrollo de Proveedores en Chile, donde acompañamos en la adopción e implementación paulatina de un sistema de gestión enfocado en la calidad, legalidad, inocuidad, mejora continua y eficiencia operacional, según los lineamientos de la norma Global G.A.P. Cabe señalar, este estándar es reconocido en buenas prácticas agrícolas por la Iniciativa Mundial de Seguridad Alimentaria (GFSI). Durante 2022, hemos evaluado al 100% de nuestros proveedores de frutas y verduras, visitando y controlando sus instalaciones representativas y no representativas, garantizando el cumplimiento de un alto porcentaje de sus requisitos.

Para respaldar a nuestros pequeños proveedores, hemos adoptado un enfoque diferenciado, evaluándolos conforme al protocolo previo de Buenas Prácticas Agrícolas (BPA) y Buenas Prácticas de Manufactura (BPM). En 2022, la mayoría de estos proveedores alcanzó un 80%

de cumplimiento en sus requisitos.

Por otra parte, con nuestros clientes hemos impulsado campañas de comunicación en redes sociales para socializar los beneficios vinculados a estas prácticas sostenibles.

A su vez, en Perú aplicamos la misma rigurosidad, por lo que les solicitamos a todos los proveedores la autorización sanitaria otorgada por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), una exigencia de esta entidad que da cuenta del cumplimiento en BPA y BPM. Al cierre de diciembre de 2022, el 100% de los proveedores de Marcas Propias cuentan con esta autorización. Adicionalmente, renovamos la certificación de productos orgánicos de nuestro Centro de Distribución de Frescos de Huachipa, otorgada por SENASA y SANIPES, obteniendo un 100% de cumplimiento.



IMPULSANDO LA SOSTENIBILIDAD

Y CALIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO:

DEL PROVEEDOR AL CLIENTE

En nuestro compromiso por ofrecer productos frescos y naturales, implementamos estrategias que fomentan la colaboración con pequeños agricultores y promueven buenas prácticas agrícolas.

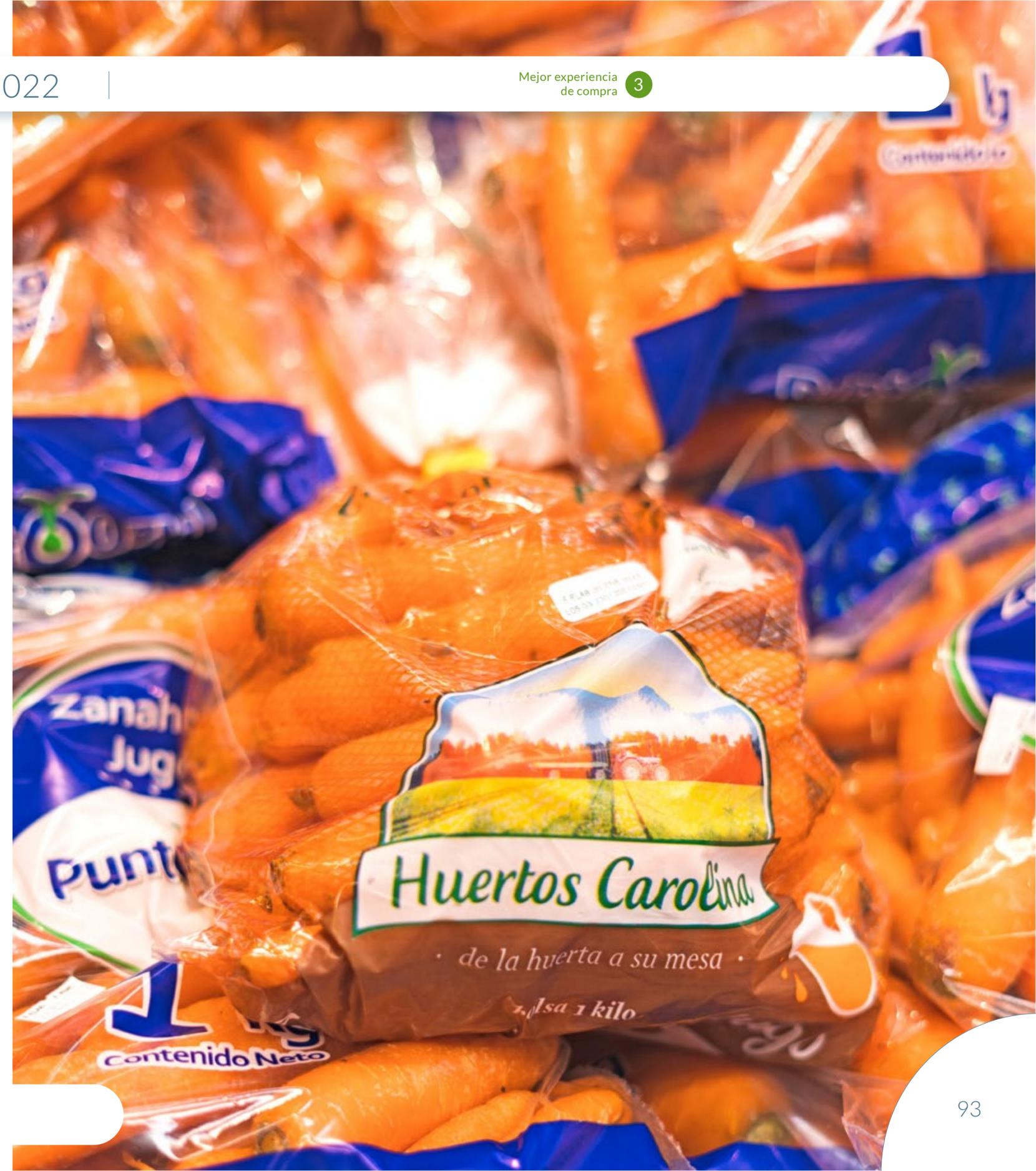
En Perú, a lo largo de 2022 hemos trabajado con proveedores, tanto propietarios directos como indirectos de las cosechas, con el fin de garantizar el abastecimiento futuro de productos a precios acordados previamente, y promoviendo a su vez el uso adecuado de pesticidas y fertilizantes en sus procesos agrícolas.

Asimismo, hemos lanzado un programa de desarrollo de pequeños proveedores de frutas y verduras, con la finalidad de acompañarlos en su incorporación en el mundo formal, cumpliendo todos los requisitos sanitarios y de calidad con el asesoramiento de Tottus.

En la misma línea, en Chile, el programa de Buenas Prácticas Agrícolas no sólo fomenta prácticas sostenibles en la agricultura, sino que también funciona como una plataforma valiosa para identificar, seleccionar y desarrollar pequeños productores agrícolas en diversas regiones del país.

En este contexto, nos enorgullece compartir que este año hemos graduado a dos proveedores que han superado todas las etapas necesarias para convertirse en proveedores permanentes de nuestra compañía.

Gracias a estos esfuerzos, podemos ofrecer productos frescos y de alta calidad durante los meses de verano, como exquisitas sandías, tomates y zapallos, que pasan directamente del campo al supermercado. Al mismo tiempo que fortalecemos nuestra cadena de suministro, apoyamos e impulsamos el trabajo de pequeños y medianos proveedores locales.



PESCA RESPONSABLE

Este año, en Chile firmamos una carta de compromiso con el Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura (SERNAPESCA) que formaliza el ingreso de 19 locales de la cadena de supermercados al Programa Sello Azul de Consumo Responsable de pescados y mariscos. Este distintivo certifica que dichos locales comercializan productos que cumplen con todas las medidas de administración, resguardando la sustentabilidad de las pesquerías y compromiso con el cuidado del entorno, en el marco de la Ley de Pesca y Acuicultura.

Mientras en Perú, hemos continuado implementando una iniciativa emblemática de Pesca Responsable. Enmarcada en el programa del Ministerio de Producción de Perú de la red a la mesa, trabajamos junto a asociaciones de apicultores bajo un enfoque de trazabilidad y seguridad alimentaria. Esto nos permite integrar a los diferentes agentes de la cadena de comercialización en una operación con registros de información desde su origen, como la zona de pesca y condiciones de traslado hasta la recepción de los productos en nuestras tiendas.

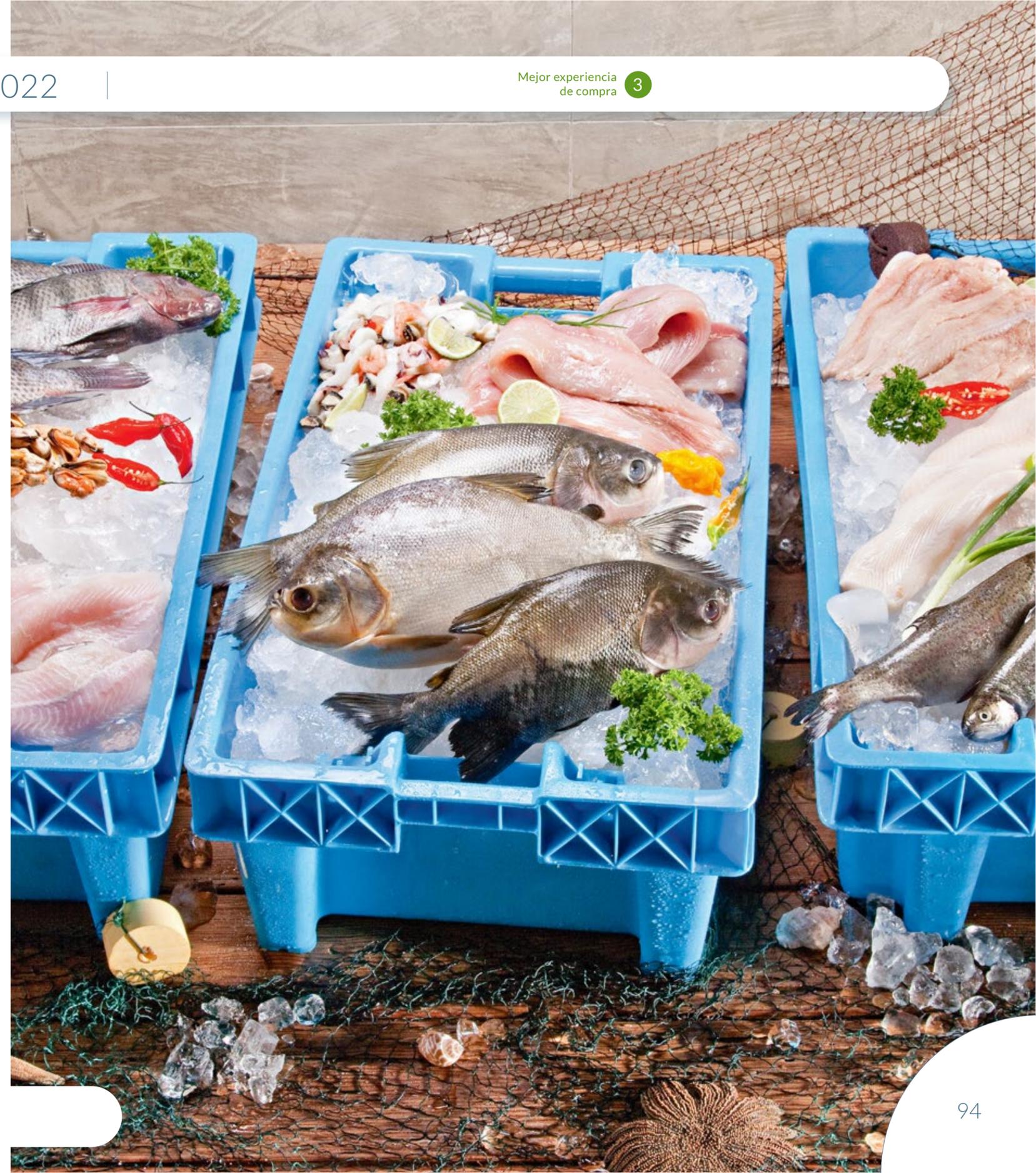
MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE

NUESTROS PROVEEDORES

La medición del desempeño de nuestros proveedores es clave para una mayor trazabilidad, promover mejoras en temas prioritarios y premiar el buen desempeño. En este ámbito, a nivel binacional implementamos el Programa de Proveedor Confiable que cuenta con métricas asociadas y mapeo de proveedores que establece en qué categorías o rangos se ubica su desempeño en base a calidad, fill rate, rechazos, entre otros. Este programa tiene un alcance del 100% de los proveedores de Tottus y en el caso de los proveedores de Marcas Propias, les exigimos un desempeño de proveedor confiable, es decir, el rango más elevado de las categorías.

Este año, en Perú, sostuvimos mesas de trabajo con proveedores estratégicos con frecuencia semanal para mejorar sus indicadores de desempeño, obteniendo muy buenos resultados, especialmente en la reducción de reclamos.

Complementariamente, en Chile implementamos el Ranking de Proveedores para medir el desempeño de los proveedores nacionales de Marcas Propias en parámetros de calidad. Esta evaluación se realiza con frecuencia mensual y se aplica al 100% de los proveedores, tanto de productos Food como Non Food. Gracias a este sistema, podemos visualizar el nivel de riesgo a través de un sistema de alertas y tomar medidas correctivas de manera oportuna.



Buenas prácticas de marketing



Como compañía, promovemos una comunicación responsable, ética y veraz hacia nuestros clientes, con estricto apego a las normativas y exigencias legales. En esta línea, buscamos el cumplimiento de nuestras promesas comunicacionales sobre valores, calidad y promoción de productos, usando siempre mensajes claros, precisos y transparentes.

Asimismo, nos preocupamos del resguardo de la privacidad y la seguridad de los datos de los clientes y participamos en instancias que velan por las buenas prácticas en marketing responsable, tales como la Asociación de Marketing Directo y Digital de Chile y la Sociedad Peruana de Marketing.

En materia de etiquetado, nos esmeramos en entregar información clara que permita tomar una decisión responsable sobre el producto, en base a sus beneficios y posibles impactos en la salud y el medioambiente. Por lo anterior, trabajamos junto a nuestras Marcas Propias para dar cumplimiento a las exigencias de las normativas que aplican en Chile y Perú y también para promover la comunicación de buenas prácticas.

En Chile, acorde a la ley 20.606 de Etiquetado de Alimentos, detallamos los componentes nutricionales y aplicamos con rigurosidad los sellos exigidos. Mientras, en Perú, damos cabal cumplimiento a la nueva ley 30021 sobre alimentación saludable para niños y adolescentes, que regula las advertencias publicitarias. Cabe mencionar, en este país somos pioneros en la industria supermercados en informar los tiempos de vida útil de los productos en nuestra página web.

Por otra parte, en Chile participamos en los Acuerdos de Producción Limpia Eco Etiquetado I y II, liderados por SOFOFA y la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático, en alianza con el Ministerio del Medio Ambiente y SERNAC. En el marco de estas importantes iniciativas, obtuvimos la certificación del sello #ElijoReciclar, que avala que 51 productos de nuestras Marcas Propias (38 productos más que el periodo anterior) poseen al menos un 80% de índice de reciclabilidad en sus envases. En tanto, en Perú, iniciamos un proceso de sustitución de las etiquetas de productos de vestuario, por otras de material reciclado.

Finalmente, este año hemos impulsado campañas que buscan fomentar el bienestar de las familias, promoviendo estilos de vida saludables y poniendo de relieve temas de relevancia social, como el papel de la mujer en la sociedad y la importancia de la diversidad e inclusión. Asimismo, nos hemos enfocado en el cuidado del medio ambiente, generando conciencia sobre la necesidad de prácticas sostenibles en nuestra vida cotidiana. Estos esfuerzos reflejan nuestro compromiso por contribuir a un futuro más equitativo y sostenible para todos.

	CHILE			PERÚ		
Cientes	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Nº de casos de incumplimiento de las normativas relativos a COMUNICACIONES DE MARKETING, que den lugar a:						
Multas y sanciones	18	2	3	2	2	1



PRODUCTOS DE MARCAS PROPIAS CUENTAN CON EL SELLO #ELIJORECICLAR, CHILE



4



- 2 HAMBRE CERO
- 3 SALUD Y BIENESTAR
- 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
- 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
- 13 ACCIÓN POR EL CLIMA

SER

UN BUEN

VECINO



Protagonistas en la Acción por el Clima



En Tottus estamos comprometidos con el Desarrollo Sostenible, por lo que adoptamos estrategias, acciones y controles para mitigar los impactos ambientales de nuestra operación, en estricto cumplimiento de las normativas en los países donde operamos, contribuyendo así a disminuir los riesgos asociados al cambio climático.

Desde esta mirada, buscamos aplicar los principios de la economía circular en la generación, reducción, reutilización y reciclaje de residuos, a través de innovadoras prácticas de valorización en nuestra industria.

Así también, implementamos medidas de eficiencia energética en nuestras operaciones, incorporando nuevas tecnologías. Junto a esto, aplicamos las recomendaciones de los principales estándares internacionales para la construcción y operación sustentable de nuestras tiendas, centros de producción y centros de distribución, buscando mitigar el impacto de los gases de efecto invernadero (GEI), por lo cual medimos nuestra Huella de Carbono.

A nivel regional, contamos con la Política Ambiental y de Cambio Climático que establece principios de actuación y con responsables de la gestión ambiental. Este 2022, definimos focos de acción corporativos y fortalecimos la colaboración entre Chile y Perú, compartiendo buenas prácticas y unificando indicadores binacionales. Como hito, elaboramos una matriz en riesgos de medio ambiente de nuestras operaciones y diseñamos planes de acción asociados.

Complementariamente, avanzamos en un proceso de debida diligencia en riesgos de cambio climático, con la finalidad de implementar las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). En este marco, realizamos talleres donde se identificaron los riesgos asociados al cambio climático en dos establecimientos de Tottus: el Centro de Distribución Huachipa en Perú y la Tienda Tottus Buin en Chile.

De cara al 2023, trabajaremos en los compromisos que definimos en torno a los ejes estratégicos del Grupo Falabella en materia medioambiental, para afrontar en forma sinérgica los grandes desafíos que plantea el cambio climático.

Nuestros compromisos



Cero emisiones netas al 2035 en nuestros alcances 1 y 2



Alcanzar una reducción del 20% del desperdicio alimentario para el 2025, tomando como línea de base el 2021

Gestión responsable de residuos



Como compañía, nuestro enfoque de trabajo incluye la integración de la circularidad en todos los proyectos relacionados con la gestión de residuos. Para lograr esto, aplicamos prácticas innovadoras de valorización en el sector supermercados, buscando maximizar el valor de los residuos y minimizar su impacto ambiental.

Dentro del marco de la Ley de Responsabilidad Extendida del Productor (REP), damos cabal cumplimiento a los requerimientos legales asociados a esta normativa e implementamos planes de trabajo para disminuir la generación de residuos y fomentar el reciclaje. Adoptando un rol proactivo, nos involucramos en instancias de trabajo colaborativo intersectorial, para aportar en la solución de la problemática de residuos a nivel país. En el caso de Chile, participamos en dos iniciativas emblemáticas: el Acuerdo de Producción Limpia (APL) Cero Residuos a Eliminación y el Acuerdo de Producción Limpia (APL) Eco Etiquetado.

El APL Cero Residuos a Eliminación es un compromiso voluntario de carácter público privado con el propósito de generar una mayor valorización de los residuos y reducir al mínimo su disposición final en rellenos sanitarios. Durante 2022, continuamos implementando los planes de gestión de residuos en la tienda La Cisterna y en el Centro de Producción de Puente Alto,

con un 100% de cumplimiento de los objetivos y metas definidas, obteniendo los certificados otorgados por la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático, que acredita dicha gestión.

Complementariamente, implementamos tres proyectos de economía circular: dos de ellos donde se transforman los residuos orgánicos en alimentos para animales y un tercer proyecto de conversión de colgadores plásticos en productos que se venden en nuestras góndolas.

A su vez, en la búsqueda de envases más sustentables para nuestras Marcas Propias, desde 2020 integramos el Primer APL Eco Etiquetado, liderado por SOFOFA y la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático, que también cuenta con la participación del Ministerio del Medio Ambiente y SERNAC. En 2022, nos incorporamos al Segundo APL de Eco Etiquetado, que busca potenciar los objetivos de transparencia y reciclabilidad de los envases y ser un puente en el proceso de elaboración de un esquema de regulación sobre esta temática.



CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y METAS EN APL CERO RESIDUOS A ELIMINACIÓN, CHILE



PROMEDIO DE VALORIZACIÓN EN TIENDAS QUE INTEGRAN APL CERO RESIDUOS EN 2022, CHILE



DE RESIDUOS RECICLADOS EN TIENDAS QUE INTEGRAN APL CERO RESIDUOS DURANTE 2022, CHILE

Mediante nuestra participación en los APL Eco Etiquetado, este año logramos que 51 SKU de nuestras Marcas Propias obtuvieran la certificación del Sello #ElijoReciclar, adicionando 38 SKU más respecto del periodo anterior. Este sello garantiza que los envases de estos productos certificados poseen al menos un 80% de reciclabilidad.

Paralelamente, participamos en el Primer Sistema de Gestión de Envases y Embalajes del país en alianza con un grupo de empresas y en mesas de trabajo relacionadas con la Ley REP.

Mientras en Perú, esta normativa se encuentra focalizada en las exigencias para residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE). A estos efectos, integramos el colectivo RECOLLEC para gestionar la recolección, transporte y reaprovechamiento de estos residuos en Lima y en provincias. Además, realizamos campañas de sensibilización en nuestras redes sociales y en tiendas disponemos de contenedores para este tipo de residuos, sumando dos puntos de acopio durante 2022.

En este país, continuamos impulsando el Programa Compromiso Verde, que nuclea un conjunto de esfuerzos en torno a la gestión de residuos y la reducción del plástico de un solo uso, destacándose los proyectos de valorización de residuos orgánicos e inorgánicos, el manejo de mermas en nuestra Planta de Producción de Alimentos de Huachipa y la gestión de RAEE.

En adición, hemos potenciado la comunicación

en redes sociales para incentivar la educación y ciudadanía ambiental en nuestros clientes y colaboradores, así como la adopción de hábitos de consumo sostenible en torno al reciclaje. Como hito, hemos avanzado en la integración de Tottus en el Acuerdo de Producción Limpia liderado por el Ministerio del Ambiente y el Ministerio de Producción en Perú y cuya firma se concretará en el primer bimestre de 2023.

De cara al futuro, nos enfrentamos al desafío de progresar, tanto en Chile como en Perú, en el compromiso asumido como parte del Grupo Falabella. Nuestra meta es lograr una reducción del 20% en el desperdicio alimentario para 2025, tomando como referencia el año 2021. Este propósito reafirma nuestra búsqueda permanente de soluciones sostenibles que guía nuestro actuar.



SKU DE MARCAS PROPIAS CERTIFICADOS CON EL SELLO #ELIJORECICLAR, CHILE



RESIDUOS PELIGROSOS

En Chile contamos con un proyecto pionero en la industria en el Manejo de Residuos Peligrosos. En este ámbito, en el 100% de nuestras tiendas contamos con bodegas exclusivas para este tipo de residuos y aplicamos procedimientos y auditorías de seguimiento, dando cabal cumplimiento a las normativas vigentes.

Por su parte, en Perú disponemos de separadores especiales en tiendas para este tipo de residuos y trabajamos junto a un proveedor especializado.

RESIDUOS NO PELIGROSOS

En ambos países, gestionamos el retiro de los residuos de mayor volumen y reciclaje, para su reutilización y/o reciclaje por empresas autorizadas.

Por medio del Plan de Reciclaje de Papel y Cartón, en Chile mantenemos una alianza con la Sociedad Recuperadora de Papel (SOREPA). En la misma línea, en Perú estos residuos son segregados y comercializados y también disponemos de contenedores en la operación de tiendas y en oficina de apoyo para fomentar el reciclaje de papeles y cartones. En 2022, segregamos más de 5.125 toneladas de residuos aprovechables (cartón, papel y plástico

principalmente) para que sean reciclados.

Respecto al reciclaje de aceites, los aceites vegetales utilizados en nuestras cocinas son retirados para su tratamiento por una empresa autorizada. Esta empresa recicla el aceite residual y lo transforma en biocombustible para medios de transporte. Como novedad, en Chile innovamos en tecnologías de valoración positiva que nos permiten entregarles un aceite purificado de mejor calidad.

En relación a los residuos plásticos, en Chile son retirados y llevados a una planta recicladora por una empresa externa. Por su parte, en Perú realizamos la segregación de films y materiales de empaque para su aprovechamiento y comercialización. A nivel binacional, implementamos proyectos de economía circular para la valorización de este material.

Residuos

	2021		2022	
	CHILE	PERÚ	CHILE	PERÚ
Peligrosos (Ton)	39	838	91,77	520,32
No Peligrosos (Ton)	22.375	4.855	22.217	9.791,9
MÉTODO DE ELIMINACIÓN (Ton):				
Reciclaje	8.597	4.734	8.314	5.125
Compostaje	1.658	14	1167	27.9
Recuperación energética	-	-	-	-
Vertedero	12120	838	12.736	4703,72
Otros	-	107		455,6

TIENDAS CUENTAN CON BODEGAS EXCLUSIVAS PARA RESIDUOS PELIGROSOS, CHILE

VALORIZACIÓN DE RESIDUOS

ORGÁNICOS

Nuestro compromiso con una Economía Circular se materializa en prácticas donde destacan las iniciativas de valorización de residuos orgánicos provenientes, en su mayoría, de nuestras mermas.

En el caso de Chile, implementamos una iniciativa de segregación de los residuos provenientes del orgánico seco o merma farinácea (masas crudas, pan crudo, harina en polvo, arroz, tallarines, entre otros) con el fin de ser utilizados como materia prima para producir alimento principalmente para rumiantes. Durante 2022, valorizamos 79,4 toneladas de residuos farináceos en tres tiendas, incrementando casi 50 toneladas respecto al periodo anterior.

Junto a esto, durante 2022 expandimos un innovador proyecto donde utilizamos residuos orgánicos para producir alimentos principalmente para peces. Este proyecto es pionero a nivel mundial y se basa en la alimentación de larvas de mosca soldado negro con residuos orgánicos, aprovechando el alto rendimiento de su organismo en la conversión de residuos en alimento. Gracias a la exitosa experiencia piloto desarrollada en nuestras tiendas de la Región del Maule, este año hemos extendido esta iniciativa a nuestras tiendas de la Región de O'Higgins y Ñuble, permitiéndonos valorizar 91,2 toneladas de estos residuos.

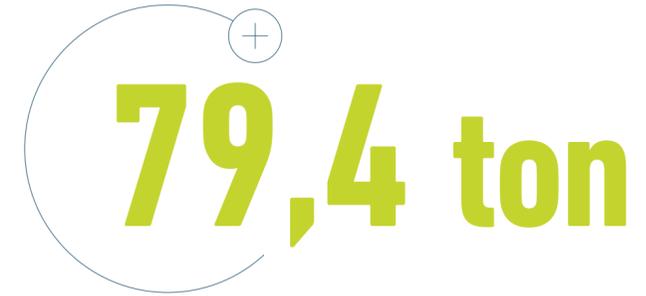
Adicionalmente, este año valorizamos 1.167,3 toneladas de residuos que corresponden al compostaje de lodos de todas nuestras tiendas y de residuos orgánicos biodegradables de las tiendas que participan del APL Cerro Residuos a Eliminación.

En Perú, en nuestra Planta de Producción de Alimentos en Huachipa, continuamos con el proyecto de segregación y reaprovechamiento de residuos orgánicos para la elaboración de piensos para consumo animal. En 2022, valorizamos 417,6 toneladas, lo que representa un incremento de 31% respecto al periodo anterior.

Además, mantenemos un convenio con la Universidad Cayetano Heredia, institución que junto a la IRD de Francia lideran un proyecto de bioconversión de residuos orgánicos en insumos para alimentos de peces. En 2022, les entregamos una donación de 3,2 toneladas de mermas de alimentos orgánicos a este fin, los cuales son recogidos de nuestra tienda Megaplaza.

Mientras en Lima, impulsamos dos iniciativas de rescate de mermas. Por una parte, nuestras tiendas Comandante Espinar y 28 de Julio, ubicadas en el municipio de Miraflores, entregan mensualmente frutas y verduras a la comuna miraflorina, con la finalidad de ser transformadas en compost para uso de los vecinos y las áreas verdes del distrito. En total, donamos 27,9 toneladas de resi-

duos orgánicos en el año. Por otra parte, a través de nuestra tienda La Marina, destinamos 2,6 toneladas de merma orgánica para la alimentación de los animales del emblemático zoológico Parque de las Leyendas.



DE RESIDUOS FARINACEOS VALORIZADOS EN 2022, CHILE



DE RESIDUOS VALORIZADOS PARA COMPOSTAJE EN 2022, CHILE



DE RESIDUOS ORGÁNICOS VALORIZADOS EN PLANTA DE PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS HUACHIPA, PERÚ



DE RESIDUOS ORGÁNICOS VALORIZADOS PARA ALIMENTOS PARA PECES EN 2022, CHILE



DE RESIDUOS ORGÁNICOS VALORIZADOS PARA COMPOST EN BENEFICIO DE LA COMUNA MIRAFLORES, PERÚ

RECUPERACION DE RESIDUOS

INORGÁNICOS

En Chile, llevamos a cabo una iniciativa de recuperación de colgadores plásticos, la cual comenzó en cinco tiendas y actualmente se ha extendido a 54 locales con zona de vestuario.

Estos colgadores son separados y entregados a un gestor externo, quien los transforma en materia prima para fabricar nuevos productos que luego se ofrecen en nuestras tiendas. Hasta la fecha, hemos reciclado más de 3 toneladas de polipropileno mediante este proyecto.

En la misma línea, en Perú impulsamos un proyecto piloto de valorización de piochas y colgadores plásticos en tiendas ubicadas en Santa Anita, El Agustino y Puruchuco, permitiendo la recuperación de 1,4 toneladas de este material.

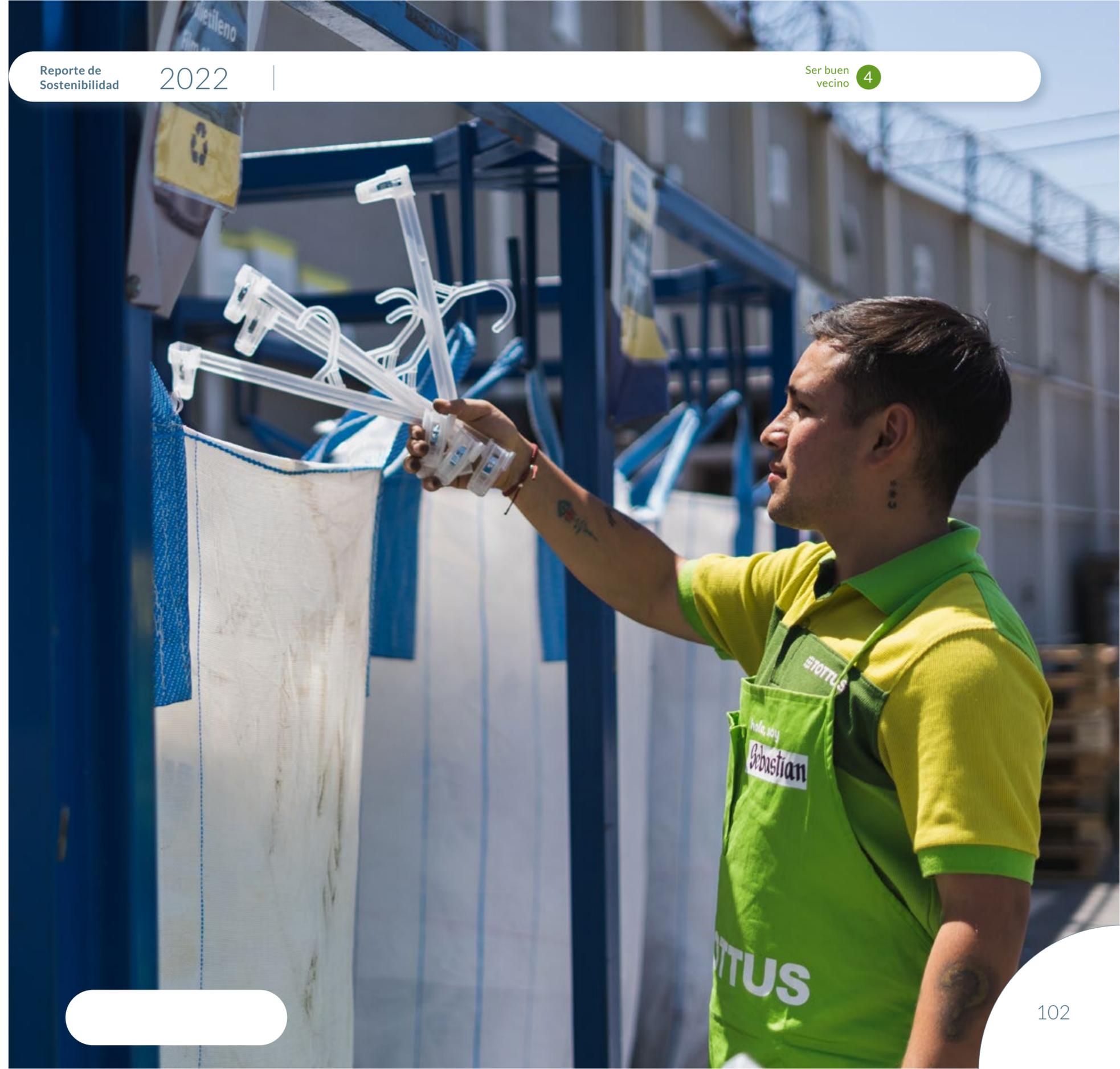
LÍNEAS DE VESTUARIO

Y CALZADO CONSCIENTE

En Chile, lanzamos una nueva línea de vestuario sostenible para niños y adultos, fabricada con poliéster reciclado y algodón orgánico.

El uso de estos materiales brindan diversos beneficios, como la reducción de residuos y un menor uso de agua y energía en su producción.

Paralelamente, en Perú avanzamos en el estudio de nuevas tecnologías para incorporar fibras reciclables en nuestras líneas de calzado y de ropa interior de Marcas Propias.



PACKAGING SOSTENIBLE

E INIDICE DE RECICLABILIDAD

Con el objetivo de generar una gestión sostenible del packaging de nuestras Marcas Propias, a nivel binacional implementamos el proyecto de Índice de Reciclabilidad.

En una primera fase, construimos la línea base de reciclabilidad 2020, 2021 y 2022 de los envases y embalajes de más de 2000 productos de Marcas Propias, que corresponden a tres categorías: productos de gran consumo comestibles, productos de gran consumo no comestibles, fiambres, lácteos y congelados.

Como segunda fase, dimos inicio a un plan de sustitución de materialidad para las categorías mencionadas, apalancando nuevos desarrollos y tecnologías para avanzar hacia envases más sustentables, en conjunto con nuestros proveedores.

A su vez, en Chile hemos desarrollado diversos documentos para el entendimiento de las temáticas ambientales, tales como:

- Guía de estandarización de términos ambientales para envases y embalajes
- Ficha de Materialidad con evaluación automática de la reciclabilidad del envase
- Instructivo de Etiquetado que le indica al consumidor de qué material está compuesto el envase

EFICIENCIAS APLICADAS

AL PACKAGING

Bajo la perspectiva de un menor uso del plástico, a nivel binacional avanzamos en la homologación de empaques con un importante avance en toda la operación de venta a distancia.

Además, en nuestra Planta de Producción de Huachipa aplicamos rediseños en los empaques de pizzas y tortas que utilizaban bases plásticas y continuamos avanzando en la disminución del gramaje en los plásticos para empaques de los productos elaboradores en este centro productivo.

Por otra parte, en Chile recibimos el Certificado de Sostenibilidad otorgado por la empresa multinacional IFCO, en reconocimiento a nuestra labor en la reutilización de los envases de transporte de frutas y verduras. Este logro no sólo demuestra nuestro compromiso con la economía circular, sino también nuestra contribución a la creación de una cadena de suministro de productos frescos de alta calidad para nuestros clientes.



INICIATIVAS AMBIENTALES CON

IMPACTO SOCIAL

En Chile, implementamos un innovador proyecto de reciclaje con impacto social en nuestra tienda Quilín. Este novedoso punto verde opera a través de Inteligencia Artificial para recolectar latas y botellas PET aportadas por los clientes que visitan la tienda. Entre sus funcionalidades, les entrega información personalizada y en tiempo real de la disminución de su huella de carbono gracias a la acción de reciclar estos envases. Además, quienes participan en el programa reciben puntos CMR como incentivo.

El proyecto no sólo beneficia a los clientes y al medio ambiente, sino también a los recicladores de base en la comuna de Peñalolén, quienes generan ingresos al vender los materiales recolectados.

Durante el periodo agosto a diciembre de 2022 se recuperaron y reciclaron más de 60 mil envases mediante este proyecto, el cual ha sido bien evaluado por los clientes. Por lo mismo, aspiramos a expandirlo a un mayor número de tiendas, amplificando su impacto ambiental y social.

En la misma línea, en Perú inauguramos dos nuevos puntos limpios como resultado de una iniciativa conjunta de Tottus, Sodimac y Open Plaza que busca contribuir al cuidado del medio ambiente y aportar un valor social.

Con la instalación de módulos de reciclaje, invitamos a los clientes y la comunidad en general a reciclar residuos de plástico, vidrio, papel, cartón y RAEE en dos de nuestras tiendas, de manera que puedan ser recolectados de forma sostenible.

Asimismo, en esta iniciativa trabajamos con la asociación Reciclar Latam, la cual nos ayuda a establecer un puente entre las municipalidades, la tienda y las asociaciones de reciclaje formales que se encargan de la recolección de los residuos depositados en los puntos limpios. Es importante destacar que las asociaciones de reciclaje formales que trabajan con nosotros, han sido capaces de brindar trabajo y capacitación a recicladores que antes se desempeñaban en este rol de manera informal. Gracias a este proyecto, junto al cuidado del planeta, estamos contribuyendo a mejorar su calidad de vida, desde el trabajo seguro y formal.



ENVASES RECICLADOS EN EL PUNTO VERDE
QUILIN, PERIODO AGOSTO-DICIEMBRE 2022, CHILE

RECICLAJE Y EDUCACIÓN

FINANCIERA

Por primera vez, en Perú generamos una alianza con el Banco Cooperativo del Estudiante de Bartselana, para promover el reciclaje en niños, adolescentes y jóvenes, de la mano de la educación financiera.

Como parte de esta iniciativa, brindamos espacios en tres de nuestras tiendas durante cinco meses para que el Banco del Estudiante proporcionara información en estos temas. Durante este período, los participantes podían inscribirse y abrir una cuenta bancaria con la autorización de sus padres. Por cada cantidad de reciclables entregados en nuestros puntos de acopio, se les depositaba una cantidad de dinero en su cuenta, animándolos a establecer metas de ahorro.

Este enfoque lúdico e interactivo permitió a los niños y jóvenes desarrollar habilidades de ahorro y conciencia ambiental mientras se divertían y aprendían.

La convocatoria para el Banco del Estudiante fue bien recibida por la comunidad, demostrando el interés en afianzar estas habilidades.



PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO

AMBIENTAL

El Programa de Cumplimiento Ambiental de Chile es un nuevo instrumento que contiene elementos normativos como la nueva Política Ambiental y de Cambio Climático y elementos de comunicación, ejecución y control. Su objetivo es establecer los mecanismos de cumplimiento en la materia, apalancándose en nuestra estrategia de sostenibilidad y en la legislación vigente. El área de medio ambiente es responsable del desarrollo e implementación del programa, mientras el oficial de cumplimiento de la compañía supervisa y audita su progreso.

En 2022, desarrollamos el plan operativo de este programa, con el objetivo de capacitar a gerencias y áreas con implicancias ambientales en relación a la matriz de riesgos medioambiental y el protocolo de fiscalización. En este marco, se llevaron a cabo instancias de formación para asegurar el conocimiento de las distintas temáticas ambientales aplicables a la compañía.

En 2023, actualizaremos este plan de capacitación en función de las nuevas normativas y ajustes de la matriz de riesgos. También avanzaremos en su digitalización, permitiendo a los colaboradores acceder a cursos en línea relacionados con los temas que les competen.



COLABORADORES CAPACITADOS EN EL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO AMBIENTAL, CHILE

CUMPLIMIENTO

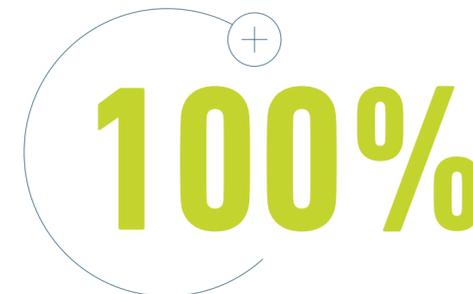
NORMATIVO

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

- Residuos peligrosos y no peligrosos.
- 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
- Norma de Emisiones de Ruido (D.S. 38/2012).
- Contaminación lumínica
- Ley de Eficiencia Energética (que comenzamos a reportar en dic 2022)
- Ley de bolsas
- Ley del plástico de un solo uso

A diciembre de 2022, 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 del Medio Ambiente para facilitar el acceso de los ciudadanos a la información de residuos, emisiones y transferencias de contaminantes de las organizaciones.

En la misma línea, en Perú cumplimos con nuestra obligación de declarar toda la información correspondiente a nuestra gestión de residuos sólidos en la plataforma SIGERSOL .Al cierre de este periodo, contamos con el 100% de cumplimiento de las declaraciones requeridas por la Autoridad.



CUMPLIMIENTO DE DECLARACIONES EN EL MARCO DE LA LEY REP, CHILE



CUMPLIMIENTO DE DECLARACIONES EN LA PLATAFORMA SIGERSOL, PERÚ



CUMPLIMIENTO DE DECLARACIONES EN LA PLATAFORMA RETC, CHILE

Eficiencia energética



Como parte de nuestro compromiso con el cambio climático, en Tottus nos esforzamos por priorizar formas eficientes y ecológicas de utilizar la energía.

Nuestra gestión energética se aborda desde dos enfoques fundamentales: en primer lugar, incorporamos sistemas de iluminación LED en todas nuestras construcciones, remodelaciones y ampliaciones, lo que nos permite una mayor eficiencia en iluminación, menor consumo de energía y bajo aporte calórico. En segundo lugar, aplicamos las recomendaciones de los estándares internacionales LEED e innovaciones factibles en nuevas tiendas o remodelaciones, avanzando en la obtención de sus certificaciones cuando es posible.

Este año, en Chile hemos avanzado en el reemplazo de sistemas de iluminación fluorescentes por luminarias LED y hemos instalado muebles con puertas de frío en las categorías de lácteos y congelados en algunas tiendas remodeladas. Continuamente buscamos mejorar e impulsar estudios para automatizar el uso de la iluminación LED, evaluando soluciones que nos permitan programar los horarios de encendido y apagado de las luces automáticamente e implementar medidas de mejoras focalizadas y oportunas que impacten en el rendimiento energético.

En Perú, contamos con un Sistema de Control Centralizado para equipos de refrigeración en 27 tiendas, mientras que en Chile, 63 de nuestras 73 tiendas están conectadas a este sistema. Este software emite alertas para una gestión correctiva inmediata, mejorando la eficiencia energética.

En colaboración con la empresa ENEL en Chile, este año hemos certificado que la energía contratada y consumida en 32 tiendas proviene de centrales de energía renovable no convencio-

nal. Nuestra intención es incrementar gradualmente esta práctica en toda nuestra cadena.

Nuestros principales consumos de energía se concentran en electricidad, gas licuado (GLP) y gas natural (GN) utilizado en nuestras tiendas, Centros de Producción y Centros de Distribución. Como compañía, estamos constantemente buscando maneras de hacer más eficientes nuestros consumos de energía, contribuyendo así a un mayor confort en nuestros locales.

Energía	CHILE			PERÚ		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Consumo de energía de Fuentes no renovables (KW/H)	75.981.641	56.507.989	65.999.578	138.330.615	107.830.734	128.502.673
Consumo de energía de fuentes renovables (KW(H)	31.804.367	47.142.615	54.397.353	0	0	0
Total consumo de energía (KW/H)	114.924.651	88.312.356	120.396.931	138.330.615	107.830.734	128.502.673



Apostando por tiendas más sustentables



En Tottus, consideramos la certificación internacional LEED como el estándar de referencia para la construcción de nuestras tiendas. Desde 2015, contamos con nuestra primera tienda certificada LEED Gold por el U.S. Green Building Council en el distrito limeño de Miraflores, Perú. En 2018, obtuvimos la certificación LEED Silver para la tienda Vitacura Alderete en la Región Metropolitana de Santiago de Chile. En 2019, logramos un nuevo hito al obtener la certificación LEED NC Retail V4 en nuestra tienda Comandante Espinar, también en Miraflores, destacando por su diseño y proceso constructivo respetuoso con el medio ambiente.

Además, buscamos integrar energías más limpias que protejan el medio ambiente e impacten positivamente en la eficiencia operacional. Con esta visión, en Perú continuamos avanzando en la incorporación de sistemas de refrigeración R507, que son inocuos para la capa de ozono. Esto se traduce en el reemplazo de los sistemas de refrigeración existentes por esta nueva tecnología en todas las remodelaciones realizadas en 2022 (como en la tienda La Marina, en Lima) y en establecerlo como el estándar para futuras remodelaciones. Nuestras nuevas tiendas ya incorporan sistemas de refrigeración R507, y cuando es posible, avanzamos en la integración del sistema de refrigeración mediante gases CO2, que también son inocuos para la capa de ozono y el calentamiento global. En Chile,

contamos con dos tiendas con este sistema de refrigeración y hemos establecido que, a partir de 2023, se implementará el sistema de refrigeración basado en CO2 tanto en futuras remodelaciones como en nuevas aperturas.

En cuanto a las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), como parte del Grupo Falabella, este año asumimos el compromiso de alcanzar cero emisiones netas al 2035 en nuestros alcances 1 y 2. En este contexto, destacamos los avances en la medición de nuestra Huella de Carbono en ambos países.

En Chile, medimos nuestras emisiones en los alcances 1, 2 y 3 por cuarto año consecutivo, incorporando nuevos temas relacionados con el sector supermercado. Asimismo, recibimos el Sello de Cuantificación 2021 otorgado por el Ministerio del Medio Ambiente en reconocimiento a nuestra gestión en la medición de los gases de efecto invernadero en nuestras tiendas.

Mientras tanto, en Perú, el Ministerio del Medio Ambiente nos otorgó dos estrellas meritorias por utilizar la herramienta Huella de Carbono Perú para calcular e informar nuestras mediciones GEI y por verificar esta medición a través de una empresa autorizada por el Ministerio.

Emisiones (TCO2 eq)

	2021		2022	
	Chile	Perú	Chile	Perú
Directas Scope 1	50.730	30.987	55.804	40.510
Indirectas Scope 2 método ubicación	44.299	20.021	35.988	21.215
Indirectas Scope 2 método Mercado	26.804	20.021	16.976	21.215
Indirectas Scope 3	861.355	1.044.341	780.214	943.908

Medición de huella de carbono
 Todos los cálculos de huella de carbono se realizaron de acuerdo con el WRI/WBSCD GHG Protocol



LOGÍSTICA BAJA

EN CARBONO

En Tottus, estamos comprometidos con la implementación de una logística baja en carbono y con una mayor eficiencia en nuestras operaciones de transporte. Uno de los enfoques clave en esta dirección es la utilización de vehículos tricámara, capaces de manejar tres temperaturas diferentes simultáneamente.

La adopción de vehículos tricámara nos permite eliminar la necesidad de transportes separados para productos congelados, frescos y otros bienes, ya que estos vehículos especializados pueden transportar productos con diferentes requerimientos de temperatura en el mismo compartimento. Esta innovación en el transporte genera ahorros energéticos y de combustible y también facilita la distribución más eficiente de productos a nuestras tiendas, al permitirles recibir y abastecer las góndolas de manera más dinámica.

Adicionalmente, hemos seguido trabajando en la optimización de la logística internacional del Grupo Falabella, aprovechando medios de transporte para trasladar productos no solo de Tottus, sino también de otras unidades de negocio. Este enfoque colaborativo aporta eficiencias en la cadena de suministro, minimizando nuestro impacto ambiental.

MOVILIDAD

SOSTENIBLE

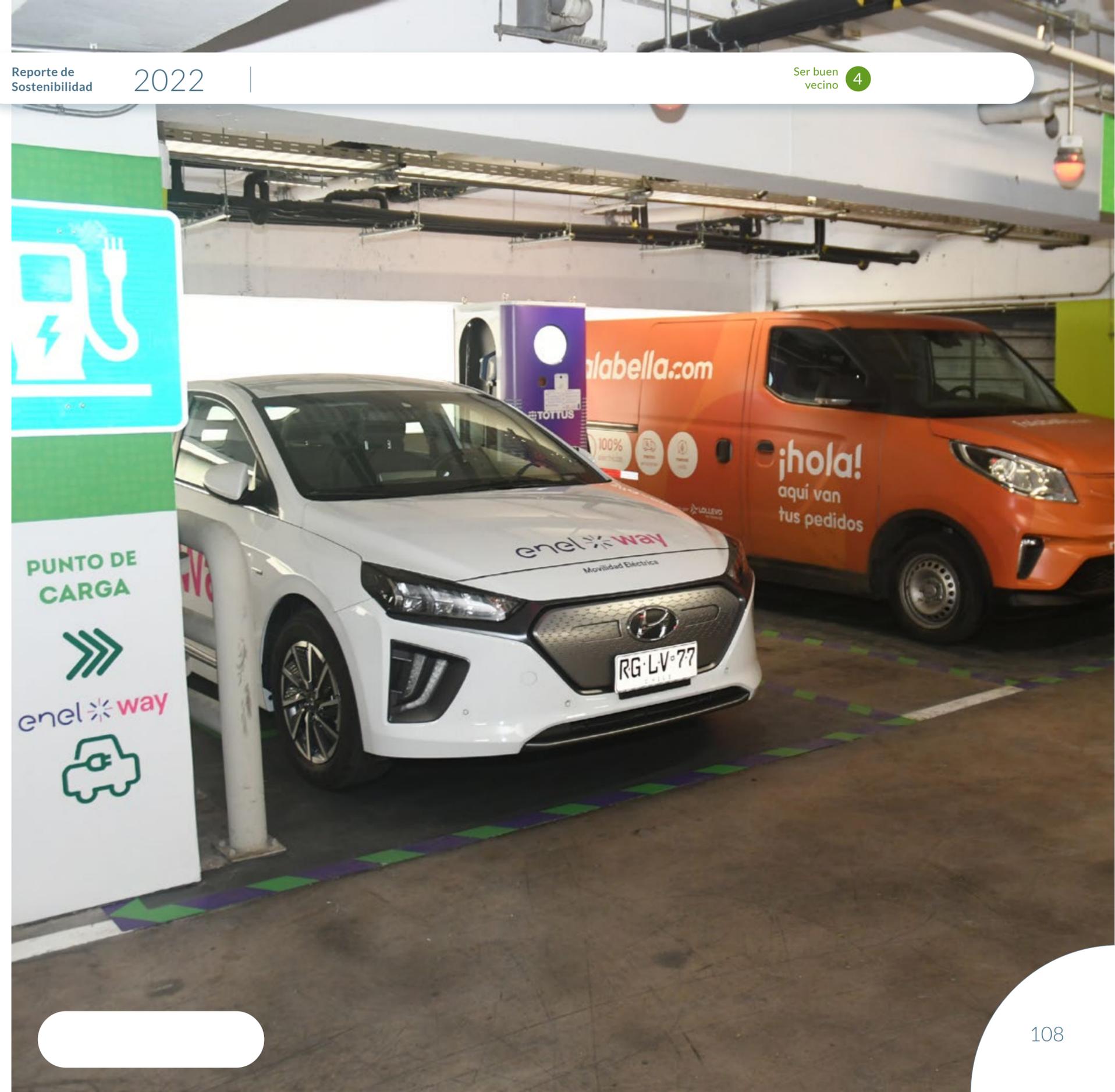
En nuestra tienda La Marina, en Perú, contamos con una novedosa práctica de delivery a través del uso de bicicletas eléctricas, scooters eléctricos o triciclos, para entregar los pedidos de las compras realizadas en Tottus.com. Así, buscamos contribuir con una alternativa de transporte más amigable con el medio ambiente, reduciendo nuestras emisiones GEI.

PUNTOS DE CARGA

PARA VEHÍCULOS ELECTRICOS

La alianza entre Enel X Way y Tottus para instalar puntos de carga de vehículos eléctricos en supermercados de Chile, forma parte de una estrategia clave para fomentar el uso de la electromovilidad en el país y contribuir a la reducción de emisiones de carbono.

En este marco, inauguramos la primera electro-linera de carga rápida en la tienda Tottus Alderete, equipada con dos cargadores JuicePump de 60 kW, permitiendo a los usuarios cargar sus vehículos en un tiempo estimado de 35 minutos. Durante el tercer trimestre de 2022, extendimos la implementación de estos puntos de carga en otros locales, abarcando una cobertura transversal en la Región Metropolitana.



Involucramiento con las comunidades



Como compañía, promovemos relaciones responsables con las comunidades donde estamos presentes. Para ello, contamos con un modelo de relacionamiento comunitario que nos permite conocer, anticipar y responder a los problemas, necesidades y expectativas planteadas a través de nuestros canales permanentes de escucha y diálogo.

En consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, impulsamos programas e iniciativas con la finalidad de contribuir positivamente en las comunidades donde operamos. En Chile nos enfocamos en la educación en alimentación saludable y el acompañamiento del desarrollo comercial de emprendedores y pymes. Mientras en Perú, promovemos la educación de calidad y la lucha contra el hambre.

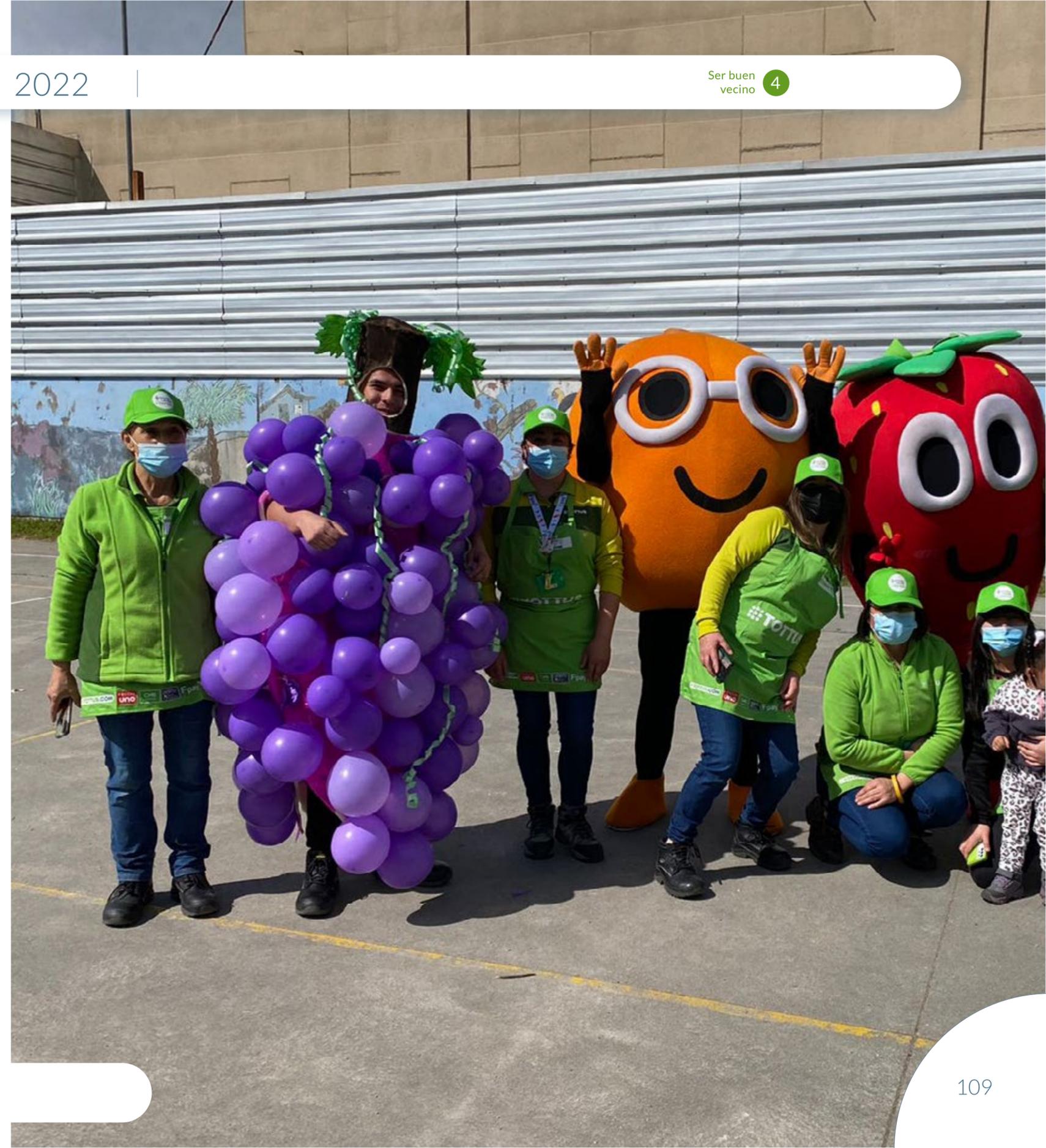
Somos conscientes de los impactos que se generan en las etapas de construcción y operación de nuestras tiendas. Es por esto que, en cada proyecto de una nueva tienda, aplicamos protocolos de actuación con el fin de mitigar las potenciales repercusiones en nuestros vecinos (congestión vial, polvo, entre otros). Además, contamos con personas responsables de liderar este rol y que dependen de la Gerencia de Proyectos Inmobiliarios de cada país. De igual manera, en la etapa de operación, disponemos de canales abiertos para acoger consul-

tas y solicitudes, las cuales son atendidas en forma directa por nuestras Gerencias de Tienda, la Subgerencia de Experiencia de Clientes y siempre con apoyo de la Gerencia de Personas y Sostenibilidad en Chile y la Gerencia de Gestión Humana en Perú.

Este año, en Chile avanzamos en la implementación de los planes de trabajo asociados a la nueva estrategia de vinculación con la comunidad, obteniendo resultados satisfactorios. En el caso de Perú, reafirmamos nuestro compromiso con la educación junto a Fe y Alegría y robustecimos la alianza con el Banco de Alimentos Perú. Además, potenciamos la plataforma “Compartiendo Sabiduría” que nos permite aportar en el bienestar integral de las mujeres, entregando herramientas de autosuperación.



OPERACIONES CON INICIATIVAS CON LA COMUNIDAD A NIVEL REGIONAL



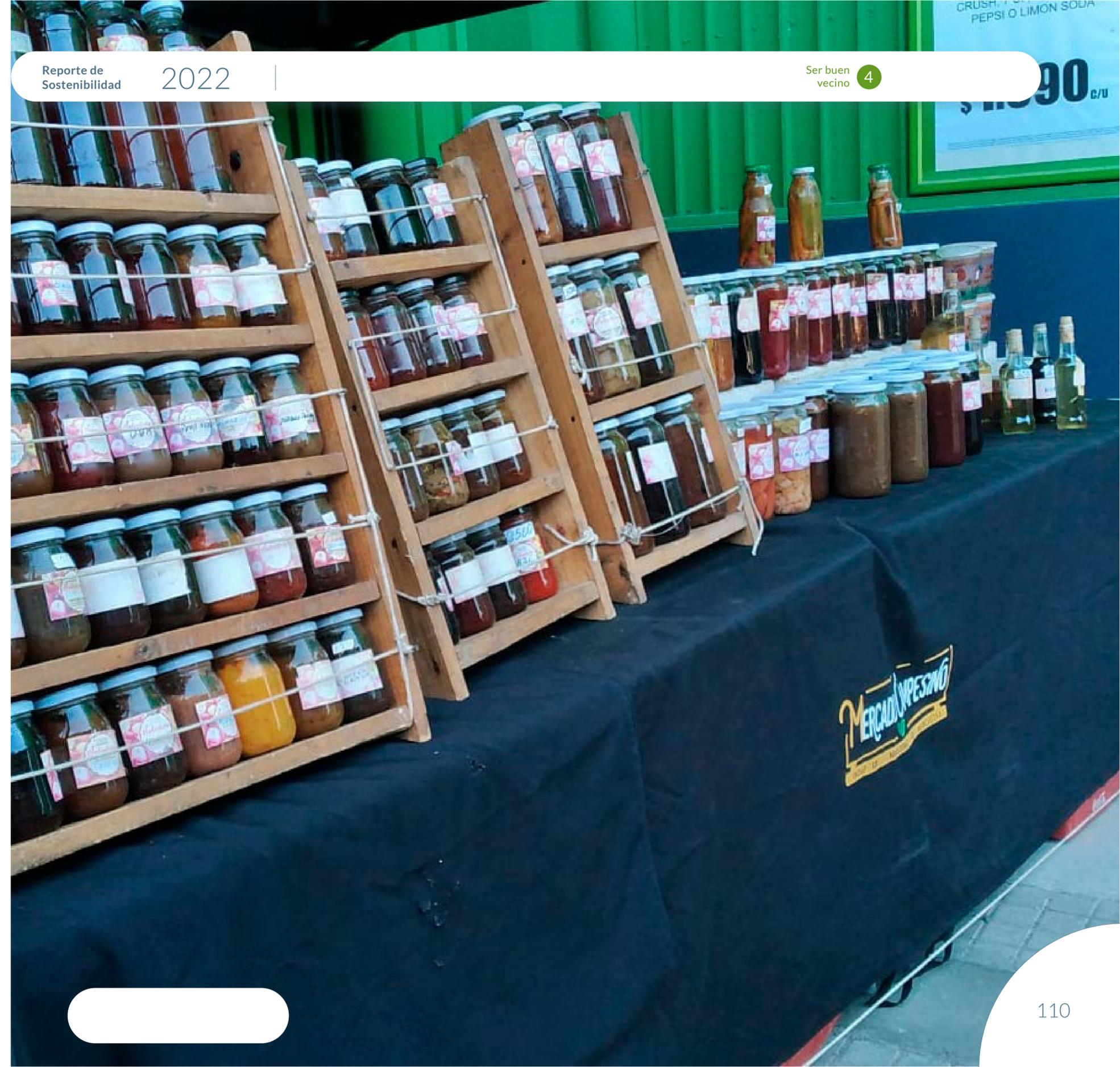
ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO

COMUNITARIO

En Chile, nuestra renovada estrategia de vinculación con la comunidad contempla un marco de actuación a través de una política de relacionamiento y un modelo de relacionamiento con objetivos, programas e iniciativas asociados a los siguientes tres ámbitos de acción:

- **La Comunidad Saludable** tiene como objetivo inspirar hábitos de alimentación y vida saludables en nuestra comunidad, mediante contenidos y actividades educativas que incentiven el bienestar.
- **La Comunidad Emprendedora** busca impulsar y apoyar el crecimiento comercial de emprendedores y pequeñas y medianas empresas que representan la identidad del territorio y los valores de Tottus.
- **La Comunidad Sustentable** se centra en contribuir al cuidado del medio ambiente, mediante iniciativas que mitiguen el impacto de nuestras operaciones, además de fortalecer y promover acciones locales.

Bajo este paraguas, los Gerentes de Tienda desempeñan un rol activo en la conexión con la comunidad, tanto en las instancias de escucha y diálogo con vecinos, autoridades y organizaciones sociales como en las iniciativas comunitarias. Esto denota la relevancia que otorgamos a la construcción de relaciones sólidas y nuestro compromiso de actuar en forma consistente como Un Buen Vecino.



EDUCACIÓN EN ALIMENTACIÓN

SALUDABLE

Con el propósito de inspirar a las personas a integrar mejores hábitos de alimentación, el año 2014 lanzamos en Chile el Programa ¡Crecer Sano con Tottus!

Desde los primeros pasos con una experiencia piloto en una escuela cercana a nuestra tienda de Melipilla, en la Región Metropolitana, nuestro programa fue ganando robustez y creciendo en forma sostenible. En 2019, logramos una cobertura de 21 colegios municipales en cuatro regiones del país, impactando a más de 30 mil beneficiarios, incluyendo niñas y niños desde prekindergarten a 4° básico, profesores, apoderados y comunidad educativa. En 2020, en sintonía con las actuales tendencias educativas y los desafíos que trajo la contingencia sanitaria, lanzamos la plataforma online www.crecersano.cl, digitalizando nuestro programa. Además, creamos sinergia con la red de escuelas de la iniciativa Haciendo Escuela de Falabella. Con estas acciones, en 2021 incrementamos nuestro alcance a más de 90.000 personas y el programa fue reconocido por la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, FAO, como una de las iniciativas destacadas del sector privado en Latinoamérica y el Caribe que contribuye a mejorar los hábitos de alimentación en los hogares.

Durante 2022, continuamos acompañando a 40 colegios, con quienes compartimos los contenidos de Crecer Sano. Esta plataforma

cuenta con temáticas mensuales en torno a la educación en alimentación saludable y la promoción del deporte y de hábitos preventivos para una vida sana, poniendo a su disposición consultas directas a una nutricionista, videos de ejercicios tales como clases de hip hop y yoga, visitas virtuales al supermercado, recetas, entre otros.

Desde nuestro acompañamiento a los colegios, realizamos un contacto semanal dirigido a directora/es, a través de mailing y vía telefónica para dar seguimiento al programa. También generamos actividades especiales para fechas emblemáticas como el Día Mundial de la Alimentación y el Día Nacional de las Frutas y Verduras. Asimismo, este año retomamos instancias presenciales, incluyendo talleres para profesores y apoderados, con una excelente convocatoria y recepción.

En un contexto más amplio, implementamos una estrategia de comunicación en redes sociales, para llegar a todos públicos sin límites geográficos.

Junto a esto, en 2022 robustecimos este portal digital, incorporando novedades como videos educativos, webinars y cápsulas informativas por especialistas. También lanzamos concursos abiertos para niños de 5° a 8° básico, entregando atractivos premios deportivos.

Crecer Sano nos ha permitido acercarnos a más de 128000 personas, contribuyendo a mejorar su calidad de vida. Estamos orgullosos de los resultados obtenidos y seguiremos trabajando con la misma dedicación y pasión para expandir nuestra labor y llegar a más personas, generando un impacto positivo en la promoción de estilos de vida saludable.



PERSONAS BENEFICIADAS CON NUESTRO PROGRAMA DE EDUCACIÓN EN ALIMENTACIÓN SALUDABLE, CHILE



COMUNIDAD EMPRENDEDORA

Enfocados en acompañar el desarrollo de los emprendedores y pequeñas y medianas empresas (pymes), en Chile realizamos actividades como ferias locales, capacitaciones y alianzas de colaboración. Además, impulsamos el ingreso de los emprendedores y pymes como proveedores de Tottus, facilitándoles una vitrina de sus productos en nuestras góndolas. De esta manera, buscamos ser un aporte en el crecimiento económico sostenible y la prosperidad de las comunidades, al generar oportunidades económicas y fortalecer el ecosistema empresarial local.

En este contexto, este año realizamos 72 ferias de emprendimientos en nueve tiendas, con una participación de 180 emprendedores. Entre ellas, destacamos el Aniversario del Mercado Campesino en Peñaflor y las ferias navideñas en las que participaron emprendedores de los rubros de decoración, hogar, jardinería, artesanías, entre otros.

Adicionalmente, establecimos importantes alianzas estratégicas para potenciar la visibilidad y alcance de los emprendimientos. Entre ellas, se encuentran los departamentos de Fomento Productivo de municipalidades como Colina, Talagante, San Vicente de Tagua y Buin. También, concretamos colaboraciones con CORFO, Mallplaza, Indap y el Programa Mujeres Jefas de Hogar de diversas comunas.

Junto a esto, llevamos a cabo charlas y capacitaciones para emprendedores a lo largo del año, destacándose las ponencias de La importancia de comunicar en conjunto con Mallplaza y Plataformas y exigencias del canal retail para hortalizas en el marco del ciclo de charlas del programa estratégico regional HortiCrece de CORFO.

Por último, en nuestras salas exhibimos los productos de cuatro emprendedores que hemos integrado como proveedores. Uno de los cuales se incorporó este año, mientras los tres restantes forman parte de la continuidad del programa. Los emprendedores son Mané, con conservas de Papaya; Huevos Deleite, con huevos de codorniz; Sabores de Naltahua, con mermeladas para aperitivos y Porky Corky, con carnes al vacío adobadas, dando cuenta de la diversidad de productos que apoyamos.

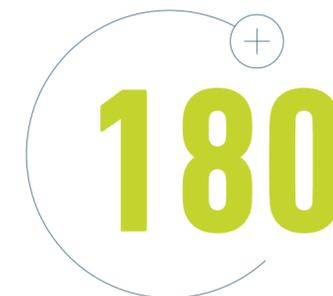
En el marco de este programa, durante la ceremonia de cierre del año del Programa de Desarrollo Social de Peñaflor y Talagante, Tottus obtuvo un reconocimiento por el compromiso y colaboración entregada a ambos municipios en la realización de ferias de emprendedores, lo que nos llena de satisfacción y motiva a seguir apoyando a nuestra comunidad emprendedora.



FERIAS DE EMPRENDIMIENTO EN NUESTRAS TIENDAS, CHILE



EMPRENDIMIENTOS INTEGRADOS COMO PROVEEDORES TOTTUS, CHILE



EMPRENDEDORES PARTICIPARON EN LAS FERIAS LOCALES, CHILE



ALIANZAS ESTRATÉGICAS DEL PROGRAMA DE EMPRENDIMIENTO, CHILE

ALIANZA CON EL BANCO

DE ALIMENTOS

En Tottus, asumimos un firme compromiso con la donación de alimentos, la generación del menor desperdicio y la lucha contra el hambre con foco en la desnutrición y anemia de la población peruana.

Desde esta vocación, mantenemos una alianza de colaboración con el Banco de Alimentos de Perú, por la cual donamos frutas, verduras y productos de gran consumo provenientes de nuestro Centro Logístico de Huachipa y de 27 tiendas a nivel nacional. De esta manera, rescatamos productos que han perdido su valor comercial pero aún se encuentran aptos para el consumo. Durante el presente año, entregamos 594.2 toneladas de alimentos, equivalentes a trece mil seiscientos cincuenta y siete personas beneficiadas.

A su vez, participamos en dos campañas de productos solidarios de Marcas Propias, con motivo del Día Mundial de la Leche y el Día Mundial de la Alimentación. A través de estas iniciativas, donamos \$13.462.800 pesos a dicha institución.

En el marco del Día Mundial de la Leche, llevamos a cabo una campaña en la que, por cada leche marca Tottus adquirida por nuestros clientes, realizamos una contribución económica en beneficio del Banco de Alimentos.

Adicionalmente, conmemoramos el Día Mundial de la Alimentación mediante la campaña Receta Solidaria. Junto a la reconocida pastelera Alejandra Cendra, invitamos a nuestros clientes a preparar una receta utilizando productos solidarios de Marcas Tottus, como avena, huevos de color pardo y azúcar morena. De esta forma, seguimos apoyando a los objetivos de esta institución que ya son parte del corazón de nuestra compañía.

Como desafío para el 2023, buscaremos ampliar la gestión de donaciones a provincias, por lo que hemos iniciado una experiencia piloto y un proceso de sensibilización en tiendas.



PERSONAS BENEFICIADAS CON LOS PRODUCTOS DONADOS AL BANCO DE ALIMENTOS, PERÚ



TONELADAS DE ALIMENTOS DONADOS, PERÚ



PROGRAMA DE DONACIÓN

DE ALIMENTOS

Diseñado para entregar una solución sostenible y de alto impacto social, nuestro Programa de Donaciones en Chile, en alianza con la Red de Alimentos, tuvo un desempeño y crecimiento relevante en la gestión 2022, aumentando su impacto, estructura operativa y beneficiarios.

Durante su segundo año de ejecución, integramos los esfuerzos de nuestras 72 tiendas a este modelo de operación, permitiéndonos beneficiar a 52.331 personas, lo que representa un 563% más respecto al periodo anterior. A diciembre de 2022, entregamos un total de 112 toneladas de productos a 219 organizaciones sociales.

El Comité de Donaciones, liderado por el Gerente General e integrado por el Gerente de Control de Gestión y Administración, Gerente de Personas y Sostenibilidad, Gerente de Operaciones y Gerente de Cumplimiento, es el responsable de dar seguimiento al Programa de Donaciones de Alimentos. También, lidera las iniciativas de apoyo social enmarcadas en nuestro Programa Crecer Sano con Tottus y revisa el avance de temáticas de índole regulatoria en materia de donaciones.



DE TIENDAS IMPLEMENTAN EL PROGRAMA DE DONACIONES, CHILE



PERSONAS BENEFICIADAS, CHILE



DE ALIMENTOS DONADOS, CHILE



ORGANIZACIONES SOCIALES BENEFICIADAS, CHILE



COMPARTIENDO SABIDURÍA

En Tottus creemos en el valor fundamental de la madre y mujer como eje central de la sociedad. En esta línea, el programa Compartiendo Sabiduría busca alimentar el alma de las mujeres peruanas para enriquecer sus vidas y bienestar integral.

Este programa se basa en una plataforma online que cuenta con canales propios en redes sociales, donde compartimos videos cortos en temáticas como autoestima, liderazgo, emprendimiento, emociones, salud, crianza y muchos otros temas de interés para las mujeres, siendo impartidos por expertas psicólogas, psiquiatras, entrenadoras, periodistas, entre otras.

Cada año, nos esmeramos en actualizar esta plataforma para mejorar la experiencia y adaptarnos a las tendencias actuales de nuestra audiencia.

En 2022 lanzamos un nuevo canal en TikTok, el cual ha obtenido un gran éxito en visibilidad, alcance e interacciones, sumándose a nuestros canales existentes en YouTube, Facebook e Instagram.

Además, incorporamos el formato de Videopodcast, ofreciendo una opción atractiva y de fácil acceso a contenidos de valor. Bajo este formato, junto con la bloguera Lorena Salmón,

entrevistamos a diferentes especialistas que abordaron temas relevantes para la salud mental como El dolor emocional y Cómo sanar una ruptura amorosa. Cabe destacar, la participación de la reconocida comunicadora, actriz y escritora peruana Wendy Ramos, quien realizó una charla en vivo con más de 30 mujeres sobre la importancia de enfrentar los miedos para alcanzar la felicidad, sumando casi 6 millones de visualizaciones totales.

El impacto positivo de esta plataforma se vio traducido en un importante alcance a través de sus canales propios y en el reconocimiento obtenido con el Premio EFFIE de Oro en la categoría Engaged Community, lo que nos anima a seguir aportando en el bienestar y empoderamiento de las mujeres en la sociedad.



FE Y ALEGRÍA

Nuestro vínculo con la Asociación Fe y Alegría en Perú comenzó al participar de una tradicional Rifa Anual en 2003 para recaudar fondos en apoyo a la educación del país. Desde entonces, hemos fortalecido esta relación con el Programa Haciendo Escuela en 2005 y Donar para Educar en 2011, los cuales se mantienen hasta la actualidad.

El 2022, renovamos nuestro compromiso con la educación a través de estas iniciativas. Por lo cual, mantuvimos nuestra donación anual realizada a través del Programa Haciendo Escuela, destinada a la mejora de la infraestructura e instalaciones de los 26 colegios beneficiados. Además, continuamos difundiendo esta rifa en nuestros canales de comunicación y realizando la venta de sus boletos en nuestras cajas registradoras a nivel nacional.

Junto a esto, seguimos operando como un puente solidario entre nuestros clientes y Fe y Alegría, mediante la donación de vueltos, entregando la totalidad de la recaudación sin obtener beneficio tributario.



DONADOS A TRAVÉS DEL PROGRAMA HACIENDO ESCUELA, PERÚ



RECAUDADOS POR LA VENTA DE RIFAS DE FE Y ALEGRÍA, PERÚ



RECAUDADOS A TRAVÉS DE LA DONACIÓN DE VUELTOS, PERÚ

PRODUCTOS SOLIDARIOS

En Perú, ofrecemos productos solidarios de Marcas Propias que tienen un valor social. Bajo este enfoque, por cada artículo solidario adquirido por los clientes, Tottus destina una donación económica a favor de la educación en los colegios Fe y Alegría.

En este contexto, por cuarto año consecutivo impulsamos la campaña solidaria de nuestros panetones solidarios Tottus, con una venta de 50.000 unidades.

Bajo el mismo formato, por segundo año promovimos el producto solidario “Cuadernos de Alegría”, logrando recaudar casi 6 millones de pesos en beneficio de esta institución.



RECAUDADOS A TRAVÉS DE LA CAMPAÑA CUADERNOS FE Y ALEGRÍA, PERÚ

EL VALOR DE LA DIVERSIDAD

CULTURAL

En alianza con el Ministerio de Cultura, en Perú impulsamos una campaña para prevenir la discriminación y fomentar la valoración de la riqueza inherente a nuestra diversidad cultural.

Como parte de esta iniciativa, facilitamos espacios en nuestras tiendas para la instalación de módulos informativos dirigidos a nuestros clientes y público en general. En estos espacios se realizaron actividades lúdicas e interactivas y se distribuyó material promocional con el propósito de concientizar a los clientes sobre estos temas. Mediante preguntas y dinámicas participativas, el público tuvo la oportunidad de involucrarse activamente en esta campaña, la cual se desarrolló en nueve tiendas de Lima, reafirmando nuestro compromiso con la interculturalidad y la inclusión social.

SIEMBRA DE ÁRBOLES

Por segundo año consecutivo, Tottus y Herbal Essences, en colaboración con la ONG Pachamama Raymi, realizamos exitosamente una campaña de donación de árboles destinados a la reforestación en la Amazonía peruana.

A lo largo de tres meses, nos comprometimos a donar un árbol por cada producto adquirido de esta reconocida marca de belleza. Como resultado, superamos el objetivo inicial, logrando la donación de más de 40.000 árboles para ser plantados, fortaleciendo así nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente.



ARBOLES DONADOS PARA SER PLANTADOS EN LA AMAZONIA PERUANA

DONACIÓN DE PAÑALES

Para acompañar a las madres peruanas en sus Momentos Memorables, mensualmente donamos 3.300 bolsas de pañales de Recién Nacido Marca Tottus a través del programa de Post Natal Clínicas y Hospitales.

En 2022, donamos cerca de 40.000 bolsas de pañales a través de esta iniciativa



BOLSAS DE PAÑALES MARCA PROPIA DONADOS A CLÍNICAS Y HOSPITALES, PERÚ

RESCATE DE ANIMALES

A través de la campaña Juntos por una vida mejor para los animales, en Perú invitamos a colaborar con la organización Animales Libres de Violencia y Abandono (ALVA). Por cada compra de alimentos para perro de la marca Tottus por 15 kg o Precio Uno x 16 kg, nuestros clientes contribuyeron con la alimentación de estos animalitos que esperan ser adoptados.

TOTTUS FEST

Para celebrar la preferencia de nuestros clientes y comunidades en estos 20 años de Tottus en Perú, los invitamos a unirse y disfrutar de una fiesta inolvidable.

El Tottus Fest convocó a más de 3000 asistentes, con quienes compartimos conciertos de música, actividades para niños, food trucks que ofrecieron platos elaborados con productos de nuestras Marcas Propias, presentaciones de bailes típicos, artistas peruanos y numerosos premios entregados a lo largo del evento.

20 AÑOS CELEBRANDO

LA SABIDURÍA DE MAMÁ

Tras 20 años de trayectoria en Perú, nuestros panetones se han consolidado no sólo como una tradición familiar en épocas festivas, sino que también simbolizan valiosos momentos compartidos con nuestros seres queridos. Con este enfoque, el 21 de abril lanzamos una primera edición limitada de panetones en atractivas latas diseñadas por el artista andino Joan Alfaro. A lo largo del año, contamos también con la colaboración de reconocidos ilustradores peruanos, quienes plasmaron su arte en las latas de nuestro panetón, el favorito de muchos peruanos.

El proceso creativo para esta edición especial se inspiró en el amor incondicional de las madres peruanas, la naturaleza, las texturas andinas y la fortaleza de las mujeres. A través de esta colección, buscamos celebrar a las madres y llegar a miles de hogares hogares que también comparten nuestro compromiso con las comunidades y el medio ambiente.

Colecciona el arte
— PERUANO —
 con nuestras latas de panetón
20 AÑOS



TOTTUS IMPULSA

En enero de 2022, un devastador derrame de petróleo en la costa peruana causó un grave impacto en la biodiversidad marina, dejando sin trabajo a miles de mujeres dedicadas al fileteado de pescado. Como Tottus no podíamos quedarnos de brazos cruzados y decidimos contribuir en la solución. Es así que desarrollamos nuestro programa Tottus Impulsa, con el objetivo de fomentar la reconversión laboral de mujeres del distrito de Ventanilla y posibilitar la generación de nuevos ingresos para sus familias.

En alianza con la organización Ayuda en Acción, brindamos capacitación a 50 mujeres, permitiéndoles emprender nuevos negocios basados en sus habilidades y conocimientos en áreas como panadería, pastelería, alimentación, comercio y belleza. Las participantes recibieron 60 horas de formación y mentoría, contando con 35 voluntarios de Tottus en este proceso.

Gracias a este esfuerzo, se materializaron 18 proyectos de emprendimiento que consiguieron financiamiento inicial para poner en marcha sus iniciativas.

Tottus Impulsa no sólo ha sido beneficioso para las mujeres y sus familias, al potenciar la inclusión y empoderamiento de las mujeres. También ha contribuido en la economía local, a través de la creación de nuevos negocios y la generación de empleo en la comunidad, motivándonos a seguir avanzando juntos.



HORAS DE CAPACITACIÓN Y MENTORÍA



VOLUNTARIOS TOTTUS PARTICIPANTES



MUJERES CAPACITADAS A TRAVÉS DEL PROGRAMA TOTTUS IMPULSA



PROYECTOS DE EMPRENDIMIENTO DE DESARROLLO VIABLE



SOMOS PRECIO UNO

En Hiperbodega y Superbodega Precio Uno tenemos la firme convicción de que podemos generar un impacto positivo en la calidad de vida de las comunidades donde estamos presentes. Esto se refleja desde las etapas iniciales de nuestros proyectos y se refuerza durante la operación de nuestras tiendas.

Gracias a un importante esfuerzo logístico, nuestras tiendas están presentes en diversas zonas geográficas de Perú, incluso donde otros retails modernos aún no han llegado, como la selva peruana, permitiéndonos acercarnos a miles de personas nuestra propuesta de valor basada en productos de calidad a precios bajos. En este marco, en cada apertura de nuestras tiendas, generamos alianzas con las municipalidades locales para nuestros procesos de selección y capacitamos a las personas, mayoritariamente jóvenes de las comunidades aledañas, en los puestos a cubrir, aportando a la calidad del empleo y las competencias de los trabajadores. Tal es el caso de las tres tiendas que inauguramos este 2022 (Hiperbodega Tantamayo y las Superbodegas Próceres y El Agustino), donde tuvimos una exitosa convocatoria.

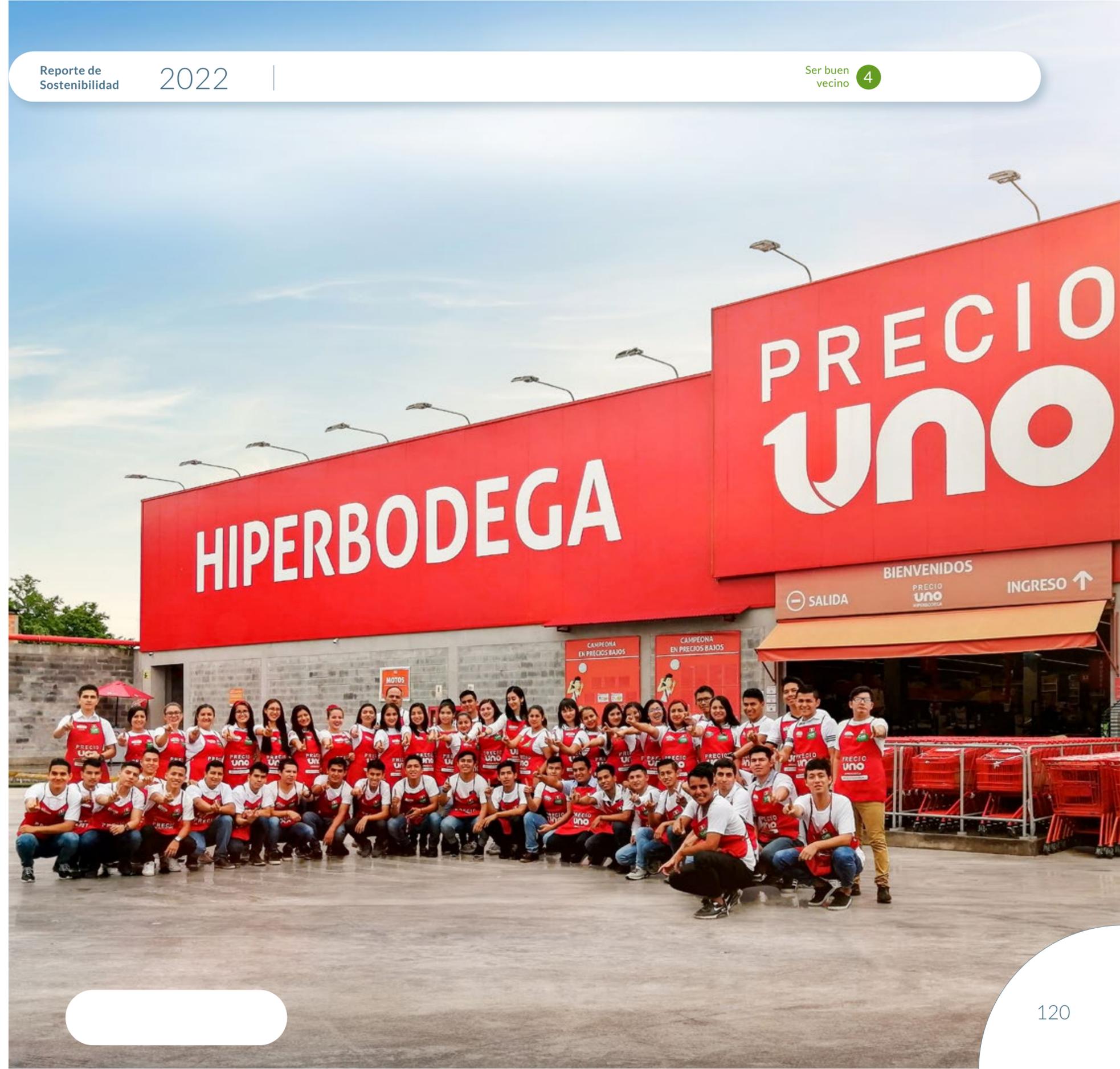
Nuestro equipo humano está conformado por colaboradores comprometidos y entusiastas, a quienes brindamos oportunidades de desarrollo y crecimiento al interior de la compañía,

en un grato clima laboral donde prevalece la comunicación horizontal y el orgullo de pertenencia a la empresa.

En cuanto a nuestros clientes y comunidades, siempre nos hemos caracterizado por mantener relaciones de cercanía y de buenos vecinos. Es por esto que, durante la pandemia, creamos la plataforma virtual Juntos con UNO, que se mantiene activa en la actualidad. En este portal, compartimos contenidos basados en los intereses expresados por nuestros seguidores, destacándose los videos de deliciosas recetas de fácil preparación con productos Precio Uno y tips sencillos para el cuidado del hogar, familia y entrenamiento.

Junto a esto, durante 2022 impulsamos las Olimpiadas Mejorando Mi Colegio, por la cual entregamos una contribución económica a ocho instituciones educativas ganadoras para mejorar su infraestructura escolar. Además, respaldamos al subcampeón de ajedrez, facilitándole pasajes aéreos para competir en el campeonato mundial de esta disciplina. Como Precio UNO nos enorgullecemos de apoyar a nuestras comunidades locales.

Como desafío, seguiremos escuchando y desarrollando nuevas propuestas para estar cerca de nuestros clientes y comunidades, desde el lema que nos inspira día a día de ¡Crecer mejorando!



VOLUNTARIADO

CORPORATIVO

A través del Voluntariado Corporativo buscamos 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. Durante 2022, los colaboradores se integraron en actividades educativas y deportivas en nuestro programa emble-

mático Crecer Sano y también en las instancias junto a emprendedores en distintas comunas de la Región Metropolitana y en regiones.

En Perú, desde nuestro compromiso con el medio ambiente, nos sumamos a la campaña “HAZla por tu playa”, donde nuestros voluntarios participaron en la limpieza de residuos de la playa Redondo 1, en Miraflores. Asimismo, en el marco del programa Tottus Impulsa, los colaboradores brindaron acompañamiento, formación y mentoría a mujeres emprendedoras.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Negocio	2020	2021	2022
Chile	82	82	86
Perú	46	84	55





5

ANEXOS



Tabla GRI

DECLARACIÓN DE USO GRI 1

Se ha utilizado como referencia los Estándares GRI Fundamentos 2021



GRI 2. CONTENIDOS GENERALES	CÓDIGO	INDICADOR	PÁGINA / REFERENCIA
La organización y sus prácticas de presentación de informes	2-1	Detalles organizacionales	10, 125
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	32
	2-3	Período de informe, frecuencia y punto de contacto	32, 125 Este reporte se publicó en Junio 2023
	2-4	Actualización de la información	Hubo una actualización de la tasa de rotación del año 2021 de Chile
	2-5	Verificación externa	No
Actividades y trabajadores	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	10-13, 90-94
	2-7	Empleados	67
Gobernanza	2-9	Estructura y composición de la gobernanza	14-17, 28
	2-10	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	14
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	14
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	15, 28
	2-13	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	28
	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	28,30,31
	2-15	Conflictos de interés	19
	2-16	Comunicación de preocupaciones críticas	16A: 20,30
	2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	-
	2-18	Evaluación de desempeño del máximo órgano de gobierno	-
Estrategia, políticas y prácticas	2-19	Políticas de remuneración	-
	2-20	Proceso para determinar la compensación total anual	-
	2-21	Ratio de compensación total anual	Restricciones de confidencialidad
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	5,6
	2-23	Compromisos y política	19, 20, 25,26,28-31
	2-24	Incorporación de compromisos de política	27-29
	2-25	Procesos para remediar impactos negativos	26, 27, 97
	2-26	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	20
Participación de los grupos de interés	2-27	Cumplimiento de leyes y reglamentos	95
	2-28	Miembro de asociaciones	32
	2-29	Enfoque para la participación de las partes interesadas	30
	2-30	Convenios de negociación colectiva	58

GRI 3			
CÓDIGO	INDICADOR	PÁGINA	
Temas materiales	3-1	Proceso para determinar los temas materiales	31
	3-2	Listado de temas materiales	31
	3-3	Gestión de los temas materiales	19, 23, 40, 48, 52, 56, 58, 60, 69, 76, 78, 83, 84, 85, 90, 95, 97, 98, 107, 109
CATEGORÍA: Economía			
CÓDIGO	INDICADOR	PÁGINA	
Anticorrupción (2016)	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	21
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	22
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	21
CATEGORÍA: Medioambiente			
CÓDIGO	INDICADOR	PÁGINA	
Energía (2016)	302-1	Consumo de energía dentro de la organización	106
Emisiones (2016)	305-1	Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	107
	305-2	Energía indirecta (alcance 2) Emisiones de GEI.	107
	305-3	Otras emisiones indirectas (alcance 3) de GEI	107
Residuos (2020)	306-3	Residuos generados	100
CATEGORÍA: Desempeño social			
CÓDIGO	INDICADOR	PÁGINA	
Empleo (2016)	401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	66
	401-2	Beneficios para empleados	65
Salud y seguridad en el trabajo (2018)	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	67
Capacitación y educación (2016)	404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	47
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	47
Diversidad e igualdad de oportunidades (2016)	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	67
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	67
No discriminación (2016)	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	21
Comunidades locales (2016)	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	109
Evaluación social de proveedores (2016)	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	91-94
Salud y seguridad de los clientes (2016)	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	78
Marketing y etiquetado (2016)	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	95
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	95

Dirección



TOTTUS CHILE

Nataniel Cox 620,
Santiago de Chile.

Teléfono: (562) 28270200

tottus.falabella.com/tottus-cl

TOTTUS PERÚ

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

Teléfono: (511) 5139400

tottus.falabella.com.pe/tottus-pe

DESARROLLO Y COORDINACIÓN

DE CONTENIDOS

Gerencia de Personas
y Sostenibilidad

ASESORÍA METODOLOGICA

Y REDACCIÓN

Inspira Corp -Sostenibilidad
Corporativa
www.inspiracorp.cl

DISEÑO

libredeideas.cl

FOTOGRAFÍAS

Archivo Tottus

