

Reporte de Sostenibilidad 2018

 **TOTTUS**



ÍNDICE

Capítulo 1

Empresa, Gobernanza y Ética

Capítulo 2

Mejor Experiencia de Compra

Capítulo 3

Mejor Supermercado para Trabajar

Capítulo 4

Ser un Buen Vecino

Anexos

Tabla de indicadores GRI
Contacto



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

CAPÍTULO 1

EMPRESA, GOBERNANZA Y ÉTICA





DESTACADOS 2018



136 Tiendas a nivel regional, con 67 tiendas en Chile y 69 en Perú

3 veces crecimos en comparación al mercado en nuestras Marcas Propias en Chile, según información de Nielsen

1º vez que realizamos Talleres de Liderazgo y Comunicación para nuestros dirigentes sindicales en Chile

1er Concurso de Innovación en Chile contó con 116 proyectos postulados por colaboradores de toda la organización

447.812 m² de superficie de ventas en Chile y Perú

100% tiendas en Chile cuentan con bodegas y aplican procedimientos para el Manejo de Residuos Peligrosos

10.600 personas beneficiadas con nuestro programa de Alimentación Saludable ¡Crecer Sano con Tottus! en Chile

+2000

productos en nuestra propuesta de Marcas Propias en Chile y Perú

0 casos de corrupción y de discriminación en Chile y Perú

0 Residuos a Eliminación es el destacado Acuerdo de Producción Limpia que firmamos en Chile

+250 ejecutivos

participaron de la 3º Convención Tottus Chile, instancia estratégica liderada por su Gerente General

Nueva Planta

de Producción de Alimentos en Perú dedicada a Marcas Propias que incorpora tecnología de punta

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

1er Lugar Ranking Reputación Corporativa, Reprtrak Chile 2018, Categoría Retail-Supermercados

Premio Ozone Award del Protocolo Montreal 2018

otorgado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) a Tottus Chile, por nuestro Sistema de Refrigeración Ecológico en base a CO2 que cuida la capa de ozono y previene el calentamiento global

7° Lugar Brand Z Chile 2018, reconociéndonos dentro de las 15 marcas más valoradas de Chile

17° Lugar Ranking Mejores Empresas para Trabajar (GPTW) en Perú

20° Lugar Ranking Mejores Empresas para Trabajar (GPTW) para Millennials en Perú

Reconocimiento especial, otorgado por el Banco de Alimentos a Tottus Perú por ser una de las siete mejores empresas en la labor de colaboración con esta institución.

Effie de Bronce en la Categoría “Bajo Presupuesto” para Tottus Perú por el relanzamiento de nuestra carne peruana Premium “Tottus Black”

30° lugar Ranking Merco Talento y **34°** Ranking Merco Empresas 2018, Perú

18° lugar Ranking de Equidad de Género en las organizaciones, de la consultora Aequales en Perú



MENSAJE DE NUESTROS LÍDERES

El mercado minorista se encuentra en un crucial momento disruptivo que nos desafía a transformar nuestro negocio, otorgando máxima relevancia a aspectos cada vez más valorados por nuestros consumidores como la omnicanalidad, las tecnologías digitales y las buenas prácticas éticas, sociales y ambientales.

En este contexto, para brindar la mejor experiencia de compra a nuestros clientes, nos esmeramos en ofrecer una propuesta de valor diferenciadora en el nuevo ecosistema físico - digital que caracteriza a nuestro sector. Comodidad, agilidad y autoservicio son algunas de los atributos que hemos reforzado en nuestras tiendas físicas, mientras en nuestro canal on-line hemos optimizado el proceso de compra y aspiramos a convertirnos en los líderes del mercado electrónico alimentario.

La variedad de productos a precios convenientes se ha visto reflejada con especial énfasis en nuestras Marcas Propias. Hemos estandarizado la calidad de nuestras líneas de pastelería, panadería y platos preparados gracias a las tecnologías de clase mundial incorporadas en nuestra nueva Planta de Producción de Alimentos ubicada en el Complejo de Huachipa, en Lima, donde también se encuentran el Centro de Distribución de Frescos y el Centro de Distribución de Secos. Y en el marco de la ley sobre Alimentación Saludable para Niños y Adolescentes,

hemos avanzado en la aplicación de sellos para componentes como sodio, grasas y azúcares.

Junto a nuestros proveedores de Marcas Propias, hemos implementado instancias de acompañamiento y contamos con un 55,3% de ellos auditados por el Protocolo SMETA 2 que evalúa riesgos en sostenibilidad.

Complementariamente, hemos ampliado nuestra compra de productos de campo y orgánicos y hemos impulsado una destacada iniciativa en alianza con el Ministerio de Producción de Perú sobre Pesca Responsable basada en un enfoque de trazabilidad.

Gracias a un arduo trabajo y dedicación, en el último período hemos logrado incrementar el índice NPS de recomendación de nuestros clientes de 41% a 55%.

En el ámbito de Gestión Humana y acorde a los tiempos de hoy, hemos impulsado iniciativas enmarcadas en la transformación digital y las nuevas tecnologías. Es así que el 100% de nuestros líderes se capacitaron en Mindset Digital y lanzamos el “Laboratorio de Cajas”, una innovadora plataforma de aprendizaje que combina microlearnings on-line y ejercicios in situ que simulan la experiencia real de venta en tienda.

MENSAJE DE NUESTROS LÍDERES

Desde nuestro compromiso con la Inclusión laboral, por segundo año implementamos exitosamente el Programa de Inclusión para personas con Acondroplasia en nuestro Centro de Distribución de Huachipa, una destacada iniciativa que se suma a nuestro Programa para Cajera/os con Discapacidad Auditiva.

Mientras en Seguridad y Salud Laboral, hemos avanzado en una estrategia basada en la prevención y el empoderamiento de nuestros líderes, certificando las competencias del 100% de los Gerentes de Tienda y el 85% de los Mandos Medios en este ámbito.

En materia de Probidad e Integridad Corporativa, este año lanzamos el nuevo Código de Integridad y Canal de Integridad y hemos continuado el trabajo en torno al nuevo Modelo de Prevención de Delitos liderado por la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento de Falabella.

El conjunto de estos esfuerzos fueron reconocidos en destacados rankings nacionales, premiándonos dentro de las “Mejores Empresas para Trabajar”, “Mejores Empresas para Trabajar para Millennials “ y el “Ranking PAR de Equidad de Género”.

En el marco de nuestra resposanbilidad con el cambio climático, hemos trabajado consistentemente en relación a la normativa que regula el uso del plástico, principalmente a través de campañas para concientizar sobre la importancia de reducir el consumo de bolsas plásticas. Y a través de los proyectos de automatización de nuestras redes logísticas, esperamos minimizar nuestro impacto ambiental y reducir nuestras emisiones.

Nuestro involucramiento con la comunidad se ha consolidado a través de nuestra alianza con el Banco de Alimentos de Perú. Este año, nuestra donación de frutas, verduras y productos de gran consumo ascendió a 307 toneladas que beneficiaron a 182,864 personas y que equivalen 13 toneladas evitadas de CO2 o 343 árboles sembrados, y hemos impulsado iniciativas como la Campaña “Producto Solidario”, siendo honrados como una de las siete empresas con mejor desempeño en nuestra labor de colaboración. En adición, hemos mantenido nuestro apoyo a la institución Fe y Alegría, promoviendo la donación de vueltos, la campaña de “Panetones Solidarios” y la implementación del Programa Haciendo Escuela.

Desde la nueva Gerencia General Corporativa, tenemos el desafío de impulsar el crecimiento sostenible de Tottus en la Región. Para ello, buscaremos unir esfuerzos, talentos e ideas hacia una construcción en común, especialmente en esta nueva era digital donde todas las iniciativas están siendo competitivas y tenemos que enfrentar escenarios más exigentes en Perú y Chile. Con esta mirada, avanzaremos en compartir experiencias y aprendizajes entre los supermercados de ambos países donde tenemos operaciones. Estamos conscientes que un crecimiento basado en buenas prácticas es la forma idónea para prosperar de manera responsable y generar un impacto relevante y positivo en todos nuestros grupos de interés.

JOHANN RAMBERG
GERENTE CORPORATIVO TOTTUS



 **TOTTUS**

MENSAJE DE NUESTROS LÍDERES

En Tottus estamos convencidos que el crecimiento sostenible de la empresa sólo es posible a través de la creación de valor para el negocio y para todos nuestros grupos de interés. En los tiempos de hoy esto se traduce en enfrentar grandes desafíos de la mano de las nuevas tecnologías, la omnicanalidad y respondiendo a las expectativas de un consumidor que demanda agilidad, comodidad y una propuesta de valor diferenciadora.

En este contexto, para brindar la mejor experiencia de compra a nuestros clientes, este año nos hemos focalizado en la transformación digital y la eficiencia operacional. Esto se ha reflejado en importantes avances aplicados a nuestro formato de tiendas físicas y venta online. En la ruta de potenciar nuestra propuesta omnicanal y acercar a más personas nuestros productos, hemos logrado un hito relevante con la implementación de nuestra primera "Tienda Gris", que cumple la función de ser el centro operativo del servicio de despacho de Tottus.cl

Gracias a los "despachos express" hemos facilitado la entrega de pedidos entre 90 y 120 minutos en la Región Metropolitana. Además, hemos iniciado la implementación del sistema "Click & Collect", habilitando puntos de retiro en tiendas para las compras realizadas en Tottus y en las diferentes unidades de negocio de Falabella.

Mientras en nuestras tiendas físicas, hemos implementado balanzas de autoservicio en las secciones de panadería y de frutas y verduras en el 100% de nuestra cadena y ya contamos con más del 60% de nuestras tiendas con servicio self check out, máquina de autoservicio de pago, logrando incrementar de 17 a 42 las tiendas que disponen de este servicio.

Asimismo, con nuestras Marcas Propias como protagonistas y desde un trabajo conjunto con nuestros proveedores, hemos fortalecido nuestra oferta basada en calidad, variedad y precios convenientes. En este marco, hemos actualizado la certificación ISO 9001 a su versión 2015 de nuestro Departamento de Marcas Propias, respaldando el estándar internacional de nuestro Sistema de Gestión de Calidad. Y hemos robustecido el sourcing nacional e internacional de los productos de Marcas Propias, para acercar categorías y líneas exclusivas a nuestros clientes. Y continuamos con la certificación de buenas prácticas agrícolas en el 100% de nuestros proveedores, garantizando la calidad desde el origen de nuestras frutas y verduras.

Estos esfuerzos nos permitieron alcanzar un crecimiento tres veces superior en comparación al mercado en el ámbito de Marcas Propias según información brindada por Nielsen. Cabe destacar la incorporación de proveedores agrícolas certificados en BPA a nuestras Marcas Propias.

MENSAJE DE
NUESTROS
LÍDERES

Con nuestros colaboradores estamos comprometidos con promover una cultura basada en la innovación, la colaboración y la diversidad, que refleje la sociedad de hoy y facilite nuevas formas de hacer las cosas. Bajo esta mirada, realizamos la 1ª versión del Concurso de Innovación Tottus, donde más de 350 colaboradores presentaron sus proyectos y el equipo ganador fue premiado con un viaje a España para participar en el Congreso de Retail Forum 2019. Junto con ello, nuestra compañía le entregará los recursos para poner su proyecto en marcha el próximo año. Adicionalmente, desde las nuevas tecnologías, hemos generado novedosas iniciativas, donde destacan el lanzamiento de nuestra primera asistente virtual “Sara”, un chatbot responsable de responder las inquietudes de los colaboradores; la nueva encuesta digital de clima laboral, que nos permitirá la autogestión de mejoras en tiempo real, gracias al data analysis; y por último, la nueva plataforma de reclutamiento y selección de personas basada en Inteligencia Artificial.

Complementariamente, junto a nuestros sindicatos realizamos Talleres de Liderazgo y Comunicación Efectiva para representantes sindicales, afianzando relaciones laborales colaborativas. Y hemos trabajado con consistencia en torno a la Ley de Inclusión Laboral, con el objetivo de superar lo requerido por esta normativa. Como resultado, hemos disminuido nuestro índice de rotación un 40% respecto a la línea base de 2013.

Por otra parte, en nuestro compromiso con el medio ambiente, obtuvimos la certificación LEED Platinum de nuestra tienda ubicada en Vitacura. La exitosa implementación de nuestros sistemas refrigerantes CO2 fue reconocida con el Premio Ozone Award de las Naciones Unidas.

Y firmamos un importante compromiso de participación en el Acuerdo de Producción Limpia Cero Residuos a Eliminación, tanto en el Centro de Producción de El Bosque como en Tottus La Cisterna.

Junto a las comunidades que nos acogen, continuamos impulsando nuestro programa emblemático de alimentación saludable Crecer Sano con Tottus, incrementando nuestro alcance a 10.600 personas en 21 escuelas del país.

El conjunto de estas acciones y decisiones se asienta en “Hacer lo correcto” como un pilar de nuestro comportamiento. En esta línea, hemos reforzado nuestro Sistema de Integridad a través de capacitaciones con todos nuestros colaboradores. Así también, nuestros ejecutivos participaron en jornadas de Prevención de Delitos y capacitaciones de Libre Competencia. Y como parte de nuestra responsabilidad con los desafíos globales de sostenibilidad, hemos avanzado en alinear nuestra Estrategia de Sostenibilidad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 y en 2019 definiremos metas asociadas.

Para finalizar, quiero brindar un especial reconocimiento a nuestro equipo, ya que gracias a su compromiso y dedicación fuimos distinguidos con el 1º Lugar en el Ranking Reputación Corporativa, Reprtrak Chile 2018, Categoría Retail-Supermercados, distinción que nos reafirma como una compañía respetada y valorada.

MATÍAS CORREA
GERENTE GENERAL TOTTUS CHILE



NUESTRA EMPRESA



Misión

Mejorar la calidad de vida de las familias donde estamos presentes



Visión

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



Valores

- Innovación
- Integridad
- Excelencia

NUESTRA EMPRESA

Historia

Iniciamos nuestras operaciones en 2002 en Perú bajo la marca Tottus e ingresamos al mercado chileno en 2004. Pertenece a Falabella, una de las mayores plataformas 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 (Hiperbodega Precio Uno). Contamos con 136 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. Nuestra participación del mercado está del orden del 4% en Chile y 5% en Perú.

Durante el período reportado inauguramos ocho tiendas nuevas. En Chile, una de ellas se encuentra en Colina (Región Metropolitana) otra tienda en Los Angeles (Región de Bío y Bío) y la tercera en Balmaceda (IV Región). A su vez, cerramos una tienda en Calama y nuestro local de Peñalolén se encuentra en acondicionamiento para su reapertura en 2019 como “tienda gris”, es decir, un espacio exclusivo para apoyar la venta a distancia. En Perú, abrimos cinco tiendas en formato hiperbodegas Precio Uno: Sullana, Piura; Trujillo, La Libertad; Ica Tinguíña, Ica; Huacho, Lima provincias y Nicolás Dueñas en Lima Metropolitana.

Centros de Producción y Distribución

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

En la búsqueda de incorporar la mejor tecnología en nuestros procesos, en diciembre de 2017 iniciamos operaciones en la moderna Planta de Producción de Alimentos en Huachipa, Perú, que reemplaza al Centro de Producción Bellavista y se encuentra en el mismo complejo donde operan el Centro de Distribución Frescos y el Centro de Distribución Secos.

Mientras en Chile, este año obtuvimos las autorizaciones ambientales para nuestro nuevo Centro de Producción en Quilicura, Región Metropolitana y comenzaremos la etapa de construcción en 2019. Además, dimos un paso importante para concretar el sueño de nuestro Centro de Distribución propio, lo que nos permitirá centralizar los procesos de compra y generar mayor eficiencia para la Compañía.

Superficie de ventas



NUESTRO MODELO DE NEGOCIO

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



TOTTUS SUPERMERCADO

categorías de productos tradicionales en alimento e higiene.



TOTTUS HIPERMERCADO

Donde además es posible encontrar una oferta ampliada de bienes durables, línea blanca, vestuario, productos electrónicos y artículos para el hogar.



HIPERBODEGA PRECIO UNO

Surtido completo de alimentación y bienes. Ponemos precios convenientes (Perú)



TOTTUS.CL - TOTTUS.COM

Tienda virtual 24/7 que permite realizar compras por internet y ser recibida inclusive en 90 minutos en el hogar.



FOOD

Abarrotes
Bebidas y licores



NON FOOD

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



PERECIBLES

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

MARCAS TOTTUS

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

NUESTRAS MARCAS

TOTTUS - ALIMENTACIÓN:

Productos perecibles y no perecibles posicionados en “Precio y Conveniencia” y con desarrollo especialista en algunos segmentos del mercado de alimentos.

PRECIO UNO - ALIMENTACIÓN:

Productos perecibles y no perecibles de “Primer Precio”

CASAJOVEN:

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

OFISCOOL:

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

RECCO:

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

WURDEN:

Marca de electrodomésticos de excelente diseño y calidad.

D-DESING:

Accesorios de audio y tecnología.

ALLBASICS:

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

CHEROKEE:

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

STAHLTEK KITCHEN:

Menaje cocina

TERRACINA:

Menaje comedor

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



ESTRATEGIA CORPORATIVA

Sostenibilidad | **TOTTUS**

MODELO DE SOSTENIBILIDAD TOTTUS

Nuestra Estrategia Corporativa de Sostenibilidad TOTTUS, cuenta con 3 focos de trabajo y 15 compromisos.



Mejor experiencia de compra

Compromisos

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



Mejor supermercado para trabajar

Compromisos

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



Ser un buen vecino

Compromisos

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

ENFOQUES DE GESTIÓN DE NUESTROS COMPROMISOS DE SOSTENIBILIDAD

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



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

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

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.

En Tottus hemos avanzado en alinear nuestra Estrategia Corporativa de Sostenibilidad con los ODS2030, definiendo objetivos en torno a los cuatro ODS que priorizamos por la compañía y donde buscaremos contribuir mayormente.



CÓMO BUSCAREMOS CONTRIBUIR A LOS



MARCAS PROPIAS SOSTENIBLES

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



EMPRESA MÁS HUMANA

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



ALIMENTACIÓN SALUDABLE

Contribuir al bienestar de nuestros colaboradores, clientes y comunidades a través de la promoción de la alimentación saludable



CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN SOSTENIBLE

Construir y operar de forma amistosa con el medioambiente

CÓMO ESTAMOS APORTANDO A LOS ODS 2030



Salud y bienestar

Trabajo decente y crecimiento económico

El mejor supermercado para trabajar

En Tottus estamos comprometidos con la formación, crecimiento y desarrollo profesional de todos nuestros colaboradores. En esta línea, hemos impulsado exitosamente la Academia Tottus, el Programa de Becas y la Certificación en Competencias en Oficios, brindando además oportunidades de promociones y ascensos por medio de concursos internos. Promovemos relaciones laborales colaborativas y de puertas abiertas con sindicatos. Y hemos integrado la transformación digital en la Gestión de Personas, donde destacan la plataforma de Inteligencia Artificial en reclutamiento y un “chatbot” o asistente virtual para los colaboradores. Gracias a una serie de indicadores como la disminución de la rotación laboral y la mejora del clima laboral, podemos decir con orgullo que estamos contribuyendo a una mejor calidad de vida de nuestras personas.



Wilson Zúñiga
Gerente de Personas
TOTTUS Chile



Producción y consumo responsable

Marcas propias protagonistas y sostenibles

Queremos democratizar el acceso a productos de alta calidad y a precios muy convenientes para todos nuestros clientes. Desde esta visión, hemos fortalecido nuestra propuesta de Marcas Propias a través de líneas exclusivas, alianzas world class y marcas relevantes nacionales e internacionales. Asimismo, hemos potenciado un modelo de compra más eficiente que garantice nuestra competitividad. Entre los resultados obtenidos, hemos logrado posicionarnos como la Marca Propia con el mejor precio del mercado para las categorías de lácteos, detergentes y papel higiénico, con productos de excelente calidad.



Gabriel Baldini
Gerente Comercial
TOTTUS Chile

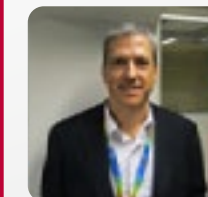


Trabajo decente y crecimiento económico

Salud y bienestar

Inversiones para una mejor calidad de vida laboral

Entendemos que un crecimiento sostenible implica generar un impacto positivo en nuestros grupos de interés. Las inversiones en las nuevas Oficinas Corporativas nos permitirán brindar mejores condiciones laborales a los colaboradores. En la misma línea, estamos incorporando nuevas tecnologías y plataformas digitales para agilizar y optimizar las tareas del día a día. De esta manera, buscamos aportar a la calidad de vida laboral y el desempeño más eficiente de las personas.



Juan Luis Polanco
Gerente de Finanzas
TOTTUS Chile

12



Producción y consumo responsable
Trabajo decente y crecimiento económico

Prácticas sostenibles con proveedores

En Tottus impulsamos buenas prácticas con nuestros proveedores para que crezcan junto a nosotros y alcancen los mejores estándares de calidad. Las mejoras se visualizan desde las condiciones higiénico sanitarias en sus plantas de producción y el cumplimiento regulatorio hasta la calidad e inocuidad de los productos y su entrega idónea en la Logística. El impacto va mucho más allá de una excelente relación comercial, al fortalecer la responsabilidad de brindar los mejores productos para el consumidor y la sociedad y operar con buenas prácticas con sus trabajadores. Es un círculo virtuoso con gran impacto positivo.



Néstor Barreto
Gerente de Logística y Planificación
TOTTUS Perú



Salud y bienestar

Educación en Alimentación Saludable

Con el programa ¡Crecer Sano con Tottus! buscamos ser un aporte frente a una problemática país de Salud Pública, inspirando a las personas a integrar mejores hábitos de alimentación. Desde un enfoque integral y con mirada de largo plazo, hemos impactado positivamente a más de 10.000 personas de la comunidad escolar, incluyendo niños, profesores y apoderados. También hemos avanzado en la promoción de estilos saludables de vida con nuestros colaboradores y clientes.



Alejandro Battocchio
Gerente de Marketing
TOTTUS Chile

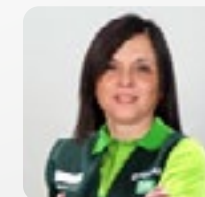


Trabajo decente y crecimiento económico
Salud y bienestar

El desarrollo integral de los colaboradores en el ADN de Tottus

Tottus es una Compañía comprometida con el desarrollo de las personas. Nuestro factor diferencial reside en las oportunidades de aprendizaje formal en oficios que brindamos a través de nuestros programas, escuelas especializadas y el innovador Laboratorio para Cajeros que inauguramos en 2018. Además, hemos incorporado metodologías ágiles y herramientas de autogestión, acordes a los tiempos de hoy.

Nuestros esfuerzos por entregar la mejor experiencia laboral hoy se ven premiados al ubicarnos en destacados rankings de Perú como Mejores Empresas para Trabajar, Mejores Empresas para Trabajar para Millennials y Ranking Par de Equidad de Género en las organizaciones.



Joan Eyzaguirre
Gerente de Gestión Humana
TOTTUS Perú

RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Nuestros grupos de interés

Para identificar los grupos claves con quienes nos relacionamos, en Tottus realizamos durante el 2016 un análisis en profundidad. En este proceso, diseñamos una matriz donde identificamos y priorizamos un total de 37 partes interesadas segmentadas en seis grupos de interés: **clientes, colaboradores, proveedores, comunidad, autoridades y gobierno corporativo.** Estos grupos se priorizaron según su capacidad para influir en nuestras operaciones y según nuestro impacto en ellos.

En 2018, revisamos los temas emergentes y sus grupos de interés asociados, manteniéndose la misma estructura para este periodo.

Asimismo, para asegurar una escucha activa y directa con nuestros públicos, contamos con una serie 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 (D)	Libro de reclamos en tienda (D)	Redes sociales Facebook, Twitter e Instagram (D)
	Reporte de Sostenibilidad (A)	contacto@tottus.cl (D) Servicio Nacional del Consumidor Chile (D) Instituto Nacional de Defensa del Consumidor Perú (D) Cuestionario de satisfacción NPS (D)	Asistencia telefónica (D) Call Center (D) Reporte de Sostenibilidad (A)
COLABORADORES	Intranet (D)	Encuesta de clima laboral (A) Línea y Canal Ético TOTTUS (D) Comités de Clima (M) Embajadores de Clima y Cultura TOTTUS Perú (D)	Gerente de Tienda (CR)
	Reporte de sostenibilidad (A)		Reuniones con sindicatos (M)
	Bajada de Resultados TOTTUS Chile (A)		Evaluación de desempeño (A)
	Convención Anual TOTTUS Chile. (A)		Diálogo con Comités Paritarios (M)
	Reuniones de información (D)		Red Social #Con Tottus, TOTTUS Perú (D)
	Red Social #ConTottus, TOTTUS Perú (D)		App Mi Tottus, TOTTUS Chile (D) Reporte de Sostenibilidad (A) Convención Estratégica, TOTTUS Chile (A) Tottus Connect, TOTTUS Chile (D) Plataforma NEXO, TOTTUS Chile (D)
PROVEEDORES	Plataforma de proveedores (D)	E-mail contacto directo (D)	Reuniones con gerentes de área (T)
	Reporte de Sostenibilidad (D)	Sedex Members Ethical Trade Audit (SMETA) (A)	Programas de desarrollo de proveedores (D)
	Acuerdo de Venta (Vendor Agreement) (A)	Responsable de Servicio al Proveedor TOTTUS Chile (S) servicioalproveedor@tottus.cl TOTTUS Chile (D)	Reporte de Sostenibilidad (A)
COMUNIDAD	Sitio web (D)	Contacto@tottus.cl (D)	Gerente de Tienda (CR)
	Reporte de Sostenibilidad (A)	Call Center o fono del local (D)	Redes sociales Facebook, Twitter e Instagram (D)
		Municipalidad o alcaldía (CR)	Juntas de Vecinos TOTTUS Perú (X) Reporte de Sostenibilidad (A)
AUTORIDADES	Sitio web (D)	Línea directa con SERNAC Chile) e INDECOPI Perú (D)	Gerente de Tienda (CR)
	Reporte de Sostenibilidad (A)	Informes a autoridades ambientales y económicas (CR)	Mesas de Trabajo con organismos de interés, (M)
		Municipalidad o alcaldía (CR)	Tottus Chile
		Autoridades y fiscalizadores ambientales (CR)	Reporte de Sostenibilidad (A)
GOBIERNO CORPORATIVO	Informes al Directorio (M)	Reuniones con el Comité de Sostenibilidad (T) Línea directa, teléfono y correo electrónico (D)	Reuniones con el Directorio (T)
	Sitio web (D)		Reporte de Sostenibilidad (A)
	Reporte de Sostenibilidad (A)		
	Memoria S.A.C.I. Falabella (A)		

NUESTRA GOBERNANZA CORPORATIVA

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

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 ocho miembros, dos de ellos mujeres. 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 CHILE

NOMBRE	CARGO	PROFESIÓN
Juan Carlos Cortés Solari	Presidente	Ingeniero Comercial
María Cecilia Karlezt Solari	Directora	Empresaria
Carlo Solari Donaggio	Director	Ingeniero Civil
Gonzalo Smith Ferrer	Director	Abogado
Francisco Leyton Francione	Director	Empresario
Bárbara Del Río Goudie	Directora	Ingeniera Civil
Esteban Luis Ivovich Schirrer	Director	Publicista
Víctor Pucci Labatut	Director	Ingeniero Civil
Alberto Morgan Lavín	Director	Abogado

DIRECTORIO TOTTUS PERÚ

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

Plana Ejecutiva

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

En noviembre de 2018, Johan Ramberg asumió como Gerente Corporativo de Tottus. En este contexto se crearon dos nuevas gerencias: la Gerencia Corporativa de Transformación Digital y Eficiencia del Negocio y la Gerencia Corporativa de Ventas a Distancia, con la finalidad de afrontar los retos futuros que el ecosistema digital nos exige de manera de superar las expectativas de nuestros clientes.

3° Convención Anual Tottus Chile

En una instancia estratégica liderada por el gerente general Matías Correa, la tercera convención Tottus convocó a más de 250 ejecutivos de primera línea, para replantear los desafíos y ruta estratégica y así avanzar desde una visión compartida en la construcción del mejor supermercado de Chile.



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL TOTTUS GERENCIA CORPORATIVA TOTTUS

- GERENCIA CORPORATIVA DE VENTAS A DISTANCIA
- GERENCIA CORPORATIVA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y EFICIENCIA DEL NEGOCIO

GERENCIA GENERAL TOTTUS CHILE

- GERENCIA COMERCIAL
- GERENCIA SISTEMAS Y TI
- GERENCIA DESARROLLO INMOBILIARIO
- GERENCIA PERSONAS
- GERENCIA PLANIFICACIÓN Y ABASTECIMIENTO
- GERENCIA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
- GERENCIA MARKETING
- GERENCIA OPERACIONES
- GERENCIA INTELIGENCIA COMERCIAL
- GERENCIA GESTIÓN DE CATEGORÍAS

GERENCIA GENERAL TOTTUS PERÚ

- GERENCIA COMERCIAL FOOD
- GERENCIA COMERCIAL NON FOOD
- GERENCIA MARKETING
- GERENCIA CENTRAL DE GESTIÓN HUMANA
- GERENCIA CENTRAL DE PLANIFICACIÓN Y LOGÍSTICA
- GERENCIA CENTRAL DE DESARROLLO INMOBILIARIO
- GERENCIA CENTRAL DE PROYECTOS INMOBILIARIOS
- GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES
- GERENCIA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
- GERENCIA HIPERBODEGA PRECIO UNO



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

Sabemos que la integridad la construimos entre todos, día a día, por esto en 2018 impulsamos capacitaciones con nuestros colaboradores para sensibilizar en los comportamientos éticos esperados y en el uso de los mecanismos de prevención y reacción frente a denuncias, porque para hacer lo correcto hay que saber qué es lo correcto. En Chile, nuestros colaboradores de Oficina Central participaron de capacitaciones distribuidas en cuatro sesiones, mientras en tiendas la socialización de las nuevas herramientas se realizó durante las reuniones “niponas”, de carácter informativo, que se sostienen semanalmente. Asimismo, fortalecimos nuestro Comité de Ética, el cual sesionó mensualmente.

Mientras en Perú, lanzamos el nuevo Código de Integridad y Canal de Integridad y aprobamos el nuevo estatuto del Comité de Ética. En este contexto, diseñamos un Plan de Comunicaciones que implementaremos en 2019, incluyendo capacitaciones y actividades en torno a estos instrumentos.

Estructura organizacional de Integridad

Como Compañía, contamos con una estructura organizacional que permite difundir adecuadamente nuestros valores, educar a colaboradores y terceros con los que se relaciona la Compañía y gestionar profesionalmente todas las consultas y denuncias que se reciban.

Este año, en Chile y Perú, el 100% de las Jefaturas de Personas se capacitaron en el rol de Consejeras y Consejeros de Integridad.

ESTRUCTURA DE INTEGRIDAD

Gerencia 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.

Comité de Ética

En los países donde operamos, está formado por el Gerente General, el Gerente de Administración y Finanzas, el Gerente de Auditoría, el Gerente de Personas en Chile y el Gerente de Gestión Humana en Perú 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 aquel colaborador designado por el Gerente General para que actúe como interlocutor entre la compañía y la Gerencia de Ética Corporativa.

Además, en Chile y Perú, 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 de contacto, teléfono de contacto y personalmente acudiendo a sus oficinas.

SISTEMA DE PREVENCIÓN DE DELITOS

En TOTTUS estamos firmemente comprometidos con evitar la comisión de delitos dentro de la organización. En este marco, en Chile contamos con un Programa de Prevención de los delitos de cohecho, receptación, lavado de activos y financiamiento del terrorismo que exige un comportamiento estricto y diligente por parte de todos los colaboradores, para lo cual realizamos capacitaciones periódicas, además de otras actividades de sensibilización. Este 2018, 55 ejecutivos participaron en la jornada de capacitación corporativa “Tu rol en la Prevención de Delitos”, un encuentro que convocó a las distintas unidades de negocio de Falabella para abordar las temáticas de Ética, Lavado de Activos, Lavado de Dinero, Ley del Consumidor, Libre Competencia, Prevención del Delito y Fraudes, Seguridad de la información, entre otras.

Mientras en Perú, contamos con un nuevo Modelo de Prevención de Delitos, liderado desde la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento de Falabella. Este modelo contempla actividades de prevención, detección, respuesta y monitoreo. Durante 2018, se levantaron matrices de riesgos, se designó un Encargado de Prevención de Delitos y se socializó el modelo a través de charlas con nuestro público objetivo. El próximo año realizaremos la certificación de este modelo.

El 100% de nuestras operaciones en Chile y Perú cuentan con procesos de debida diligencia en temas de corrupción. Durante este periodo, tuvimos cero casos comprobados de corrupción a nivel regional.

0
CASOS

Nº DE CASOS
COMPROBADOS DE
CORRUPCIÓN A NIVEL
REGIONAL

ANTICORRUPCIÓN	Chile			Perú		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Casos confirmados de corrupción	0	0	0	0	3	0
Casos confirmados de corrupción que se haya despedido a un trabajador	0	0	0	0	0	0
Casos confirmados de corrupción que no se haya renovado contrato con socios del negocio	0	0	0	0	0	0
Casos comprobados de discriminación	0	0	0	4	0	0
% de operaciones evaluadas en riesgos de corrupción	100%	100%	100%	100%	100%	100%

ANTICORRUPCIÓN	2018		Por categoría laboral		
	Unidad	Total	Gerentes y subgentes	Profesionales y técnicos	Operarios
CHILE	Colaboradores a quienes se comunicaron las políticas y procedimientos anticorrupción	Nº 8730	134	1130	7466
		% 98%	96%	84%	100%
CHILE	Colaboradores que recibieron formación sobre anticorrupción	Nº 289	134	155	0
		% 3,2%	96%	12%	0%
PERÚ	Colaboradores a quienes se comunicaron las políticas y procedimientos anticorrupción	Nº 10268	217	2381	7670
		% 100%	2%	23%	75%
PERÚ	Colaboradores que recibieron formación sobre anticorrupción	Nº 126	99	27	0
		% 1%	46%	1%	0%

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:

ESG: obedece al acrónimo inglés de Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo. Se refiere a la gestión de riesgos no financieros relacionados con estos ámbitos. En esta línea, disponemos de dos herramientas principales. A través de Falabella como integrante del índice Dow Jones Sustainability Index global, en Tottus recibimos feedback respecto a temas claves que suponen factores de riesgos en Sostenibilidad Corporativa.

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

Respetamos los Derechos Humanos

Con el objetivo de fortalecer la gestión de riesgos en sostenibilidad, este año iniciamos un proceso diagnóstico alineado a los Principios Rectores de la ONU sobre Derechos Humanos y Empresa, John Ruggie, para identificar las temáticas relevantes y prioritarias en esta materia, a través de instancias de escucha con colaboradores y ejecutivos de Tottus Chile.

Cabe destacar, durante 2018 tuvimos cero casos comprobados de discriminación a nivel regional.

0
CASOS

N° DE CASOS
COMPROBADOS DE
DISCRIMINACIÓN A
NIVEL REGIONAL

SOSTENIBILIDAD

Gobernanza de Sostenibilidad

En Chile y en Perú, el área de Sostenibilidad depende de la Gerencia de Marketing, con el fin de fortalecer la propuesta de valor de la compañía y su relación con los grupos de interés.

Asimismo, se informa periódicamente al Directorio de la compañía para entregar un estado de avance general de los temas de sostenibilidad, como así también de los desafíos y ámbitos que puedan requerir sanción y medidas correctivas.

Taller estratégico de Sostenibilidad

En enero de 2018, realizamos un taller estratégico junto a nuestro Gerente General de Chile y más de 15 ejecutivos, para revisar los compromisos y estado de avance de las iniciativas que nos propusimos en nuestra Estrategia de Sostenibilidad Corporativa.



REVISANDO NUESTRA MATERIALIDAD

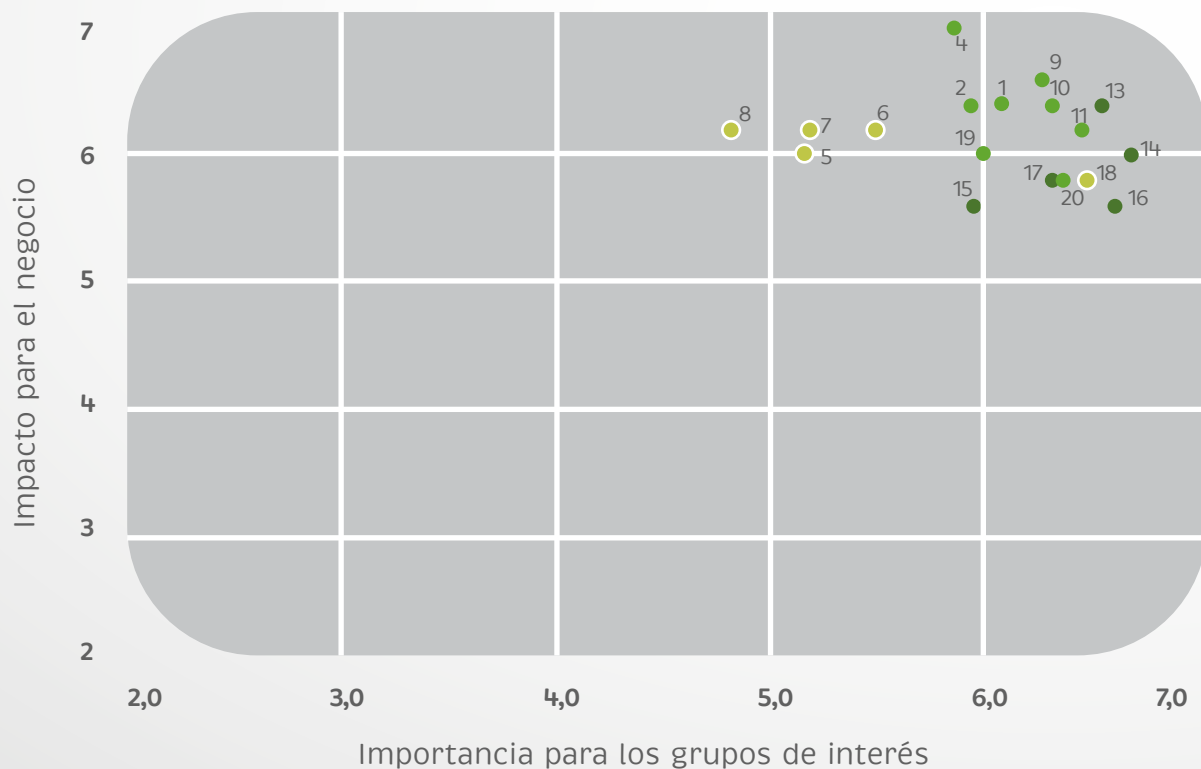
Tras un ejercicio de revisión exhaustiva de nuestra materialidad en el año 2016, consideramos que la misma aún representa una imagen razonable y equilibrada de nuestros impactos de sostenibilidad más relevantes.

Por esto, en 2018 nos focalizamos en fortalecer una actualización más amplia y estratégica alineada a GRI STANDARDS.

El proceso incluyó benchmarking, análisis de información secundaria, consulta a ejecutivos, junto a un ejercicio de reflexión asociado.

Considerando una visión regional se establecieron los temas relevantes de mayor impacto para el negocio y mayor importancia para nuestros grupos de interés.

Matriz de materialidad Tottus



Temas materiales 2018

1. Código de conducta y sistema ético (DF)
2. Diálogo y compromiso con grupos de interés (DF)
3. Rendición de cuentas y transparencia (DF)
4. Crecimiento rentable y sostenible (DF)
5. Desarrollo de los colaboradores (D)
6. Calidad de vida laboral (D)
7. Diálogo con colaboradores y relación con sindicatos (D)
8. Rotación de personas (D)
9. Calidad y conveniencia de los productos (DF)
10. Experiencia de compra de los clientes Tottus (DF)
11. Credibilidad de la promesa (Tottus cumple lo que dice) (DF)
12. Relación con proveedores (F)
13. Desarrollo de proveedores (F)
14. Adquisiciones responsables (F)
15. Educación en alimentación saludable (DF)
16. Involucramiento y buena relación con comunidades de Tottus (F)
17. Generación de empleo a comunidades cercanas a Tottus (F)
18. Eficiencia energética de tiendas Tottus (D)
19. Gestión de residuos de Tottus (DF)
20. Construcción sustentable de tiendas Tottus (DF)

Cobertura del impacto:
 (D) Dentro de Tottus ; (F) Fuera de Tottus;
 (DF): Dentro y Fuera de Tottus

ALCANCE

¿Qué incluimos en este reporte?

- Este es nuestro noveno Reporte Anual de Sostenibilidad en Hipermercado Tottus.
- El informe se ha elaborado de conformidad con GRI STANDARDS: opción Esencial.
- Incluimos la gestión y desempeño de nuestro negocio en Chile y Perú.
- Informamos sobre el período anual entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2018.
- Cubrimos todas nuestras operaciones identificadas en la Cadena de Valor 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.

Nuestras alianzas

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

Nuestros referentes de 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



CAPÍTULO 2

MEJOR EXPERIENCIA DE COMPRA



DESTACADOS 2018

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

- A nivel regional, mejoramos el índice NPS alcanzando un 56% en Chile y 55% en Perú
- A nivel regional, implementamos la Plataforma SIEBEL que permite centralizar las solicitudes de los clientes y gestionarlas de forma más eficiente y oportuna
- Potenciamos el trabajo colaborativo en torno a la Experiencia del Cliente con nuestros ejecutivos de primera línea en Chile
- Capacitamos a nuestros colaboradores de tiendas como “Embajadores de Experiencia” en Chile
- Incrementamos la disponibilidad en 14% gracias a la planogramación y el control de surtido aplicados en el piloto de tienda Quilicura, Chile

MARCAS PROPIAS

- A nivel regional, fortalecimos el sourcing de productos nacionales e importados
- A nivel regional, lanzamos nuestra nueva línea de productos “Premium”
- Actualizamos la certificación de la Norma ISO9001 en su versión 2015 de nuestro Departamento de Marcas Propias en Chile, potenciando el sistema de gestión de calidad de nuestros productos.
- Alcanzamos un crecimiento tres veces superior en comparación al mercado en el ámbito de Marcas Propias de Chile, según información brindada por Nielsen
- Logramos el mejor posicionamiento con nuestros productos en las categorías papel higiénico, lácteos y detergentes en Chile



BUENAS PRÁCTICAS

- 100% de nuevos proveedores agrícolas certificados en BPA y BPM en Chile
- Exitosa iniciativa de Pesca Responsable basada en un enfoque de trazabilidad junto al Ministerio de Producción de Perú
- Incrementamos de 8% a 10% la participación anual de proveedores agrícolas certificados en BPA en nuestras Marcas Propias en Chile
- Obtuvimos la habilitación sanitaria de nuestra nueva Planta de Producción de Alimentos en Perú

OMNISCANALIDAD

- A nivel regional, iniciamos la implementación del sistema "Click & Collect" con alcance Corporativo y habilitamos puntos de retiro en nuestras tiendas para las compras realizadas en las diferentes unidades de negocio de Falabella
- Aprobamos la implementación de la primera "Tienda Gris", exclusivamente dedicada a apoyar las compras online en Chile
- En Perú logramos 1.357.703 de seguidores en nuestras redes sociales

PRODUCTOS SALUDABLES

- A nivel regional, diseñamos nuestra nueva línea "Life" de productos saludables de Marcas Propias "Life" que será lanzada en 2019
- 97% de nuestros productos Marcas Propias fueron analizados en base a los límites críticos de los alimentos establecidos por la ley chilena 20.606
- Avanzamos en la aplicación de sellos para componentes como sodio, grasas y azúcares en productos de Marcas Propias, según la ley peruana 321 sobre Alimentación Saludable para Niños y Adolescentes
- Incorporamos recetas y consejos saludables en nuestros canales digitales de Chile, incluyendo tutoriales dirigidos por un Chef Tottus



EL VIAJE DEL CLIENTE TOTTUS

El mapa de la experiencia del cliente Tottus nos brinda una visión compartida por toda la Compañía para crear la mejor experiencia de compra.



Nuestros clientes visitando nuestras tiendas

El corazón de nuestro negocio son los Clientes. Queremos que se sientan valorados y que actuamos pensando en ellos.

Inspirados en esta visión, en Chile hemos desarrollado el **mapa de “Viaje del Cliente Tottus”** donde identificamos los puntos críticos de su experiencia de compra en tiendas físicas y on-line. De esta manera, focalizamos nuestros esfuerzos en realizar mejoras significativas en cada uno de ellos.

Este mapa se ha convertido en una carta de navegación compartida por todas las áreas de la Compañía, las cuales contribuimos, individual y colectivamente a crear la mejor experiencia de compra. En 2018 avanzamos firmemente en consolidar esta visión y permearla en nuestra forma de trabajar, integrando la experiencia del cliente en el centro de nuestras decisiones cotidianas. Es así que, en nuestra Convención Tottus Chile que convocó a más de 250 ejecutivos, el mapa de la experiencia del cliente Tottus fue el eje central en torno al cual se desarrollaron las diferentes actividades.

Asimismo, este año robustecimos las instancias de sensibilización sobre cultura de servicio, el trabajo inter áreas y el **involucramiento de nuestros ejecutivos en torno a proyectos colaborativos de mejora**. Como resultado, hemos incrementado los indicadores de satisfacción y recomendación por parte de nuestros clientes.

Paralelamente, en nuestras tiendas realizamos capacitaciones bajo la modalidad de **intervenciones breves y role playing** con el objetivo de inspirar a nuestros colaboradores como **Embajadores de Experiencia** del Viaje del Cliente Tottus.

MONITOREANDO LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

Data analytics, múltiples canales de escucha y comunicación, un sistema de gestión de solicitudes de clase mundial y el índice NPS son los instrumentos que nos permiten monitorear y gestionar la satisfacción de nuestros clientes.

En Tottus estamos convencidos que para crear la mejor experiencia de compra debemos escuchar activamente a nuestros clientes, buscando sintonizar con sus expectativas y atender sus solicitudes en forma oportuna. **Para esto, disponemos de múltiples plataformas de escucha, comunicación y atención, integradas en nuestro Modelo de Servicio al Cliente.**

A nivel regional, hemos incorporado una valiosa herramienta: **la plataforma SIEBEL (Siebel Customer Relationship Management)**, un sistema de registro de las solicitudes de los clientes que centraliza todos los “in puts” de nuestros clientes procedentes de nuestros diferentes canales de contacto. Gracias a su novedosa tecnología y el data analytics, hemos enriquecido la toma de decisiones oportuna y una mejor atención de las prioridades expresadas por nuestros clientes. Al mismo tiempo, hemos realizado un trabajo conjunto entre Chile y Perú para homologar estándares y criterios de atención que nos permite, entre otras virtudes, obtener información comparable.



Complementariamente, monitoreamos la satisfacción de nuestros clientes en el proceso de compra para enriquecer nuestra propuesta de valor hacia ellos. Es así que **implementamos el índice NPS (Net Promoter Score)** para 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. Cabe destacar que, frente a la pregunta “si recomendaría comprar en una tienda Tottus”, el 56% de las personas en Chile y el 55% en Perú, evaluaron la consulta con notas 9 y 10, que corresponden a la máxima calificación y considera al cliente como un “promotor de la marca”. En ambos países, este año hemos incrementado los índices de recomendación respecto al periodo anterior.

En los últimos años las redes sociales han cobrado gran relevancia en la comunicación con clientes, por esto **contamos con canales y monitoreo de redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram y YouTube)**. Además, en 2018, en Chile hemos incorporado la subgerencia de Marketing Digital con la finalidad de fortalecer las estrategias de comunicación, comercialización y vínculo a través de los medios digitales. En Perú, esta subgerencia fue integrada en 2017 y gracias a un trabajo sostenido, hemos logrado 1.357.703 seguidores en nuestras redes sociales.

SEGUIDORES EN REDES SOCIALES

	2016	2017	2018
CHILE	217.109	283.023	401.614
PERÚ	694.573	1.028.796	1.357.703
Total	911.682	1.311.819	1.759.317

Monitoreando la satisfacción de nuestros clientes | **TOTTUS**



BRINDANDO UNA PROPUESTA DIFERENCIADORA Y DEMOCRÁTICA CON NUESTRAS MARCAS PROPIAS

Un sourcing de clase mundial, la certificación de calidad ISO9001, tecnologías revolucionarias como Refresh y nuevas líneas de productos son algunos de los atributos que nos destacan en el mercado de las Marcas Propias.

A través de nuestras Marcas Propias como protagonistas, en Tottus queremos democratizar el acceso a productos únicos, de alta calidad, certificados bajo estándares internacionales y a precios convenientes.

En este contexto, durante 2018 hemos fortalecido nuestro **sourcing de productos nacionales e importados junto a marcas relevantes**, líneas exclusivas y alianzas world class, incluyendo sinergias entre Chile y Perú en algunas categorías. Asimismo, en la búsqueda de ofrecer nuevos productos que sintonicen con las diversas expectativas de nuestros clientes, **este año lanzamos la línea Premium y diseñamos la línea Life de productos saludables**.

La innovación representa un pilar fundamental de nuestra propuesta, es por esto que **integramos la tecnología REFRESH para brindar los mejores productos frescos** del mundo a precios democráticos, como muffins canadienses, postres y pastas italianas, donuts americanas, entre otros. En este ámbito, nuestro desafío para 2019 será dar un paso más y profundizar el uso de esta tecnología de la mano de la alimentación saludable.

En el marco de nuestra promesa de brindar la mejor calidad, logramos un hito que nos llena de orgullo con **la certificación ISO 9001 de nuestro Departamento de Marcas Propias en Chile**, respaldando el estándar internacional de los procesos de nuestro Sistema de Gestión de Calidad. Este año actualizamos la certificación de esta Norma en su versión 2015, lo que nos permitirá abarcar otros focos relevantes como la gestión de riesgos y la relación con el entorno. Con esta evolución, buscamos profundizar el aseguramiento de nuestros productos posterior a su lanzamiento, a través de un mayor control en la sala de venta y de testeos con el consumidor.

Entre los resultados obtenidos, en **Chile hemos logrado el posicionamiento de productos como papel higiénico, lácteos y detergentes con el mejor precio del mercado** y hemos alcanzado un 20% de participación en pañales, hitos sin precedentes a nivel sectorial en el país. Esto se tradujo en crecimiento tres veces superior en comparación al mercado en el ámbito de Marcas Propias según información brindada por Nielsen, obteniendo un market share superior a nivel nacional. Mientras en **Perú, nuestro panetón Tottus se convirtió en el panetón de Marca Propia N° 1 del mercado** y hemos lanzado la leche evaporada Tottus con 100% leche de vaca y proveniente de Alemania, con la finalidad de democratizar el consumo de leche en un mercado donde predominan las mezclas lácteas.

FOMENTANDO BUENAS PRÁCTICAS AGRÍCOLAS Y DE MANUFACTURA CON PEQUEÑOS PROVEEDORES

El programa de acompañamiento y certificación en Buenas Prácticas Agrícolas y Manufactureras nos permiten brindar a nuestros clientes los más altos estándares de calidad de nuestras frutas y verduras y aportar al desarrollo y crecimiento de nuestros proveedores.

En Tottus estamos comprometidos con entregar una atractiva propuesta de productos frescos, garantizando la inocuidad y la sanidad del producto desde su origen. Para esto, hemos impulsado programas e iniciativas junto a pequeños y medianos proveedores que nos permiten contribuir no sólo a la comercialización de sus productos, sino también a la formalización de sus emprendimientos, el alcance de altos estándares de calidad y la generación de más puestos de trabajo.

A través del **Programa de Buenas Prácticas Agrícolas (BPA) capacitamos y acompañamos en terreno a nuestros productores y distribuidores** en temas como la inocuidad de los productos, la protección del medio ambiente y la seguridad de las personas que trabajan en las etapas de siembra, fertilización, fumigación, cosecha y selección. En 2018, para el lanzamiento de este programa en Chile, realizamos un **Encuentro Anual** donde compartimos los lineamientos estratégicos y presentamos a nuestra nueva empresa certificadora Bureau Veritas, con quienes avanzamos en **la cuarta certificación en las Buenas Prácticas Agrícolas (BPA) y las Buenas Prácticas Manufactureras (BPM)**, para validar que cada proveedor cumpla con los protocolos exigidos.

Visita en terreno a nuestros productores de BPA



Aplicamos la misma rigurosidad en Perú, por lo que les **solicitamos a todos los proveedores una declaración jurada de BPA y requerimos tres inspecciones higiénico sanitarias al año** (incluyendo un control de fertilizantes y pesticidas) o las certificaciones Global GAP o BRC, las cuales contemplan la evaluación de los requisitos de BPM y HACCP. Complementariamente, por exigencia del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, a partir de 2018 los proveedores tienen la obligación de contar con un registro sanitario y una aprobación adicional otorgados por esta entidad.

Finalmente, destacar que este año logramos un hito importante con la **incorporación de proveedores agrícolas certificados en BPA a nuestras Marcas Propias en Chile.**



INSPIRANDO ELECCIONES SALUDABLES EN NUESTROS CLIENTES

Con nuestra nueva línea Life de productos saludables y la incorporación de recetas y consejos en nuestros canales digitales, queremos contribuir positivamente en el bienestar y salud integral de las personas.



Nueva Línea “Life” de Tottus

Desde nuestro compromiso con la Alimentación Saludable queremos ser un aporte a las problemáticas país de Salud Pública. Desde esta motivación, **a nivel regional hemos avanzado en el diseño de nuestra nueva línea “Life” de productos saludables de Marcas Propias**, para sorprender a nuestros clientes con opciones que contengan ingredientes más sanos, y al mismo tiempo, que respondan a las crecientes expectativas de encontrar alimentos libres de o bajos en gluten, azúcares, alérgenos, grasas y sodio. Durante 2018 consolidamos esta propuesta y el próximo año lanzaremos nuestros nuevos productos, tanto nacionales como importados, en estas categorías.

En la misma línea, en Chile lanzamos una **iniciativa para compartir recetas y consejos saludables en nuestras redes sociales y en tottus.cl**, incluyendo tutoriales dirigidos por un Chef Tottus. De esta manera buscamos inspirar a las personas para tomar elecciones saludables desde formatos digitales y fácilmente accesibles a través de nuestro **Instagram, Facebook y www.tottusrecetas.cl**

Y porque estamos convencidos que debemos ir más allá del cumplimiento normativo, en Tottus hemos trabajado en forma escalonada y sostenida en el marco de la ley chilena 20.606, que regula los límites críticos de los alimentos respecto a las grasas, azúcares, sodio, entre otros. Como Compañía, nos hemos ajustado proactivamente a las mayores exigencias en el alcance y cumplimiento de los tiempos requeridos por esta ley, como es el análisis del 97% de nuestros productos Marcas Propias y la aplicación de sellos exigidos para el tercer tramo de esta ley.

Mientras en Perú, la normativa de Alimentación Saludable establece que para el año 2020 se deberán eliminar las grasas trans en los alimentos y bebidas alcohólicas. Por esto, ya comenzamos a dar los primeros pasos y en 2019 implementaremos un **plan de trabajo junto a nuestros proveedores de Marcas Propias para eliminar estas grasas y avanzar en la reformulación de productos.**

NUEVA PLANTA DE PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS CON ESTÁNDARES DE CLASE MUNDIAL

La estandarización de la calidad de los productos, una mayor eficiencia operacional y el manejo de tecnologías de vanguardia nos permiten brindar la mejor propuesta de valor en panadería, pastelería y platos preparados.

Nuestra nueva Planta de Producción de Alimentos (PPA) ubicada en Lima, Perú, fue inaugurada a fines de 2017. Cuenta con los más altos estándares de seguridad alimentaria, calidad y seguridad industrial e incorpora tecnologías de vanguardia que permiten la centralización, estandarización y automatización para las líneas de Panadería, Pastelería y Platos Preparados.

Con la puesta en marcha de la PPA, durante 2018 tuvimos tres grandes logros.

Nuestro primer hito se concretó a principios de enero, con el **otorgamiento de la habilitación sanitaria de la Planta por parte de la Dirección General de Salud Ambiental**, ente responsable de regular la producción de alimentos y la salud ambiental en el país. Esta habilitación garantiza un correcto manejo de proveedores, del proceso productivo y de la distribución de los productos que elabora la PPA. La certificación, con dos años de duración, asegura que toda la cadena de abastecimiento está debidamente sustentada y que cumple con los estándares locales y con la seguridad alimentaria que requiere nuestra operación.





El segundo hito se materializó en el mes de junio, con la completa **transición de las operaciones manuales de nuestra trastienda hacia la producción de alimentos en esta Planta**, permitiéndonos centralizar la pastelería, panadería y platos preparados de acuerdo al alcance proyectado.

Mientras el tercer hito se cumplió en el mes de agosto al **haber alcanzado los volúmenes requeridos para la producción**. Esto se tradujo en un producción diaria de 18 toneladas de pan pre cocido congelado para todas las tiendas de Lima; 4 toneladas de platos preparados y 4000 pasteles.

Cabe mencionar que estos logros se apoyan en un valioso capital humano que hemos atraído y formado para operar las nuevas tecnologías y así alcanzar altos estándares de excelencia operacional.

Por otra parte, en Chile hemos avanzado con solidez para concretar el sueño de nuestro Nuevo Centro de Producción, en Quilicura, Región Metropolitana, obteniendo las autorizaciones ambientales en 2018 que permitirán iniciar la etapa de su construcción en 2019.

EXPERIENCIA DE COMPRA

CLICK & COLLECT

En Chile y Perú, hemos comenzado a implementar el sistema “Click & Collect” con alcance Corporativo, es decir, habilitamos puntos de retiro en nuestras tiendas para las compras realizadas en las diferentes unidades de negocio de Falabella. El próximo año continuaremos expandiendo este sistema en nuestra cadena.



E-COMMERCE

Frente al desafío del crecimiento del comercio electrónico, hemos impulsado diferentes iniciativas para consolidar el posicionamiento de Tottus como empresa omnicanal líder del sector Supermercados.

Hemos avanzado en la definición de una ruta estratégica compartida entre Chile y Perú, la cual contempla **proyectos enfocados en incrementar nuestra capacidad en e-commerce y el cambio de procesos que faciliten la mejora de las condiciones de atención, calidad y servicio hacia el cliente digital.**

En este contexto, en Chile, hemos aprobado la implementación de nuestra primera “Tienda Gris” en Peñalolén, la cual operará exclusivamente para apoyar la venta online. Asimismo, hemos fortalecido nuestro equipo de trabajo y afianzado sinergias con áreas estratégicas como Comercial, Operaciones, Logística y Marketing, para mejorar la experiencia del cliente en nuestro sitio web.

Mientras en Perú, hemos iniciado el diseño del proyecto “Picking Center de Atocongo” que se ejecutará el próximo año, con el objetivo de atender los pedidos de e-commerce para productos food, maximizar la ocupación de vehículos de transporte y mejorar el fill rate de atención a los clientes. Además, hemos implementado una tecnología de trazabilidad de órdenes y ruteo de vehículos a través del software B-Track.

GESTIÓN DE RECLAMOS

En nuestra empresa nos esforzamos por mejorar nuestros canales de atención y brindar respuestas oportunas a los reclamos e inquietudes de nuestros clientes. Para esto, **contamos con diversos medios para que de manera fácil y expedita nuestros clientes puedan expresarnos reclamos u oportunidades de mejora.**

A nivel corporativo, durante el 2018 tuvimos 345 reclamos por cada millón de transacciones.

NUESTROS CANALES DE CONTACTO

CHILE



SITIO WEB
www.tottus.cl



LIBRO DE COMENTARIOS
Tiendas



CALL CENTER
600 390 8900

SERNAC

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR,
SERNAC



REDES SOCIALES
Twitter y Facebook



LÍNEA DIRECTA
del Mercurio



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

PERÚ



SITIO WEB
www.tottus.com.pe



LIBRO DE COMENTARIOS
Tiendas



CALL CENTER
513-3355



INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
INDECOPI



REDES SOCIALES
Twitter y Facebook

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

CLIENTES	CHILE			PERÚ		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
NPS	50%	53%	56%	44%	41%	55%
Nº de reclamos de clientes por cada millón de transacciones	236	241	278	205	251	346



EXPERTOS EN FRESCOS

En los últimos años, hemos trabajado con consistencia para posicionarnos como expertos en Carnes de selecto origen argentino, chileno y uruguayo, brindando una propuesta diferencial de calidad garantizada. Ofrecemos carnes libres de hormonas, sin antibióticos y de ganado alimentado en pasturas libres, carnes de las reconocidas razas Angus y Hereford, entre otras.

Además, hemos potenciado nuestra propuesta en las categorías de Pastelería, Panadería, Pastas y Frutas y Verduras, consiguiendo importantes resultados.



ALINEAMIENTO COMERCIAL AL SERVICIO DEL CLIENTE

Con el objetivo de robustecer la gestión comercial, este año unificamos el equipo comercial Food y Non Food bajo una Gerencia, potenciando aún más una visión integradora de cara al cliente.

Complementariamente, hemos avanzado en un nuevo modelo de gestión basado en la planificación de largo plazo y la gestión de proyectos colaborativos. Innovaciones que día a día enriquecen nuestra forma de trabajar para brindar la mejor experiencia de compra.

LA FERIA TOTTUS: ABIERTA TODOS LOS DÍAS

La Feria Tottus es un evento para compartir nuestra propuesta de valor en torno a la categoría de Frutas y Verduras. Dos veces al año, invitamos a nuestros clientes a deleitarse con un atractivo surtido de productos de calidad certificada.

Complementariamente, hemos fortalecido el posicionamiento de nuestra oferta en esta categoría durante todo el año a través de nuestros catálogos, campañas de marketing y web corporativa, destacando 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**

CALIDAD Y CONVENIENCIA

COMPROMISO CON LA CALIDAD Y CONVENIENCIA

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

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

Instalamos mecanismos de auditoría en productos de elaboración propia y externos que consideran su trazabilidad desde el origen, brindando el apoyo necesario a nuestros proveedores en la gestión y desarrollo de sus procesos. Desde esta mirada, contamos con diferentes sistemas de aseguramiento de calidad entre los que destacan el **Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP)**, **las Buenas Prácticas Agrícolas (BPA)**, **las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)** y **la certificación de nuestro Departamento de Marcas Propias en Chile** bajo la Norma Internacional de calidad ISO 9001:2015



HACCP EN PROVEEDORES DE MARCAS PROPIAS

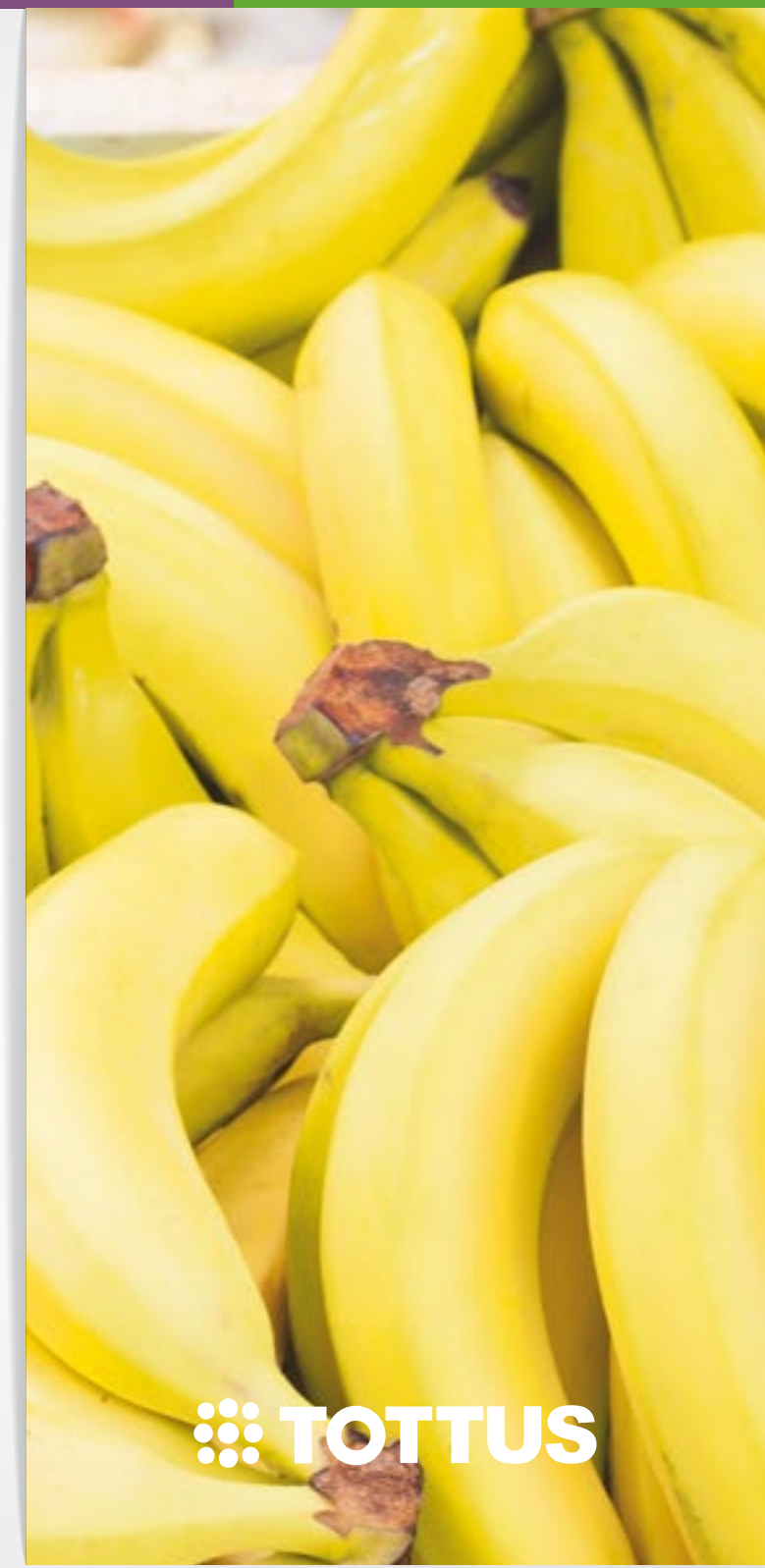
Nuestra promesa de productos de Marcas Propias garantizada se sustenta en un trabajo conjunto con nuestros proveedores para asegurar la mejor calidad desde el origen.

Realizamos una selección rigurosa de nuestros proveedores de Marcas Propias nacionales y extranjeros, y en el rubro de los alimentos, les exigimos a todos, como norma básica para ser parte de Tottus, la **implementación del sistema de inocuidad alimentaria HACCP**. En términos de impacto, la exigencia de HACCP a proveedores latinoamericanos nos ha permitido impulsar mayor competitividad en la Región, especialmente en países donde su implementación no es obligatoria.

En Chile, hemos incorporado auditorías anuales para evaluar la implementación de HACCP en proveedores nacionales de Marcas Propias, donde un 52% de éstos certificaron en HACCP. Cabe destacar que desde 2016 integramos a nuestra gestión el criterio de **“proveedores críticos”** a quienes les exigimos la implementación de HACCP y control de plagas. En este contexto, en 2018 trabajamos junto a los proveedores que requerían acompañamiento para alcanzar el estándar de implementación y control esperado por Tottus. Junto a ellos, definimos planes de mejora y desde un riguroso seguimiento basado en auditorías mensuales y semestrales, logramos que consiguieran el nivel de cumplimiento exigido.



En tanto en Perú, un 42% de los proveedores de Marcas Propias cuentan con esta certificación.



MEJORA CONTINUA

OPTIMIZACIÓN DE DISPONIBILIDAD Y REPOSICIÓN DE PRODUCTOS

Con el propósito de gestionar con enfoque sistémico y de flujo todas las actividades necesarias para una correcta disponibilidad en góndola, en Chile realizamos un piloto en la tienda Quilicura. A través de la planogramación y el control del surtido, hemos logrado incrementar la disponibilidad en 14%. Como resultado, identificamos una serie de mejoras para ser aplicadas en 2019 en todos nuestros locales. Además, estamos implementando nuevos métodos que aseguran una frecuencia mínima de reposición de productos por medio de la rotación de bodegas.

14%

De incremento de la disponibilidad de productos, piloto Quilicura Chile

SELF CHECK OUT

Con el objetivo de automatizar el proceso de pago, en Chile, continuamos con la implementación del sistema de cajas de autoservicio o self check out. En 2018, crecimos de 17 a 42 tiendas con excelentes resultados y el próximo año extenderemos este sistema a toda nuestra cadena.



NUEVA PLATAFORMA FINANCIERA Y CONTABLE

Como parte del proyecto Evolucionaria de Falabella, hemos trabajado en el desarrollo de una plataforma de clase mundial para gestionar nuestra información financiera y contable. En este contexto, seremos la primera empresa de Falabella en implementar este sistema.

La mayor trazabilidad de la información y la incorporación de mejoras en los procesos financieros nos permitirá tomar mejores decisiones de negocio y a mayor velocidad, creando un impacto positivo para nuestra empresa y en la calidad del trabajo de nuestros colaboradores.

CONFIGURACIÓN DE RED DE SISTEMAS

En Perú hemos avanzado en un moderno software para la administración de la Planta de Producción de Alimentos Huachipa. Además, hemos desarrollado un sistema para recepcionar todas las características técnicas de un producto que va a estar a la venta en nuestra red y asegurar que ningún producto pueda ser vendido si no ha sido ingresado en este sistema.

EFICIENCIA DE PROCESOS

En Chile y Perú hemos continuado con una exhaustiva documentación de procesos con foco en la operación de nuestras salas, permitiéndonos alcanzar mayor eficacia y garantizar nuestra propuesta de valor.





CREDIBILIDAD DE LA PROMESA

MARKETING RESPONSABLE

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

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



ETIQUETADO: INFORMACIÓN CLARA Y TRANSPARENTE

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

En este contexto, hemos trabajado con nuestras Marcas Propias para dar cumplimiento a las exigencias y especificaciones de las normativas que aplican en Chile y Perú.

En relación a la nueva norma de etiquetado en Chile, detallamos los componentes nutricionales y señalamos el porcentaje de aporte de calorías, grasas y proteínas que el producto entrega según lo que debiera consumir un adulto diariamente, cumpliendo con la aplicación de los sellos exigidos en el tercer tramo de esta ley.

Mientras en Perú, en el marco de la ley 321 sobre Alimentación Saludable para Niños y Adolescentes que entrará en vigor en junio de 2019, hemos avanzado en la implementación de los dos tramos obligatorios referidos a las advertencias publicitarias y la colocación de sellos u octógonos para componentes como sodio, grasas trans, grasas saturadas y azúcares.

SELLO BPA EN MARCAS PROPIAS

A nivel regional, con nuestros proveedores de Marcas Propias de la categoría de frutas y verduras que cumplen con los requisitos y certificaciones de Buenas Prácticas Agrícolas (BPA), hemos incorporado el sello “BPA”. Además, en Chile hemos adicionado la etiqueta de “calidad 200% garantizada”. De esta manera, buscamos reforzar la comunicación de buenas prácticas y la confianza de nuestros clientes en la calidad certificada de nuestros productos.

DENUNCIAS Y MULTAS

Respecto a la normativa publicitaria, durante el período reportado no se registraron multas ni sanciones a nivel regional.

CLIENTES	Chile		Perú		
	2017	2018	2017	2018	
N° de casos de incumplimiento de las normativas relativos a COMUNICACIONES DE MARKETING , que den lugar a:	Multas y sanciones	0	0	1	0
	Advertencias	0	0	1	0
	N° de casos de incumplimiento de códigos voluntarios	0	0	0	0



ADQUISICIONES RESPONSABLES

MARKETING RESPONSABLE

En Tottus trabajamos con 4.737 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, requerimos que nuestros proveedores sean verdaderos socios estratégicos, alineados a nuestro modelo de negocio y visión de sostenibilidad. Desde esta perspectiva, generamos relaciones de largo plazo con ellos, basadas en la confianza y una comunicación transparente. Para ello, aplicamos las exigencias legales y certificaciones, apoyándolos en la adquisición de nuevos estándares y cumpliendo con los pagos de sus facturas en los tiempos acordados.

A través del contrato marco de Condiciones Generales de Acuerdo Comercial disponible en nuestra página web, abordamos temas como la Confidencialidad, Denuncias y Prácticas no Apropiadas, Política de Libre Competencia, Plazos de Pago y Política Corporativa de Control de Delitos, entre otros. Promovemos mecanismos de seguimiento y control para asegurar la calidad, inocuidad y seguridad de los productos. En la misma línea, exigimos, promovemos y evaluamos las buenas prácticas en temas ambientales, laborales y éticos.

Proveedores	Chile			Perú		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Nº total de proveedores	2117	2102	2636	2939	3701	2101
Nº de proveedores PYMES	454	427	1696	2854	104	1524
% de PYMES con pago a 30 días	84%	82%	99%	84%	5%	88%
% de proveedores de Marcas Propias certificados en HACCP	54%	54%	52%	41%	48%	42%
Nº de NUEVOS proveedores han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo a criterios BPA	12	4	34	24	65	126
% de NUEVOS proveedores han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo a criterios BPA	100%	100%	100%	26%	100%	100%

SEDEX

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

Desde el inicio del Programa Auditoría de Comercio Ético de Miembros de Sedex, SMETA por su sigla en inglés, **en Perú hemos incorporado a 57 proveedores de Marcas Propias**, lo que equivale al 55,3% del total de ellos. En adición, junto a los proveedores de Marcas Propias, contamos con una auditoría anual para el aseguramiento de aspectos higiénico sanitarios, regulatorios, calidad del producto, entre otros.

55,3%

PORCENTAJE DE PROVEEDORES DE MARCAS PROPIAS AUDITADOS POR EL PROTOCOLO SMETA, PERÚ

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

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



TOTTUS

KPI DE GESTIÓN PARA PROVEEDORES DE MARCAS PROPIAS

En Perú hemos generado un KPI para Proveedores de Marcas Propias con el objetivo de medir su desempeño desde un enfoque integral de riesgos que nos permite mayor trazabilidad, promover mejoras en temas prioritarios y premiar el buen desempeño. En 2018, avanzamos junto a proveedores estratégicos a través de intervenciones 24/7 en sus plantas de producción. Paralelamente, **brindamos acompañamiento a proveedores alternativos para potenciar su abastecimiento a Tottus** según los estándares que exigimos.



ACOMPañAMIENTO A NUESTROS PROVEEDORES

Con el objetivo de asesorar y dar soluciones oportunas a nuestros proveedores, en Chile disponemos del canal de atención al proveedor llamado **“Responsable de Servicio al Proveedor”**. Su función es recibir las consultas relacionadas con la operación (información de pagos, modificaciones de datos y acceso a nuestro portal, entre otras), gestionando la respuesta de los casos en un plazo máximo de 48 horas. Nuestros proveedores pueden acceder a este canal telefónicamente o contactando al correo servicioalproveedor@tottus.cl

En Perú, junto a nuestros proveedores de Marcas Propias impulsamos instancias de acompañamiento, donde realizamos capacitaciones enfocadas en temas estratégicos y aspectos de mejora visualizados. También invitamos a Autoridades para dar a conocer de primera fuente las nuevas normativas, exigencias y medidas a implementar.

DESARROLLO DE PEQUEÑOS Y MEDIANOS PROVEEDORES REGIONALES

En Chile, dimos los primeros pasos junto al Instituto de Desarrollo Agropecuario del Ministerio de Agricultura (INDAP), un reconocido ente financiador y capacitador de micro productores nacionales y avanzamos en el acompañamiento a un proveedor de tomates de Rengo. En 2019, buscaremos crecer en esta iniciativa y establecer un marco de compromisos. Adicionalmente, trabajamos junto a dos proveedores regionales que abastecen en forma directa a nuestras tiendas de Los Angeles y Talca.

DESDE EL PRODUCTOR AL CLIENTE

Para acercar a nuestros clientes productos frescos y naturales, en Perú afianzamos nuestras alianzas con asociaciones nacionales de pequeños agricultores, incrementando las compras de campo. Asimismo, les **brindamos acompañamiento para que crezcan como proveedores de Tottus**, como es el caso de los productores de bananos del norte del país.

Además, este 2018 hemos ampliado nuestras compras de productos importados y el surtido de productos orgánicos.



TOTTUS

PARTICIPACIÓN ACTIVA EN PMA

Produce Marketing Association (PMA) es una asociación comercial que representa a las empresas de todos los segmentos de la cadena de suministro mundial de frutas y vegetales frescos y flores. Desde 2017, Tottus Chile participa en una mesa ejecutiva de toma de decisiones y en diferentes mesas de trabajo de PMA como integrante del sector supermercados. Nos sentimos muy orgullosos de formar parte de esta plataforma de clase mundial, reafirmando el camino que venimos transitando en materia de Buenas Prácticas Agrícolas.

PESCA RESPONSABLE

En Perú hemos impulsado una iniciativa emblemática en nuestro sector sobre Pesca Responsable. En el marco del programa del Ministerio de Producción de Perú “De la red a la mesa”, trabajamos junto a tres asociaciones de acuicultura bajo un enfoque de trazabilidad y seguridad alimentaria. Esto nos ha permitido 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.



CAPITULO 3

MEJOR SUPERMERCADO PARA TRABAJAR



DESTACADOS 2018

FORMACIÓN Y DESARROLLO

- 11.760 horas de capacitación en la Academia Tottus Chile
- 28 becas para financiamiento de estudios entregadas en Chile
- 100% de Gerentes de Tienda y 85% de Mandos Medios de Perú certificaron sus competencias en Seguridad y Salud en el Trabajo
- 373 colaboradores certificaron sus competencias en oficios en Chile
- Lanzamos el Laboratorio de Cajas en Perú, con una propuesta formativa ágil y vivencial

TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

- Nueva plataforma de Reclutamiento y Selección basada en IA en Chile y Perú
- Lanzamos nuestra primera asistente virtual "Sara", un chatbot responsable de responder automáticamente las inquietudes de los colaboradores de Chile
- 100% de los líderes de 1° y 2° línea de Perú participaron en capacitaciones de Mindset Digital
- Incorporamos un Líder en Transformación Digital y un Jefe de Proyectos en el Área de Gestión Humana de Perú para mejorar la experiencia digital de los colaboradores

SINDICATOS

- 66 sindicatos, 3 federaciones y 22 negociaciones colectivas en Chile
- Exitosa convocatoria a los Talleres de Liderazgo y Comunicación Efectiva para representantes sindicales en Chile

INNOVACIÓN

- + 350 colaboradores y 116 proyectos presentados en nuestro 1º Concurso de Innovación en Chile

CALIDAD DE VIDA LABORAL

- 17º Lugar en el Ranking Mejores Empresas para Trabajar en Perú
- 20º Lugar en el Ranking Mejores Empresas para Trabajar para Millennials en Perú

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN LABORAL

- 18º Lugar en Ranking PAR de Equidad de Género en Perú, ascendiendo 42 lugares respecto al periodo anterior
- 58% incrementamos la dotación de colaboradores extranjeros en Chile
- 58% de representación femenina a nivel regional
- Por segundo año, implementamos exitosamente el Programa de Inclusión para Personas con Acondroplasia en Perú

VIDA SALUDABLE

- 3845 colaboradores impactados con nuestro programa de Alimentación Saludable en Chile
- En Chile y Perú implementamos asesorías nutricionales personalizadas con nuestros colaboradores de Oficina Central
- 314 atenciones entregadas a través de la línea de asesoría “Aló Cuídate” en Perú



LA FORMACIÓN DE LAS PERSONAS EN EL ADN DE TOTTUS

Buscamos aportar al desarrollo de nuestros colaboradores a través de programas como la Academia Tottus, el Programa Lidera y la Certificación de Competencias en oficios.



Como Compañía nos esmeramos en brindar a todos nuestros colaboradores oportunidades de capacitación, desarrollo de habilidades y aprendizaje práctico, de manera equitativa y no discriminatoria. Desde esta mirada, **impulsamos programas como la Academia Tottus en Chile, una plataforma de formación basada en un enfoque de autogestión donde los colaboradores son los protagonistas de su propio desarrollo.** Esta Academia se compone de tres elementos: malla de nivelación técnica, malla funcional y programa de becas de estudio. Cabe destacar que este año apoyamos carreras técnicas, diplomados y un MBA gracias a las becas que entregamos para financiamiento de estudios.

En la misma línea, en Perú disponemos del **Programa Lídera, una propuesta formativa dirigida al 100% de los líderes de la organización**, con el objetivo de potenciar las habilidades de liderazgo en función de las competencias esperadas. Conscientes del dinamismo de nuestro negocio, en 2018 actualizamos las metodologías hacia un modelo mixto que permita la autogestión del aprendizaje a través de microlearnings en nuestra plataforma SAP, en complemento con sesiones presenciales de coaching grupal.

Por otra parte, por medio de la certificación de competencias y nuestras escuelas especializadas, tenemos la posibilidad de formar a las personas en oficios aportando a su desarrollo y empleabilidad. Desde esta perspectiva, este año en Chile avanzamos en la **Certificación de Competencias Laborales junto a Chile Valora y mediante un formato de becas recibidas**, 373 participantes se certificaron en los rubros de cajeras, recepcionistas, reponedores, vendedores, operarios, jefes y encargados de departamento, administradores de área, supervisores, atención al cliente y los oficios de panadería, carnicería y bodeguería.

Mientras en Perú, contamos con el **Programa Talenttus que cuenta con tres escuelas especializadas para la formación en las áreas de Cajas, Perecibles y Prevención y la Academia de Planificación y Logística**. Este 2018 realizamos una revisión del programa bajo un enfoque más dinámico que incorpore metodologías ágiles. Es así que lanzamos el Laboratorio de Cajas, una innovadora iniciativa para brindar experiencias de aprendizaje basadas en microlearnings a través de una plataforma digital y ejercicios prácticos en torno a las tareas cotidianas del puesto de cajera/o, simulando la experiencia real de venta en tienda.



CONSTRUYENDO RELACIONES DE CONFIANZA Y DIÁLOGO CON SINDICATOS

Reuniones periódicas durante todo el año con los representantes sindicales, talleres de liderazgo y comunicación efectiva y un modelo de negociación colectiva son instancias claves de nuestro relacionamiento.



En Tottus respetamos la libertad de asociación y promovemos las relaciones transparentes, el diálogo y la colaboración, basados en un estricto apego normativo. A diciembre de 2018, **en Chile contamos con 66 sindicatos y 3 federaciones**, con quienes realizamos 22 negociaciones satisfactorias. Como resultado de una disrupción del negocio, mantuvimos una mesa de diálogo donde logramos mutuo consenso.

Mientras en Perú, tenemos un **sindicato conformado por 547 colaboradores**, con quienes mantenemos una negociación colectiva acordada en 2018 y la cual tiene una vigencia de dos años.

Nuestro relacionamiento se asienta en una sólida estructura de diálogo. Con reuniones mensuales con los dirigentes sindicales, en el caso de Chile, estas instancias son lideradas por el Gerente de Tienda y el área de Personas. La Gerente Central de Gestión Humana y el Gerente de Administración y Relaciones Laborales de Perú se reúnen periódicamente con los principales representantes de la Junta Directiva del Sindicato de Trabajadores de Hipermercados TOTTUS (SINATHIT), con la cual se mantiene una comunicación fluida.

Un hito relevante en la construcción de relaciones colaborativas con nuestros sindicatos de Chile fue la implementación durante 2018 de **Talleres de Liderazgo y Comunicación Efectiva para los representantes sindicales de Tottus.** Dirigidos por un relator externo, estas instancias contaron con alta concurrencia y evaluación positiva por parte de los participantes, por lo cual esperamos replicar la experiencia el próximo año. En esta misma línea, los Gerentes de Tiendas, Gerentes Regionales y Subgerentes Zonales se capacitaron en actualización de leyes laborales y de negociación colectiva, afianzando su activa participación en las instancias de diálogo existentes.



INTEGRANDO LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA GESTIÓN DE PERSONAS

Incorporamos nuevas tecnologías y metodologías para mejorar la experiencia de nuestros colaboradores y ser más eficientes en nuestros procesos.



HOLA, SOY “SARA”
LA NUEVA ASISTENTE
VIRTUAL PARA LOS
COLABORADORES
EN CHILE

Para simplificar y agilizar nuestros procesos de reclutamiento y selección de personas, **en Chile y Perú implementamos una nueva plataforma basada en Inteligencia Artificial**. Esta innovación nos ha permitido acercar nuestras ofertas laborales a un universo más amplio de postulantes e identificar los candidatos más idóneos en tiempos acotados. Además, con esta plataforma estamos convirtiendo la búsqueda laboral de los postulantes en una experiencia digital de fácil acceso, acorde a los tiempos de hoy.

También innovamos de cara a nuestros actuales colaboradores de la mano de la transformación digital. Un hito importante en Chile fue el lanzamiento de **nuestra asistente virtual “Sara”**, un chatbot interno responsable de responder automática e instantáneamente a las inquietudes de los colaboradores. Sara opera a través de nuestras plataformas **www.mitottus.cl y App Falanet** y fue entrenada por los propios colaboradores por medio de machine learning. Otro hito relevante en Chile fue el diseño de la nueva encuesta digital de clima laboral. Accesible a través de tablets y celulares, esta herramienta contó con un gran índice de respuesta en un breve periodo de tiempo. Gracias al data analysis, permitirá la autogestión de mejoras en tiempo real por parte de las propias tiendas.

Mientras en Perú, en la búsqueda de mejorar la experiencia digital de los colaboradores, integramos un Líder de Transformación Digital y un Jefe de Proyectos en el área de Gestión Humana. En 2018 se concretaron nuevas iniciativas como el **File Virtual** para simplificar la entrega de documentación por parte del nuevo colaborador a través de nuestra **App TuRecibo** y el **Sistema de Gestión de capacitaciones** en un formato digital. Ambos proyectos fueron piloteados bajo la metodología colaborativa de **células de trabajo ágiles**.

Somos conscientes que el mundo digital implica un cambio de mentalidad aplicado a la forma de trabajar. Por esto, **impulsamos los talleres de Transformación Digital** junto a todos nuestros líderes de primera y segunda línea en Perú. Y como desafío para el próximo año en este país, desde la nueva estructura del área de Gestión Humana, operaremos como soporte para la Gerencia Corporativa de Transformación Digital y Eficiencia del Negocio, en el marco de trabajo en células ágiles en torno a los focos estratégicos de la Compañía. Adicionalmente, avanzaremos en la incorporación de la nueva encuesta digital de clima laboral.



PRIMER CONCURSO DE INNOVACIÓN



CONCURSO DE INNOVACIÓN PARA COLABORADORES

Promovemos espacios para las nuevas ideas y tecnologías, dando lugar a una forma distinta de hacer las cosas y agregar valor en el negocio.

En Tottus somos un equipo que busca permanentemente innovar e integrar diferentes puntos de vista, dado que nos permite entender mejor a nuestros clientes, sintonizar con sus preferencias y brindarles una propuesta de valor acorde a sus crecientes expectativas.

Como una medida concreta para fomentar la innovación y acoger a todas las ideas que aporten al negocio e impacten en la experiencia del cliente, en Chile lanzamos la **1ª versión del Concurso de Innovación Tottus**. Más de 350 colaboradores, organizados en equipos colaborativos, co-crearon sus ideas bajo el mentoring de un asesor por equipo, presentando un total de 116 proyectos.

A través de un riguroso proceso de evaluación se pre seleccionaron cinco ideas, las cuales fueron presentadas por sus protagonistas ante un jurado en nuestra Convención Anual Tottus.

En la etapa final, tres proyectos fueron elegidos: dos de ellos recibieron mención especial y el primer lugar fue otorgado a un equipo de la tienda Vitacura Miguel Comas, **siendo premiado con una viaje a España para participar en la 6ª Edición Retail Forum 2019**.

COMPROMETIDOS CON LA INCLUSIÓN LABORAL

Respetamos y fomentamos la diversidad e igualdad porque creemos firmemente en la pluralidad como un factor enriquecedor.

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.

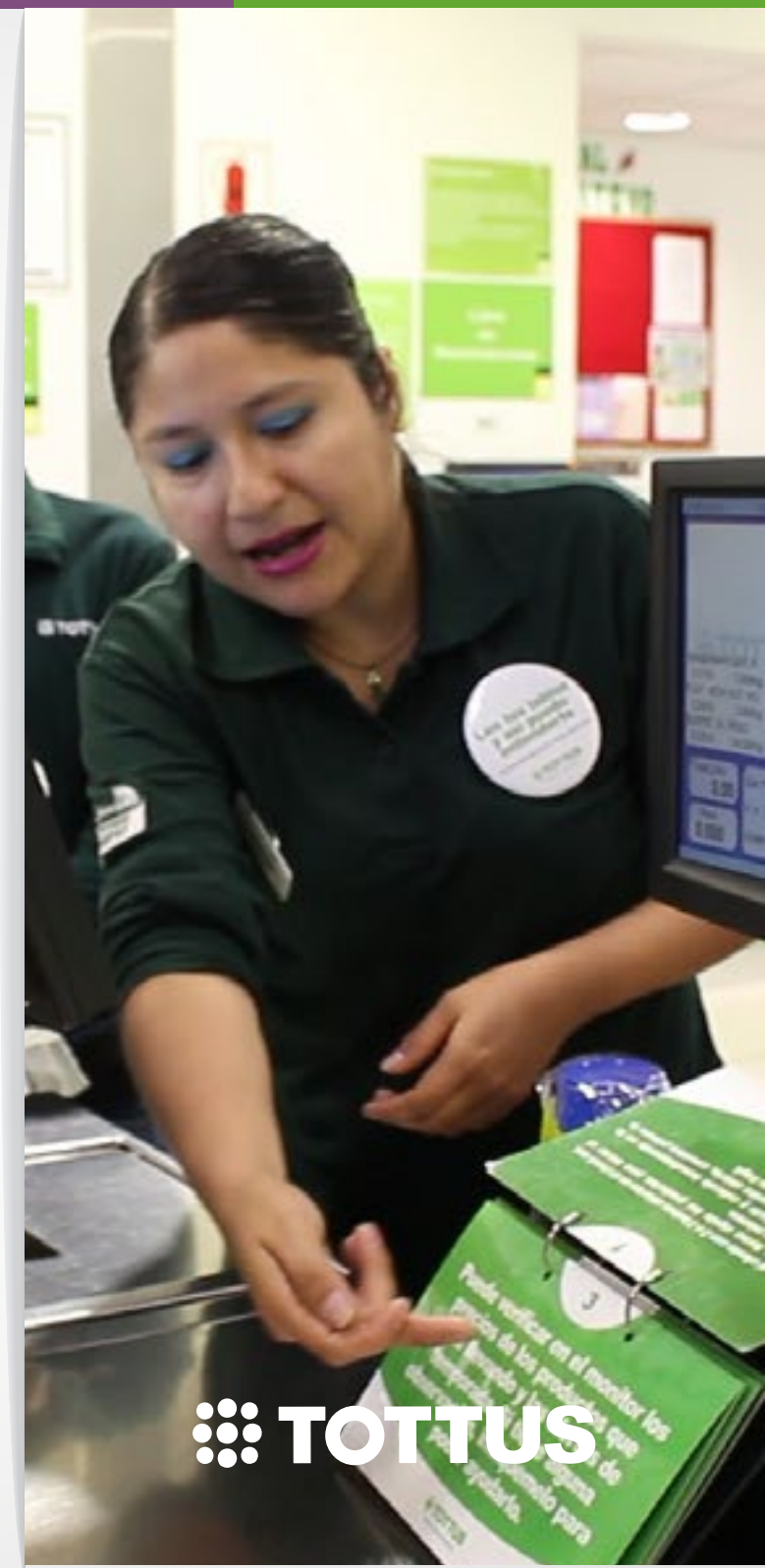
En materia de equidad de género, contamos con un 58% de representación de mujeres en nuestra organización a nivel regional.

Por segundo año consecutivo, participamos del **Ranking PAR de equidad de género en las organizaciones en Perú**, lo que nos ha permitido impulsar iniciativas y mejoras con impacto positivo en la cultura organizacional. Con gran orgullo, este año logramos ubicarnos en el puesto 18, ascendiendo 42 lugares respecto al periodo anterior.

Desde nuestro compromiso con la inclusión, impulsamos iniciativas pioneras en la industria, como el **Programa de Inclusión Laboral de personas con acondroplasia**, una afectación del crecimiento que provoca enanismo. Bajo el mismo formato del periodo anterior, los nuevos colaboradores se integraron en el Centro de Distribución Huachipa, en Perú, donde facilitamos para su desempeño una serie de herramientas adaptadas que les permiten realizar con eficiencia los mismos trabajos que sus compañeros.

En la misma línea, desde 2016 implementamos el innovador Programa **“Oye, sí se puede”**, con el cual hemos integrado **colaboradores con discapacidad auditiva como cajeras y cajeros en nuestras tiendas de Perú**. Cabe señalar que los jefes, equipo de gestión humana y gerentes de tienda son capacitados en lenguaje de señas y habilitamos recursos comunicacionales en las cajas. Esta iniciativa ha impactado positivamente en el clima laboral y ha sido muy bien recibida por parte de nuestros clientes.

Mientras en Chile, este año nos hemos enfocado en la integración de personas con discapacidad, trabajando en **alianzas con instituciones especializadas**, las cuales brindan asesorías en selección, sensibilización y acompañamiento a nuestros equipos. Asimismo, participamos de la **1º Expo Inclusión** patrocinada por el Ministerio de Desarrollo Social y SENADIS, donde acercamos nuestra oferta de trabajo en este ámbito. Además, este año **incrementamos a 7,4% la dotación de personas extranjeras**, lo que representa un aumento de 58% respecto del periodo anterior.





INSPIRANDO ESTILOS DE VIDA SALUDABLES EN NUESTROS COLABORADORES

Asesorías nutricionales, entrega de frutas y servicio de consejería personalizada son algunas de las acciones que impulsamos para contribuir al bienestar integral del equipo Tottus.

Con nuestro programa emblemático **¡Crecer Sano con Tottus!**, en Chile impulsamos diferentes iniciativas para promover la Alimentación Saludable en nuestro equipo. Este año, destacamos los 3845 colaboradores que participaron en las campañas de alimentación saludable y actividad física. Adicionalmente, recibieron asesorías nutricionales personalizadas por parte de nuestro equipo de nutricionistas. Cabe destacar que durante 2018 expandimos estas actividades al norte y sur de Chile.

A través del programa **“Quiére-T”**, en Perú entregamos mensualmente la **“Power Fruta”** para promover la alimentación saludable en nuestros colaboradores. Esta iniciativa tuvo un alcance del 85% de los colaboradores a nivel nacional. Mientras en Oficina Central realizamos consultas nutricionales, una práctica que extenderemos a nuestras tiendas el próximo año. Complementariamente, promovimos “pausas activas” en el 100% de nuestras unidades junto a nuestro staff de médicos.

Dado que entendemos la salud desde un enfoque integral, por segundo año entregamos a nuestros colaboradores de Perú un servicio innovador de consejería emocional, psicológica y legal a través de la línea gratuita **“Aló Cuídate”**, la cual opera las 24 horas del día, los 365 días del año, por parte de un equipo de especialistas. Este 2018 realizamos 314 atenciones, un 76% más respecto al periodo anterior.

MEJORES CONDICIONES LABORALES

BENEFICIOS Y REMUNERACIONES

En Chile y Perú, nuestra política es generar ingresos que sean superiores al mínimo fijado por el Estado y **avanzar hacia a una mayor equidad salarial entre hombres y mujeres**. Nuestro sistema de remuneraciones está definido por escalas salariales y cuenta con un componente variable basado en incentivos. En 2018, mantuvimos nuestro enfoque basado en mejorar los sueldos.

Complementariamente, buscamos ofrecer a todos nuestros colaboradores un **mayor bienestar y balance entre trabajo y vida personal**, potenciando el desarrollo integral de las personas y valorando la diversidad. Nos esforzamos por entregar beneficios que respondan a las necesidades de los colaboradores, aportando a su calidad de vida laboral y de sus familias. Este año, en Chile, destacamos el programa de descuentos corporativos **“Tú+1”** que beneficia a un familiar directo del colaborador en compras realizadas en nuestros locales; **el Día de Cumpleaños Libre** para todos los colaboradores de tiendas y el programa de becas **“Estímulo Estudiantil”** para los hijos de colaboradores. En Perú, disponemos de la línea **“Aló Cuídate”** de asesoramiento psicológico y legal y brindamos días extras por licencia de maternidad y paternidad y horas disponibles para acompañar a los niños en actividades escolares. En ambos países, promovemos medidas de flexibilidad laboral en Oficina Central como la semana comprimida y el horario de entrada y salida flexible.

BENEFICIOS TRANSVERSALES TOTTUS

Protección

Seguro de vida
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

ESFUERZOS EN MATERIA DE ROTACIÓN

Una característica propia de nuestra Industria es el alto índice de rotación, especialmente entre los menores de 30 años. Desde 2013 iniciamos acciones específicas, focalizándonos en **mejorar la selección, los beneficios, las oportunidades de crecimiento y las condiciones laborales**. Asimismo, nos enfocamos en formar líderes que promuevan equipos colaborativos y un buen clima laboral. En Chile, al inicio de este proceso teníamos un 75,1% de rotación. Desde entonces, hemos logrado disminuir esta tasa en forma sostenida alcanzando un 47% en 2018, lo que implica una baja del 40% respecto de 2013.

40%

DISMINUCIÓN DE LA TASA DE ROTACIÓN LABORAL DESDE LÍNEA BASE 2013, CHILE

	Rotación laboral	Año			Por género	
		2016	2017	2018	Hombres	Mujeres
CHILE	Ingresos (Nº de colaboradores)	S/I	5.849	3.719	1.764	1.955
	Tasa de Rotación laboral	54%	48%	47%	64%	37%
PERÚ	Ingresos (Nº de colaboradores)	6.982	7.786	7.196	5.611	1.585
	Tasa de Rotación laboral	62%	66%	69%	72%	66%



DESARROLLO DE LOS COLABORADORES

MODELO DE COMPETENCIAS

En Perú, actualizamos las competencias que esperamos en nuestros colaboradores. Con este avance buscamos **homologar y estandarizar la Gestión del Talento** para todas nuestras unidades (tiendas, Planta de Producción y Centros de Distribución) en torno a un mismo lenguaje y desde un enfoque más dinámico.

TALENTUM

Para **promover el desarrollo de jóvenes talentos**, en Chile participamos de una experiencia de aprendizajes cruzados entre las distintas unidades de negocio de Falabella.

Cada unidad de negocio postuló diferentes proyectos entre los cuales los jóvenes talentos podían optar según sus intereses para integrarse durante 45 días.

En Tottus recibimos dos colaboradores de Falabella Financiero, mientras una colaboradora de Tottus realizó su pasantía en Sodimac.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

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

En Tottus disponemos de **evaluaciones de desempeño en 360, 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 92% de colaboradores en Chile y el 65% de colaboradores en Perú realizaron su evaluación de desempeño.

A nivel regional, contamos con alto compromiso de nuestros líderes en este proceso, tanto en los Comités de Talento como en las instancias de evaluación y retroalimentación a los colaboradores, por lo que continuamos con los talleres de feedback para líderes, que nos permiten generar mayor efectividad en los procesos de diálogo en estos espacios y con sus reportes directos.

Desglose 2018

		Año			Por género	
		2016	2017	2018	Hombres	Mujeres
CHILE	Desarrollo laboral					
	Promedio de HH de formación por trabajador	32	36	38,6	49,72	31,90
		16	12	57	57	57
PERÚ	Evaluación desempeño					
CHILE	% de empleados con evaluación de desempeño	71%	65%	92%	91%	93%
PERÚ		62%	59%	65%	63%	66%

FORMACIÓN PARA EJECUTIVOS

Este año lanzamos en Perú el **Programa de Liderazgo Adaptativo**, dirigido a Ejecutivos de Oficina Central con el objetivo de **fortalecer sus competencias en la gestión de personas y equipos**.

Basado en una metodología conversacional, esta experiencia tuvo un impacto muy positivo al interior de los equipos y entre las diferentes áreas de trabajo.

OUTPLACEMENT

Contamos con **programas de ayuda a la transición en casos de desvinculación**, dirigidos a puestos gerenciales.

En Chile, brindamos este acompañamiento junto a la empresa PwC. Mientras en Perú, este servicio externo es brindado por DBM, ofreciendo **alternativas de asesoría laboral y apoyo psicológico**.



CALIDAD DE VIDA LABORAL



CLIMA LABORAL

Contamos con planes de trabajo para mejorar día a día nuestro clima laboral, los cuales se definen a partir de la escucha y diálogo con nuestros colaboradores, permitiéndonos recoger e integrar sus recomendaciones. Capacitamos a nuestros líderes con una fuerte orientación a las personas. Y complementariamente, motivamos el protagonismo y la autogestión en iniciativas que contribuyan a una cultura de colaboración, entusiasmo y reconocimiento en torno a los valores Tottus.

COMITÉS DE CLIMA LABORAL

Liderados por nuestros colaboradores, estos comités ponen en práctica innovadoras iniciativas y campañas articuladas con temas claves de negocio, reconocimientos y celebraciones.

En Chile, este año impulsamos un programa para fortalecer la integración de estos comités y entregamos fondos concursables a 20 tiendas. Según sus intereses, los comités realizaron iniciativas como pausas activas, zumbatón, entre otras.

Mientras en Perú, los comités continuaron gestionando los planes de acción de clima, donde destaca el reconocimiento a los colaboradores con la distinción “Súper T”.

SATISFACCIÓN DE COLABORADORES

En materia de medición, en Chile, migramos a una encuesta de clima laboral propia, que, entre otras virtudes, nos permitirá medir el “pulso” del clima en diferentes períodos del año y gestionar mejoras en tiempo real. Este 2018, gracias a nuestra **“Red de Apoyo a Tiendas”** y los **Comités de Clima**, logramos superarnos alcanzando un índice de 69% en nuestra encuesta de clima.

Por 16° año consecutivo, en Perú aplicamos la **encuesta Great Place To Work (GPTW)**, una herramienta que hoy nos premia como una de las 17 mejores empresas para trabajar. Complementariamente, en un marco de alineamiento regional, en 2019 avanzaremos en el desarrollo de la nueva encuesta de clima laboral propia.

17° Lugar en Ranking GPTW, Perú

20° Lugar en Ranking GPTW para Millennials, Perú



GPTW PARA MILLENNIALS

Este año ingresamos al ranking de las Mejores Empresas para Trabajar para Millennials, en Perú. Considerando que **nuestra población de colaboradores millennials asciende a un 70%**, nos sentimos muy orgullosos de ser valorados en forma orgánica como una de las empresas más atractivas para este público.

RED DE APOYO A TIENDAS

Para contribuir al mejoramiento de nuestro clima laboral, en Chile contamos con una estructura de acompañamiento, la cual potenciamos este año. Nuestra Red de Apoyo a Tiendas está compuesta por tres pilares:

1- Comités de Clima: cumplen la función de dar seguimiento al plan de mejoramiento de clima en las tiendas y comunicar sus avances.

2- Coaching de Liderazgo: acompañamiento brindado por un psicólogo a los Gerentes de Tiendas y sus equipos para asesorar y aportar a un mejor clima y trabajo colaborativo.

3- Programa de Desarrollo de Habilidades: talleres dirigidos a jefaturas y colaboradores para potenciar las habilidades de liderazgo, trabajo en equipo y comunicación.

Durante 2018, implementamos nuestra Red en 21 tiendas y dos gerencias de Oficina Central.



CAMPAÑA “EL OPTIMISTA”

Con la finalidad de fortalecer las relaciones humanas en las tiendas, en Chile lanzamos la **campaña “El Optimista”, compartiendo mensajes positivos para vivenciar en el día a día.** Los equipos se apropiaron de la campaña e impulsaron diferentes iniciativas con impacto muy satisfactorio en el clima laboral.

SÚPER T

Elegidos en un proceso participativo por los colaboradores y un comité de evaluación de cada una de nuestras unidades, en Perú distinguimos a los abanderados de nuestra cultura como **Súper T del mes y Súper T del año.**

En 2018, a través de nuestra red social interna #ConTottus, toda la organización tuvo la oportunidad de compartir estos **“momentos mágicos”** de reconocimiento a nuestros **“Súper T”** por su conducta ejemplar. Una instancia muy especial fue la visita a la oficina Central de Lima de los Súper T del año, donde fueron recibidos por nuestros ejecutivos y celebrados por toda la organización via streaming.

CULTURA ORGANIZACIONAL

En 2018, en Chile realizamos un riguroso proceso para afianzar nuestra visión compartida en torno a la identidad Tottus. En este contexto, impulsamos diferentes instancias participativas como **offsite meeting de ejecutivos de primera línea, workshops estratégicos y estudios de escucha de colaboradores.**

AMBIENTES DE TRABAJO SEGUROS Y SALUDABLES

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Nuestras políticas de Salud y Seguridad son supervisadas por la Gerencia Pérdida, Seguridad y Riesgo en Chile y la Gerencia de Gestión Humana en Perú. En ambos países contamos con instancias formales y responsables de velar por el cumplimiento de los planes de acción e indicadores definidos. En Chile, el 100% de nuestras tiendas están unificadas bajo una sola mutual de seguridad con el objetivo de estandarizar criterios de medición.

CULTURA DE PREVENCIÓN Y EL ROL DE NUESTROS LÍDERES

Para fortalecer una cultura basada en la prevención, en Perú trabajamos en una nueva Estrategia de Seguridad y Salud en el Trabajo, desde un enfoque centrado en el empoderamiento de nuestros líderes.

El 100% de los Gerentes de Tienda y el 85% de los Mandos Medios certificaron sus competencias en este ámbito. A su vez, los Mandos Medios fueron designados Embajadores de Seguridad y Salud en sus unidades y participaron mensualmente de la “Ruta Cuídate”, instancia donde se comparten las buenas prácticas implementadas en nuestras tiendas. En 2019 extenderemos las certificaciones en estas competencias a los cargos de Oficiales y Maestros.

Entre los resultados obtenidos, hemos logrado disminuir el número de accidentes de trabajo respecto al periodo anterior.

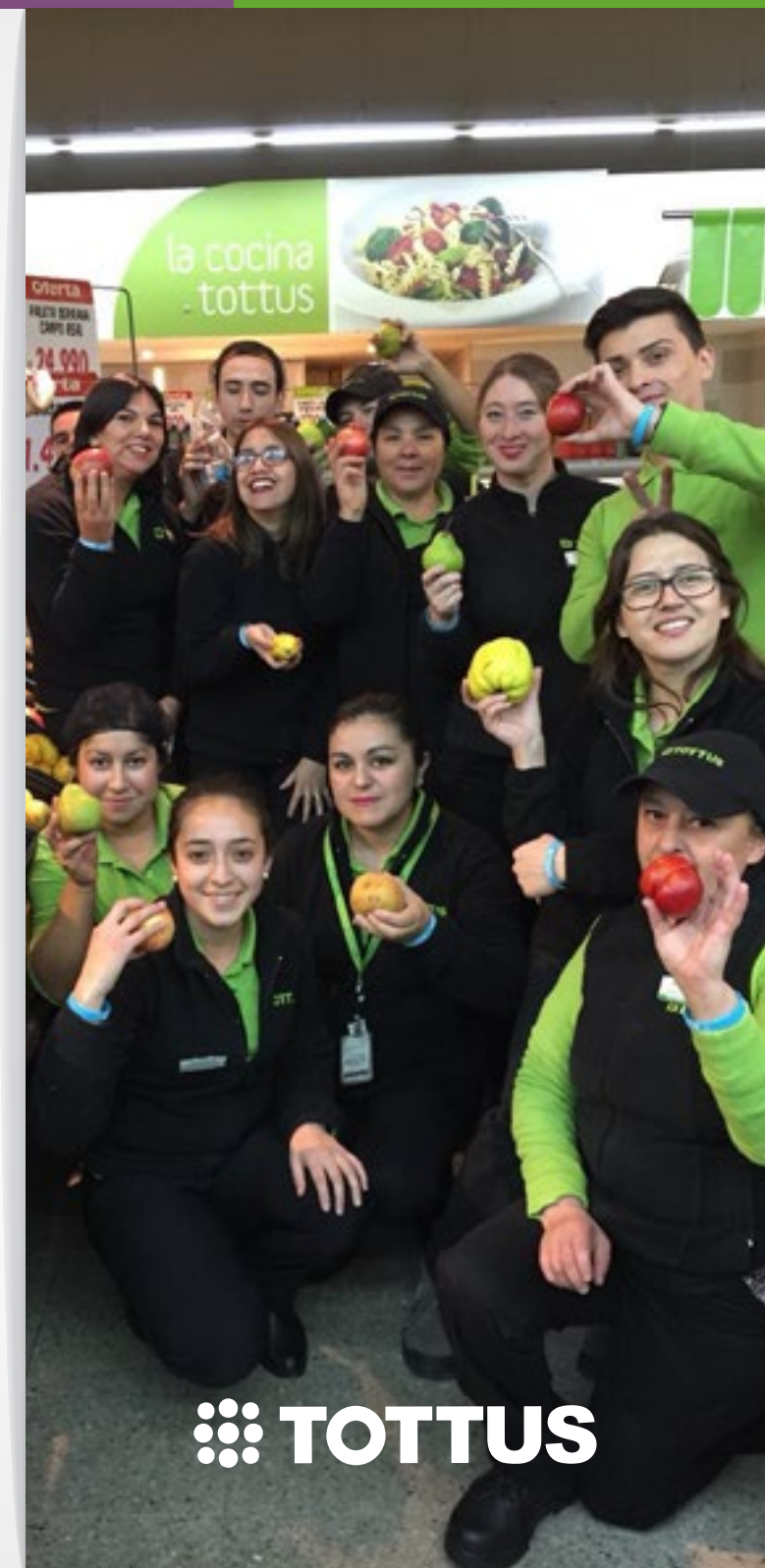
PORCENTAJE DE COLABORADORES CERTIFICADOS EN SEGURIDAD Y SALUD, PERU

100%

GERENTES DE TIENDAS

85%

MANDOS MEDIOS
(697 Embajadores a nivel nacional)





ABORDAJE DE RIESGOS PSICOSOCIALES

En Chile, este año continuamos trabajando en el abordaje de los factores estresores que pueden ocasionar enfermedades psicolaborales. Para esto, realizamos la quinta aplicación de la encuesta ISTAS 21 en el 88% de las tiendas. Esta encuesta evalúa cinco dimensiones: Exigencias Psicológicas, Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades, Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo, Compensaciones y Doble presencia.

88%

DE TIENDAS CON
ENCUESTA ISTAS 21, CHILE

FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD PARA MILLENNIALS

Lideradas por los Embajadores de Seguridad y Salud, en el 100% de nuestras tiendas de Lima, Perú, impulsamos activaciones breves y lúdicas dirigidas a nuestros colaboradores millennials. Bajo la modalidad de juego y técnicas de innovación, también realizamos cursos de formación en la materia, reforzando así la cultura de prevención en el trabajo.



PRÓXIMOS DESAFÍOS

Para potenciar nuestra gestión de la mano de la innovación, en Chile nos propusimos para 2019:

- Contar con un Programa de Certificación de Oficios por Competencias con foco en salud y seguridad desde el momento de ingreso del colaborador a la compañía y con un Programa de Nivelación para los colaboradores existentes.
- Implementar el Protocolo del Programa de Máquinas Críticas impulsado por el Ministerio de Salud, el cual ya venimos trabajando desde 2018.
- Cimentar las bases para certificar nuestras tiendas en Seguridad y Salud Ocupacional.
- Potenciar la trazabilidad a partir de la transformación digital, para una mayor eficiencia de gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.

COMITÉS PARITARIOS

En Chile y en Perú, nuestros comités de salud y seguridad cuentan con representación conjunta y equitativa: el 50% de sus integrantes se eligen según un proceso electoral democrático de los colaboradores y el 50% restante corresponde a representantes de la empresa que son designados por el gerente de tienda en Chile y el gerente general en Perú. Estos comités se reúnen con frecuencia mensual y en forma extraordinaria cuando sea requerido.

En Chile, los Comités ejecutan planes de trabajo en torno a tres focos: **investigación de accidentes, temas de comunicación y capacitación, y reconocimientos de riesgos**. Les brindamos acompañamiento permanente en formación, funcionamiento y seguimiento, logrando este año una regularización del 100% a nivel nacional.

En Perú, el Comité Central de Seguridad y Salud en el Trabajo es el responsable de **informar, vigilar y recomendar los mecanismos de prevención** para la seguridad de los colaboradores en toda la compañía. Este año, fueron elegidos los nuevos integrantes del Comité para el período 2018-2020 y hemos incrementado su conformación a ocho miembros. Todos ellos recibieron capacitación y, en el marco del **programa “Ruta Cuídate”**, realizaron **visitas a tiendas para visualizar y reforzar las buenas prácticas existentes**.

NUEVOS INTEGRANTES DEL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE PERÚ PARA EL PERIODO 2018-2020

REPRESENTANTES DE LOS COLABORADORES

Miguel Antonio Castillo Rodrigues
Juan José Gómez Guibivich
Yovana Marianela Hilario Rosales
José Ismael Isique Reque

REPRESENTANTES DE LA EMPRESA

Christian Aurich Aurich
Alejandro Blas Sosa
Joan Eyzaguirre Brou
Miguel Fernández Gambarini





ESCUCHA Y DIÁLOGO

APP FALANET



Para estar más cerca de nuestros colaboradores a través de tecnologías que son de uso cotidiano y fácil acceso, en Chile contamos con la **Aplicación Falanet** para teléfonos celulares. Esta app centraliza la comunicación de noticias, beneficios y comunicados, entre otras funcionalidades.

NEXO

Basado en la planificación, organización, control de indicadores, planes de acción y mejora continua, nuestro **Sistema de Gestión de Tiendas en Chile** posibilita administrar las comunicaciones de forma centralizada y mejorar el feedback entre tiendas y Oficina Central a través de una plataforma digital.

Este año, expandimos esta herramienta para gerentes, administradores y jefes de sección al 100% de las tiendas y el Area Comercial de Chile.

RED SOCIAL #CONTOTTUS

Con más de 6.000 miembros, este exitoso grupo cerrado en Facebook para nuestros colaboradores de Perú, se ha convertido en una valiosa herramienta de comunicación e interacción.

#ConTottus es un espacio de socialización de las prácticas de las tiendas y de información de campañas y temáticas transversales a toda la organización. Además, nos permite conectarnos y compartir, vía streaming, instancias estratégicas y momentos de celebración con toda la Compañía.

APP TURECIBO

Con la finalidad de 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, permite obtener respaldos de documentos y realizar gestiones en línea como solicitud de vacaciones, licencias y beneficios.

ESPACIOS PRESENCIALES DE ENCUENTRO

Además de nuestros canales digitales, disponemos de canales humanos que representan un ejercicio permanente de escucha y el diálogo.

En Chile, la “**Convención Tottus**” se ha convertido en una instancia estratégica clave que convoca a más de 250 ejecutivos e invita a reflexionar y trabajar colaborativamente en torno a los desafíos del negocio.

En Perú, contamos con instancias como “**Sintonía con Gerencias**”, donde el Gerente de cada unidad se reúne con sus colaboradores para escucharlos y dialogar sobre diferentes temáticas; mientras en la “Reunión General Mensual” se comparten resultados, comunicaciones en temas estratégicos y se entregan reconocimientos, entre otros.

TOTTUS CONNECT

Para fomentar el trabajo colaborativo en nuestros equipos, en Chile lanzamos **Tottus Connect**, una plataforma online que facilita el acceso a proyectos compartidos inter áreas o de una misma área de trabajo. Tottus Connect opera desde nuestra intranet www.mitottus.cl





DATOS DE COLABORADORES

Reporte Sostenibilidad 2018 | TOTTUS

Chile	Dotación					Desglose 2018		
Por categoría laboral	N° total de colaboradores			Por Género (%)		Por edad (%)		
	2016	2017	2018	Hombres	Mujeres	"X" <30	30<"X"<50	50<"X"
Gerentes y sub gerentes	-	76	140	81%	19%	0%	82%	18%
Profesionales y Técnicos	-	1.402	1.339	41%	59%	40%	45%	14%
Otros	-	7.396	7.447	37%	63%	38%	47%	16%
Por tipo de contrato								
Plazo indefinido	-	7.709	7.923	37%	63%			
Plazo fijo	-	1.218	1.003	47%	53%			
Total	0	8.927	8.926					

Perú	Dotación					Desglose 2018		
Por categoría laboral	N° total de colaboradores			Por Género (%)		Por edad (%)		
	2016	2017	2018	Hombres	Mujeres	"X" <30	30<"X"<50	50<"X"
Gerentes y sub gerentes	-	210	217	62%	38%	6%	85%	9%
Profesionales y Técnicos	-	2.487	2.381	59%	41%	36%	61%	2%
Otros	-	7.687	7.670	52%	48%	72%	27%	1%
Por tipo de contrato								
Plazo indefinido	-	3.250	7.472	51%	49%			
Plazo fijo	-	7.134	2.796	34%	66%			
Total	0	10.384	10.268					

Diversidad

Diversidad	Chile			Perú		
	% de colaboradores			% de colaboradores		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Adultos mayores	2,7%	3,4%	0,0	0,1%	0,2%	0,3%
Personas con discapacidad	0,8%	0,6%	0,81%	2,0%	2,0%	2%

Relación salarial hombres y mujeres

Relación salario base hombres / mujeres	Chile			Perú		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Gerentes y subgerentes	-	-	Rol privado	-	-	Rol privado
Profesionales y Técnicos	0,73	0,80	0,84	1,12	1,17	1,13
Operarios	0,55	0,82	0,85	0,85	0,86	0,88





Datos de colaboradores | **TOTTUS**

Salud y seguridad

Por género

Chile	Unidad	2016	2017	2018	Por género	
					Hombres	Mujeres
Nº de víctimas mortales	Nº	0	0	0	0	0
Tasa de accidentes laborales	%	8,26	9,05	7,89	2,84	5,04
Tasa de enfermedades profesionales	%	0,21	0,13	0,19	0,07	0,12
Nº de comités paritarios	Nº	63	63	70		

Salud y seguridad

Por género

Perú	Unidad	2016	2017	2018	Por género	
					Hombres	Mujeres
Nº de víctimas mortales	Nº	0	0	0,00	0,00	0,00
Tasa de accidentes laborales	%	8,60	10,26	7,89	2,08	0,05
Tasa de enfermedades profesionales	%	0,00	0,08	0,00	0,00	0,00
Nº de comités paritarios	Nº	2	2	2		
% trabajadores representados en los comité	%	100%	100%	100%		

CAPÍTULO 4

SER BUEN VECINO



DESTACADOS 2018

GESTIÓN DE RESIDUOS

- Firmamos el APL “Cero Residuos a Eliminación”, una destacada iniciativa en Chile
- Iniciamos la fase final del proyecto de “Manejo de Residuos Peligrosos” en Chile
- 100% de cumplimiento de los requisitos de la nueva Ley REP en Chile
- Impulsamos campañas en tiendas sobre la importancia de reducir el consumo de bolsas plásticas en Perú
- Participamos en campañas ambientales nacionales en Perú

CONSTRUCCIÓN SUSTENTABLE

- Obtuvimos la certificación LEED Platinum de nuestra tienda Vitacura en Chile
- Contamos con la tienda Comandante Espinar en proceso de certificación LEED en Perú
- La implementación de nuestros sistemas refrigerantes CO2 fueron reconocidos con el Premio Ozone Award de las Naciones Unidas en Chile
- Dimos los primeros pasos en la medición de nuestra Huella de Carbono en Chile

¿CRECER SANO CON TOTTUS! CHILE

- 4.556 niños beneficiados de prekinder a 4º básico
- 2.460 profesores y apoderados
- 8.744 participantes en nuestras Fiestas Saludables y actividades de baile
- 2.240 kilos de frutas entregadas en las actividades de nuestras escuelas



BANCO DE ALIMENTOS, PERÚ

- Fuimos reconocidos por el Banco de Alimentos por ser una de las mejores empresas con mejor desempeño en nuestra labor de colaboración
- 307 toneladas de alimentos donados que beneficiaron a 182.864 personas y que equivalen a 13 toneladas evitadas de CO2 o 343 árboles sembrados.
- Lanzamos la Campaña “Producto Solidario” junto a la empresa Alicorp, aportando 600.000 raciones de comida
- Auspiciamos un taller de “Cocinas Conscientes” sobre manipulación de alimentos, generación del menor desperdicio y preparación de recetas nutritivas

ALIANZA CON FE Y ALEGRÍA - PERÚ

- Duplicamos la recaudación de la rifa en beneficio de esta institución alcanzando la suma de U\$ 11.274
- U\$29.761 recaudados a través de la nueva Campaña “Panetones solidarios”
- U\$ 41.280 donados a cuatro escuelas a través del Programa Haciendo Escuela
- U\$ 83.226 recaudados a través de la donación de vueltos a nivel nacional

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

- 42% incrementamos la participación de voluntarios corporativos en ¡Crecer sano con Tottus! en Chile respecto a 2017
- Los voluntarios corporativos de Perú participaron en dos destacadas iniciativas nacionales de limpieza de playas



COMPROMETIDOS CON LA GESTIÓN RESPONSABLE DE RESIDUOS

Participamos en acuerdos voluntarios como la adhesión al APL Cero Residuos a Eliminación en Chile y los convenios con Municipalidades en Perú, con el fin de disminuir nuestros impactos y aportar a un nuevo estándar como industria.



Como Tottus buscamos impulsar medidas pioneras en nuestra gestión ambiental para crear un impacto positivo en el sector supermercados. Un ejemplo concreto es el **Manejo de Residuos Peligrosos en Chile**, un proyecto que alcanzó su primer hito en 2017 con la instalación de bodegas exclusivas para este tipo de residuos en el 100% de nuestras tiendas. Durante 2018, logramos el segundo hito con la implementación de los procedimientos a aplicar por medio de capacitaciones a colaboradores, proveedores y prevenciónistas de riesgos y la realización de auditorías de seguimiento en todos nuestros locales. Además, avanzamos en la obtención de las autorizaciones sanitarias pertinentes, siendo la última fase de este exitoso proyecto que esperamos finalizar en un 100% en 2019. Por su parte, en Perú disponemos de separadores especiales en tiendas para este tipo de residuos y trabajamos junto a un proveedor especializado y habilitado para su recojo.

Somos conscientes que para solucionar la problemática de residuos debemos trabajar colaborativamente, por esto en Chile este año firmamos el **Acuerdo de Producción Limpia (APL) Cero Residuos a Eliminación**, 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. En este contexto, participamos de un diagnóstico sectorial y en 2019 implementaremos dos pilotos en La Cisterna y en el Centro de Producción de Puente Alto. Cabe mencionar que fuimos seleccionados por el Ministerio de Medio Ambiente, organismo impulsor de esta destacada iniciativa nacional, para participar del programa de certificación “Sello Cero Residuos a Relleno Sanitario”.

Desde el cumplimiento normativo, en el marco de la **Ley de Responsabilidad Extendida del Productor (REP)** a nivel regional hemos avanzado con solidez buscando alcanzar un impacto radical en la disminución de residuos y fomento de la cultura de reciclaje. En Chile, esta ley establece que todos los productores e importadores de “productos prioritarios” deberán hacerse cargo de ellos al término de su vida útil. Desde la primera instancia, iniciamos los estudios para establecer nuestra línea base de residuos a nivel global y por cada artículo en productos prioritarios como envases y embalaje, aparatos electrónicos y pilas. Y hemos cumplido con cabalidad, año a año, nuestra obligación de informar, presentando los antecedentes requeridos en un 100%. Mientras en Perú, esta normativa se encuentra focalizada en las exigencias para residuos de artefactos eléctricos y electrónicos. En este contexto, contamos con un plan de trabajo anual que cumplimos estrictamente, acorde a la cantidad de aparatos que importamos. Entre las acciones que promovemos destacan las campañas de recolección de estos residuos en conjunto con los municipios.



APOSTANDO POR TIENDAS MÁS SUSTENTABLES

Estamos comprometidos con alcanzar altos estándares de eficiencia en la iluminación, climatización y el uso eficiente de los recursos.



Para Tottus, la certificación internacional LEED representa el estándar y referencia para la construcción de tiendas. Con esta visión, desde 2015 contamos con nuestra primera tienda certificada LEED GOLD por el U.S. Green Building Council en el distrito Limeño de Miraflores, Perú. En 2018, logramos una **nueva certificación LEED Platinum** para la tienda Vitacura en la Región Metropolitana de Santiago de Chile, mientras la tienda Comandante Espinar en Lima, Perú, se encuentra en proceso de certificación.

La tienda Vitacura destaca por una serie de virtudes como sus sistemas de climatización con filtros de alto estándar para renovaciones más eficientes de aire, iluminación LED en las áreas generales de la tienda y LED 2.0 de iluminación puntual en las áreas específicas de productos. El trabajo desarrollado en torno de estándares de construcción sustentable y eficiencia energética nos permitió ganar un cofinanciamiento impulsado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo con el apoyo del Ministerio de Medio Ambiente de Chile.

Complementariamente, como Compañía buscamos permanentemente **integrar procesos de innovación tecnológica que resguarden el medio ambiente** e impacten en la eficiencia operacional. En este contexto, logramos un hito al ser elegidos por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Ministerio de Medio Ambiente para implementar sistemas de refrigeración por medio de gases CO2 que tienen la virtud de ser inocuos para la capa de ozono y el calentamiento global.

Recibimos dos cofinanciamientos con los cuales implementamos dos pilotos en nuestra nueva tienda Vitacura y en nuestra tienda en operación Kennedy, ambas en Santiago de Chile. En 2018, estas experiencias fueron reconocidas con el **Premio Ozone Award del Protocolo Montreal 2018 de las Naciones Unidas**, como parte del proyecto impulsado por el Ministerio de Medio Ambiente de Chile.

En materia de medición de nuestra Huella de Carbono, en 2018 dimos los primeros pasos de este proyecto que concretaremos el próximo año, afianzando nuestro compromiso para combatir el cambio climático, mejorar nuestra eficiencia energética y disminuir nuestras emisiones de CO2.

Construcciones Certificadas	CHILE			PERÚ		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Ecoamigables	12	16	24	3	4	4
LEED	0	1	0	1	1	1
Otros	49	47	43	60	61	64
Total	61	64	67	64	66	69



CON ¡CRECER SANO CON TOTTUS! APADRINAMOS 21 ESCUELAS MUNICIPALES EN CHILE



Más de **10.000 personas** han sido impactadas positivamente por las actividades de nuestro programa.

Para inspirar a las personas a integrar mejores hábitos de alimentación, en Chile implementamos el **Programa ¡Crecer Sano con Tottus!**. Desde un enfoque integral y con mirada de largo plazo, impulsamos una serie de iniciativas que nos permiten contribuir positivamente en la comunidad escolar, incluyendo niños, profesores y apoderados.

Dirigido a niños desde prekinder a 4° básico, actualmente se encuentra en **21 escuelas municipales de la V Región, VI Región, VII Región y Región Metropolitana**, impactando a un total de 4556 niños y a 2460 profesores y apoderados.

El programa cuenta con la colaboración de la “Corporación 5 al Día” del Instituto de Nutrición y Tecnología de Alimentos de la Universidad de Chile (INTA) y es liderado por un staff permanente de Tottus compuesto por nutricionistas. Anualmente, realizamos mediciones de la evolución del programa junto a expertos y generamos instancias de diálogo con profesores y apoderados para escuchar sus sugerencias y enriquecer la mejora continua.

Entre sus principales actividades, implementamos **Talleres de Alimentación Saludable** en aula en el 100% de las escuelas apadrinadas, liderados por nuestro equipo de nutricionistas y voluntarios. Las **Fiestas Saludables** son organizadas y dirigidas por nuestros voluntarios. En 2018, estas fiestas se realizaron en las escuelas aledañas a nuestras tiendas en San Felipe, Colina y Rancagua en torno a divertidas estaciones deportivas. Adicionalmente, junto a toda la comunidad escolar, organizamos **actividades de baile** que convocaron un total de 8744 personas. Para los niños de 4º básico, además organizamos visitas guiadas a nuestras tiendas que invitan a recorrer una creativa **ruta saludable**.

Entre los resultados positivos obtenidos, cabe mencionar la iniciativa de la escuela Nemesio Antúnez. inspirada en nuestro emblemático programa, organizó su **Feria Científica anual en torno a la Alimentación Saludable**. Como Compañía, nos sumamos con alegría para apoyar la actividad, donde participó toda la comunidad escolar, incluyendo apoderados.



PRODUCTO SOLIDARIO

Por la compra de cualquier producto **DON VITTORIO** en **TOTTUS** estarás apoyando al **BANCO DE ALIMENTOS DEL PERÚ**



Durante todo el mes de setiembre

ALIANZA CON EL BANCO DE ALIMENTOS DE PERÚ

Buscamos contribuir positivamente en nuestras comunidades a través de la donación de alimentos, la generación del menor desperdicio y la lucha contra el hambre.

De acuerdo a la Organización de la Naciones Unidas para la Alimentación y Agricultura, 2.3 millones de peruanos sufren de subalimentación y alrededor de 500.000 niños padecen de desnutrición crónica. En este contexto, en Perú mantenemos un convenio de colaboración con el Banco de Alimentos, por el cual entregamos **donaciones de frutas y verduras y productos de gran consumo**. Esta donaciones son recogidas semanalmente por el Banco de Alimentos de nuestro Centro de Distribución de Frescos Huachipa y de la tienda Angamos donde impulsamos un piloto. En 2018 aportamos 307 toneladas de alimentos donados que beneficiaron a 182.864 personas y que equivalen a 13 toneladas evitadas de CO2 o 343 árboles sembrados.

En adición, este año impulsamos dos importantes actividades para apoyar la labor de esta institución. Por una parte, lanzamos la **Campaña “Producto Solidario” junto a la marca Don Vittorio de la empresa Alicorp**, líder en consumo masivo, quien donó al Banco de Alimentos el equivalente a 600.000 raciones de comida producto de la venta de pastas y salsas en nuestras tiendas de Lima durante octubre, mientras como Tottus habilitamos espacios en góndolas y realizamos la difusión comunicacional para promocionar y otorgar visibilidad a la campaña.

Asimismo, **auspiciamos un taller de “Cocinas Conscientes” junto al chef Palmiro Ocampo**, referente en América Latina de la cocina óptima o reciclaje culinario, con el objetivo de capacitar a las personas encargadas de los comedores beneficiarios de las donaciones en la correcta manipulación de alimentos, la generación del menor desperdicio y la preparación de recetas nutritivas.

El 2019 buscaremos seguir aportando en esta noble misión, motivados aún más por el reconocimiento especial que nos otorgó el Banco de Alimentos por ser **una de las empresas de Perú con mejor desempeño en nuestra labor de colaboración**.

EFICIENCIA ENERGÉTICA

USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA

Como parte de nuestro compromiso con el Cambio Climático, en Tottus privilegamos las formas eficientes y ecológicas en el uso de la energía.

Abordamos nuestra gestión energética desde dos focos fundamentales: por una parte, incorporamos el uso de sistemas de iluminación LED en todas nuestras construcciones, remodelaciones y ampliaciones, que nos brinda mayor eficiencia de iluminación, menor consumo de energía y mínimo calentamiento. Por otra parte, aplicamos las recomendaciones de los estándares internacionales LEED e innovaciones factibles de aplicar en nuevas tiendas o en sus remodelaciones, y cuando es posible, avanzamos en la obtención de sus certificaciones.

Nuestros principales consumos de energía se concentran en electricidad, gas licuado (GLP) y gas natural (GN) usado en nuestras tiendas, Centros de Producción y Centros de Distribución.

INTENSIDAD ENERGÉTICA

Como compañía estamos buscando la forma de hacer más eficientes nuestros consumos de energía, sin que esto afecte negativamente la experiencia de nuestros clientes. La intensidad energética para este periodo corresponde a 346 Kwh/M2 para Chile y 265Kwh/M2 para Perú.

SISTEMA DE CONTROL CENTRALIZADO

Como desafío, el 2019 avanzaremos en una experiencia piloto para implementar un Sistema de Control o Building Management System, que nos permitirá reforzar los mecanismos de seguimiento aplicados al control de iluminación, clima y monitoreo del consumo energético. Esto se enmarca en la búsqueda de nuevas estrategias de eficiencia energética que comenzamos a transitar.

RENOVACIONES PARA UNA MAYOR EFICIENCIA

Reconocemos que desde la reposición de activos podemos impulsar mejoras sustanciales en eficiencia energética, contribuyendo también a un mayor confort en nuestros locales. Este año, en Chile realizamos la colocación de puertas a los equipos de fríos de la nueva tienda de Piedra Roja, un estándar que aplicaremos para futuras aperturas de locales. Asimismo, en seis salas reemplazamos los sistemas de iluminación existentes por luminaria LED.



ENERGÍA

	Chile		Perú	
	2017	2018	2017	2018
Consumo de energía de Fuentes no renovables (KW/H)	84.498.423	98.275.170	139.626.838	146.651.742
Consumo de energía de fuentes renovables (KW(H)	34.376.793	46.970.631	0	0
Total consumo de energía (KW/H)	118.875.216	145.245.801	139.626.838	146.651.742
Consumo de combustibles fósiles (KW/H)	1.939.532	0	0	0

INTENSIDAD ENERGÉTICA

	Chile			Perú		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Consumo de electricidad Kwh	111.451.551	113.941.919	145.245.801	122.911.623	139.626.838	146.651.742
Intensidad Energética (Kwh/m2)	294	280	346	246	258	264,6321756



GESTIÓN RESPONSABLE DE RESIDUOS

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Nuestra actividad se desarrolla en 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
- Sustancias peligrosas
- Ley de Responsabilidad Extendida del Productor (REP)
- Registro de Emisiones y Transferencia de Contaminantes (RETC)
- Emisiones de fuentes fijas (Grupo electrógeno y hornos de panadería)
- Riles de descarga en alcantarillados

En 2018, logramos el 100% de cumplimiento de las declaraciones realizadas en el sistema de Registro de Emisiones y Transferencias de Contaminantes (RETC), una plataforma creada por el Ministerio de Medio Ambiente para facilitar el acceso de los ciudadanos a la información de residuos, emisiones y transferencias de contaminantes de las organizaciones.

100%

CUMPLIMIENTO DE EXIGENCIAS LEGALES

RESIDUOS NO PELIGROSOS

En Tottus hemos continuado con el retiro y certificación externa de los residuos de mayor volumen y reciclaje a nivel corporativo, para su reutilización por empresas autorizadas. En este contexto, en Perú hemos iniciado un proceso de caracterización de residuos para mejorar su reaprovechamiento.

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 disponemos de contenedores en tiendas y en Oficina Central para fomentar el reciclaje de papeles y cartones con clientes y trabajadores. A través del programa **“Recíclame, Cumple TU papel”**, parte del volumen reciclado fue entregado gratuitamente a los Hogares Aldeas Infantiles SOS.

En relación al reciclaje de aceites, a nivel regional los aceites vegetales utilizados en nuestras cocinas son retirados para su tratamiento por la empresa autorizada Bioils. De esta manera, evitamos su reutilización en alimentos o su vertido en alcantarillas, provocando malos olores y llegando a ríos y mares sin poder desintegrarse. En Perú, los aceites reciclados a nivel nacional provienen tanto de los aceites recolectados de nuestras cocinas como de los contenedores habilitados en parques y avenidas por las municipalidades de San Isidro, Surco, Mi Perú y La Molina, organismos con los cuales mantenemos una alianza de colaboración para fomentar el reciclaje de aceites con la comunidad.

RESIDUOS ORGÁNICOS



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

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

RESIDUOS	Chile 2018	Perú 2018
Peligrosos (Ton)	6	-
Métodos de eliminación	Otros métodos	-
No peligrosos	29.144	365.155
Métodos de eliminación	446: Reutilización 8.149: Reciclaje 19.209: Vertedero 1.340: Otros métodos	365.155: Vertedero

USO DE BOLSAS

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

Desde el marco normativo, a partir de agosto de 2018, en concordancia con la ley chilena 21.100, comenzamos a entregar dos bolsas plásticas a los clientes y desde el 3 de febrero de 2019 asumiremos el compromiso del Ministerio Medio Ambiente, dejando de entregar bolsas plásticas en todos nuestros supermercados.

Mientras en Perú, esta obligación comenzará a regir a partir de agosto de 2019, por lo que hemos impulsado diferentes campañas de información y sensibilización en las tiendas dirigidas a nuestros clientes y en eventos masivos de educación y ciudadanía ambiental.

En ambos países, continuamos trabajando junto a proveedores nacionales e internacionales para incorporar nuevas alternativas a base de materiales más amigables con el medioambiente y no derivados del petróleo.

PARTICIPACIÓN EN CAMPAÑAS AMBIENTALES

Con el objetivo de sensibilizar a nuestros clientes, colaboradores y comunidad en general sobre la nueva normativa que regula el plástico de un solo uso, en Perú participamos de diferentes campañas en fechas ambientales como la **Hora del Planeta**, **el Día Mundial del Medio Ambiente**, **el Día Internacional sin bolsa de plástico**, **El Día Mundial de Limpieza de Playas** y **el Día del Ciudadano Ambiental**. En cada una de estas fechas buscamos promover hábitos de consumo responsable, especialmente el uso de bolsas reutilizables, para que junto a nuestros clientes y la comunidad nos convirtamos en agentes de cambio.



INVOLUCRAMIENTO CON LA COMUNIDAD

MODELO DE RELACIONAMIENTO COMUNITARIO

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

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

PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN CON EL ENTORNO

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

En la etapa de operación, disponemos de canales abiertos para acoger consultas y solicitudes, las cuales son atendidas en forma directa por nuestras Gerencias de Tienda, la Subgerencia de Experiencia de Clientes y siempre con apoyo de las Gerencias de Marketing de ambos países.



Nuestros voluntarios de Perú en jornada ambiental de “Limpieza de playas”

100%

OPERACIONES CON INICIATIVAS
CON LA COMUNIDAD, CHILE

FE Y ALEGRÍA

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

Este 2018, junto con difundir esta rifa en nuestros canales de comunicación, por segundo año consecutivo realizamos la venta de sus boletos en nuestras cajas registradoras a nivel nacional. Logramos duplicar la recaudación, sumando U\$ 11.274 destinados íntegramente a la continuidad de los proyectos de recuperación en curso.



En adición, realizamos una campaña de panetones solidarios, logrando una venta de 50.000 unidades que representó una recaudación de U\$ 29.761 a favor de esta institución.

PROGRAMA HACIENDO ESCUELA

Como Falabella, en Perú continuamos nuestra contribución para el mejoramiento de infraestructura y mobiliario de colegios a través del programa Haciendo Escuela. En 2018 apoyamos cuatro colegios de Fe y Alegría ubicados en zonas vulnerables con una donación que alcanzó U\$ 41.280, impactando en 5.111 niños.

DONAR PARA EDUCAR

A través de la donación de vueltos, en Perú operamos como un puente solidario entre nuestros clientes y Fe y Alegría. Este año **nuestros consumidores aportaron U\$ 83.226 para los colegios de Fe y Alegría**, asociación a la que entregamos la totalidad de la recaudación sin obtener beneficio tributario para Tottus.

U\$ 83.226

Recaudados a través de la donación de vueltos

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, y que tiene como centro el programa ¡Crecer Sano con Tottus! Todos nuestros colaboradores disponen de 2 horas anuales en horario laboral para destinar a actividades de Voluntariado. Durante 2018, incrementaron un 42% su participación en estas actividades respecto al periodo anterior, sumando 1.558 horas.

En Perú, desde nuestro compromiso con el medio ambiente, este año participamos en dos iniciativas de limpieza de playas realizadas en el Día Mundial del Medio Ambiente y el Día Mundial de la Limpieza de Playas. Con estas actividades, buscamos fortalecer la concientización y ciudadanía ambiental en nuestros colaboradores, clientes y comunidad en general, especialmente en torno a la nueva normativa que regula el plástico de un solo uso.

Negocio	HH Voluntariado			HH trabajador		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Chile	1.076	1.094	1.558	0,1	0,1	0,17
Perú	303	1.039	288	0,0	0,1	0,2

TABLA GRI

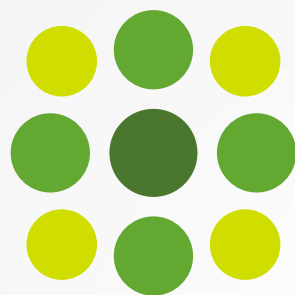
STANDARDS GENERALES	Código	INDICADOR	PÁGINA
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	102-1	Nombre de la organización	105
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	11
	102-3	Ubicación de la sede	11
	102-4	Ubicación de las operaciones	11
	102-5	Propiedad y forma jurídica	105
	102-6	Mercados servidos	11
	102-7	Tamaño de la organización	11
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	82
	102-9	Cadena de suministro	54
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	11, 31
	102-11	Principio o enfoque de precaución	28
	102-12	Iniciativas externas	31
	102-13	Afiliación a asociaciones	31
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	7
ESTRATEGIA	102-16	Valores, principios, y normas de conducta	26
	102-18	Estructura de gobernanza	23
ÉTICA E INTEGRIDAD	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración	29
	102-40	Lista de grupos de interés	21
GOBERNANZA	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	63
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	21
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	21
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	21
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Ver memoria financiera
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	30
	102-47	Lista de los temas materiales	30
	102-48	Reexpresión de la información	30
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	30
	102-50	Periodo objeto del informe	31
	102-51	Fecha del último informe	31
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	31
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	105
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	31
	102-55	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	102
	102-56	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	31
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES			

STANDARDS ECONÓMICOS	Código	INDICADOR	PÁGINA
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN	103-1, 103-2, 103-3	Enfoque de gestión	15, 17, 30, 54
	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	54
ANTICORRUPCIÓN	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	15, 16, 26
	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	26
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	26
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	26

STANDARDS AMBIENTALES	Código	INDICADOR	PÁGINA
MATERIALES	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	15, 17, 30
	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	63
ENERGÍA	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	15, 17, 30, 90, 95
	302-1	Consumo energético dentro de la organización	90, 95
	302-3	Intensidad energética	90, 95
EFLUENTES Y RESIDUOS	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	15, 17, 30, 97
	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	97
EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	15, 17, 30, 40, 54
	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	40, 54

STANDARDS SOCIALES	Código	INDICADOR	PÁGINA
EMPLEO	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	15, 16, 30, 59, 70
	401-1	Nuevas contrataciones	70
	401-2	Beneficios para empleados	70
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	15, 16, 30, 59, 77
	403-1	Comité de salud y seguridad	77
	403-2	Tasa de accidentes laborales	84
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	15, 16, 30, 59, 72
	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	72
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	72
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	72
DIVERSIDAD	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	15, 16, 30, 59
	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	82
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	82
NO DISCRIMINACIÓN	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	15, 16, 30, 59
	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	26
COMUNIDADES LOCALES	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	15, 17, 30, 100
	413-1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	100
EVALUACIÓN SOCIAL DE PROVEEDORES	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	15, 17, 30, 40, 54
	414-1	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios sociales	40, 54
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	15, 17, 30, 33
	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	48
MARKETING Y ETIQUETADO	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	15, 17, 30, 33, 52
	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	52
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	52

HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.



TOTTUS



TOTTUS CHILE

Nataniel Cox 620, Santiago de Chile.
Teléfono: (562) 28270200
www.tottus.cl

TOTTUS PERÚ

Av. Angamos Este 1805, Piso 10,
Lima 34, Perú.
Teléfono: (511) 513 9400
www.tottus.com.pe

Desarrollo y coordinación de contenidos

Gerencia de Marketing y Sostenibilidad

Asesorías Metodológica y Redacción

Inspira Corp - Sostenibilidad Corporativa
www.inspiracorp.cl

Diseño

Fotografías
Archivo Tottus