



 **TOTTUS**

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2019

---



# Índice

- CAPÍTULO **01** Empresa, Gobernanza e Integridad
- CAPÍTULO **02** Mejor Supermercado para Trabajar
- CAPÍTULO **03** Mejor Experiencia de Compra
- CAPÍTULO **04** Ser Un Buen Vecino
- ANEXO** 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.



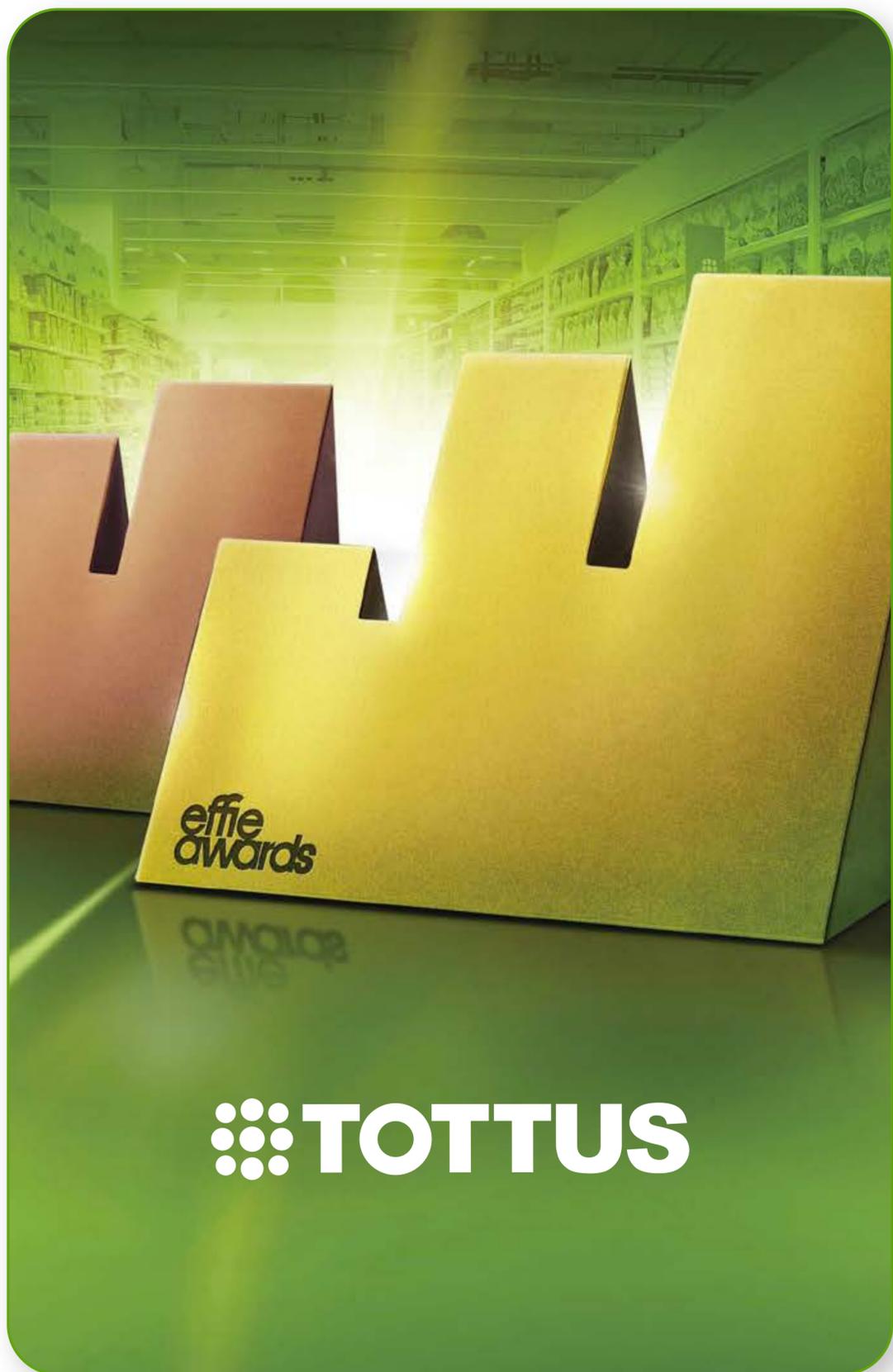
CAPÍTULO 1

# EMPRESA, GOBERNANZA E INTEGRIDAD



**8** TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO

# Destacados 2019



**TOTTUS**

- 146** tiendas. Con 69 tiendas en Chile y 77 en Perú.
- 3** veces crecimos en Marcas Propias vs el crecimiento del mercado de alimentos de Marcas Propias en Chile.
- Top 3** de engagement digital de nuestros clientes, en el estudio IPSOS Perú.
- 185** toneladas de alimentos donados al Banco de Alimentos en Perú.
- 489.269<sup>m²</sup>** de superficie de ventas.
- 2.6M** de reproducciones en la plataforma "Compartiendo sabiduría" en Perú.
- 100%** crecimos en Perú en nuestro negocio de venta online.
- 112** tiendas implementan el sistema Click & Collect para retiro de compras online.

- +7.000** personas beneficiadas con nuestro programa de Alimentación Saludable ¡Crecer Sano! en Chile.
- 100%** tiendas cuentan con cajas de autoservicio o "self check out" en Chile.
- +2.000** productos en nuestra propuesta de Marcas Propias.
- 0** casos de corrupción.
- 0** residuos a eliminación es el destacado Acuerdo de Producción Limpia que implementamos en Chile.
- +500** colaboradores participaron del Encuentro Nacional de Clima Laboral en Chile.
- 75M** de bolsas plásticas dejamos de entregar en Perú.

# Premios y Reconocimientos

- **1<sup>er</sup> Lugar Ranking Merco Talento**, categoría “Autoservicio”, reconociéndonos como la mejor empresa para atraer y retener talento, en Perú.
- **5<sup>to</sup> Lugar Ranking de las Marcas más Influyentes del País** realizado por IPSOS, destacándonos por nuestro vínculo emocional con los clientes, en Perú.
- **13<sup>vo</sup> Lugar Ranking Mejores Empresas para Trabajar para Mujeres (GPTW)**, en Perú.
- **Effie de Oro**, Categoría “Retail”, en Perú.
- **Effie de Bronce**, Categoría “Mundialista” por nuestra destacada campaña enfocada en las madres de futbolistas de la selección peruana, en Perú.
- **Inka Dorado Award**, entregado en la región del Cusco a las empresas que destacan en producción, responsabilidad social y servicio al cliente, en Perú.
- Reconocimiento otorgado por **La Guía Oliva 2019**, a uno de nuestros Aceites de Oliva Premium Marca Tottus como el más destacado en la categoría **“Mejor Aporte Extranjero”**, en Chile.
- **Reconocimiento otorgado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos** por nuestro compromiso con la reinserción social de mujeres que han infringido la ley penal, a través de brindarles una nueva oportunidad laboral digna y estable, en Chile.
- **Reconocimiento otorgado por el Ministerio de Medio Ambiente** por la medición de emisiones Co2 en nuestros supermercados a nivel nacional, respaldando nuestro compromiso como Compañía que actúa con sentido y se preocupa del entorno, en Chile.



# Nuestros Líderes

Operar como un solo Tottus. Ese es el apasionante proyecto en que nos hemos embarcado y cuyo trabajo está comenzando a dar sus primeros frutos, gracias al compromiso de todos nuestros colaboradores, tanto en Perú como en Chile.

Somos una compañía con un alma binacional y, por lo mismo, queremos que nuestros consumidores reciban la misma experiencia de compra, sin importar si, por ejemplo, están en nuestra tienda de Bellavista en Lima o en la de El Bosque en Santiago, o adquiriendo sus productos a través de nuestras plataformas web.

Para conseguirlo, hemos realizado importantes transformaciones a nivel de estructura organizacional, potenciando una visión corporativa conjunta para ambos países, ya que compartimos los mismos valores y tenemos metas comunes.

Así, hemos generado sinergias y nuevos lineamientos estratégicos, que nos han permitido una operación más eficiente e innovadora, beneficiando tanto a trabajadores como a clientes en ambos mercados.

Tal como ha ocurrido en Chile, en Perú hemos experimentado un sólido crecimiento, que nos ha permitido consolidar nuestro liderazgo en la industria de los supermercados.

Esto se vio reflejado en que obtuvimos el quinto lugar en el ranking de las marcas más influyentes Perú, realizado por la consultora IPSOS. Nos enorgullece, además, que la investigación haya destacado el vínculo emocional que generamos con los consumidores.

Nuestro compromiso es apoyar a nuestros clientes en todo lo que necesiten, y para cumplirlo estamos constantemente implementando mejoras tecnológicas en nuestra operación. Esto se ha traducido en **innovaciones como la implementación del sistema de pago sin contacto con FPAY en Chile, convirtiéndonos en los primeros en aplicar esta modalidad en las unidades de negocio de Falabella a nivel nacional.** Junto a esto, alcanzamos un crecimiento de 100% en nuestras ventas online en Perú, y en que esa modalidad ya representa el 50% de las transacciones de categorías como electro o colchonería.



**Johann Ramberg**  
GERENTE CORPORATIVO TOTTUS

Para potenciar nuestro canal online, celebramos la entrada de operación del Picking Center de Atocongo **en Perú**, logrando atender 400 pedidos diarios, con un impacto muy positivo en el indicador Fill Rate de atención a los clientes.

**Mientras en Chile, este año nos destacamos como el primer comercio en el país en contar con una tienda “gris” con operación exclusiva para apoyar las ventas online.**

**En este marco, hemos potenciado nuestro enfoque omnicanal en ambos países**, que busca acompañar a nuestros clientes en el lugar y momento que más les acomode.

Así también, aprovechando las sinergias con las que contamos al ser parte de Falabella, ingresamos como sellers a Linio, el marketplace de la compañía, que es una de las mayores plataformas de comercio electrónico de la región.

Esa misma estrategia ha permitido la expansión del sistema Click&Collect, una red de puntos de retiro en todos nuestros locales para compras realizadas no sólo en Tottus, sino que también en Falabella Retail, Sodimac y Linio.

Bajo esa misma lógica de adecuarnos a las necesidades de los consumidores, en Perú también hemos concretado la apertura de 22 quioscos al interior de nuestros supermercados.

Con la calidad y la conveniencia como nuestros valores fundamentales, hemos conseguido un exitoso posicionamiento de nuestras marcas propias, acercando las tendencias del mercado a los consumidores locales. Prueba de ello es, por ejemplo, el desarrollo de nuevas categorías de productos como es el caso de las líneas de cuidado personal para hombres y mujeres.

En esa misma área y con la finalidad de garantizar la calidad de nuestras marcas propias, en el marco de las normativas que regulan las advertencias publicitarias y la alimentación saludable en Perú, implementamos un manual de verificación de sellos con el 100% de los proveedores del segmento.

La alta valoración que tienen de nosotros nuestros clientes es producto del trabajo dedicado y honesto de todos los colaboradores, con quienes innovamos conjuntamente para elevar los estándares de excelencia de la compañía.

Es así, por ejemplo, como desarrollamos la Semana de Integridad, una campaña dirigida a los trabajadores, para fomentar los principios y valores éticos, así como el cumplimiento de nuestro Código de Integridad.

El compromiso de Tottus con sus trabajadores también se ha visto reflejado en que el ranking Great Place To Work nos destacó como una de las mejores empresas para que las mujeres de Perú trabajen.

Asimismo, tuvimos una gratificante experiencia piloto al trabajar con personas con autismo leve o Síndrome de Asperger, que se suma al programa emblemático de inclusión de cajeras y cajeros con discapacidad auditiva, que llevamos desarrollando por varios años.

En paralelo, también hemos potenciado el aprendizaje digital de todos nuestros líderes y el trabajo con metodologías ágiles.

Asimismo, nos enorgullece que la tienda Comandante Espinar, ubicada en Lima, haya obtenido la Certificación LEED NC RETAIL V4. Esto, gracias a su diseño y proceso constructivo basado en estándares amigables con el medio ambiente.

Hemos reforzado nuestro compromiso con la comunidad a través de nuestra alianza con Banco de Alimentos Perú a la que se sumaron 15 tiendas adicionales. La campaña consiguió un total de 185 toneladas de comida en beneficio de 500.000 personas, lo que representa un incremento de 58% en comparación con el año anterior.

Adicionalmente, nuestras colaboradoras se sumaron como participantes a la plataforma virtual Compartiendo Sabiduría, que brinda consejos y recursos para contribuir con el empoderamiento de las mujeres peruanas. La plataforma ha alcanzado 2,6 millones de reproducciones y también se han realizado charlas inspiracionales presenciales dirigidas a las colaboradoras de tiendas

Hemos realizado un viaje exitoso, lleno de aprendizajes, y se avecinan otros aún más desafiantes, porque son tiempos complejos, pero confío en Tottus y en todos sus colaboradores, quienes una y otra vez han demostrado su profundo compromiso con la compañía.

Es junto a ellos, y gracias a los nuevos desarrollos tecnológicos en los que estamos trabajando, que seguiremos haciendo lo que nos apasiona: brindar un servicio que impacte positivamente la vida de nuestros clientes de Perú y Chile.

**Johann Ramberg**  
**Gerente General Corporativo Tottus**

**Alejandro Delgado**

GERENTE GENERAL TOTTUS CHILE

## Nuestros Líderes

En Tottus estamos comprometidos con un crecimiento sostenible, siempre buscando sintonizar con las crecientes expectativas de nuestros grupos de interés y aportando una propuesta de valor diferenciadora en el mercado.

Bajo esta mirada, para brindar la mejor experiencia de compra, durante este periodo hemos puesto especial énfasis en la innovación de productos, la creación de nuevos canales digitales para acercarnos a nuestros clientes y la optimización de nuestras operaciones. Junto a esto, hemos potenciado una visión corporativa de trabajo entre Chile y Perú, alcanzando importantes sinergias y aprendizajes cruzados.

Como compañía trabajamos diariamente en la búsqueda de generar una experiencia que facilite la vida de todos nuestros clientes. Por eso, la tecnología y la innovación desempeñan un rol relevante para diseñar procesos de valor agregado en nuestros equipos de trabajo. Es así como llevamos a nuestras salas de ventas diversas alternativas de autoservicio, como cajas y balanzas de auto atención o el túnel de escaneo de productos, que cuenta con una tecnología pionera en la industria, complementado con un sistema de gestión de tiendas ágiles que seguiremos ampliando durante el 2020.

Nuestro compromiso con los consumidores también ha quedado de manifiesto en nuestra sólida propuesta de marcas propias y exclusivas, a precios convenientes para nuestros clientes. A través de ellas, hemos logrado adaptarnos a sus necesidades, ganándonos un espacio en sus despensas y democratizando la calidad.

Hemos innovado en propuestas de productos, como nuestros packs de ahorro, variedad de productos en panadería y pastelería o nuevas líneas de platos preparados entendiendo los nuevos hábitos en nuestros clientes, entre otros. Además, hemos dado acceso a nuestros clientes a alternativas únicas como son, por ejemplo, productos de calidad exclusivos importados de distintos orígenes para adecuar nuestra propuesta y entregarle un espacio con productos e ingredientes que conforman la cocina italiana, mexicana, peruana, colombiana, entre otras que se han convertido en uno de nuestros sellos.

Entendiendo las necesidades cambiantes de nuestros clientes, también estamos explorando nuevas líneas de productos, como son los relacionados con alimentación saludable, orgánicos o veganos, entre otros.

Nos hemos puesto como meta adaptarnos a cada uno de los requerimientos de nuestros clientes, en el momento y en el formato que más les acomode. Para hacerlo, hemos adoptado un enfoque omnicanal.

En ese sentido, además de preocuparnos día a día por mejorar su experiencia de compra en todas nuestras salas, hemos potenciado el e-commerce y la transformación digital. Eso se ha traducido, por ejemplo, en que hayamos registrado un incremento de hasta 500% en las ventas de productos durante eventos Cyber.

Para continuar acelerando nuestro crecimiento en el comercio electrónico, implementamos una tienda gris, que nos permitirá hacer más eficientes las compras generadas a través de internet y, al mismo tiempo, hemos adoptado una serie de mejoras en nuestra plataforma web, para hacer más ágil su operación.

En línea con lo expuesto, hemos aprovechado las sinergias que nos ofrece ser parte de Falabella, integrándonos exitosamente a su red de puntos de Click and Collect con el 64% de nuestros supermercados. Gracias a este sistema, nuestros clientes pueden recibir productos no sólo de Tottus, sino que también de Falabella Retail, Sodimac y Linio.

El año 2019 mantuvimos nuestro compromiso con las personas y hemos continuado potenciando la capacitación de nuestro equipo, donde destacan programas como la Academia Tottus, que brindan oportunidades de desarrollo y perfeccionamiento laboral. También, hemos incorporado herramientas de inteligencia artificial en los procesos de selección de personal, mejorando este proceso en tiempo y calidad.

Durante octubre de este periodo, como país vivimos una contingencia social y gracias al gran compromiso y tesón de todos nuestros colaboradores, logramos mantener la operación en la mayoría de nuestras tiendas, permitiéndonos continuar desempeñando nuestro rol fundamental en la vida de nuestras comunidades que necesitan abastecerse.

Conscientes de que nuestro compromiso en sostenibilidad también se extiende a nuestro entorno, hemos reforzado la gestión para minimizar nuestro efecto en el cambio climático. En este contexto, hemos trabajado en remodelar un grupo de tiendas para que cuenten con equipamiento de bajo impacto medioambiental. Adicionalmente, hemos medido nuestra huella de carbono, lo que nos va a permitir generar planes de mitigación. En este ámbito, nos sentimos muy orgullosos de haber sido reconocidos con el Sello de Cuantificación de los Gases de Efecto Invernadero para toda nuestra cadena, otorgado por el programa Huella Chile del Ministerio del Medio Ambiente.

En paralelo, hemos continuado impulsando los contratos donde nos abastecemos de energías renovables para que nuestros supermercados cuenten con suministro de energías limpias.

Nuestro compromiso con el entorno también ha quedado plasmado a través de nuestro programa de educación en alimentación saludable “Crecer Sano con Tottus”. Desde el inicio de esta iniciativa, hemos impactado positivamente a más de 10.000 niños y 20.000 personas de las comunidades cercanas a nuestros locales, quienes han sido parte de diversas actividades saludables y talleres dirigidos por nutricionistas, donde hemos contado con un alto involucramiento de nuestro voluntariado corporativo.

Pensando en el futuro, seguiremos trabajando para consolidar nuestro modelo de sostenibilidad, convencidos de que una gestión socialmente responsable, los buenos equipos de trabajo, la tecnología adecuada y la visión vanguardista que tenemos, marcarán la diferencia y nos permitirán seguir creando valor para el negocio y para nuestros grupos de interés.

**Alejandro Delgado**  
**Gerente General Tottus Chile**

## Nuestra Empresa

- **PROPÓSITO**

Contribuir a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y colaboradores.



- **VALORES COMPOR TAMIEN TOS**

**Somos un equipo:**

- Superamos expectativas de los clientes:  
**Agilidad, Innovación y Excelencia.**
- Hacemos que las cosas pasen:  
**Ejecución.**
- Crecemos por nuestros logros:  
**Desarrollo y oportunidades.**
- Actuamos con sentido:  
**Integridad y Sostenibilidad.**

## ● HISTORIA

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

## ● NUESTRAS TIENDAS

En Tottus operamos hipermercados, supermercados y formatos de precio conveniente (Hiperbodega Precio Uno). Contamos con 146 tiendas y plataformas 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.

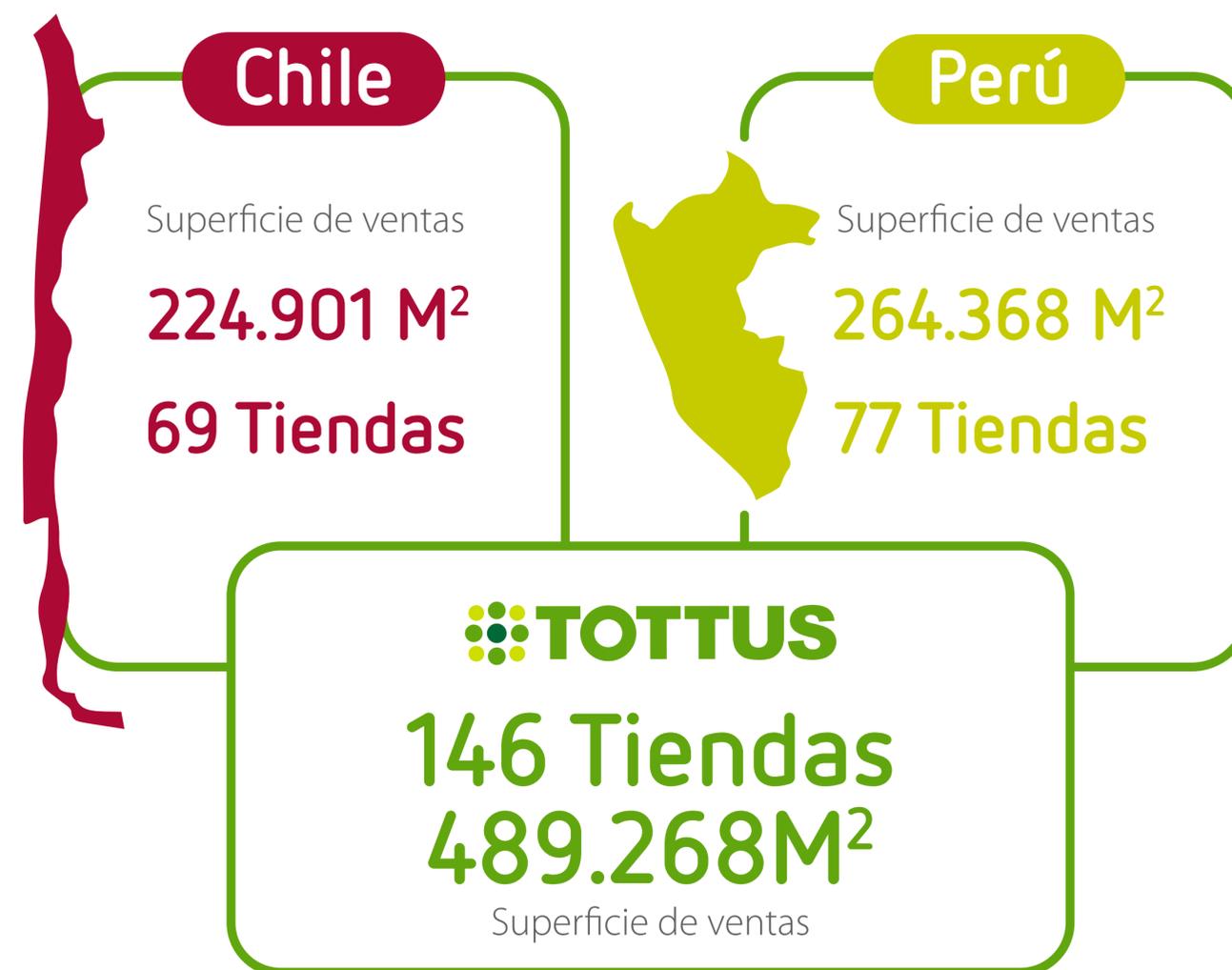
**Mayor información de nuestras tiendas y su ubicación en [www.tottus.com](http://www.tottus.com), Perú y en [www.tottus.cl](http://www.tottus.cl), Chile.**

## ● 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. Así también, exigimos a todos nuestros proveedores las certificaciones y cumplimiento de normativas con especial énfasis en nuestras marcas TOTTUS.

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

En Chile, este año **aumentamos la capacidad de nuestro Centro de Distribución en más de 13.000 mt<sup>2</sup>, totalizando una superficie de almacenamiento y abastecimiento de 78.000 mt<sup>2</sup>**. Con este avance, fortalecimos la gestión de las áreas de e-commerce e importaciones, permitiendo un alto nivel de disponibilidad. Adicionalmente, trabajamos en la preparación de los antecedentes requeridos para el estudio de impacto ambiental de nuestro nuevo Centro de Distribución propio. En relación a nuestro nuevo Centro de Producción en Quilicura, Región Metropolitana, obtuvimos el permiso de edificación pertinente.





# Nuestro Modelo de Negocios

Queremos brindar comodidad, accesibilidad y solución a las necesidades de nuestros clientes. Para ello, hemos desarrollado una propuesta de valor omnicanal que cuenta con tres formatos de tiendas físicas, más una tienda virtual en internet. Ofrecemos una amplia variedad de productos de marcas nacionales e internacionales de excelente calidad, clasificados en tres grandes categorías: **Food**, **Non Food** y **Perecibles**.

## • FORMATOS DE TIENDAS TOTTUS



**TOTTUS SUPERMERCADO**

Categorías de productos tradicionales en alimentos 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.



**TOTTUS VECINO**

Surtido de productos para la compra del día a día (Perú).

## • CATEGORÍAS DE PRODUCTOS



**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 y Ofiscool Collection.

### STAHLTEK KITCHEN

Menaje cocina.

### TERRACINA

Menaje comedor.

### DORSAY

Marca de mochilas escolares y maletas.

### RECCO

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

### WURDEN

Marca de electrodomésticos de excelente diseño y calidad.

### ALLBASICS

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

### CHEROKEE

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

En Chile brindamos garantía del 200% en productos perecibles y marca Tottus



# Modelo de Sostenibilidad Tottus

Nuestra **Estrategia de Sostenibilidad** cuenta con tres 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
- Condiciones Laborales
- Escucha y Diálogo



## Ser un buen vecino

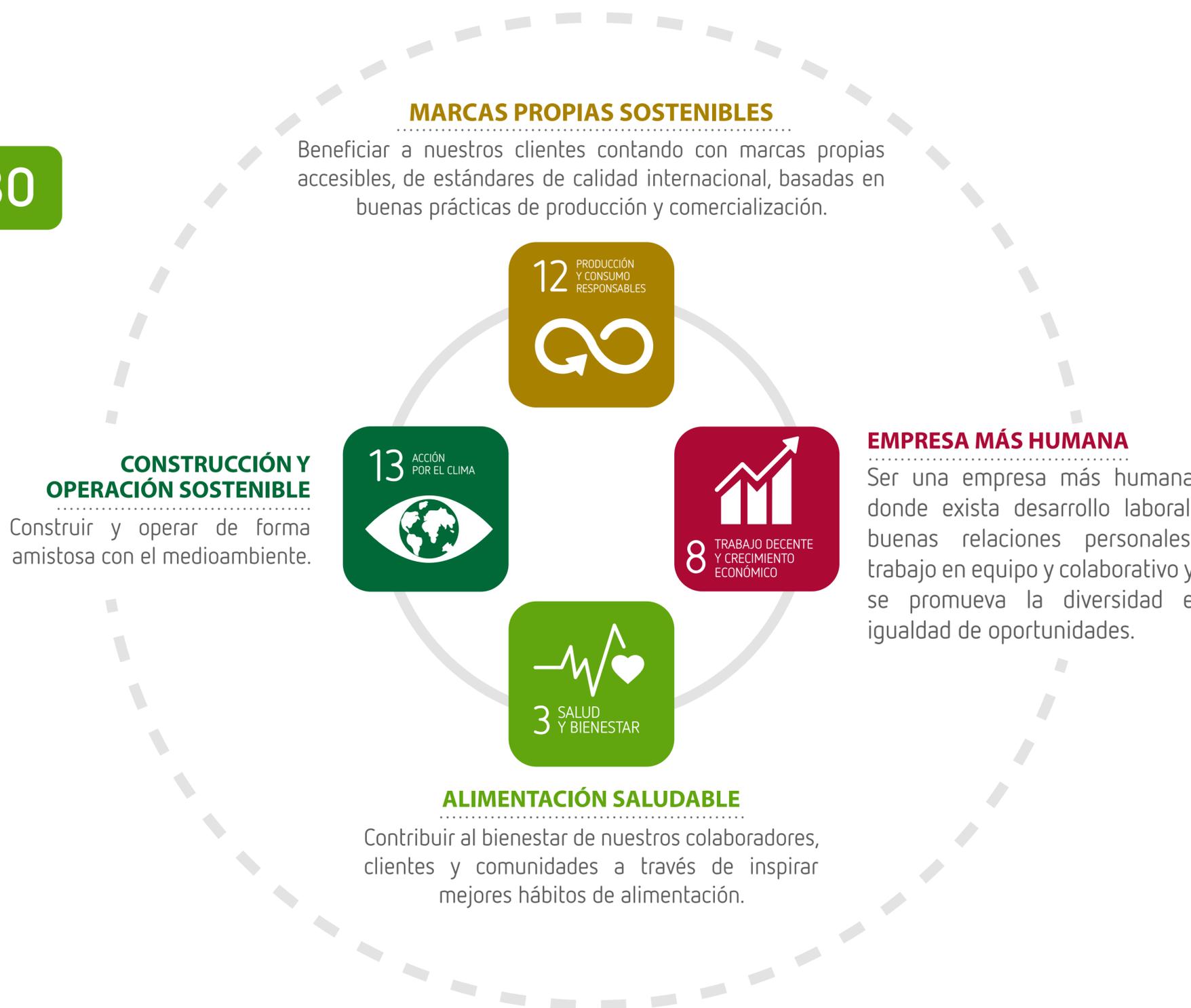
### Compromisos

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

## 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 alineamos nuestra Estrategia de Sostenibilidad con los ODS2030. En Chile, en el año 2018 definimos los objetivos en torno a los cuatro ODS que priorizamos por la compañía y donde buscaremos contribuir mayormente. Asimismo, en 2019, establecimos metas asociadas a los ODS2030 y conformamos mesas de trabajo por cada ODS2030, donde las gerencias o áreas relacionadas participan activamente en cada iniciativa.



## Relación con los Grupos de Interés

### ● NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

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

En 2019, revisamos los temas emergentes y sus grupos de interés asociados, manteniéndose la misma estructura para este periodo. Además, para asegurar una escucha activa y directa con nuestros públicos, disponemos de 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)  
 Reporte de Sostenibilidad (A)  
 LinkedIn Corporativo (CR)  
 Redes sociales Facebook, Twitter e Instagram (S)

Libro de reclamos en tienda (D)  
[contacto@tottus.cl](mailto:contacto@tottus.cl) (D)  
 Servicio Nacional del Consumidor Chile (D)  
 Instituto Nacional de Defensa del Consumidor Perú (D)  
 Cuestionario de Satisfacción NPS (D)  
 Canal de Integridad (D)

Redes sociales Facebook, Twitter e Instagram (S)  
 Asistencia telefónica (D)  
 Asistente virtual (Chatbot) (D)  
 Call Center (D)  
 Canal WhatsApp (D)  
 Reporte de Sostenibilidad (A)

### COLABORADORES

Intranet (D)  
 Revista interna (Sm)  
 Reporte de Sostenibilidad (A)  
 Bajada de Resultados TOTTUS Chile (A)  
 Reuniones de información (D)  
 Red Social #ConTottus, TOTTUS Perú (D)  
 LinkedIn Corporativo (CR)

Encuesta de clima laboral (A)  
 Canal de Integridad (D)  
 Comités de Clima (M)  
 Embajadores de Clima y Cultura TOTTUS Perú (D)

Gerente de Tienda (CR)  
 Reuniones con sindicatos (M)  
 Evaluación de desempeño (A)  
 Diálogo con Comités Paritarios (M)  
 Red Social #Con Tottus, TOTTUS Perú (D)  
 Encontrémonos en Tottus, Chile (CR)  
 App Mi Recibo, Perú (D)  
 Reporte de Sostenibilidad (A)  
 Tottus Connect, TOTTUS Chile (A)  
 LinkedIn Corporativo (D)

### PROVEEDORES

Plataforma de proveedores (D)  
 Reporte de Sostenibilidad (D)  
 Acuerdo de Venta (Vendor Agreement) (A)  
 LinkedIn Corporativo (CR)

E-mail contacto directo (D)  
 Sedex Members Ethical Trade Audit (SMETA) (A)  
 Responsable de Servicio al Proveedor TOTTUS Chile (S)  
[servicioalproveedor@tottus.cl](mailto:servicioalproveedor@tottus.cl) TOTTUS Chile (D)  
 Canal de Integridad (D)

Reuniones con gerentes de área (T)  
 Programas de desarrollo de proveedores (D)  
 Reporte de Sostenibilidad (A)

### COMUNIDAD

Sitio web (D)  
 Reporte de Sostenibilidad (A)  
 LinkedIn Corporativo (CR)

[Contacto@tottus.cl](mailto:Contacto@tottus.cl) (D)  
 Call Center o fono del local (D)  
 Municipalidad o alcaldía (CR)  
 Canal de Integridad (D)

Gerente de Tienda (CR)  
 Redes sociales Facebook, Twitter e Instagram (D)  
 Juntas de Vecinos TOTTUS Perú (A)  
 Reporte de Sostenibilidad (A)

### AUTORIDADES

Sitio web (D)  
 Reporte de Sostenibilidad (A)  
 LinkedIn Corporativo (CR)

Línea directa con SERNAC Chile e INDECOPI Perú (D)  
 Informes a autoridades ambientales y económicas (CR)  
 Municipalidad o alcaldía (CR)  
 Autoridades y fiscalizadores ambientales (CR)  
 Canal de Integridad (D)

Gerente de Tienda (CR)  
 Mesas de Trabajo con organismos de interés (CR)  
 Reporte de Sostenibilidad (A)

### GOBIERNO CORPORATIVO

Informes al Directorio (M)  
 Sitio web (D)  
 Reporte de Sostenibilidad (A)  
 Memoria S.A.C.I. Falabella (A)  
 LinkedIn Corporativo (CR)

Línea directa, teléfono y correo electrónico (D)  
 Canal de Integridad (D)

Reuniones con el Directorio (T)  
 Reporte de Sostenibilidad (A)

Frecuencia: (D) Diaria ; (S) Semanal , (M): mensual ; (T)Trimestral ; (Sm) Semestral ; (A) Anual ; (CR) Cuando sea requerido



## Nuestra Gobernanza Corporativa

Nuestras políticas de gobierno corporativo, integridad y gestión de riesgos nos entregan la confiabilidad y estabilidad 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 nueve miembros, incluyendo una representante femenina. Y otro en Perú, cuyo presidente es **Juan Fernando Correa Malachowski** y está integrado por tres miembros.

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

### ● DIRECTORIO TOTTUS CHILE

NOMBRE	CARGO	PROFESIÓN
JUAN CARLOS CORTÉS SOLARI	PRESIDENTE	LICENCIADO CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
FRANCISCA CAMILA DÍAZ DEL RÍO	DIRECTORA	EMPRESARIA
CARLO SOLARI DONAGGIO	DIRECTOR	INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL QUÍMICO
GONZALO SMITH FERRER	DIRECTOR	ABOGADO
SANDRO SOLARI DONAGGIO	DIRECTOR	INGENIERO CIVIL
ESTEBAN LUIS DANIEL IVOVICH SCHIRRER	DIRECTOR	ANALISTA DE SISTEMAS
VÍCTOR HORACIO PUCCI LABATUT	DIRECTOR	INGENIERO CIVIL
ALBERTO RAMÓN MORGAN LAVÍN	DIRECTOR	ABOGADO
FRANCISCO VÍCTOR LEYTON FRANCIONE	DIRECTOR	EMPRESARIO

### ● DIRECTORIO TOTTUS PERÚ

NOMBRE	CARGO	PROFESIÓN
JUAN FERNANDO CORREA MALACHOWSKI	PRESIDENTE	INGENIERO INDUSTRIAL
JUAN XAVIER ROCA MENDENHALL	DIRECTOR	INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL
BRUNO ALBERTO FUNCKE CIRIANI	DIRECTOR	ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

## ● PLANA EJECUTIVA

**Johann Ramberg es nuestro Gerente Corporativo y Gerente General de Perú.** En tanto que, en Octubre de 2019, la Gerencia General de Chile fue asumida por **Alejandro Delgado**, quien hasta entonces se desempeñaba en la compañía como Gerente de Operaciones.

## ● ESTRUCTURA CORPORATIVA

Este año avanzamos en la integración regional de nuestra compañía, con el objetivo compartido de construir **“un solo Tottus”** para los países donde operamos. En este contexto, creamos nuevas gerencias corporativas que nos permitirán maximizar sinergias, lograr una mayor eficiencia y posicionar las mejores prácticas a través de los aprendizajes cruzados.

**Las nuevas gerencias corporativas son las siguientes:** Gerencia Corporativa de Proyectos Inmobiliarios, Gerencia Corporativa de Marketing y Gerencia Corporativa de Experiencia Operacional.

Adicionalmente, para robustecer la implementación del Modelo de Prevención de Delitos y los programas de cumplimiento asociados a nuestra Cultura de Integridad, creamos las correspondientes gerencias: **Gerencia de Cumplimiento en Chile; Gerencia Legal y Gerencia de Auditoría Interna en Perú.**

## ● GERENCIA CORPORATIVA TOTTUS

- GERENCIA CORPORATIVA DE DESARROLLO DVD
- GERENCIA CORPORATIVA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y EFICIENCIA DEL NEGOCIO
- GERENCIA CORPORATIVA DE PROYECTOS INMOBILIARIOS
- GERENCIA CORPORATIVA DE MARKETING
- GERENCIA CORPORATIVA DE EXPERIENCIA OPERACIONAL

## ● GERENCIA GENERAL TOTTUS PERÚ

- GERENCIA CENTRAL COMERCIAL FOOD
- GERENCIA CENTRAL COMERCIAL NON FOOD
- GERENCIA CENTRAL GESTIÓN HUMANA
- GERENCIA CENTRAL PLANIFICACIÓN Y LOGÍSTICA
- GERENCIA CENTRAL ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
- GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES
- GERENCIA CENTRAL HIPERBODEGA PRECIO UNO
- GERENCIA CENTRAL DESARROLLO INMOBILIARIO
- GERENCIA LEGAL
- GERENCIA AUDITORÍA INTERNA

## ● GERENCIA GENERAL TOTTUS CHILE

- GERENCIA COMERCIAL
- GERENCIA SISTEMAS Y TI
- GERENCIA DE PERSONAS
- GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y ABASTECIMIENTO
- GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
- GERENCIA DE OPERACIONES
- GERENCIA DE INTELIGENCIA COMERCIAL
- GERENCIA DE GESTIÓN DE CATEGORÍAS
- GERENCIA DE CUMPLIMIENTO
- GERENCIA DE AUDITORÍA





## SISTEMA DE INTEGRIDAD Y PREVENCIÓN DE DELITOS

En Tottus contamos con un Sistema de Integridad y de Prevención de Delitos que representa el marco de orientación fundamental para nuestros colaboradores y grupos de interés.

### ● NUESTRO SISTEMA DE INTEGRIDAD

Estamos convencidos del valor de hacer lo correcto y de la importancia de vivir una Cultura de Integridad. En este marco, en 2019 actualizamos el Código de Integridad en Chile, a través de la incorporación de nuestro nuevo propósito y valores, las novedades en Prevención de Delitos y la Protección de Datos Personales. En adición, realizamos capacitaciones y dos Encuentros de Investigadores para los colaboradores que se desempeñan en este rol. Junto a esto, sesionamos mensualmente las “reuniones de resolución de casos” donde participan el Gerente de Personas, el Gerente de Operaciones, la Oficial de Ética y el abogado contraparte de la nueva Gerencia de Cumplimiento.

Mientras en Perú, lanzamos la Semana de la Integridad, una campaña dirigida al 100% de colaboradores, para fomentar los principios, valores éticos y el cumplimiento del Código de Integridad. En este contexto, creamos la Brigada de Integridad, conformada por miembros elegidos democráticamente en el rol de promotores de este código. Así también, durante todo el año comunicamos tips de conductas éticas a través de nuestras plataformas virtuales.

### ● ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE INTEGRIDAD

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

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

**100%**

nuevas jefaturas de personas  
 capacitadas en el rol de consejeras  
 y consejeros de integridad

## Estructura de Integridad

### ● GERENCIA DE ÉTICA CORPORATIVA

Es el área de Falabella responsable de velar por el buen funcionamiento del Programa de Ética y el fiel cumplimiento del Código de Integridad, gestionando las consultas, denuncias e investigaciones de forma profesional y confidencial. Adicionalmente, desarrolla capacitaciones y campañas de difusión con el objeto de orientar a los colaboradores en nuestra ética.

### ● COMITÉ DE ÉTICA

En 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, 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 y sesionar semestralmente.

### ● CONSEJEROS DE INTEGRIDAD

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

### ● OFICIAL DE ÉTICA

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

### ● CANAL DE INTEGRIDAD

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

Toda la información recibida a través de estos medios es tratada de forma estrictamente confidencial y sin temor a represalias. Asimismo, los colaboradores y/o terceros pueden efectuar una denuncia de manera anónima.

### ● LIBRE COMPETENCIA

Buscamos competir en forma abierta e independiente en los mercados en los que tenemos presencia, inspirados en la lealtad con el consumidor y con respeto estricto a la libre competencia. Durante 2019, en Chile aprobamos la Política de Libre Competencia y los programas de cumplimiento en esta materia. Además, realizamos una capacitación presencial dirigida a los líderes de la compañía y cargos expuestos y una capacitación e-learning donde participaron 186 colaboradores. En Perú, fueron 156 capacitados presencialmente.

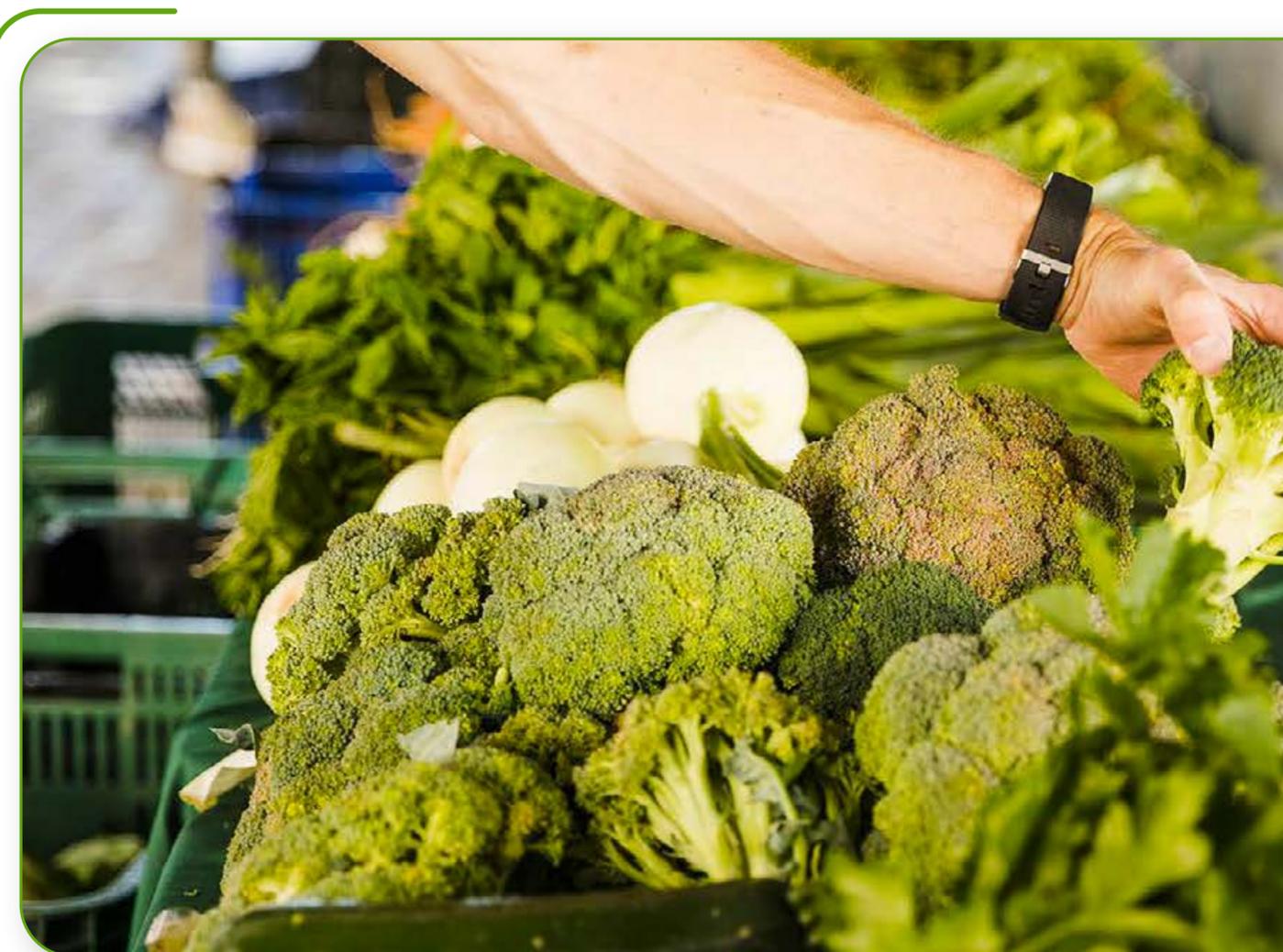
## Programa de Prevención de Delitos

**En Tottus estamos firmemente comprometidos con evitar la comisión de delitos dentro de la organización.** En este marco, 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. Este robusto programa contempla directrices, responsables y actividades de prevención, detección, respuesta y monitoreo permanentes.

En 2019 aprobamos la **Política de Prevención de Delitos** y trabajamos en el fortalecimiento de nuestro Modelo de Prevención de Delitos. Es así como, en Chile, actualizamos este Modelo en torno a la Ley 20.393 y obtuvimos su certificación por la empresa BH Compliance por un periodo de dos años. Asimismo, designamos un Encargado de Prevención de Delitos y **creamos la Gerencia de Cumplimiento para liderar la ejecución de los programas asociados.** Además, realizamos capacitaciones presenciales y en modalidad e-learning, dirigidas a cargos expuestos y colaboradores en general.

Mientras en Perú, desde la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento de Falabella trabajamos en la actualización de las matrices de riesgos del Modelo de Prevención de Delitos e iniciamos su proceso de certificación, que finalizará en enero de 2020. Junto a esto, impulsamos capacitaciones con nuestro público objetivo.

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



**0 CASOS**

comprobados  
de corrupción a nivel regional

ANTICORRUPCIÓN	Chile			Perú		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Casos confirmados de corrupción	0	0	0	3	0	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	4	0	0	0
% de operaciones evaluadas en riesgos de corrupción	100%	100%	100%	100%	100%	100%

ANTICORRUPCIÓN	Unidad	Colaboradores que recibieron formación sobre anticorrupción		
		2019	Gerentes y subgerentes	Profesionales y técnicos
Chile	%	98%	15%	0%
Perú	%	100%	5%	0%

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

**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. Estas matrices también contemplan riesgos ESG.

Durante 2019, trabajamos junto a los “dueños” de procesos en la actualización de estas matrices de riesgos y en los planes de acción y controles mitigatorios. Para reforzar estas acciones, en Chile impulsamos capacitaciones en Riesgo Operacional y en Matrices de Control Interno SOX, con frecuencia mensual, junto a los nuevos colaboradores. Mientras en Perú, realizamos capacitaciones personalizadas para afianzar la conciencia de riesgos al interior de la organización.

### ● RESPETAMOS LOS DERECHOS HUMANOS

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

Cabe mencionar, este año aprobamos la Política de Diversidad e Inclusión de Tottus, basada en los lineamientos y estándares de Falabella. En adición, fortalecimos las instancias de sensibilización y el trabajo junto a organizaciones especializadas en estos ámbitos.

En el caso de Chile, trabajamos activamente junto a MOVILH Chile, Nexo Inclusivo y AHA Inclusión. Estas instituciones nos acompañaron en el abordaje de los cuatro casos denunciados en materia de derechos humanos, los cuales fueron investigados y donde aplicamos las sanciones y medidas requeridas para corregir y evitar futuros episodios.



● **GOBERNANZA DE SOSTENIBILIDAD**

El área de Sostenibilidad durante el 2019 depende de la Gerencia de Marketing, con el fin de fortalecer la propuesta de valor de la compañía y nuestra relación con los grupos de interés.

El Directorio de la compañía es informado respecto del estado de avance general de los temas de sostenibilidad, como así también de los desafíos y ámbitos que puedan requerir sanción y medidas correctivas.

● **WORKSHOP ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD**

A comienzos de 2019, realizamos un taller estratégico junto a nuestro Gerente General de Chile y más de 25 ejecutivos de este país. A la luz de un benchmark de las mejores prácticas de nuestro sector a nivel mundial y desde una metodología de trabajo colaborativo, actualizamos las metas de nuestra Estrategia de Sostenibilidad Corporativa 2019-2021, la cual se encuentra alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030.

● **NUEVA PLATAFORMA DE SOSTENIBILIDAD**

Este año, en Chile trabajamos en el diseño de una novedosa plataforma abierta, en formato digital, para compartir información y contenidos en torno a nuestra gestión en sostenibilidad. Desde este ejercicio de transparencia, no sólo buscaremos comunicar nuestros avances de cara a nuestra estrategia y compromisos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030, sino también aportar material de valor para el público en general en torno a temáticas tales como “estilos de vida saludable”, que forman parte de nuestro core del negocio y el programa de responsabilidad social “¡Crecer Sano con Tottus!”.



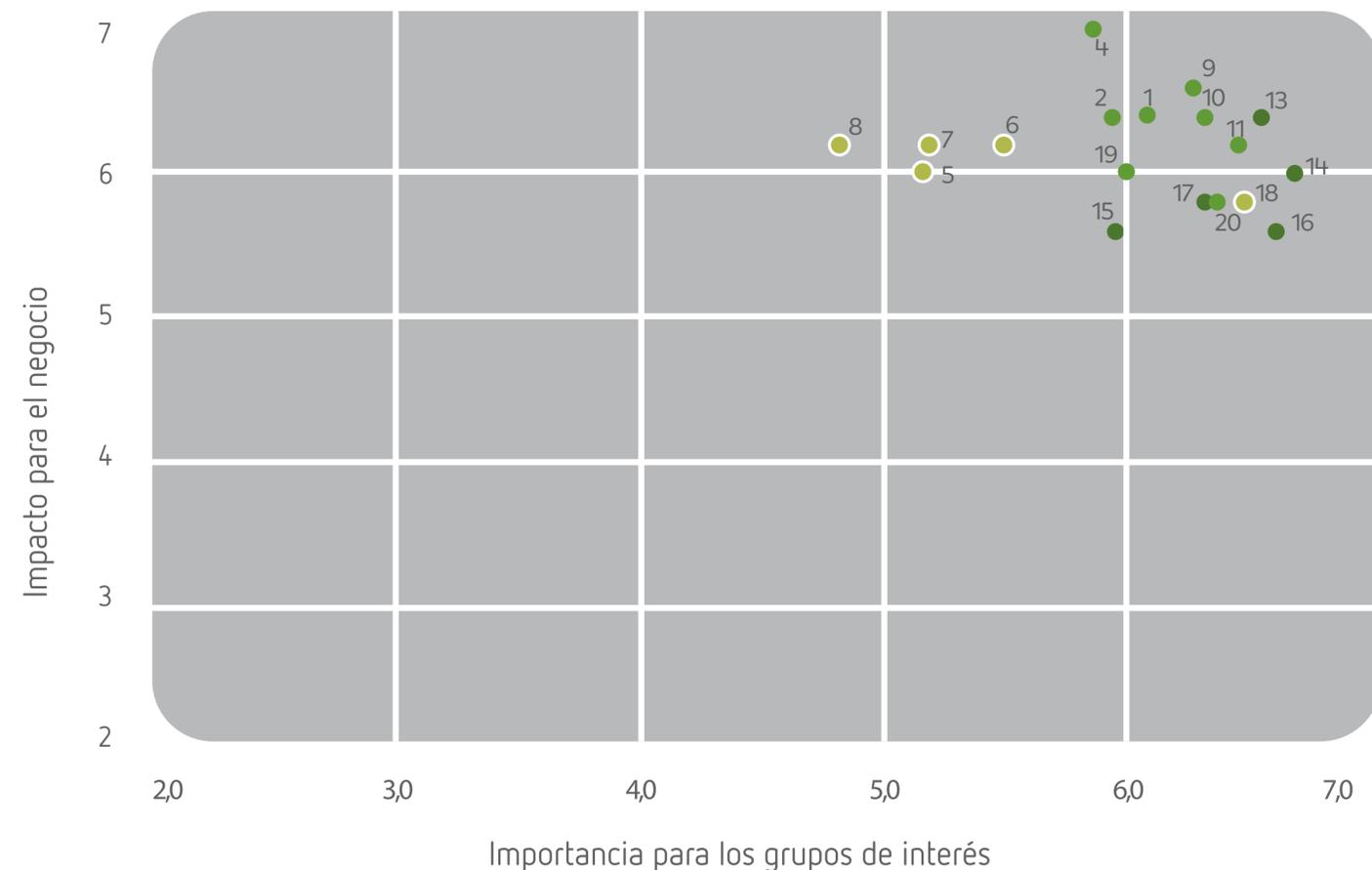
# Nuestra Materialidad

Tras la revisión y actualización de nuestra materialidad alineada a GRI STANDARDS en el año 2018, y habiendo examinado los temas emergentes de nuestras partes interesadas para el periodo actual, consideramos que la misma aún representa una imagen razonable y equilibrada de nuestros impactos de sostenibilidad más relevantes.

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

Finalmente, nuestra matriz de materialidad está definida por los temas relevantes priorizados según los criterios de mayor impacto para el negocio y mayor importancia para nuestros grupos de interés.

**Matriz de materialidad Tottus**



## ● TEMAS MATERIALES 2019

- 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 (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

## • ¿QUÉ INCLUIMOS EN ESTE REPORTE?

Este es nuestro décimo 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 2019.

Cubrimos nuestras operaciones en Chile y Perú.

Todo cambio relevante en administración, estructura y propiedad se encuentra debidamente señalado a lo largo del reporte.

Las re-expresiones o cambio de cifras se encuentran debidamente señaladas.

Para este reporte no hemos realizado un proceso de verificación externa.

## • NUESTROS REFERENTES EN SOSTENIBILIDAD

ISO 26000 de Responsabilidad Social

Global Reporting Initiative (GRI)

Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos

Principios de la OECD

Principios y Directrices de la OIT

Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 de las Naciones Unidas

## • ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECEMOS

Cámara de Comercio de Santiago (CCS)

Cámara de Comercio de Lima (CCL)

Sociedad de Comercio Exterior del Perú (Comex)

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

Sociedad Nacional de Industrias de Perú

Acuerdo de Producción Limpia Cero Residuos a Eliminación Chile (APL)

Consejo Directivo de GS1 Perú

Asociación Nacional de Anunciantes de Perú (ANDA)

Sociedad Peruana de Marketing

Asociación de Marketing directo y digital de Chile

Comité de Comerciantes de Artefactos Electrodomésticos de Perú

Asociación Nacional de Avisadores de Chile

Asociación de Buenos Empleadores (ABE)





CAPÍTULO 2



# MEJOR SUPERMERCADO PARA TRABAJAR



## Somos un Solo Equipo Tottus

Como compañía binacional, definimos una misma Cultura e Identidad en base a un propósito, valores y focos estratégicos compartidos.

2019 fue un año relevante para Tottus, marcado por la co-construcción de una nueva Cultura e Identidad.

En este contexto, nos reunimos para reflexionar y definir colaborativamente una **visión compartida del negocio**. Como resultado, determinamos un **propósito, valores y focos estratégicos comunes** para ambos países y, al mismo tiempo, en coherencia con Falabella de manera de estar alineados con todo el holding al que pertenecemos.

Así, plasmamos nuestro espíritu de convertirnos en **un solo equipo Tottus**, un territorio que ya comenzamos a recorrer de la mano de **proyectos corporativos** bajo la metodología de células ágiles. Desde esta perspectiva, estamos promoviendo aprendizajes cruzados y posicionamiento de mejores prácticas para lograr estandarizaciones basadas en la excelencia e innovación en pro de nuestra **integración regional**.

El próximo año avanzaremos en la comunicación transversal de estas definiciones y en diferentes iniciativas para impregnar la nueva cultura en el corazón de nuestro negocio. Así también, continuaremos potenciando el trabajo integrado con las diferentes unidades de Falabella, que nos convoca a pensarnos como un ecosistema en sinergias y con una ruta compartida.



## Formando Líderes y Especialistas del Sector Supermercados

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

Como compañía nos esmeramos en brindar a todos nuestros colaboradores oportunidades de capacitación, desarrollo de habilidades y aprendizaje práctico, con especial énfasis en la especialización en nuestra industria. Desde esta perspectiva, impulsamos programas como la **Academia Tottus** en Chile, una plataforma de formación compuesta por una malla técnica, una malla funcional y un programa de becas. Este año, en alianza con DUOC, impulsamos el **Programa de Formación Tottus** dirigido a 52 líderes de tiendas (jefaturas, encargados y administradores) con la finalidad de aportar conocimientos técnicos y específicos del negocio. Cabe destacar, el apoyo a carreras técnicas, diplomados y MBA gracias a las **becas** que entregamos para financiamiento de estudios.

En la misma línea, en Perú disponemos del **Programa Lidera**, una propuesta de desarrollo de habilidades de liderazgo dirigida a gerentes de tiendas, gerentes de área y jefaturas de sección. Este programa promueve la autogestión del aprendizaje a través de **plataformas e-learning y streaming**, en complemento con **talleres y sesiones presenciales de coaching grupal**. En 2019, participaron 227 líderes de Tottus y 16 gerentes de tiendas de Hiperbodega Precio UNO.



Por otra parte, tenemos la posibilidad de formar a las personas en oficios aportando a su desarrollo y empleabilidad. En este marco, en Chile continuamos impulsando la **Certificación de Competencias Laborales** junto a Chile Valora, donde 437 colaboradores se certificaron en cargos operativos, jefaturas de sección y atención al cliente, principalmente, lo que representa un incremento del 17% respecto al periodo anterior. Así también, más de 2000 colaboradores - principalmente cajera/os, supervisora/s y jefaturas de cajas – se capacitaron en la incorporación de nuevos medios de pago y de nuevas tecnologías como self check out y túnel de escaneo, que nos permiten ser más eficientes y mejorar la experiencia de compra del cliente

Mientras en Perú, por segundo año implementamos el **Laboratorio de Cajas**, una innovadora iniciativa que brinda 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. Este año se capacitaron en este rol 1.332 colaboradores de nuestras tiendas de Lima.

1.332

colaboradores capacitados en el Laboratorio de Cajas, Perú

243

líderes de tiendas capacitados en el Programa Lidera, Perú

437

colaboradores certificaron sus Competencias Laborales, Chile

52

líderes de tiendas capacitados en el Programa de Formación Tottus, Chile

+2000

colaboradores de cajas capacitados en nuevos medios de pagos y nuevas tecnologías, Chile

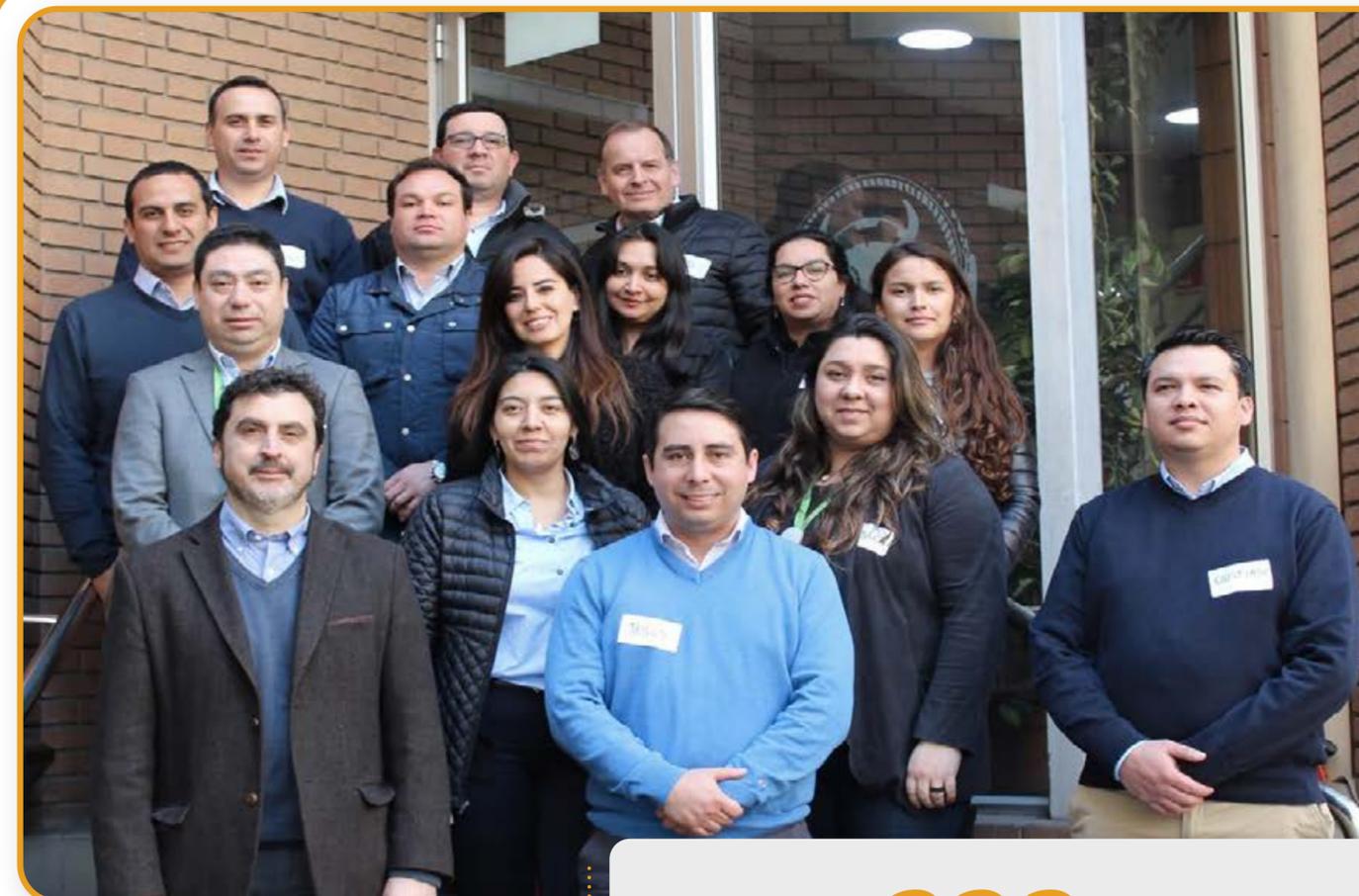
## Afianzando Relaciones de Confianza y Diálogo con los Sindicatos

Reuniones periódicas durante todo el año, talleres formativos para nuestros representantes sindicales 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 2019, en Chile contamos con 58 sindicatos y 2 federaciones, con quienes realizamos 17 negociaciones satisfactorias. En Perú, tenemos un sindicato conformado por 505 colaboradores, con quienes mantenemos una negociación colectiva vigente acordada para el periodo 2018-2020. Cabe destacar que a **nivel regional no tuvimos huelgas ni disrupciones del negocio.**

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

En la construcción de relaciones colaborativas con nuestros sindicatos de Chile, en 2018 comenzamos a implementar talleres de Liderazgo y Comunicación Efectiva para los representantes sindicales de Tottus, obteniendo gratificantes resultados. A partir de este hito, en 2019 decidimos replicar y potenciar estas instancias, por lo que llevamos a cabo 12 talleres en torno a las temáticas de **Herramientas de relacionamiento positivo** y **Calidad en el servicio basada en herramientas de Autogestión**, contando con una concurrencia de 233 participantes y una evaluación muy positiva. Complementariamente, junto a Gerentes de Tienda y Jefaturas de Personas, socializamos nuestro **Modelo de Negociación Colectiva** y realizamos nueve talleres sobre **Negociación y Resolución de Conflictos**, con un total de 172 participantes, robusteciendo así su activa participación en las instancias de diálogo existentes.



233

representantes sindicales capacitados  
en Talleres de Liderazgo y Comunicación  
Efectiva, Chile

## Transformación Digital e Inteligencia Artificial en la Gestión de Personas

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

Las herramientas digitales nos permiten integrar agilidad y eficiencia en nuestra gestión. Desde esta mirada, en 2019 consolidamos los procesos de reclutamiento y selección de personas, a través de una **estrategia multicanal** y de nuestra **plataforma basada en Inteligencia Artificial**, que nos permite brindar una experiencia digital de fácil acceso a los postulantes e identificar los candidatos más idóneos en tiempos acotados. En adición, en Chile generamos un **sistema automatizado para los requerimientos de cargos**, aportando rapidez a los procesos de selección. Mientras en Perú, implementamos el **Predictor de Integridad**, una novedosa herramienta adaptativa que mide y compara los tiempos de respuestas para identificar potenciales riesgos en temas éticos.

Estas innovaciones se complementan con la **Encuesta de Clima Laboral** y la **Plataforma de Evaluación de Desempeño**, ambas en formatos digitales.

Sabemos que para integrar exitosamente el mundo digital en nuestra organización, debemos aprender una nueva forma de trabajar. Es así que en Chile realizamos una **Jornada Digital** que convocó a más de 200 ejecutivos. En esta instancia, referentes de las distintas unidades de negocio y países de Falabella participaron como speakers para motivar e inspirar en buenas prácticas en transformación digital. En el caso de Perú, impulsamos los **talleres de entrenamiento en herramientas digitales** junto al 100% de nuestros líderes y complementariamente trabajamos en **células ágiles** en torno a los focos estratégicos de la compañía. Mientras, con los colaboradores de Oficina de Apoyo, impulsamos conversaciones en formato **talks** junto a speakers externos, quienes compartieron sus experiencias en metodologías ágiles.



**100%**

de líderes de 1<sup>ra</sup> y 2<sup>da</sup> línea capacitados en herramientas digitales, Perú

**+200**

ejecutivos participaron de la Jornada Digital, Chile

## Concurso de Innovación

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 el marco de los 130 años de Falabella, se organizó el **Concurso de Innovación Hecho en Falabella**, en el cual por primera vez participaron todos los colaboradores, de todos los negocios y países. Esta iniciativa fue impulsada para reconocer el espíritu emprendedor en Falabella, fomentar la colaboración y trabajo en equipo entre los distintos equipos y unidades de negocio y sensibilizar a la compañía en torno a la relevancia de la innovación como parte de nuestra cultura. En total, se presentaron más de 600 proyectos, ocupando el segundo lugar un equipo conformado por dos colaboradores de Tottus Perú, quienes junto a otros tres colaboradores de Falabella y Banco Falabella propusieron implementar una nueva lógica de buscador, que potencia y mejora la experiencia del cliente, de manera de ir más allá de unir los canales off y online de las empresas del grupo.

Junto a este logro, nos sentimos muy orgullosos de haber sido parte de esta convocatoria, porque también estuvo inspirada en el Concurso de Innovación Tottus Chile 2018. En este contexto, tuvimos la posibilidad de **compatir nuestro know how** y ser **protagonistas en la organización** de este importante evento, **entregando nuestro aporte en la construcción de las mejores prácticas a nivel corporativo**.



# Comprometidos con la Inclusión Laboral

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

Como compañía, 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 el marco de esta visión, en 2019 impulsamos diferentes iniciativas bajo el paraguas de nuestra nueva **Política de Diversidad e Inclusión**.

En materia de **equidad de género**, socializamos el **uso del lenguaje inclusivo** a nivel interno y revisamos nuestras campañas publicitarias con clientes para evitar la generación o replicación de estereotipos de género. En cuanto a nuestros procesos de selección, en Perú incorporamos medidas como una cuota mínima del 10% de participación femenina en la instancia previa a la terna final para los procesos que cuentan con más de 10 candidatos. Mientras, en Chile, eliminamos preguntas sobre estado civil u otras no relacionadas con las competencias de las personas. Así también, participamos del **Ranking PAR de equidad de género en las organizaciones**, una herramienta diagnóstica que aplicamos por primera vez en Chile y por tercer año consecutivo en Perú, donde además realizamos focus groups y benchmark para diseñar medidas de mejoras.

Por otra parte, en cuanto a **diversidad sexual y de género (LGBT)**, en Chile trabajamos con expertos y realizamos charlas de sensibilización dirigidas a la Gerencia de Personas y a tiendas. Además, diseñamos protocolos de actuación, donde prima el respeto como pilar de la relación.

Junto a nuestros **colaboradores con discapacidad**, estamos comprometidos con su inclusión en el ambiente laboral. Por esto, trabajamos en **alianzas con instituciones especializadas** que brindan asesorías en selección, sensibilización y acompañamiento a nuestros equipos. Además, promovemos iniciativas innovadoras y buscamos ir más allá de lo normativo. Es así que, en Perú, desde el 2016 implementamos el Programa **Oye, Sí Se Puede**, con el cual integramos **personas con discapacidad auditiva como cajeras y cajeros** en nuestras tiendas, ampliando año a año su impacto y alcance. Asimismo, en 2019 avanzamos en una experiencia piloto junto a personas con **autismo leve o Síndrome de Asperger**. En adición, realizamos una inspiradora **campaña comunicacional interna** para socializar el aprendizaje en lenguaje de señas y sumamos el testimonio de nuestros colaboradores adultos mayores.





Mientras en Chile, consolidamos nuestro **Modelo de Inclusión** por medio de nuevas medidas inclusivas en los procesos de selección, talleres de sensibilización con líderes y el seguimiento a los colaboradores con discapacidad. Cabe destacar, este año superamos la contratación del 1% exigido por ley. Así también, participamos de diferentes instancias para promover la inclusión laboral y diversidad, como la **2<sup>da</sup> Expo Inclusión** patrocinada por el Ministerio de Desarrollo Social, SENADIS y la **Feria Laboral Inclusiva** organizada por la SEREMI del Trabajo y Previsión Social, ACNUR y la Organización Internacional para las Migraciones.

Como desafío, el próximo año lanzaremos nuestros **Comités de Diversidad**, los cuales estarán conformados por integrantes de diferentes gerencias. Su principal objetivo será liderar los **planes de trabajo** en temas de Equidad de Género, Diversidad Sexual y de Género, Migrantes, Personas con Discapacidad y Empoderamiento de Mujeres.

## Inspirando estilos de vida saludables en nuestros colaboradores

Consejerías nutricionales, entrega de frutas y una línea gratuita de asesoramiento son algunas de las acciones que impulsamos para contribuir al bienestar integral del equipo Tottus.

En Tottus queremos aportar a la vida sana de nuestros colaboradores.

Desde nuestro compromiso con la alimentación saludable, en Chile este año celebramos el Día Mundial de la Alimentación y el Día Nacional de las Frutas y Verduras con **campañas de concientización** en alianza con la FAO (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura) para promover una alimentación sana y la lucha contra el desperdicio de alimentos. Así también, entregamos **frutas** en Oficina de Apoyo y brindamos **consejería nutricional** y **recetarios saludables** para nuestro equipo.

A través del programa **Quiére-T**, en Perú entregamos la **Power Fruta** para promover la alimentación saludable en nuestros colaboradores y en Oficina de Apoyo realizamos **consultas nutricionales**. Complementariamente, promovemos **pausas activas** junto a nuestro staff de médicos.

Dado que entendemos la salud desde un enfoque integral, por tercer año entregamos a nuestros colaboradores de Perú un servicio innovador de consejería emocional, psicológica y legal a través de la **línea gratuita Aló Cuída-T**, la cual opera las 24 horas del día, los 365 días del año, por parte de un equipo de especialistas.



# Mejores Condiciones Laborales

## ● CONDICIONES LABORALES

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

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 Operativo Dental en el 100% de nuestras tiendas y las asesorías y charlas de sobreendeudamiento en alianza con la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento. En Perú, disponemos de la línea Aló Cuída-T de asesoramiento psicológico y legal; brindamos días extras por licencia de maternidad y paternidad y horas disponibles para acompañar a los niños en actividades escolares; y concretamos el horario de verano los días viernes en nuestra Oficina de Apoyo. En ambos países, promovemos medidas de flexibilidad laboral en Oficina de Apoyo como la semana comprimida y el horario de entrada y salida flexible.

### 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. En 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 en 2013, teníamos un 75,1% de rotación. Desde entonces, hemos logrado disminuir esta tasa y mantenerla en forma sostenida alrededor del 50%.

**33%**

disminución de la tasa de rotación  
 laboral desde línea base 2013, Chile

	Rotación Laboral	Año			Por género	
		2017	2018	2019	Hombres	Mujeres
Chile	Ingresos (N° de colaboradores)	5.849	3.719	4.179	2.112	2.067
	Tasa de Rotación laboral	48%	47%	50%	60%	44%
Perú	Ingresos (N° de colaboradores)	7.786	7.196	6.939	4.205	2.734
	Tasa de Rotación laboral	66%	69%	60%	64%	55%

# Desarrollo de los Colaboradores

## ● INNOVACIONES EN LA SELECCIÓN DE PERSONAS

Este 2019, consolidamos el proceso de selección en Chile desde un cambio de paradigma. Esto se tradujo en un **modelo más moderno y eficiente**, basado en herramientas digitales y enfocado tanto en las competencias como en los valores culturales de nuestra organización.

## ● NUEVO PROGRAMA ON-BOARDING

En Perú diseñamos un **nuevo programa de inducción** para nuestra Oficina de Apoyo, buscando agilizar el ingreso de los nuevos colaboradores. En este trabajo, mapeamos el proceso de bienvenida e integramos actividades y presentaciones estratégicas, incluyendo temas de Sostenibilidad.

## ● TALENTUM

Para potenciar la innovación y el trabajo en equipo, participamos de una **experiencia de aprendizajes cruzados entre las distintas unidades de negocios de Falabella**.

En este marco, cada unidad de negocio postula diferentes proyectos entre los cuales los colaboradores pueden optar según sus intereses para integrarse durante dos meses. Cabe destacar, en 2019 la postulación fue abierta para todos los colaboradores de Oficina de Apoyo.

A nivel regional, en Tottus recibimos tres pasantes, mientras un colaborador de Chile realizó su pasantía en Sodimac y un colaborador de Perú realizó su experiencia de aprendizaje en Falabella Inmobiliario. Como resultado a destacar, la pasante que realizó su experiencia en Tottus Chile decidió postular posteriormente a un cargo en la empresa, siendo contratada en forma indefinida.

## ● EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

La evaluación de desempeño es una herramienta clave para gestionar la planificación de carrera, necesidades de capacitación, financiamiento para estudios y banco de talentos, entre otros.

En Tottus disponemos de evaluaciones de desempeño en 360, 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 66% de colaboradores en Perú realizaron su evaluación de desempeño. En Chile, al cierre de este reporte, la evaluación aún se encuentra en curso.

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

					Desglose 2019		
		Desarrollo Laboral	2017	2018	2019	Por género	
						Hombres	Mujeres
Chile	Promedio de HH de formación por trabajador		36	39	28	31	25
Perú			12	57	11	10	13
.....		Evaluación de desempeño					
Chile	% de empleados con evaluación de desempeño		65%	92%	89%	88%	89%
Perú			59%	65%	66%	77%	73%

## ● MAPEO DE TALENTOS

Para impulsar el desarrollo de nuestros colaboradores que se desempeñan en cargos no ejecutivos, este año avanzamos con el mapeo de talentos del **100% de nuestras jefaturas de Oficina de Apoyo y administradores de tiendas** de Chile. Junto a este hito, concretamos medidas como el otorgamiento de becas de estudio y la participación de mandos medios en diferentes iniciativas y programas formativos.

## ● FORMACIÓN PARA EJECUTIVOS

Por segundo año, implementamos el **Programa de Liderazgo Adaptativo para Ejecutivos de Oficina de Apoyo** de Perú, con el objetivo de fortalecer sus competencias en la gestión de personas y equipos.

## ● PROGRAMA CRECE

Durante seis meses, 30 **jóvenes talentos** de las distintas unidades de Falabella en Perú, participaron del Programa Crece. Esta propuesta formativa, en alianza con la universidad UTEC, busca entregarles herramientas para el **liderazgo ágil e innovador** y el desarrollo de **proyectos estratégicos**, potenciando sus habilidades y crecimiento en Falabella. En 2019, cinco colaboradores de Perú se sumaron en esta valiosa experiencia.

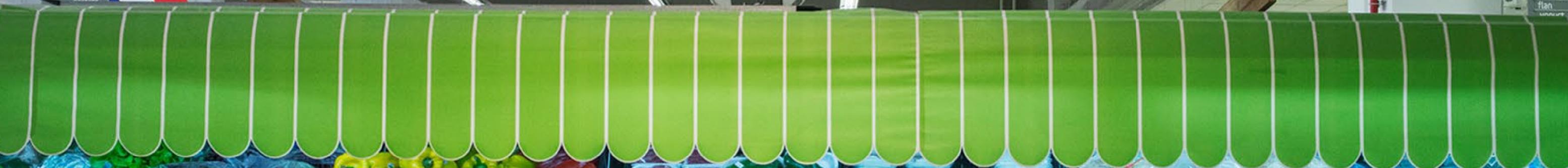
## ● OUTPLACEMENT

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**.



27



ROJO  
VIVO Y SALVABLE

NARANJA  
ENERGIA



## Calidad de Vida Laboral

### ● INNOVACIONES EN LA SELECCIÓN DE PERSONAS

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 adicionalmente, 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, reconocimientos, celebraciones y campañas relacionadas con temas claves del negocio.

En Chile, este año realizamos un **Encuentro Nacional de Comités de Clima**, contando con la entusiasta participación de 500 colaboradores. Además, entregamos **fondos concursables** a 33 tiendas para desarrollar sus proyectos.

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**.



**+500**

colaboradores participaron del Encuentro Nacional de Clima Laboral, en Chile

● **SATISFACCIÓN DE COLABORADORES**

Por 17º año consecutivo, en Perú aplicamos la **encuesta Great Place To Work (GPTW)**, incrementando **6 puntos** en nuestro clima laboral. Esto nos permitió ascender tres lugares en el ranking respecto al periodo anterior, destacándonos como una de las **14 mejores empresas para trabajar para empresas con más de 10.000 trabajadores**. Así también, este año nos posicionamos como la **13ª Mejor Empresa para Trabajar para Mujeres**.

Junto a esto, por primera vez implementamos nuestra **nueva encuesta de clima laboral** propia. Gracias a su formato digital, es fácilmente accesible por parte de los colaboradores a través de celulares. Por su parte, los líderes de cada tienda pueden revisar los resultados online y gestionar mejoras en tiempo real.

En el caso de Chile, dada la contingencia social que afectó al país y la atención de asuntos prioritarios para la contención de los colaboradores, reprogramamos la aplicación de esta herramienta para el año 2020. En su lugar, implementamos un termómetro de clima en las tiendas más críticas para brindar seguimiento a las mismas.



**13º**

lugar en Ranking GPTW para Mujeres, Perú

## ● RED DE APOYO A TIENDAS

Para contribuir al mejoramiento de nuestro clima laboral, en Chile contamos con una sólida estructura de acompañamiento. 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 el año, brindamos **asesoría a 33 tiendas** junto a un coach externo, beneficiando a 918 colaboradores.

Y especialmente, producto de la contingencia social, nos enfocamos en entregar apoyo a las 16 tiendas que se vieron afectadas. En este marco, promovimos **acompañamiento a través de coaching personal** para líderes y conversatorios para nuestros colaboradores. Así también, realizamos grandes esfuerzos para mantener sus condiciones económicas, brindarles flexibilidad horaria y reubicar a los colaboradores que se desempeñaban en tiendas que tuvimos que cerrar temporalmente. En el caso de Oficina de Apoyo, implementamos **sistemas de teletrabajo**.

Cabe mencionar que más de 2.000 colaboradores se capacitaron en los protocolos de manejo ante situaciones de crisis. Para el próximo año, fortaleceremos la gestión en torno a estos protocolos, buscando velar por el mayor cuidado de la integridad física y psicológica de nuestros colaboradores.

## ● CULTURA DE RECONOCIMIENTO

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 la misma línea, en Chile continuamos reconociendo a los colaboradores que destacan por sus valores y su conducta ejemplar, otorgándoles la distinción de **Espíritu Tottus del mes y Espíritu Tottus del año**.



# Ambientes de Trabajo Seguros y Saludables

## ● SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

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

En 2019 continuamos nuestro trabajo de disminuir consistentemente la cantidad y gravedad de los accidentes en todas nuestras tiendas y centros de producción, a través del fortalecimiento de una cultura de seguridad preventiva, donde el autocuidado y el cuidado mutuo son elementos claves.

Cabe mencionar, nuestras **Políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo** son supervisadas por la Gerencia de 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.

## ● CO-CREANDO UNA CULTURA DE SEGURIDAD

En Perú, continuamos con la implementación de nuestra **Estrategia de Seguridad y Salud en el Trabajo**. Su objetivo es brindar herramientas conceptuales, procedimentales y actitudinales para que nuestros líderes y colaboradores se conviertan en los verdaderos protagonistas de la cultura de seguridad en la compañía. Es así que, 979 Maestras, Maestros y Oficiales **certificaron sus competencias** en este ámbito y se sumaron como Embajadores de Seguridad y Salud en sus unidades. Además, participaron mensualmente de la **Ruta Cuída-T**, instancia donde se comparten las buenas prácticas aplicadas en las tiendas y se otorgan reconocimientos a las tiendas más seguras.

Entre los resultados obtenidos, logramos una **disminución del 33% de los accidentes laborales** respecto del periodo anterior.

979

colaboradores certificados en seguridad y salud en el trabajo, Perú

## ● ISO 45001

Durante 2019, en Chile comenzamos la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud basado en la norma ISO 45001, logrando un 75% de avance al finalizar el período. El alcance del sistema incluirá todas las operaciones de la cadena productiva de Tottus Chile desde la producción, distribución hasta la comercialización de nuestros productos en las tiendas.

Esta nueva plataforma nos permitirá identificar de forma oportuna y gestionar eficientemente los riesgos críticos para la continuidad operacional, garantizando que los trabajadores, contratistas, proveedores y clientes permanezcan seguros y sanos.

Complementariamente, 35 colaboradores certificaron sus competencias como Expertos en Prevención de Riesgos bajo los estándares de la norma ISO 45001 y participaron del programa de formación de Auditores Internos según la norma ISO 19011.



● **PROGRAMA DE REDUCCIÓN RÁPIDA DE LESIONES**

En conjunto con la aseguradora MAPFRE, en Perú lanzamos un programa para fortalecer la seguridad en el trabajo en nuestras tiendas más críticas. A través de la **capacitación a nuestros líderes** y la implementación de **soluciones a medida** identificadas por ellos mismos, logramos mejorar los índices de incidencia y promover mejoras en los plazos estipulados.

Con el objetivo de robustecer nuestra cultura de prevención, en Chile realizamos una serie de charlas y capacitaciones en Seguridad y Salud en el Trabajo, donde participaron más de 9.500 colaboradores.

Adicionalmente, potenciamos la gestión en el ámbito de control preventivo de los agentes de riesgo y de salud ocupacional de la compañía y de las empresas contratistas. En este contexto, capacitamos a 7.000 personas en esta materia e implementamos planes de acción para lograr un sistemático cierre de brechas en terreno y verificar el cumplimiento de los Protocolos Nacionales de Salud en las áreas críticas.



**+9.702**

colaboradores capacitados en seguridad  
y salud en el trabajo, Chile

## ● COMITÉS PARITARIOS

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

En Chile, los comités buscan alcanzar una plena madurez en su funcionamiento y empoderamiento en sus instalaciones, mediante la implementación de estándares de gestión certificables y la participación y consulta activa de sus integrantes para la promoción de las directrices del Sistema de Gestión de Seguridad, entregando aportes significativos a la consolidación de la cultura de seguridad en nuestra organización.

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. Todos ellos recibieron capacitación y, en el marco del programa Ruta Cuida-T, realizaron visitas a tiendas para visualizar y reforzar las buenas prácticas existentes.

## ● EQUIPO TOTTUS... JUNTOS POR LA SEGURIDAD

Basado en un concepto transversal como el fútbol y mediante una mecánica lúdica, la iniciativa Equipo Tottus... Juntos por la Seguridad busca empoderar a colaboradores de Perú para que ellos mismos identifiquen y corrijan los actos inseguros detectados en su entorno. Mensualmente otorgamos reconocimientos al **campeón seguro, equipo seguro y orientador del mes**.

## ● APP EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

En Tottus incorporamos la innovación como una práctica permanente en nuestra planificación, buscando mejorar nuestras prácticas de trabajo y crear valor para las personas, la organización y el entorno.

Es así que, en Chile, integramos a nuestras actividades diarias una **App Móvil** que nos permite alertar, gestionar y trazar las desviaciones de nuestros estándares de Seguridad y Salud en el Trabajo de manera efectiva y rápida. Gracias a este aplicativo, podemos contar con **datos en tiempo real** para una buena **toma de decisiones** y, por consiguiente, alertar oportunamente de los riesgos o conductas a los diferentes niveles de la organización, protegiendo la salud y seguridad de las personas.



● **MEJORES RESULTADOS EN SEGURIDAD**

Durante 2019, en Chile alcanzamos una **disminución del 31% en nuestra Tasa de Siniestralidad** y del **15% del número de accidentes totales**, respecto del periodo anterior.

Asimismo, al 31 de diciembre de 2019, 10 tiendas y el centro de distribución registraron más de un año sin accidentes, lo cual fue reconocido por la Asociación Chilena de Seguridad, lo que nos llena de orgullo en el marco de nuestra cultura de prevención y seguridad.

● **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 **aplicación de la encuesta ISTAS 21 en el 100% de la compañía**. 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.

**100%**

de la compañía con  
 Escuesta Istas 21, Chile

● **PLATAFORMA VIRTUAL LOS MASTERS DE LA SEGURIDAD**

La transformación digital y la gamificación nos han permitido, desde un formato más dinámico, lúdico y accesible a través de los celulares, no sólo certificar las competencias de Maestras, Maestros y Oficiales en Seguridad y Salud en el Trabajo. También logramos acercar a todos nuestros colaboradores de Perú una propuesta formativa en esta materia, especialmente **diseñada en función de la realidad de cada tienda y puesto laboral**.



**100%**

colaboradores capacitados a través de la  
 plataforma Masters de la Seguridad, Perú

## Escucha y Diálogo

### ● WORKPLACE TOTTUS

En 2019, trabajamos en la adaptación de la plataforma social **WORKPLACE** para ser implementada como herramienta colaborativa en nuestra compañía. Gracias a sus funcionalidades inteligentes, nos permitirá conectar a los equipos de trabajo en torno a proyectos estratégicos, consolidar nuestra cultura organizacional, promover la opinión de nuestros colaboradores y compartir información relevante del negocio.



### ● ENCUESTA FIRST JOB PARA JÓVENES QUE TRABAJAN

Con el objetivo de conocer y mapear las expectativas de los jóvenes talentos en relación al ámbito laboral, este año implementamos por segunda vez la encuesta First Job para jóvenes que trabajan en la Oficina de Apoyo de Chile.

### ● RED SOCIAL #CONTOTTUS

Con más de **6.100 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.



**+6.100**  
 Miembros 2019  
 5,0 ★★★★★

### ● LINKEDIN CORPORATIVO

Como compañía, contamos con nuevas herramientas corporativas online para facilitar la **comunicación desde una visión compartida**. En esta línea, lanzamos nuestro LinkedIn Corporativo, que nos permite unificar los mensajes y ofertas laborales de nuestra empresa en torno a “un solo Tottus”, independiente de nuestra ubicación geográfica.

### ● ESPACIOS PRESENCIALES DE ENCUENTRO

Además de nuestros canales digitales, disponemos de canales humanos para fomentar la cultura de escucha y diálogo en la compañía.

En Chile, este año lanzamos **Encontrémonos en Tottus**, un programa basado en **conversatorios**. En este marco, capacitamos a 30 colaboradores para liderar este proyecto. Cabe mencionar, representaron una instancia clave de contención durante la contingencia social del país.

Mientras en Perú, contamos con espacios como **Sintonía con Gerencias**, donde el gerente de cada unidad se reúne con sus colaboradores en torno a diferentes temáticas; mientras en la **Reunión General Mensual** se comparten resultados, comunicaciones en temas estratégicos y se entregan reconocimientos, entre otros.

### ● APP TU RECIBO

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.



# Datos de Colaboradores

Chile		Dotación			Desglose 2019			
Por categoría laboral	N° total de colaboradores			Por Género (%)		Por edad (%)		
	2017	2018	2019	Hombres	Mujeres	"X" <30	30<"X"<50	50<"X"
Gerentes y sub gerentes	76	140	143	79%	21%	0%	85%	15%
Profesionales y Técnicos	1.402	1.339	891	46%	54%	27%	68%	5%
Otros	7.396	7.447	7.598	38%	62%	34%	49%	17%
Por tipo de contrato								
Plazo indefinido	7.709	7.923	7.836	38%	62%			
Plazo fijo	1.218	1.003	796	51%	49%			
<b>Total</b>	<b>8.927</b>	<b>8.926</b>	<b>8.632</b>					

Perú		Dotación			Desglose 2019			
Por categoría laboral	N° total de colaboradores			Por Género (%)		Por edad (%)		
	2017	2018	2019	Hombres	Mujeres	"X" <30	30<"X"<50	50<"X"
Gerentes y sub gerentes	210	217	237	61%	39%	4%	85%	10%
Profesionales y Técnicos	2.487	2.381	2.142	56%	44%	32%	65%	3%
Otros	7.687	7.670	8.556	55%	45%	71%	27%	2%
Por tipo de contrato								
Plazo indefinido	3.250	7.472	7.887	50%	50%			
Plazo fijo	7.134	2.796	3.048	70%	30%			
<b>Total</b>	<b>10.384</b>	<b>10.268</b>	<b>10.925</b>					



## Diversidad

Diversidad	Chile			Perú		
	% de colaboradores			% de colaboradores		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Migrantes		3,4%	10,4%			0,4%
Personas con discapacidad	0,6%	0,8%	1%	2,0%	2%	2%

## Relación salarial hombres y mujeres

Relación salario base hombres / mujeres	Chile			Perú		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Profesionales y Técnicos	0,80	0,84	0,81	1,17	1,13	0,97
Operarios	0,82	0,85	0,80	0,86	0,88	1

### Salud y seguridad

Por género

Chile	Unidad	2017	2018	2019	Por género	
					Hombres	Mujeres
Nº de víctimas mortales	Nº	0	0	0	0	0
Tasa de accidentes laborales	%	8,8	7,9	6,8	6,8	7,3
Tasa de enfermedades profesionales	%	0,13	0,19	0,16	0,09	0,07
Nº de comités paritarios	Nº	63	63	72		
% de trabajadores representados en los comité	%	94%	65%	100%		

### Salud y seguridad

Por género

Perú	Unidad	2017	2018	2019	Por género	
					Hombres	Mujeres
Nº de víctimas mortales	Nº	0	0	0	0,0%	0,0%
Tasa de accidentes laborales	%	10,3	8,0	5,30	5,5	5,1
Tasa de enfermedades profesionales	%	0,08	0,00	0,00	0,0	0,0
Nº de comités paritarios	Nº	2	2	2		
% trabajadores representados en los comité	%	100%	100%	100%		



CAPÍTULO 3

# MEJOR EXPERIENCIA DE COMPRA



## Construyendo una sola marca Tottus

El alineamiento de nuestra estrategia, operación y comunicación en una visión compartida en los países donde operamos, nos permiten crear la mejor experiencia de compra.

Este año, como compañía alcanzamos un importante hito con la **consolidación de una sola marca Tottus** para ambos países donde operamos. Desde esta visión común, comenzamos a trabajar en torno a **convergencias** relacionadas con aspectos comerciales, la comunicación de la marca, la implementación de nuestros puntos de ventas, entre otros, que nos permitan **brindar la mejor experiencia de compra**.

En este contexto, nuestra promesa hacia los clientes se traduce en brindarles **productos relevantes a precios bajos en forma permanente**. Con esta propuesta de **conveniencia**, también buscamos asegurar la **disponibilidad** de estos productos en el tiempo, para que los clientes siempre puedan acceder a ellos a precios asequibles.

Un ejemplo concreto donde materializamos esta promesa es en nuestras **Marcas Propias**, con las cuales logramos posicionarnos exitosamente en el mercado de Chile y Perú. En virtud de un enfoque disruptivo, hoy estamos brindando acceso a **productos de calidad, a precios convenientes** y que responden a las **tendencias de consumo actuales**.

En este nuevo ciclo, seguiremos trabajando para enriquecer la experiencia de compra en Tottus, buscando satisfacer las expectativas de nuestros clientes, potenciados como una compañía binacional.



## Consolidando nuestra Estrategia Omnicanal y Posicionamiento en E-commerce

Tiendas híbridas y centros de distribución exclusivos para la venta online, nuevos canales de atención y sistema Click&Collect son diferenciadores de nuestro creciente comercio online.

Con el objetivo de robustecer el posicionamiento de Tottus como empresa omnicanal líder del sector supermercados, este 2019 concretamos diferentes iniciativas emblemáticas.

Es así que, para incrementar nuestra capacidad en e-commerce, en Chile inauguramos la **primera tienda gris** para la operación del comercio online, impactando de manera significativa en un mejor nivel de servicio mediante un surtido y stock más controlado para nuestros clientes. En adición, robustecimos la **propuesta comercial** principalmente en las categorías tecnología, vinos, cervezas, licores, alimento para mascotas y pañales e incorporamos productos que tradicionalmente no ofrecen las tiendas físicas, como coches de bebé y cunas, entre otros. Estos avances se complementan con la integración logística del **Centro de Distribución La Farfana** para despacho de productos big ticket a domicilio en la categoría Non Food.

Mientras en Perú, implementamos la **primera tienda híbrida Picking Center de Atocongo**, logrando atender 400 pedidos diarios de e-commerce para productos Food, con un impacto muy positivo en el fill rate de atención a los clientes. Junto a esto, operamos un **centro de distribución exclusivo para juguetes y licores** de compras online que se entregan en el mismo día.

El crecimiento del negocio online se vio potenciado con la **apertura de nuevos canales**. En Perú abrimos **22 quioscos o módulos en tiendas** que nos permiten ofrecer a los clientes un amplio surtido de productos y precios similares a nuestra propuesta online. En la misma línea, en Chile implementamos **12 store sellers** a través de tablets ubicadas en las tiendas y con acceso a nuestros catálogos digitales. Así también, en ambos países ingresamos a Linio, una plataforma de venta online donde ofrecemos una gran variedad de productos.

Otro hito relevante en el robustecimiento de nuestra estrategia omnicanal es la ampliación del sistema Click&Collect, consolidando una red de puntos de retiro para compras online realizadas en Tottus, Sodimac y Falabella, con un alcance de 68 tiendas en Perú y 44 tiendas en Chile.



Adicionalmente, trabajamos en el diseño de la **nueva plataforma de nuestro sitio web**, que nos permitirá brindar una mejor experiencia de compra. Avanzamos en el desarrollo de innovadores aplicativos, diferenciales en el mercado, para sorprender a nuestros clientes.

Gracias al conjunto de estos esfuerzos, este 2019 las cifras de e-commerce tuvieron un fuerte crecimiento, empujadas, a su vez, por los eventos CyberDay, Cyber Monday y Green Days, entre otros.

Entre los resultados obtenidos, en Chile  **aumentamos sobre el 40% las visitas** y el **ticket promedio en Tottus.cl creció** en forma importante gracias a la gran variedad y disponibilidad de productos Non Food durante el año. Estos avances se tradujeron en diciembre como un mes con **ventas históricas** a través del sitio web.

Mientras en Perú, en 2019 logramos **duplicar el negocio** e incrementamos nuestra participación de venta de electro y de colchones en más del 50% en relación al periodo anterior. Junto a esto, fuimos elegidos dentro del **Top 3 en el Ranking de Marcas Más Buscadas** y mejoramos nuestro NPS de 18 a 46 puntos.

Como desafíos, el 2020 buscaremos consolidar nuestra estrategia omnicanal y lanzaremos nuevos aplicativos, entre los que destaca la **APP On Demand Delivery**, para compras online de nuestra comida de elaboración propia y con despacho a domicilio.

112

tiendas implementan el sistema  
Click&Collect

34

módulos en tiendas habilitados  
para compras online

100%

aumentamos las ventas online  
respecto a 2018, en Perú

USD 16.758

aumentamos las ventas en Ciber Days  
respecto a 2018, en Chile

## Consolidando Nuestra Estrategia Omnicanal y Posicionamiento en E-commerce

Un Chatbot para responder consultas las 24 horas, múltiples canales de contacto digitales y un sistema de gestión de solicitudes de clase mundial nos permiten monitorear y mejorar la experiencia de compra.

En Tottus estamos convencidos que para crear la mejor experiencia de compra, debemos escuchar activamente a nuestros clientes y atender sus solicitudes en forma oportuna, buscando sintonizar con sus expectativas. Por esto, acorde a las nuevas preferencias de comunicación hacia las herramientas tecnológicas, este año implementamos un **chatbot o asistente virtual** disponible en nuestra página web, para responder las consultas de nuestros clientes las 24 horas del día. Cabe mencionar que en el desarrollo de esta herramienta, conformamos un equipo colaborativo entre Chile y Perú para trabajar bajo la metodología de células ágiles.

Complementariamente, contamos con la **plataforma SIEBEL** (Siebel Customer Relationship Management), un sistema de registro de las solicitudes de los clientes que centraliza todos los inputs de nuestros clientes procedentes de nuestros diferentes canales de contacto. Gracias a su novedosa tecnología y el data analytics, nos permite una toma de decisiones oportuna y una mejor atención de las prioridades expresadas por nuestros clientes.

En los últimos años, las redes sociales han cobrado gran relevancia en la comunicación con clientes. Es así que, junto a la creación de canales y **monitoreo de redes sociales** (Facebook, Twitter, Instagram y YouTube), contamos con equipos de marketing digital que lideran las estrategias de comunicación, comercialización y vínculo a través de los medios digitales.

SEGUIDORES EN REDES SOCIALES			
	2017	2018	2019
Total	1.311.819	1.759.317	2.078.347
Chile	283.023	401.614	515.000
Perú	1.028.796	1.357.703	1.563.347



## "Brindando una propuesta diferenciadora con nuestras Marcas Propias"

Un sourcing de clase mundial, la certificación de calidad ISO 9001 y nuevas líneas de productos son algunos de los atributos que nos destacan en el mercado de las marcas propias.

En Tottus queremos facilitar el acceso a **productos únicos, de alta calidad y a precios convenientes**, a través de nuestras Marcas Propias como protagonistas. Desde esta **visión disruptiva**, nuestros equipos de trabajo se dedican a capturar y desarrollar las **tendencias de consumo actuales** para llevarlas a nuestros clientes. Es así, que en los últimos años, creamos nuevas líneas de productos y potenciamos las sinergias entre Chile y Perú, para convertirnos en una marca relevante y ganarnos la preferencia de los clientes.

En este marco, en 2019 lanzamos la **línea Life de productos saludables** y ampliamos el surtido de nuestra **línea Tottus Premium**. Asimismo, incursionamos en **nuevas categorías** y fortalecimos nuestro **sourcing de productos con un importante crecimiento en importados**, de la mano de nuestros proveedores de marca Tottus y de líneas exclusivas y marcas relevantes. Gracias a estos avances, logramos acercar productos como postres y pastas italianas, lácteos europeos, muffins canadienses, entre otros. Junto a esto, en nuestra categoría Non Food, desarrollamos **nuevos formatos como packs de productos**.

Desde nuestro compromiso de brindar la mejor calidad, fuimos ratificados en la **certificación ISO 9001 en su versión 2015**, de nuestro Departamento de Marcas Propias en Chile, respaldando el estándar internacional de los procesos de nuestro Sistema de Gestión de Calidad. Y como fruto de nuestro esfuerzo y rigurosidad en este ámbito, recibimos el reconocimiento al **Mejor Aceite de Oliva Marca Propia de Chile**, otorgado por La Guía Oliva 2019 en la categoría Mejor Aporte Extranjero.

Entre los resultados obtenidos en Marcas Propias, en Chile mantuvimos el excelente **posicionamiento de productos** como papel higiénico, pañales, lácteos y detergentes. Además, avanzamos con sólidos resultados en abarrotes, lavado y mantención, donde incursionamos con nuevos desarrollos. Así también, alcanzamos **la mayor penetración en el mercado chileno** junto a nuestras Marcas Propias, con un aumento de **tres veces** en comparación al promedio de la industria en la categoría Alimentos, según información de la consultora Nielsen.

Mientras en Perú, este 2019 nos destacamos por el desarrollo de innovadores productos en sintonía con las nuevas tendencias. Entre ellos, podemos mencionar nuestra **Línea de Cuidado Oral** con una pasta de dientes que contiene el novedoso componente carbón activado. Así también, en la categoría de **Cuidado Personal para Hombres** lanzamos unas máquinas de afeitar de alto estándar a precios convenientes. Y para el año 2020 seremos los primeros del mercado en lanzar una **Línea de Belleza Marca Propia**. Junto a esto, logramos posicionarnos en el mercado con la **leche evaporada Tottus**, de origen alemán, que destaca por la excelente relación calidad y precio.

Todos nuestros avances y logros se sustentan en una política de trabajo colaborativo junto a nuestros proveedores, con quienes buscamos construir **relaciones de largo plazo**, como **socios estratégicos**, siempre acompañando y promoviendo su desarrollo junto a la compañía.

En la construcción de una sola marca Tottus, para el próximo año abrazamos un gran desafío: la **consolidación de una visión regional** liderada por la nueva Gerencia Corporativa de Marcas Propias, que nos permitirá acelerar sinergias y robustecer aún más nuestra propuesta de valor en este ámbito.

# 3 veces

aumentamos nuestro crecimiento en  
 marcas propias vs crecimiento del mercado  
 de alimentos de Marcas Propias en Chile

TOTTUS

TIENE TODOS  
SUS PRODUCTOS

APROBADOS  
POR

mamá



## Inspirando Elecciones Saludables en Nuestros Clientes

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

En Tottus queremos ser un aporte a las problemáticas país de salud pública, a través de nuestro compromiso con la alimentación sana. En esta línea, en 2019 alcanzamos un importante hito con el lanzamiento de nuestra **nueva línea Life de productos saludables de Marcas Propias**, el cual se complementa con el incremento de nuestro sourcing de productos importados en categorías saludables. Esto nos permite brindar a nuestros clientes una propuesta distintiva basada en alimentos que contienen ingredientes más sanos, y al mismo tiempo, responder a sus crecientes expectativas de encontrar productos libres de o bajos en gluten, azúcares, alérgenos, grasas y sodio.

En la misma línea, buscamos inspirar a las personas para tomar elecciones saludables, a través de **formatos digitales** y fácilmente accesibles como las redes sociales y página web. Es así que, en Chile, en nuestro canal Instagram y en [www.tottusrecetas.cl](http://www.tottusrecetas.cl) compartimos **recetas y consejos saludables**, incluyendo tutoriales por un chef Tottus. Así también, difundimos las actividades de nuestro programa social **Crece Sano**, donde los niños de las escuelas que apadrinamos participan en talleres de alimentación, cocina sana, baile entretenido, entre otros.



Complementariamente, en la búsqueda por mejorar el estándar nutricional de los alimentos, avanzamos en la **reformulación de productos Marcas Propias y en la reducción de sus sellos**, en estricto cumplimiento de las normativas de los países donde operamos. Cabe mencionar, en Chile, en el marco de la ley 20.606 que establece los límites críticos de los alimentos respecto a las grasas, azúcares, sodio, entre otros, transitamos el último tramo en los tiempos requeridos. Así también, en Perú, avanzamos en torno a la normativa de Alimentación Saludable que regula las advertencias publicitarias e implementamos un **Manual de Verificación de Octógonos** con nuestros proveedores, incluyendo **controles adicionales** con las áreas internas responsables. Mientras, en materia de grasas trans, la ley peruana exige su eliminación de alimentos y bebidas no alcohólicas para julio de 2021. Por esto, promovemos un plan de trabajo escalonado para la reformulación de productos, con el cual, al cierre de 2019, el 100% de nuestros productos de Marcas Propias se encuentran en cumplimiento con los niveles exigidos de grasas trans.

# 100%

productos Marcas Propias cumplen con los requisitos normativos sobre límites críticos de alimentos

## Fomentando Buenas Prácticas Agrícolas y de Manufactura con nuestros proveedores

El programa de acompañamiento y certificación en Buenas Prácticas Agrícolas y Manufactureras nos permiten brindar los más altos estándares de calidad de nuestras frutas y verduras y aportar al desarrollo de los 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, impulsamos programas e iniciativas junto a nuestros proveedores que nos permiten contribuir no sólo a la comercialización de sus productos, sino también alcanzar 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 2019, en Chile robustecimos estas instancias de acompañamiento a proveedores y avanzamos en la **quinta certificación en las Buenas Prácticas Agrícolas (BPA) y las Buenas Prácticas Manufactureras (BPM)** junto a la empresa certificadora Bureau Veritas, para validar que cada proveedor cumpla con los protocolos exigidos en la calidad de los procesos. Además, este año **distinguimos** a quienes sumaron innovación, excelencia y sostenibilidad en su gestión.

Aplicamos la misma rigurosidad en Perú, por lo que les solicitamos a todos los proveedores la **autorización sanitaria** otorgada por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), una nueva exigencia de esta entidad que da cuenta del cumplimiento en BPA y BPM. Al cierre de diciembre de 2019, el 60% de los proveedores de Marcas Propias cuentan con esta autorización, mientras el 40% restante entrega una **declaración jurada** de buenas prácticas y de los controles pertinentes, como así también del cursado de obtención de dicha autorización.

Cabe destacar, este año renovamos la **certificación de productos orgánicos** de nuestro Centro de Distribución de Frescos de Huachipa, otorgada por SENASA y SANIPES, sin ninguna observación.



**100%**  
 nuevos proveedores agrícolas  
 evaluados en criterios BPA y BPM

# Experiencia de Compra

## ● MAPA DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE

El mapa del **Viaje del Cliente Tottus** nos brinda una visión compartida por toda la compañía para crear la mejor experiencia de compra en tiendas físicas y online. En 2019, avanzamos en una **serie de planes** que nos permitieron mejorar algunos aspectos del viaje del cliente, como la espera en cajas a través de la implementación de la plataforma JADE, una nueva alternativa para agilizar el proceso de pago.

Paralelamente, implementamos un **Programa de Intervenciones en Tiendas**, basado en capacitaciones breves y role playing dirigido a nuestros líderes, donde abordamos temas estratégicos relacionados con la experiencia de compra y la protección de los derechos de los consumidores.

## ● SATISFACCIÓN DE CLIENTES

En Tottus, continuamos monitoreando el **índice NPS** (Net Promoter Score), el cual nos permite identificar el grado de recomendación hacia la marca de acuerdo con la última experiencia de compra y su percepción del producto, servicio y atención recibida. Cabe destacar que, frente a la pregunta “¿Recomendaría comprar en una tienda Tottus?”, el **58%** de las personas en Chile y el **69%** 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 **incrementamos los índices de recomendación** respecto al periodo anterior.

Clientes	Chile			Perú		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
NPS	53%	56%	58%	41%	55%	69%
Nº de reclamos de clientes por cada millón de transacciones	241	278	378	251	346	522

Satisfacción Clientes

## ● GESTIÓN DE RECLAMOS

Como compañía, nos esforzamos por mejorar nuestros canales de atención y brindar respuestas oportunas a los reclamos e inquietudes de nuestros clientes. Contamos con diversos medios para que de manera fácil y expedita, nuestros clientes puedan expresarnos reclamos u oportunidades de mejora.

Asimismo, para potenciar nuestro compromiso y rigurosidad en torno a la Ley del Derecho del Consumidor, este año aprobamos el **Programa de Protección de los Derechos del Cliente**.

Durante el 2019, tuvimos 461 reclamos por cada millón de transacciones.

● **NUESTROS CANALES DE CONTACTO**

Disponemos de múltiples plataformas de escucha, comunicación y atención, integradas en nuestro Modelo de Servicio al Cliente.

**CHILE**



SITIO WEB  
[www.tottus.cl](http://www.tottus.cl)



LIBRO DE COMENTARIOS  
 Tiendas



CALL CENTER  
 600 390 8900

**SERNAC**

SERVICIO NACIONAL  
 DEL CONSUMIDOR,  
**SERNAC**



REDES SOCIALES  
 Twitter, Facebook,  
 Instagram y YouTube



LÍNEA DIRECTA  
 de El Mercurio



CONTACTO @TOTTUS.CL  
 Atención de Marcas  
 Propias TOTTUS  
[consumidor@TOTTUS.cl](mailto:consumidor@TOTTUS.cl)



Chatbox Ema  
 Asistente Virtual



WhatsApp  
 +56 9 5811 3776

**PERÚ**



SITIO WEB  
[www.tottus.com.pe](http://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, Facebook,  
 Instagram y YouTube



Chatbox Ema  
 Asistente Virtual



WhatsApp  
 +56 9 5811 3776

● **EXPERTOS EN FRESCOS**

Este 2019, la preferencia y confianza que nos brindan nuestros clientes se vieron reflejadas en el **aumento de nuestra participación en la categoría perecibles**, es decir, Frutas, Verduras, Carnes y Pescados, incluyendo Marcas Propias.

Nos sentimos gratificados por este crecimiento, el cual se cimienta en **un trabajo riguroso y sostenido** en los últimos años para brindar una **propuesta diferencial de calidad garantizada**.



● **CRECIENDO JUNTO A NUEVOS ALIADOS**

Este año concretamos una alianza junto a una importante empresa de combustibles que cuenta con una extensa cadena de minimarkets en sus estaciones de servicios de Perú. Por medio de este acuerdo, como Tottus nos convertimos en su aliado estratégico para el abastecimiento de todo el surtido de esta cadena, el cual comenzaremos a entregar a partir de 2020.

● **LA FERIA TOTTUS: ABIERTA TODOS LOS DÍAS**

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

Este 2019, **afianzamos el posicionamiento de nuestra oferta en esta categoría durante todo el año**. Así también, reafirmamos la comunicación de esta categoría a través de nuestros catálogos, campañas de marketing y web corporativa, donde destacamos las bondades saludables de los productos y las certificaciones de nuestros productores en Buenas Prácticas Agrícolas y Buenas Prácticas Manufactureras, que avalan nuestra calidad 200% garantizada.

**200%**

calidad garantizada frutas y verduras, Chile



## 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 extranjeras, y en el rubro de los alimentos, les exigimos, como norma básica para ser parte de Tottus, la implementación del sistema de inocuidad alimentaria HACCP.

En Chile, realizamos **auditorías anuales** para evaluar la implementación de HACCP en proveedores nacionales de Marcas Propias, donde el 100% de ellos cuentan con la implementación efectiva de este sistema y el 54% 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. Adicionalmente, en 2019 comenzamos a implementar un **programa de desarrollo junto a nuevos pequeños proveedores**, tanto nacionales como internacionales, donde brindamos asesoría y acompañamiento técnico para alcanzar los estándares HACCP que exigimos.

En tanto en Perú, del total de nuestros proveedores, un 74% cuentan con **validación oficial HACCP** otorgada por el Ministerio de Salud, lo que representa un incremento del 76% respecto del periodo anterior. Mientras, junto al 26% de proveedores restantes, que actualmente cuentan con **certificaciones HACCP otorgadas por empresas privadas**, establecimos el compromiso de avanzar en la obtención de su validación oficial, conforme a la normativa peruana.

### ● MEJORAS DE PROCESOS EN NUESTROS CENTROS PRODUCTIVOS

Gracias a un riguroso trabajo de control de procesos en los Centros de Producción de Marcas Tottus de Chile, en 2019 logramos mejoras significativas en términos de **excelencia operacional**, que se traducen en un 97% de Producto Conforme. Este importante hito ha impactado positivamente en la **reducción de mermas, residuos y logística inversa.**



**97%**

de producto conforme en  
 Marcas Tottus, Chile



## Mejora Continua

- **INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y ESCANEADO AUTOMÁTICO**

La innovación es un pilar estratégico de la compañía. En este contexto, implementamos un novedoso **túnel de escaneo automático de productos** en tres tiendas de Chile. Esta tecnología destaca por su automatización, productividad e inteligencia artificial, aspectos que se traducen en una mejora sostenida de la experiencia de compra de los clientes.

- **SOLUCIONES TECNOLÓGICAS PARA MAYOR EFICIENCIA**

Con el objetivo de agilizar y eficientizar el control de precios, en Chile implementamos dos programas piloto: el **fleje electrónico** en la sección carnicería de la tienda Nataniel y el **Self Scanning**, un modelo de auto atención en la tienda Puente Alto.

- **AUTO ATENCIÓN**

En 2019 finalizamos el plan de cobertura y habilitación de las cajas Self Check Out o de auto atención en el **100% de los locales en Chile** y para 2020 proyectamos ampliar la capacidad en cada uno. Además, creamos una **plataforma centralizada de administración** de contenido para las balanzas de auto atención.

**100%**

de tiendas cuentan con self check out,  
 en Chile



- **NUEVA PLATAFORMA FINANCIERA Y CONTABLE**

La mayor trazabilidad de la información y la incorporación de mejoras en los procesos financieros son claves para 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.

En este marco, como parte del proyecto Evolucionando de Falabella, integramos una plataforma de clase mundial para gestionar nuestra información financiera y contable. En Chile fuimos la primera empresa de Falabella en implementar este sistema, mientras en Perú, este año trabajamos con solidez en la adaptación de la plataforma para su lanzamiento en 2020.

- **FACILITANDO LOS PROCESOS DE PAGO**

Para facilitar los procesos de pago a nuestros clientes, en los POS de nuestra cadena de Chile incorporamos la **tarjeta Amipass** como alternativa de pago, tanto en la modalidad tarjeta como smartphone.



## 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.

Es por esto que trabajamos junto a nuestras Marcas Propias para dar cumplimiento a las exigencias y especificaciones de las normativas que aplican en Chile y Perú.

En relación a la ley 20.606 de Etiquetado de Alimentos en Chile, detallamos los componentes nutricionales, cumpliendo con la aplicación de los sellos exigidos en el tercer tramo de esta ley.

Mientras en Perú, en el marco de la nueva ley 321 sobre Alimentación Saludable para Niños y Adolescentes que entró en vigor en junio de 2019, avanzamos con las siguientes iniciativas:

- Diseñamos e implementamos un **Manual de Verificación de Etiquetas** u octógonos para componentes como sodio, grasas trans, grasas saturadas y azúcares.
- Revisamos el **100% de los productos de Marcas Propias y solicitamos una declaración jurada** al 100% de nuestros proveedores de otras marcas respecto a los octógonos de sus productos
- Además de los **controles** por parte de las áreas de Calidad y Comercial, añadimos un control adicional por parte de la nueva área de Asuntos Regulatorios y Medio Ambiente.
- Finalmente, compartimos la **base de datos** con nuestras tiendas, para facilitar la trazabilidad transversalmente.

**100%**

de productos marcas propias evaluados por nuestro manual de verificación de octógonos, en Perú

● **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), incorporamos 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.

	Clientes	Chile			Perú		
		2017	2018	2019	2017	2018	2019
Nº de casos de incumplimiento de las normativas relativos a comunicaciones de marketing, que den lugar a:	Multas o sanciones	0	0	1	1	0	4
	Advertencias	0	0	0	1	0	18
	Nº de casos de incumplimiento de códigos voluntarios	0	0	0	0	0	0



# Adquisiciones Responsables

## ● COMPROMISO CON EL APROVISIONAMIENTO RESPONSABLE

En Tottus trabajamos con 4.898 proveedores para ofrecer a nuestros clientes un excelente servicio y productos de la mejor calidad, seguros, sin riesgos para la salud y a precios accesibles.

Para cumplir con nuestra promesa de valor, buscamos que nuestros proveedores sean verdaderos **socios estratégicos**, alineados a nuestro modelo de negocio y visión de sostenibilidad. Desde esta perspectiva, generamos **relaciones de largo plazo** 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		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Nº total de proveedores	2.102	2.636	2.299	3.701	2.101	2.599
Nº de proveedores PYMES	427	1.696	1.416	104	1.524	1.996
% de PYMES con pago a 30 días	82%	99%	100%	5%	88%	88%
% de proveedores de Marcas Propias certificados en HACCP	54%	52%	54%	48%	42%	23%

## ● SEDEX

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

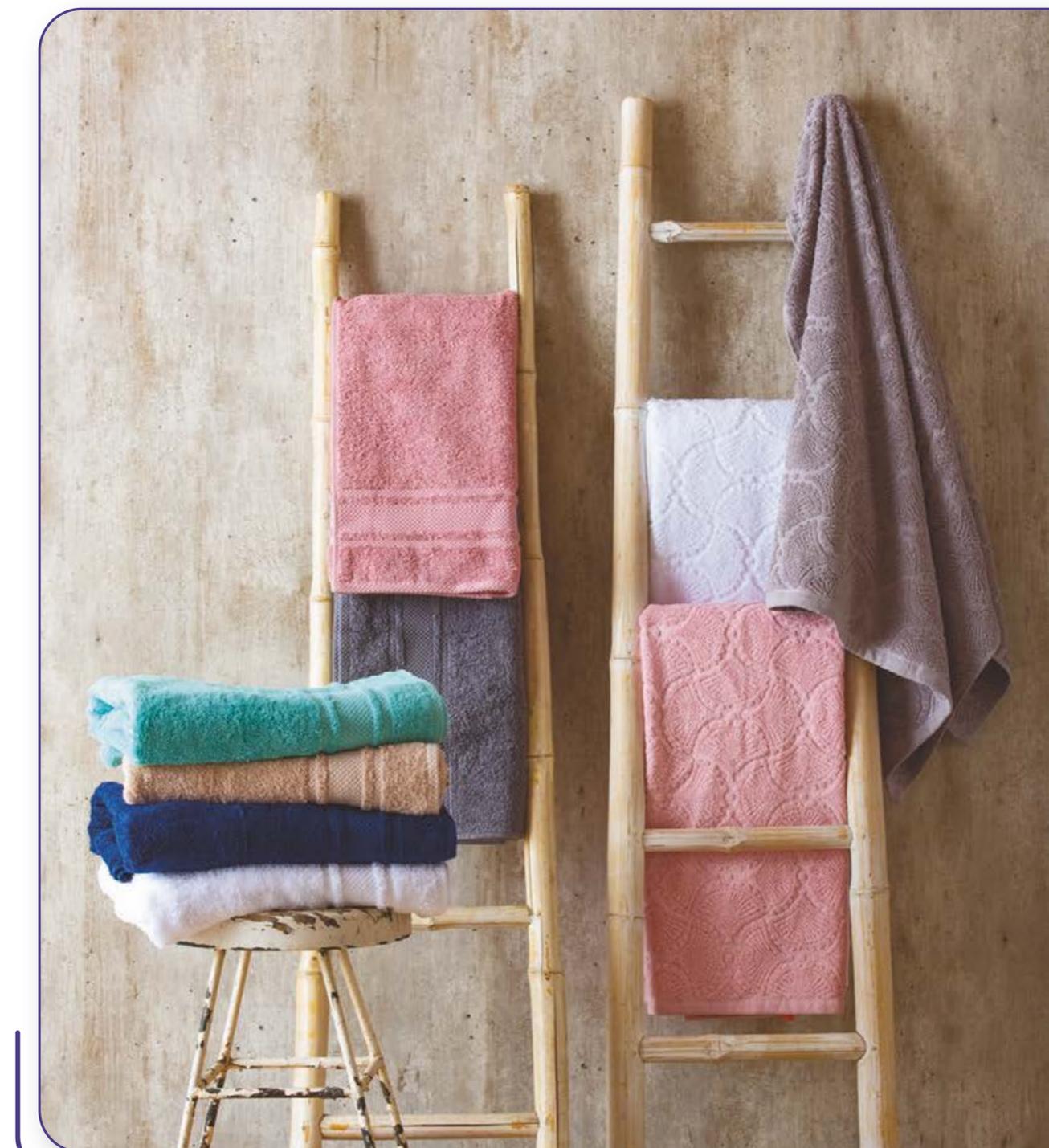
Desde el inicio del Programa Auditoría de Comercio Ético de Miembros de Sedex, SMETA por su sigla en inglés, en Perú contamos con proveedores de Marcas Propias que son auditados por este programa. Cabe mencionar, en 2019, incrementamos el 6% su participación en relación a los periodos anteriores.

## ● NUESTRA CATEGORÍA 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.



## ● RANKING DE PROVEEDORES

La **medición del desempeño** de nuestros proveedores es clave para una mayor trazabilidad, promover mejoras en temas prioritarios y premiar el buen desempeño. En este ámbito, en 2019 diseñamos dos robustos programas: el **Ranking de Proveedores de Marcas Propias** en Chile y el **Programa de Proveedor Confiable** en Perú. Junto al desarrollo de las métricas asociadas, avanzamos en el mapeo de nuestros proveedores para establecer en qué categorías o rangos se ubican su desempeño en base a temas de inocuidad, reclamos, retiro de productos, entre otros. Sobre la base de estos antecedentes, el próximo año lanzaremos ambos programas y avanzaremos en los planes de mejoras y reconocimientos asociados.



## ● DIÁLOGO CON NUESTROS PROVEEDORES

Como compañía, promovemos relaciones cercanas con nuestros proveedores, a través de diferentes instancias de comunicación.

En Chile, realizamos un **encuentro anual con nuestros proveedores** agrícolas para informar, dialogar y distinguir sus buenas prácticas. Así también, nuestros equipos acompañan en terreno periódicamente a los proveedores en el marco del Programa BPA. Mientras en Perú, junto a nuestros proveedores de Marcas Propias y de otras marcas, impulsamos instancias de acompañamiento enfocadas en temas estratégicos y aspectos de mejora visualizados. Este año, conformamos una **mesa de diálogo con proveedores de distintas categorías** y realizamos **capacitaciones** en las siguientes temáticas: nueva ley 321 sobre Alimentación Saludable para Niños y Adolescentes; Manejo de Plaguicidas; Obtención de Registro Sanitario; HACCP y Buenas Prácticas de Manufactura y Almacenamiento. Los resultados positivos se traducen, principalmente, en una disminución de la incidencia de reclamos o devoluciones.

## ● DESDE EL PRODUCTOR AL CLIENTE

Para acercar a nuestros clientes productos frescos y naturales, en Perú **mantenemos alianzas con asociaciones nacionales de pequeños agricultores**, incrementando las compras de campo año a año. Así también, les brindamos acompañamiento para que crezcan como proveedores de Tottus.

- **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. En 2019 avanzamos en definir un **marco de compromisos junto a INDAP** y el **mapeo de productores** a nivel nacional. Para avanzar en forma escalonada, iniciaremos este trabajo junto a dos proveedores regionales y buscaremos incrementar el alcance de este proyecto.

- **PESCA RESPONSABLE**

En Perú, impulsamos 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 asociaciones de apicultores bajo un **enfoque de trazabilidad y seguridad alimentaria**. Esto nos permite integrar a los diferentes agentes de la cadena de comercialización en una operación con registros de información desde su origen, como la zona de pesca y condiciones de traslado hasta la recepción de los productos en nuestras tiendas.





CAPÍTULO 4  
**SER UN  
BUEN VECINO**



## Comprometidos con la Gestión Responsable de Residuos

La adhesión al APL Cero Residuos a Eliminación, la iniciativa Compromiso Verde y el Manejo de Residuos Peligrosos son iniciativas emblemáticas que promovemos para disminuir nuestros impactos y aportar a un nuevo estándar como industria.

En Tottus buscamos impulsar medidas pioneras en nuestra gestión ambiental para crear un impacto positivo en el sector supermercados. Un ejemplo donde materializamos esta visión es en 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. En 2018, logramos el segundo hito con la implementación de los **procedimientos** a aplicar por medio de capacitaciones a colaboradores y prevencionistas de riesgos y la realización de auditorías de seguimiento en todos nuestros locales. Mientras en 2019, avanzamos en la obtención del 80% de las **autorizaciones sanitarias** pertinentes, siendo la última fase de este exitoso proyecto que esperamos finalizar en 2020. 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.

Complementariamente, participamos en instancias de trabajo colaborativo intersectorial, para aportar en la solución de la problemática de residuos a nivel país. En este marco, en Chile integramos 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. Es así que, en 2019, implementamos los planes de gestión de residuos en en la tienda La Cisterna y en el Centro de Producción de Puente Alto, logrando un **100% de cumplimiento en las auditorías intermedias realizadas**. Adicionalmente, en la tienda La Cisterna, obtuvimos el **Sello Cero Residuos a Relleno Sanitario** otorgado por el Ministerio del Medio Ambiente, organismo impulsor de esta destacada iniciativa nacional.



**100%**  
 de cumplimiento en las auditorías intermedias del APL Cero Residuos a Eliminación, Chile

## Compromiso Verde

En Perú impulsamos el **Programa Compromiso Verde**, que reúne un conjunto de esfuerzos en torno a la gestión de residuos y la reducción del plástico de un solo uso. En 2019, promovimos las siguientes medidas y resultados que nos destacan en el mercado:

- Dejamos de entregar más de **75 millones de bolsas plásticas**.
- El **80%** de nuestros clientes usa **bolsas reutilizables** en nuestras tiendas.
- Más de **30.000 bolsas reutilizables entregadas gratuitamente** en eventos de educación y ciudadanía ambiental, de edición limitada, con ilustraciones de los artistas peruanos Fefa, Fania ArtPerú y Oso de Agua.
- Envases de polipropileno expandido (tecnopor) **reemplazados por plástico PET y bagazo de caña en la línea de alimentación**.
- Cinco playas y una laguna más limpias gracias a **200 voluntarios que recolectaron una tonelada de residuos**.
- **Promovemos el compostaje** en hogares con nuestras bolsas compostables y otros residuos orgánicos, a través de contenido en redes y talleres en tiendas.
- Más de una tonelada de residuos aprovechables recolectados a través de Irbin, **un robot basado en Inteligencia Artificial**.
- **Más de 5.000 toneladas de residuos inorgánicos reaprovechados**, principalmente plástico y cartón.
- **Más de 150 toneladas de residuos orgánicos reaprovechados** para la elaboración de alimentos para animales.



## Apostando por tiendas más sustentables

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

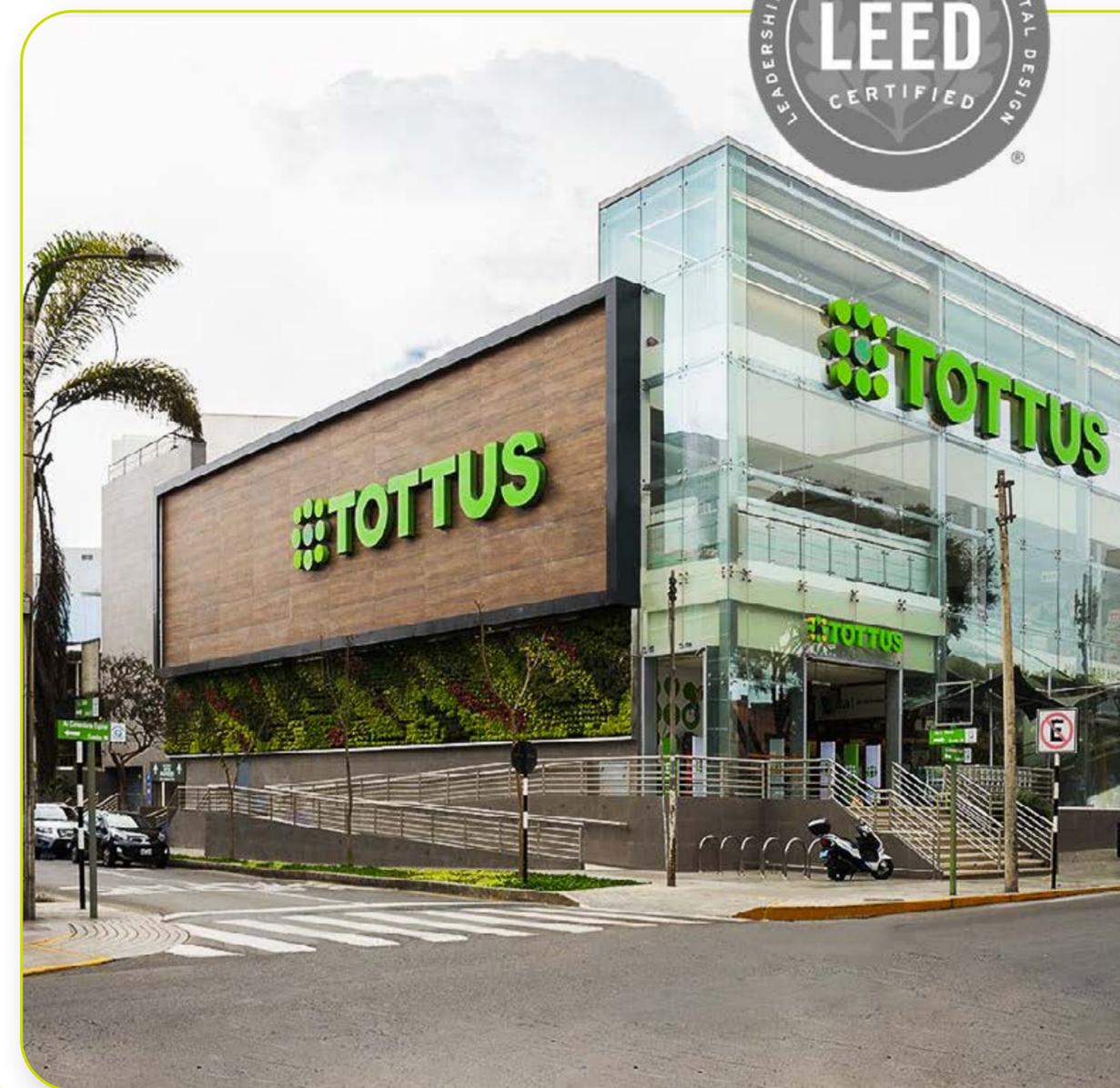
Para Tottus, la certificación internacional LEED representa el estándar de referencia para la construcción de tiendas. Desde 2015 contamos con nuestra primera tienda certificada LEED GOLD por el U.S. Green Building Council en el distrito limeño de Miraflores, Perú. Y en 2018, logramos la certificación LEED Platinum para la tienda Vitacura Comas, en la Región Metropolitana de Santiago de Chile.

Durante 2019, alcanzamos un nuevo hito con la **certificación LEED NC RETAIL V4** de nuestra tienda Comandante Espinar, también ubicada en Miraflores, destacando por su diseño y proceso constructivo basado en estándares amigables con el medioambiente.

Entre las virtudes de esta tienda, sobresalen el diseño de la construcción que permite utilizar energías renovables para satisfacer las necesidades de este espacio y mejorar la eficiencia energética, la implementación de una zona de reciclaje y una serie de atributos que consideran la disminución de emisiones asociadas al transporte, el diseño del paisajismo, la reducción de la contaminación lumínica y el efecto de isla de calor que se genera en el espacio. Actualmente, logramos una reducción del consumo energético en un 19% y del consumo del agua en un 30%.

Adicionalmente, en la búsqueda por integrar energías más limpias que resguarden el medio ambiente e impacten en la eficiencia operacional, en Chile avanzamos en la incorporación de los **sistemas de refrigeración R507** que son inocuos para la capa de ozono. En 2019, reemplazamos los sistemas de refrigeración existentes por esta nueva tecnología en cinco tiendas de nuestra cadena. Además, nuestras cuatro nuevas tiendas ya incorporan los refrigerantes R507 y definimos que representan el estándar para futuras aperturas.

Finalmente, **destacamos la medición de nuestra Huella de Carbono en Chile**, respecto a los alcances 1, 2 y 3, a partir de la cual trabajaremos en un plan de mitigación asociado. Así también, compartimos con orgullo la obtención del **Sello de Cuantificación de los Gases de Efecto Invernadero**, reconocimiento otorgado por el **programa Huella Chile del Ministerio del Medioambiente**, producto de dicha medición.



## Con ¡Crecer Sano con Tottus! apadrinamos 21 escuelas municipales en Chile

Más de 10.000 niñas y niños y 20.000 personas de la comunidad escolar han sido impactadas positivamente por las actividades de nuestro programa.

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

Es así como, en 2014, dimos los primeros pasos con una experiencia piloto en una escuela cercana a nuestra tienda de Melipilla, en la Región Metropolitana. Desde un enfoque integral y de largo plazo, comenzamos a trabajar junto a 200 niñas y niños de pre-kinder a cuarto básico, profesores y apoderados. En este marco, impulsamos una serie de iniciativas con la finalidad de **contribuir positivamente desde la Educación en Alimentación Saludable**. Cabe destacar, contamos con el asesoramiento de un grupo de expertos y el crucial involucramiento de nuestros **colaboradores como voluntarios**.

En estos seis años transcurridos, nuestro programa **¡Crecer Sano!** fue ganando robustez y creciendo en forma sostenible, **alcanzando en 2019 una cobertura de 21 colegios municipales en cuatro regiones del país**, junto a más de 4.600 niñas y niños a quienes acompañamos año a año en su progreso escolar. A través de **talleres educativos, sesiones de cocina, fiestas saludables y visitas a nuestros supermercados**, la educación impartida fue dando frutos en la formación de hábitos de alimentación sana. Estamos convencidos que este logro se debe en gran parte al rol que desempeñaron los más de **1.000 profesores y apoderados** con quienes implementamos talleres educativos a lo largo de todo este tiempo.

¡Crecer Sano! junto a las comunidades nos ha permitido aportar significativamente en miles de familias chilenas, fortaleciendo nuestro compromiso de Ser Un Buen Vecino. Es por esto que, en virtud de los aprendizajes y los cimientos construidos, para el próximo año daremos un paso más y abrazaremos nuevos desafíos: buscaremos aumentar nuestro alcance para llegar a más niñas y niños. Además, digitalizaremos el programa, en sintonía con las actuales tendencias educativas. Y para potenciar aún más nuestro impacto, crearemos sinergias con el **programa Haciendo Escuela de Falabella** para trabajar colaborativamente junto a su red de colegios, aportando como Tottus desde la educación en alimentación saludable.



# +30.000

beneficiarios directos impactados desde el inicio del programa

## Alianza con el Banco de Alimentos 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 (FAO), 2.8 millones de peruanos sufren de subalimentación y alrededor de un millón de niñas y niños menores de cinco años padecen de anemia. Dado este contexto, a través de nuestra alianza de colaboración con el Banco de Alimentos de Perú, **entregamos donaciones de frutas, verduras y productos de gran consumo**. En 2019, desde un gran esfuerzo de gestión, incrementamos un 58% nuestro aporte respecto al periodo anterior, dado que a nuestra tienda de Angamos y el Centro de Distribución de Frescos de Huachipa, sumamos las donaciones de 15 tiendas de nuestra cadena. **En total, donamos 185 toneladas de alimentos, lo que representa casi medio millón de personas beneficiadas.**

Complementariamente, por segundo año consecutivo, participamos de la iniciativa **Producto Solidario**. En esta oportunidad, nuestros aliados fueron la marca Mondelez, a través de su portafolio de galletas Field, y la comercializadora de aves Redondos. Gracias a esta campaña, entregamos el equivalente a 500.000 raciones de comida y dos toneladas de “sangrecita criolla”, un alimento popular peruano considerado una fuente rica en vitaminas y minerales, que permite combatir la anemia.

Como novedad y desde nuestra vocación de seguir aportando a esta causa, celebramos el **Día Mundial de la Alimentación**. En este contexto, difundimos un video en nuestras redes sociales, con el objetivo de concientizar a nuestros seguidores sobre cómo reducir el desperdicio de alimentos en los hogares a través de sencillas acciones cotidianas. Además, los invitamos a tomar acción inscribiéndose como voluntarios del Banco de Alimentos o realizando una donación en las alcancías implementadas en nuestras tiendas.



# 185

toneladas de alimentos donados al Banco de Alimentos, Perú

# 1.000.000

de personas beneficiadas con nuestra donación de alimentos y participación en la campaña Producto Solidario



## Compartiendo Sabiduría

Una innovadora plataforma virtual de comunicación y charlas presenciales nos permiten brindar consejos y recursos para aportar al empoderamiento de las mujeres.

Alimentar el alma de las mujeres peruanas es uno de los nuevos compromisos que asumimos en Tottus. Es así como, a través del programa **Compartiendo Sabiduría**, buscamos entregarles **contenidos de valor** para enriquecer sus vidas. En este marco, a través de nuestra **plataforma online** en YouTube, compartimos videos cortos en temáticas tales como autoestima, liderazgo, emprendimiento, salud y crianza, de la mano de expertas psicólogas, coaches, periodistas, entre otras.

En 2019 decidimos dar un paso más e **impulsamos charlas motivacionales** en formato presencial, dirigidas especialmente a nuestras colaboradoras de tiendas, quienes participaron en las ponencias *Cómo enfrentar tus miedos* y *No dejes de soñar*.

La experiencia de **compartir sabiduría entre mujeres**, brindando **recursos para aplicar en la vida cotidiana**, ha tenido una repercusión e impacto muy positivo. Nos llena de satisfacción haber alcanzado **2.6 millones de reproducciones** en nuestra plataforma, lo que nos motiva a seguir potenciando este programa para **inspirar a más mujeres a construir la mejor versión de sí mismas** y aportar a su bienestar integral.



**2.600.000**

reproducciones en nuestra plataforma  
online Compartiendo Sabiduría

## Hiperbodega Precio UNO

Aporte al empleo local, cercanía con las comunidades y compromiso de nuestro equipo son atributos distintivos de nuestro rol de Buen Vecino.

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

Es así como, gracias a un importante esfuerzo logístico, tenemos presencia en zonas geográficas remotas de Perú, incluso donde otros retails modernos aún no han llegado, como la selva peruana, permitiéndonos **acercar a miles de personas nuestra propuesta de valor basada en productos de calidad a precios bajos**. Asimismo, en cada apertura de nuestras tiendas, generamos **alianzas con las municipalidades** locales para nuestros procesos de selección y **capacitamos a las personas, mayoritariamente jóvenes**, en los puestos a cubrir, aportando a la calidad del empleo y las competencias de los trabajadores.

Durante la operación de nuestros locales, nos esmeramos en **sorprender a los clientes a través de entretenidas actividades** que los mismos colaboradores impulsan en fechas especiales como el Día de la Madre, Halloween, el Día del Niño, entre otras. También, junto a las comunidades, buscamos generar relaciones de confianza, a través del diálogo permanente, la participación en actividades locales y la implementación de programas sociales. Ejemplo de esto son los **desayunos con directores de escuelas, la participación en desfiles de carrozas y los bingos solidarios**, donde contamos con **un alto involucramiento de la alta gerencia**, gerentes de tienda y de nuestros colaboradores.

Cabe destacar, en los últimos años implementamos dos iniciativas emblemáticas junto a las escuelas que apadrinamos: el **Campeonato de Voley para Mamás** y las **Olimpiadas Escolares**, dirigidas a madres y padres de los niños que asisten a estas instituciones y donde los premios que entregamos se destinan a mejoras de estos establecimientos.

El trabajo realizado nos ha entregado grandes satisfacciones en términos de cercanía, redes colaborativas e integración y esto nos motiva a seguir aportando, inspirados en nuestro lema **¡Crecer mejorando!**





# Eficiencia Energética

## ● USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA

Como parte de nuestro compromiso con el Cambio Climático, en Tottus privilegiamos 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 404 Kwh/M2 para Chile y 232Kwh/M2 para Perú.

## ● SISTEMA DE CONTROL CENTRALIZADO

En la búsqueda de nuevas estrategias de eficiencia energética, este año implementamos un piloto de Sistema de Control o Building Management System en la tienda Factoría, en la Región Metropolitana de Chile, con el objetivo de **monitorear el sistema de iluminación, clima y consumo energético**. Nuestro desafío es expandir progresivamente la implementación de este sistema en nuestra cadena.

## ● RENOVACIONES PARA UNA MAYOR EFICIENCIA

A partir de la experiencia en nuestra tienda Piedra Roja en Chile, donde realizamos la colocación de **puertas a los equipos de fríos**, durante 2019 continuamos aplicando este estándar para las nuevas aperturas, convencidos de su contribución al ahorro energético. Asimismo, en cinco salas reemplazamos los sistemas de iluminación existentes por **luminaria LED** y todas nuestras nuevas tiendas ya incorporan esta tecnología.

## ● CONSUMO DE ENERGÍA LIMPIA

En Chile, junto a la empresa Acciona, este año certificamos que la energía que contratamos y consumimos en 22 tiendas, es **producida por centrales de energía renovable no convencional**, lo que representa el 33% de consumo de energía de nuestra operación. Nuestra vocación es ir gradualmente incrementando esta práctica en toda nuestra cadena.



## ENERGÍA

	Chile			Perú		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Consumo de energía de Fuentes no renovables (KW/H)	84.498.423	98.275.170	87.396.337	139.626.838	146.651.742	131.619.636
Consumo de energía de fuentes renovables (KW(H)	34.376.793	46.970.631	45.224.000	0	0	0
Total consumo de energía (KW/H)	118.875.216	145.245.801	132.620.337	139.626.838	146.651.742	131.619.636
Consumo de combustibles fósiles (KW/H)	1.939.532	0	0	0	0	0

## INTENSIDAD ENERGÉTICA

	Chile	Perú
	2019	2019
Consumo de electricidad Kwh	132.620.337	131.619.636
Intensidad Energética (Kwh/m2)	404	232



## Gestión Responsable de Residuos

### ● RESIDUOS NO PELIGROSOS

En Tottus gestionamos el retiro de los residuos de mayor volumen y reciclaje, para su reutilización por empresas autorizadas.

Por medio del Plan de Reciclaje de Papel y Cartón, en Chile mantenemos una alianza con la Sociedad Recuperadora de Papel (SOREPA). En la misma línea, en Perú disponemos de contenedores en la operación de tiendas y en Oficina de Apoyo para **fomentar el reciclaje de papeles y cartones**. En relación a los residuos comercializables de esta categoría, **en 2019 incrementamos el 80% su venta en relación al año anterior**. Así también, a través del programa **Recíclame, Cumple TU papel**, entregamos gratuitamente parte del volumen reciclado a los Hogares Aldeas Infantiles SOS.

Respecto al reciclaje de aceites, los aceites vegetales utilizados en nuestras cocinas son retirados para su tratamiento por la empresa autorizada Bioils. Esta empresa recicla el aceite residual y lo transforma en biocombustible para medios de transporte. 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, La Molina, Lima y Miraflores, organismos con los cuales **mantenemos una alianza de colaboración para fomentar el reciclaje de aceites con la comunidad**.

RESIDUOS	CHILE 2019	PERÚ 2019
Peligrosos (Ton)	11	476
Métodos de eliminación	Otros métodos	Vertedero
No peligrosos	24.508	13.044
Métodos de eliminación	388: Reutilización 7.582: Reciclaje 452: Compostaje 15.546: Vertedero 540: Otros métodos	4.923: Reciclaje 7.782: Compostaje 339: Otros métodos

## ● INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y RECICLAJE

En el Día Mundial del Ambiente, en Perú lanzamos **IRBin, un robot con inteligencia artificial que segrega y enseña a segregar residuos** adecuadamente, para darles una segunda vida a través del reciclaje. En este marco, nuestros clientes aprendieron a separar los residuos en sus hogares por medio de la interacción con IRBin y a través de una capacitación brindada por la asociación Ciudad Saludable.



## ● RESIDUOS ORGÁNICOS

En el contexto del APL Cero Residuos a Eliminación, en dos tiendas de Chile comenzamos la **valorización de los residuos orgánicos**, provenientes principalmente de nuestras mermas. Dichos residuos son llevados a una planta industrial para fabricar **compost**.

Así también, en nuestra Planta de Producción de Alimentos en Perú, realizamos un proyecto de reaprovechamiento de 153 toneladas de estos residuos para la **elaboración de alimentos para consumo animal**.

Gracias a IRBin, este 2019 **recolectamos más de una tonelada de residuos inorgánicos aprovechables, principalmente botellas de plástico PET y de vidrio**, en las dos tiendas donde implementamos esta innovadora tecnología.

## ● 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**
- **Norma de Emisiones de Ruido (D.S. 38/2012)**

En 2019, logramos el 100% de cumplimiento de las declaraciones realizadas en el sistema de Registro de Emisiones y Transferencias de Contaminantes (RETC), una plataforma creada por el Ministerio del Medio Ambiente para facilitar el acceso de los ciudadanos a la información de residuos, emisiones y transferencias de contaminantes de las organizaciones.

**100%**  
cumplimiento de  
declaraciones RETC, Chile

## ● LEY REP

En el marco de la Ley de Responsabilidad Extendida del Productor (REP) continuamos trabajando con solidez, buscando alcanzar un impacto radical en la disminución de residuos y fomento de la cultura de reciclaje.

En Chile, cada año cumplimos con cabalidad nuestra obligación de informar, presentando los antecedentes requeridos en un 100%. Junto a esto, en 2019 comenzamos a dar los primeros pasos en la búsqueda de **envases más sustentables para nuestras Marcas Propias** y definimos ingresar al **APL Ecoetiquetado**, iniciativa liderada por SOFOFA y la Agencia de Cambio Climático, que también cuenta con la participación del Ministerio del Medio Ambiente. Además, participamos en la conformación del **Primer Sistema de Gestión de Envases y Embalajes del país** en alianza con un grupo de empresas y participamos activamente en diferentes mesas de trabajo.

Mientras en Perú, esta normativa se encuentra focalizada en las exigencias para residuos de artefactos eléctricos y electrónicos. Este año, ingresamos al **colectivo Recolec** para gestionar la recolección y transporte de estos residuos en Lima y en provincias. Además, realizamos **campañas de sensibilización** en nuestras redes sociales.

## ● HACIA UNA ECONOMÍA CIRCULAR

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.

En este contexto, **en Chile impulsamos una iniciativa de recuperación de colgadores plásticos** en 12 tiendas de la Región Metropolitana, los cuales fueron valorizados a través de un gestor, con el fin de generar materia prima para nuevos productos.



## 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**.

**100%**

operaciones con iniciativas  
con la comunidad, Chile

### ● UNIDOS COMO COMUNIDAD

En octubre de 2019, en Chile atravesamos una contingencia social que impactó durante varios meses al país. En este contexto, desde el reconocimiento de nuestro rol crucial para el abastecimiento de la alimentación e insumos de necesidad primaria para la sociedad, realizamos grandes esfuerzos para mantener la operación de nuestras tiendas y para salvaguardar la integridad de nuestros colaboradores, clientes, proveedores y comunidad en general. Como Compañía, **queremos destacar y agradecer profundamente la entrega, colaboración y responsabilidad social** que demostraron nuestros Gerentes de tiendas y sus equipos de trabajo, Oficina de Apoyo y nuestras comunidades locales cercanas a Tottus. A través de un permanente contacto, diálogo cercano y coordinación mutua, **transitamos unidos** esta experiencia que nos sirvió para fortalecer nuestro **sentido de comunidad y accionar como Buenos Vecinos**.

### ● 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). Contamos con personas responsables de liderar este rol y que dependen de la Gerencia de Proyectos Inmobiliarios de cada país.

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.

### ● NIÑOS POR EL FUTURO

En el marco de los 130 años de Falabella y la Cumbre del Clima COP25, en Chile invitamos a niñas y niños de todas las escuelas del país a participar del concurso **Niños por el Futuro**. Por medio de esta instancia, buscamos generar un **espacio de construcción de soluciones en torno a los desafíos del cambio climático**, a través de la presentación de proyectos grupales guiados por un profesor.

● **CADENA DE AYUDA:  
JUNTOS CON NUESTROS VECINOS DE TUSÍLAGOS**

En enero de 2019, junto a la comunidad aledaña de la tienda Tottus Tusílagos, en Perú, nos vimos afectados por el aniego de aguas servidas. Esta situación ocasionó importantes pérdidas económicas, obligando a nuestros vecinos a vivir temporariamente en carpas de emergencia, mientras nuestra tienda tuvo que suspender sus operaciones.

Comprometidos con la comunidad, desde el primer día de la emergencia atendimos las necesidades de hidratación, alimentación e higiene de nuestros vecinos, **donando más de 100.000 litros de agua mineral, alimentos no perecibles y alcohol en gel.** Y especialmente, nuestro equipo de la tienda afectada recibió atención por parte del área de Gestión Humana de la Compañía.

Para sumar esfuerzos, nos unimos a **aliados estratégicos como el Ministerio de Defensa,** la Municipalidad de San Juan de Lurigancho y América Televisión. Cabe destacar, en la entrega de la ayuda, **el equipo de voluntariado Tottus fue clave y oportuno.**

Superada la emergencia, reabrimos las puertas de nuestra tienda bajo el nuevo formato Tottus Vecino, convirtiéndose en la segunda de su clase y en medio de un evento que reunió a toda la comunidad de Tusílagos con un mensaje de esperanza.





● **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 2019, junto con difundir esta rifa en nuestros canales de comunicación, por tercer año consecutivo realizamos la venta de sus boletos en nuestras cajas registradoras a nivel nacional. Logramos una recaudación de **USD 6.330** destinados íntegramente a la continuidad de los proyectos de recuperación en curso. En adición, realizamos una **campana de panetones solidarios**, que representó una recaudación de USD 20.287 a favor de esta institución.

● **PROGRAMA HACIENDO ESCUELA**

Como parte de Falabella, en Perú continuamos nuestra contribución para el **mejoramiento de infraestructura y mobiliario de colegios** a través del programa Haciendo Escuela. En 2019, apoyamos cuatro colegios de Fe y Alegría ubicados en zonas vulnerables con una donación que alcanzó **USD 41.280, impactando a más de 5.000 niñas y 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 clientes aportaron USD 16.758 para los colegios de Fe y Alegría, asociación a la que entregamos la totalidad de la recaudación sin obtener beneficio tributario para Tottus.

**USD 20.287**  
 recaudados a través de la campaña  
 Panetones Solidarios, Perú

**USD 41.280**  
 donados a cuatro colegios  
 de Fe y Alegría, Perú

**USD 16.758**  
 recaudados a través de la donación  
 de vueltos, Perú



● **TOTTUS Y WUF UNIDOS POR NUESTROS AMIGOS DE CUATRO PATAS**

WUF es una organización sin fines de lucro peruana que promueve la adopción y tenencia responsable de mascotas. Desde Tottus, apoyamos la causa de esta institución, destinando el 10% de la venta de Comida WUF a la **alimentación de perros sin hogar** de los ocho albergues que apoya esta asociación.

● **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 **dos horas anuales en horario laboral** para destinar a actividades de Voluntariado. Durante 2019, la contingencia social impactó en la suspensión de las principales actividades programadas en el Mes de **Crecer Sano**, nuestro programa emblemático. Gracias al espíritu solidario de nuestro equipo, generamos nuevas instancias donde participaron nuestro Gerente General, líderes y colaboradores en la Región Metropolitana. Estas nuevas actividades se sumaron a las instancias de voluntariado permanente que realizamos durante el año. Así también, en regiones **impulsamos inspiradoras iniciativas** como el acondicionamiento de una sala psicomotora de una escuela para niñas y niños con discapacidades, cercana a la tienda Tannembaum, en la V Región.

En Perú, desde nuestro compromiso con el medio ambiente, participamos en dos iniciativas de limpieza de playas. Por segundo año consecutivo, nos sumamos a la actividad realizada en el **Día Mundial de la Limpieza de Playas**. Y por primera vez, nos integramos al movimiento latinoamericano **Hazla por tu Playa**, donde más de 150 voluntarios se desplegaron en playas y una laguna y recogieron media tonelada de residuos, principalmente restos de plástico de un solo uso. Cabe destacar, también contamos con la participación de clientes y familiares, quienes se integraron con gran entusiasmo.



NEGOCIO	HH/voluntariado			HH/trabajador		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
CHILE	1.094	1.558	826	0,1	0,17	0,1
PERÚ	1.039	288	402	0,1	0,02	0,04



ANEXO

# TABLA GRI CONTACTO



# Tabla GRI

## STANDARDS GENERALES

	CÓDIGO	INDICADOR	PÁGINA
Perfil de la organización	102-1	Nombre de la organización	106
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	15
	102-3	Ubicación de la sede	13
	102-4	Ubicación de las operaciones	13
	102-5	Propiedad y forma jurídica	13
	102-6	Mercados servidos	13
	102-7	Tamaño de la organización	13
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	55
	102-9	Cadena de suministro	77
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	13
Estrategia	102-11	Principio o enfoque de precaución	27
	102-12	Iniciativas externas	30
	102-13	Afiliación a asociaciones	30
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	7
Ética e integridad	102-16	Valores, principios, y normas de conducta	12
	102-18	Estructura de gobernanza	21
Gobernanza	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración	28
	102-40	Lista de grupos de interés	19
Participación de los grupos de interés	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	35
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	19
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	19
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	29
Prácticas para la elaboración de informes	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	29
	102-47	Lista de los temas materiales	29
	102-48	Reexpresión de la información	30
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	30
	102-50	Periodo objeto del informe	30
	102-51	Fecha del último informe	30
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	30
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	106
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	30
	102-55	Índice de contenidos GRI	102
	102-56	Verificación externa	NO

STANDARDS ECONÓMICOS	CÓDIGO	INDICADOR	PÁGINA
Prácticas de adquisición	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	15, 16, 29, 77
	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	88% Chile, 93% Perú
Anticorrupción	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	15, 16, 23, 29
	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
Energía	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	15, 16, 29, 90
	301-1	Consumo energético dentro de la organización	91
	103-1,103-2, 103-3	Intensidad energética	91
Efluentes y residuos	302-1	Enfoque de gestión	15, 16, 29, 93
	302-3	Residuos por tipo y método de eliminación	93
Evaluación ambiental de proveedores	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	15, 16, 29, 77
	306-2	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	77

STANDARDS SOCIALES	CÓDIGO	INDICADOR	PÁGINA
EMPLEO	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	15, 16, 29, 32, 41, 47
	401-1	Nuevas contrataciones	42
	401-2	Beneficios para empleados	41
Salud y seguridad en el trabajo	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	15, 16, 29, 32, 41, 47
	403-1	Comité de salud y seguridad	51
	403-2	Tasa de accidentes laborales	57
Capacitación y educación	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	15, 16, 29, 33, 43
	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	43
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	43
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	43
Diversidad	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	15, 16, 29, 56
	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	55, 56
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	56
No discriminación	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	15, 16, 27, 29
	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	26
Comunidades locales	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	15, 16, 29, 97
	413-1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	97
Evaluación social de proveedores	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	15, 16, 29, 77
	414-1	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios sociales	77
Salud y seguridad de los clientes	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	15, 16, 29, 72
	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	72
Marketing y etiquetado	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	15, 16, 29, 75
	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	75
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	76

Hipermercados Tottus S.A.



### TOTTUS CHILE

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



### TOTTUS PERÚ

Av. Angamos Este 1805, Piso 10,  
Lima 34, Perú.  
Teléfono: (511) 513 9400  
[www.tottus.com.pe](http://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](http://www.inspiracorp.cl)

**Diseño**

Fotografías  
Archivo Tottus