

TOTTUS

**REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD**

2012



Queremos compartir con ustedes nuestro Reporte de Sostenibilidad para dar a conocer los aspectos más relevantes de nuestra gestión en los ámbitos económico-financiero, social y medioambiental.



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

2012



ÍNDICE DE CONTENIDOS

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL CORPORATIVO

ALCANCE DEL REPORTE

01: NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

02: NUESTRA EMPRESA

03: GOBIERNO CORPORATIVO Y ORGANIZACIÓN

04: RELACIÓN CON NUESTROS COLABORADORES

05: RELACIÓN CON CLIENTES Y RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO

06: RELACIÓN CON PROVEEDORES

07: COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE

08: NUESTRO COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

TABLA DE CONTENIDOS G3.1 GRI

ENCUESTA DE RETROALIMENTACIÓN

MENSAJE DEL GERENTE CORPORATIVO



El año 2012 fue un período con grandes retos, oportunidades y esfuerzos constantes de todas las personas que pertenecemos a esta compañía. Durante estos doce meses hemos aprendido de nuestros aciertos y experiencias para contribuir al mejoramiento sostenible de nuestra compañía.

En este sentido, con profunda satisfacción presentamos por tercer año consecutivo nuestro Reporte de Sostenibilidad, documento a través del cual damos a conocer el trabajo desarrollado por Tottus en Chile y en Perú en materia de Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible, en el ámbito económico - financiero, social y medioambiental.

Desde nuestros inicios, nos hemos preocupado por lograr la mejor experiencia de compra de nuestros clientes, ofreciendo como siempre una gran variedad de productos y servicios satisfaciendo las necesidades de un consumidor cada día más exigente e informado. Además estamos trabajando para posicionar Tottus como el supermercado que comprende a las mujeres de hoy, con productos que buscan la mejor relación precio/calidad.

Y así como la oferta de los mejores productos es nuestro principal compromiso con el cliente, la forma cómo los entregamos también ha sido esencial en nuestro trabajo. Hemos puesto especial énfasis en desarrollar una atención oportuna y satisfactoria y así lo han reconocido nuestros clientes, quienes

“El equipo de trabajo es nuestra prioridad y por ello continuamos reforzando los programas de capacitación y formación para cada cargo y especialidad”.

nos otorgaron el segundo lugar en la Medición de Calidad de Servicio, realizado por el Centro de Estudios de Retail de la Universidad de Chile (CERET).

Somos una empresa en constante proceso de expansión, que cuenta actualmente con 43 tiendas en Chile y 33 en Perú. Este crecimiento, se traduce en un equipo humano de 18.344 colaboradores, y en la inauguración de 12 nuevas tiendas durante este período. El año 2012, en Chile llegamos por primera vez a la Región de Bío Bío, inaugurando tiendas en las ciudades de Concepción, Chillán y Los Ángeles, además de ampliar nuestra presencia en Rancagua y Santiago. En Perú, abrimos tiendas en las ciudades de Chíncha, Chimbote, Chiclayo y Lima.

En otro ámbito, continuamos fortaleciendo nuestro principio de transparencia, de modo de evitar acciones que atenten contra nuestros valores, integridad y excelencia. Ejemplo de ello, es que durante el periodo reportado logramos en Chile la certificación de nuestro Modelo de Prevención de Delitos, mientras que en Perú implementamos el Sistema Ético Tottus.

Paralelamente a este avance, instauramos con nuestros colaboradores una política de puertas abiertas, fortaleciendo el diálogo con los sindicatos y atendiendo sus necesidades y requerimientos. Además, hemos incentivado los concursos internos, fomentando el desarrollo de carrera de nuestros colaboradores, junto con entregar oportunidades de empleo a las comunidades donde nos encontramos presentes.

El equipo de trabajo es nuestra prioridad y por ello continuamos reforzando los programas de capacitación y formación para cada cargo y especialidad, tanto el desarrollo personal como profesional de nuestros colaboradores, así como también seguimos fortaleciendo nuestro programa de beneficios.

En otro aspecto, trabajamos con los mejores proveedores del mercado, generando compromisos comerciales sostenibles a lo largo del tiempo, lo que nos ha permitido establecer lazos de confianza al momento de comercializar sus productos en nuestras tiendas.

El medioambiente es otra de nuestras prioridades. Por ello, cada uno de nuestros proyectos en desarrollo y tiendas en operación ha sido pensado en generar el menor impacto posible en el entorno, fomentando el uso eficiente de los recursos energéticos e hídricos y un manejo adecuado de nuestros residuos. Por otra parte, uno de nuestros desafíos es contribuir al crecimiento de las comunidades. Por este motivo, estamos trabajando en generar instancias de diálogo en cada lugar donde estamos presentes. Tanto en Chile como

en Perú, apoyamos a través de nuestras tiendas a organizaciones sin fines de lucro y a establecimientos educacionales, junto con generar nuevos puestos de trabajo. Fortalecemos al mismo tiempo el desarrollo de pequeños y medianos empresarios, así como a proveedores locales.

Finalmente, quiero agradecer a nuestros grupos de interés, en especial a nuestros accionistas, clientes, colaboradores, proveedores y miembros de la comunidad, por el apoyo, compromiso y confianza entregada durante estos años, ya que gracias a ustedes nos hemos convertido en una de las principales empresas del sector. Lo anterior nos lleva a seguir trabajando de manera socialmente responsable, fiel a nuestros valores y metas.

Cristóbal Irrázabal Philippi
Gerente Corporativo Tottus



PODEMOS MEDIR NUESTRO
DESEMPEÑO EN LOS
TRES ÁMBITOS DE LA
SOSTENIBILIDAD: ECONÓMICO,
SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL.

ALCANCE DEL REPORTE

Por tercer año consecutivo damos a conocer nuestra propuesta de valor en materia de responsabilidad social y desarrollo sostenible en los ámbitos económico - financiero, social y medioambiental, correspondiente a Tottus Chile y Tottus Perú (en adelante nuestra empresa o compañía), la cual constituye una unidad de negocio de S.A.C.I. Falabella.

Por tanto, para este reporte cuando hagamos referencia a nuestra empresa o compañía, corresponderá a la operación de la empresa tanto en Chile como en Perú y señalaremos la diferencia cuando hablemos de cada país.

La redacción del presente reporte contiene importantes avances experimentados por nuestra empresa entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2012. Incluimos información del año anterior con el objeto de mostrar la evolución de nuestros indicadores de gestión.

¿Por qué reportar con metodología GRI?

Desde nuestro primer reporte, hemos utilizado la metodología elaborada por el Global Reporting Initiative (GRI), organismo de amplio reconocimiento a nivel mundial, que además se encuentra alineado con indicadores internacionales como la norma ISO 26.000 y el Pacto Global de las Naciones Unidas.

La principal característica del GRI, es que a través de sus indicadores podemos medir nuestro desempeño en los tres ámbitos de la sostenibilidad: económico - financiero, social y medioambiental. Además, es un efectivo canal de comunicación con nuestras partes interesadas.

En esta oportunidad utilizaremos la versión G3.1 transitoria, en espera de la publicación de la versión G4.

Es así como nos comprometemos a continuar reportando anualmente de manera voluntaria y a utilizar este informe como un eficiente instrumento de comunicación y de gestión de la responsabilidad social.

Este año hemos decidido no verificar externamente este reporte, con el objeto de seguir trabajando internamente en materia de responsabilidad social, estrechando nuestros lazos y abriendo canales de diálogo con nuestros grupos de interés.



¿Cómo se seleccionan los indicadores y sus respectivos contenidos?

El desarrollo y la coordinación de este informe estuvo a cargo de la Gerencia de Recursos Humanos y del Centro Vincular de Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (PUCV). Todos los contenidos tanto de carácter cuantitativo como cualitativo, fueron revisados y validados por las Gerencias de nuestra compañía.

Ante cualquier consulta con respecto a los contenidos de este Reporte de Sostenibilidad, los invitamos a tomar contacto con Ivonne Palma, Coordinadora de Comunicaciones Internas y Responsabilidad Social, al correo electrónico iepalma@tottus.cl o dirigirse a Nataniel Cox N°620 (Santiago de Chile), donde se localiza nuestra oficina central corporativa.

Principio de Materialidad

Previo a la redacción de este reporte y para cumplir con el principio de materialidad que recomienda la metodología Global Reporting Initiative (GRI), se generó un proceso de priorización de temas relevantes tanto para la organización como para nuestras partes interesadas. Los contenidos resultantes, son los que se reportan en este informe.

Para este proceso, se realizaron entrevistas semi estructuradas a ejecutivos de la compañía y a representantes relevantes de nuestras partes interesadas. Las variantes sometidas a medición, se

basaron en las Materias Fundamentales y en los Asuntos de la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social.

A partir de la revisión de las mejores prácticas en Responsabilidad Social llevadas a cabo por empresas del rubro, se establecieron los ejes estratégicos del sector.

El cruce de las variantes recién mencionadas, arrojó los indicadores de la metodología GRI que poseen mayor relevancia para nuestra industria, organización y partes interesadas. Es así como los temas materiales son los siguientes:

EJES ESTRATÉGICOS DEL SECTOR	EJES DE ACCIÓN	MATERIA ISO 26000	TEMAS PRIORIZADOS ISO 26000	GRUPOS DE INTERÉS IMPACTADO	INDICADORES GRI
GOBERNANZA	Comportamiento Ético	Gobernanza de la Organización	Código de Ética y Transparencia Lineamientos estratégicos	- Accionistas - Directorio - Principales - Ejecutivos	EC1 4.1 al 4.10 SO5 - SO7 SO8
	Debida Diligencia	Derechos Humanos	Debida diligencia Situaciones de riesgos para los derechos humanos Evitar la complicidad	Todos nuestros grupos de Interés	HR2 al HR8
	Corrupción	Prácticas Justas de Operaciones	Anticorrupción	- Trabajadores - Proveedores	SO2 al SO3
TRABAJADORES	Calidad de Vida	Prácticas Laborales	Trabajo y relaciones laborales	Trabajadores	EC4 - EC5 - EC7 LA1 al LA4 LA6 al LA8 LA10 al LA15
	Salud y Seguridad		Condiciones de trabajo y protección social		
	Capacitación		Salud y seguridad en el trabajo		
	Relaciones laborales		Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo		
CLIENTES Y CONSUMIDORES	Información y formación	Asuntos de Consumidores	Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	Clientes Consumidores	PR1 al PR7 PR9
	Consumo responsable		Consumo sostenible		
	Productos Sustentables		Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias		
PROVEEDORES	Pago oportuno	Prácticas Justas de Operación	Respeto a los derechos de propiedad	Proveedores	EC6 HR5 al HR8
	Productos Sustentables				
LOGÍSTICA Y TRANSPORTE	Transporte Ecoamigables Respeto por la comunidad	Medioambiente		Todos nuestros Grupos de Interés	EN29
MEDIOAMBIENTE	Eficiencia Energética	Medioambiente	Prevención de la contaminación	Todos nuestros grupos de Interés	EN4 al EN8 EN16 al EN18 EN22 EN26 al EN28 EN30
	Cero Residuos				
	Productos Sustentables				
	Tiendas Ecoamigables				
	Cero Emisiones				
COMUNIDAD	Apoyo a la comunidad	Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad	Creación de empleo y desarrollo de habilidades	Comunidad	SO1 - EC8
	Educación como factor de empleabilidad		Generación de riqueza e ingresos		



Nivel de Reportabilidad

Por ser este nuestro tercer reporte de sostenibilidad dando a conocer nuestra operación tanto en Chile como en Perú, hemos definido declararnos en nivel B, reportando un total de 42 indicadores de contexto, y 54 indicadores de desempeño.

Con el objeto de simplificar la lectura y búsqueda de indicadores por parte de nuestros grupos de interés, en las páginas 103 a 107 se incluye Tabla GRI.

NIVEL DE APLICACIÓN DE MEMORIA	C	C+	B	B+	A	A+
INFORMACIÓN SOBRE EL PERFIL SEGÚN LA G3	<p>Informa sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8 - 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4 - 4.14 - 4.15 		<p>Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.2 3.9 - 3.13 4.5 - 4.13 - 4.16 - 4.17 		<p>Los mismos requisitos que para el Nivel B.</p>	
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN SEGÚN LA G3	No es necesario		<p>Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador</p>		<p>Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador</p>	
INDICADORES DE DESEMPEÑO SEGÚN LA G3 & INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LOS SUPLEMENTOS SECTORIALES	<p>Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: económica, social y ambiental</p>		<p>Informa sobre un mínimo de 20 indicadores de Desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre otros productos.</p>		<p>Informa sobre cada indicador principal y sobre los Indicadores de los Suplementos Sectoriales de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión.</p>	
		VERIFICACIÓN EXTERNA DE LA MEMORIA		VERIFICACIÓN EXTERNA DE LA MEMORIA		VERIFICACIÓN EXTERNA DE LA MEMORIA

HITOS DE LA COMPAÑÍA

El año 2012, estuvo marcado por desafíos de una empresa que avanza y crece, reflejándose principalmente en los siguientes ámbitos:

Operacionales



En Chile:

- Inauguramos seis locales: Concepción, Chillan, Rancagua, Vicuña Mackenna, Tobalaba y Los Ángeles. Implementamos el sistema de terminales móviles para asistir proceso de picking.
- Fortalecimos Venta No Presencial (VNP) a través de Internet.
 - Ampliamos nuestra cobertura a seis nuevas comunas de la Región Metropolitana: Conchalí, Estación Central, Independencia, La Florida, Quinta Normal y Recoleta.
 - Extendimos nuestro servicio de reparto en la Región de Valparaíso durante la época estival.



En Perú:

- Inauguramos seis tiendas, tres de ellas en Lima: Campoy, Santa Anita y Los Olivos y tres en provincias, así fortalecimos nuestra presencia en el norte del país con Chimbote y Chiclayo y en el Sur Chico con Chincha.
- Lanzamos el nuevo sistema de elaboración de mallas horarias, denominado Tottus Pro, el cual calcula la cantidad necesaria de personal en cajas para brindar una adecuada atención a nuestros clientes.
- Lanzamos nuestra nueva campaña de imagen “Mamá sabe”, cambiamos de slogan a “Te da más por menos” y pusimos on line la página www.maspormenos.com.pe

Laborales



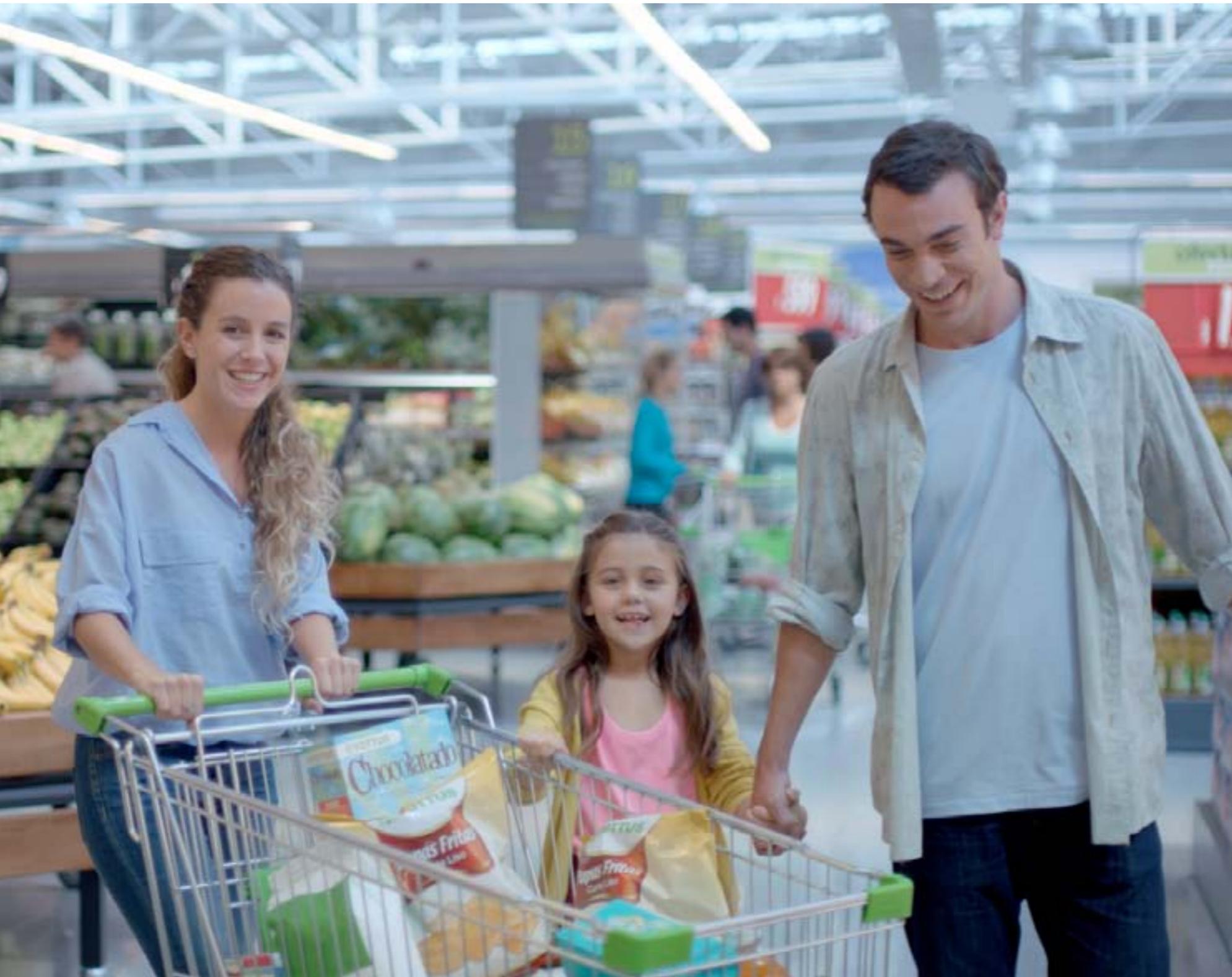
En Chile:

- Establecimos una Negociación Colectiva Única a nivel de Federación de Sindicatos.
- Capacitamos a nuestros trabajadores a través de nueva modalidad de cursos E-Learning, registrando 40.000 horas, sumando así un total de 145.000 horas en el año 2012.
- Capacitamos a gerentes de tienda, administradores y jefes de sección en materia de liderazgo, para mejorar la relación con los trabajadores.



En Perú:

- Impartimos más de 180 mil horas de capacitación a nuestros colaboradores.
- Capacitamos a más de 500 Líderes de la organización a través del Taller: Soy un buen líder Tottus, con el objetivo de reforzar el trabajo en equipo y la calidad de servicio interno.



Comunidad

En Chile:

- Fomentamos la contratación de adultos mayores en cargos específicos.

Proveedores

En Chile:

- Desarrollamos una Política de Proveedores Pequeños

Desafíos 2013

Posicionarnos en el mercado chileno y peruano a través de un sólido plan de aperturas. En Chile considera cerca de 10 tiendas, sumado a la remodelación de otros locales para fortalecer la imagen de la compañía, y consolidar el posicionamiento de la marca, incluyendo el desarrollo e impulso de Marcas Propias. Mientras que en Perú proyectamos inaugurar alrededor de 9 tiendas sobre todo para ingresar a nuevas ciudades fuera de Lima Metropolitana, como Cañete, Sullana, Pacasmayo y Pucallpa.



01

NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD



Nacimos con la voluntad de ser una empresa transparente, ética y generadora de valor para la sociedad.

En este sentido, transparentamos nuestra gestión incorporando la estrategia de sostenibilidad en las distintas áreas de la empresa, buscando mejorar la calidad de vida de las familias en cada lugar donde estamos presentes.

Nuestra obligación es esforzarnos para que la compañía siga avanzando en sus objetivos sostenibles. Buscamos marcar la diferencia entregando la mejor relación precio/calidad con un servicio sobresaliente. Esto, lo logramos a través de un trabajo productivo basado en el compromiso individual y colectivo de todos quienes formamos esta empresa.

Seguiremos adelante haciendo camino con una propuesta de valor fundamentada en nuestros colaboradores, consumidores, la comunidad y demás grupos de interés.

Avances alcanzados

Continuamos fomentando el desarrollo de nuestros colaboradores, quienes gracias a sus capacidades y méritos han alcanzado puestos con mayor responsabilidad en la empresa. Apostamos firmemente en la formación de nuestro personal, como una herramienta clave para alcanzar la excelencia y proyección en el trabajo.

Tenemos plena conciencia que en la medida que nuestros colaboradores estén comprometidos e identificados con la compañía entregaremos un mejor servicio. En este sentido, escuchamos a nuestros colaboradores y en Chi-

le establecimos como primer paso un aumento del sueldo base por sobre el mínimo nacional. También fortalecimos el diálogo con los sindicatos y atendemos constantemente sus necesidades. Entre septiembre y noviembre de 2012 cerramos más de 20 negociaciones colectivas y establecimos que cada gerente de tienda deberá asistir a reuniones mensuales con los líderes sindicales.

Dentro de la compañía nos preocupamos por atraer y desarrollar a las personas que promueven los objetivos del negocio. Con este objetivo, estamos trabajando en el fortalecimiento de

concursos internos que permitan el desarrollo de carrera de nuestros colaboradores.

Nuestras metas en este ámbito son construir un buen lugar para trabajar y crear una Cultura Corporativa diferenciadora.

En línea con ser una de las mejores empresas para trabajar en Perú, Tottus participó por décimo año en el GPTW 2012, logrando obtener el puesto 15 en el ranking y con este logro ser el único supermercado presente por 10 años consecutivos.



Proyectos sustentables

En términos operacionales, seguimos trabajando en el Plan de Aperturas de nuevas tiendas formulado hasta el año 2016. Particularmente, este 2012 abrimos seis tiendas en Chile: Concepción, Chillán, Los Ángeles, Rancagua, Vicuña Mackena y Tobalaba; y en Perú, inauguramos seis tiendas, Campoy, Chinchá, Chimbote, Santa Anita, Los Olivos y Chiclayo.

Comprometidos con el cuidado del medioambiente, hemos formulado proyectos rentables y eficientes en el uso de la energía, el agua y el manejo de los residuos. Junto con ello, trabajamos en evitar la contaminación acústica y visual de nuestro entorno.

Política de Proveedores Pequeños

En Chile, desarrollamos una política que permite beneficiar a aquellos proveedores que facturan al año menos de 25 mil UF. Pagamos sus facturas en un plazo de 30 días corridos, contados desde la fecha de su recepción conforme. De esta forma transparentamos nuestra gestión incorporando en nuestro sitio web un espacio para informar sobre la Política para pequeños proveedores. Durante el 2013, esta misma política será implantada en Perú.

Comunidades: Nuestro mayor desafío

Conscientes que podemos contribuir en las comunidades ubicadas en el entorno de nuestras instalaciones, estamos trabajando en generar instancias de diálogo en cada lugar donde estamos presentes.

En Chile, además del apoyo que cada tienda hace a fundaciones, organizaciones voluntarias y otros grupos vulnerables, trabajamos para aportar un valor diferenciador a la comunidad. En este sentido, hemos experimentado un gran avance en la contratación de adultos mayores, abriendo una oportunidad laboral a este grupo etario. Para fines del 2012, 144 adultos mayores cumplen jornadas especiales de trabajo en

nuestras tiendas. Para los más jóvenes, hemos fomentado la organización de empaquetadores provenientes del entorno cercano.

2012

Abrimos 12 tiendas,
6 en cada país.



Comportamiento Ético

Nuestras operaciones se desarrollan bajo el principio de la transparencia y para evitar cualquier acción que atente contra los valores de la empresa, desde el año 2011 en Chile, hemos implementado el Modelo de Prevención de Delitos de Cohecho, Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo, contemplado en la Ley 20.393. Este, fue certificado en diciembre de 2012 por la consultora Prelafit Compliance S.A.

Este modelo contempló un proceso de capacitación presencial, y bajo la modalidad E - learning, con la asesoría directa de nuestra área de Auditoría Interna, de modo de entregar las herramientas necesarias al mayor número de colaboradores posibles.

Es así como durante 2012, las unidades de negocio de nuestra compañía fueron auditadas a través del modo presencial (denuncias recibidas por el

canal de contacto, buzones en tiendas, o denuncias recogidas en forma directa), y por el Panel de Control de Auditorías remotas. La característica de este panel, es que realiza una revisión a los indicadores orientados a detectar irregularidades administrativas, corrupción y fraudes relacionados con la Ley 20.393. En Chile, efectuamos 310 auditorías remotas.

En Perú, implementamos el Sistema Ético Tottus, compuesto por un Código de Ética, un Comité Central de Ética, un Coordinador General de Ética, un Coordinador de Ética de Sedes, una línea gratuita 0800, un correo electrónico y una Web ética. Estos tres últimos son administrados por la empresa externa KPMG, líder en la administración de canales éticos.

Una vez al mes, el Comité Central de Ética integrado por el Gerente General,

el de Recursos Humanos, el de Operaciones y el coordinador general de ética, sesiona para revisar y analizar los casos reportados, y decidir la investigación y seguimiento a los mismos.

Es importante mencionar que el 100% de nuestros colaboradores en Perú, durante del proceso de inducción al momento de ingresar a la compañía, recibe lineamientos sobre los valores, las conductas aceptadas y los puntos más importantes de nuestro Código de Ética. A lo que se suma, un proceso de capacitación E - Learning sobre el Sistema Ético Tottus y el Código de Ética, en el que participaron 1.154 colaboradores pertenecientes a nuestra Oficina Central y tiendas.

De igual manera, en Chile capacitamos en materia de corrupción a 4.328 colaboradores, equivalente al 47% de la dotación.

2012

Todas las unidades de negocio fueron auditadas.



Nos adherimos a la metodología Global Reporting Initiative.

Cartas y principios sostenibles

Como empresa nos adherimos voluntariamente a la metodología del Global Reporting Initiative (GRI), a través de la cual nos hemos comprometido por tercer año consecutivo a transparentar nuestra gestión mediante la elaboración del Reporte de Sostenibilidad.

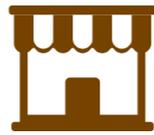
En Chile nos guiamos por las Buenas Prácticas de Manufactura; y en Perú contamos con la certificación HACCP - Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control -, para la fabricación y venta de productos de panadería y pastelería. Este sistema nos permite identificar, evaluar y controlar peligros significativos, de modo de garantizar la inocuidad de los alimentos.





02

NUESTRA EMPRESA



En Tottus entregamos una experiencia de compra acorde a los tiempos modernos, atendiendo a un consumidor que requiere encontrar en un solo lugar una gran variedad de productos y servicios, a precios convenientes y con permanentes ofertas.

Brindamos espacios de compra agradables, seguros y expeditos. Locales iluminados naturalmente, con pasillos amplios y diseñados especialmente para la comunidad donde nos encontramos.

Marcamos la diferencia con una atención preparada y cercana a través de un equipo de 18.344 colaboradores, tanto en Chile como en Perú. Son 9.794 mujeres y 8.550 hombres que durante el 2012 pusieron su foco en el servicio y la atención de excelencia.

Durante este período las aperturas de doce nuevas tiendas en la compañía, generaron un número importante de nuevas plazas de trabajo, directas e indirectas, privilegiando principalmente el desarrollo de carrera de nuestros colaboradores y motivando la contratación local.

En Chile, en 2012, inauguramos seis nuevas tiendas, finalizando el período reportado con 43 establecimientos en seis regiones. Esta expansión, nos per-

mitió emplazarnos por primera vez en la Región del Bío - Bío, en las ciudades de Concepción, Chillán y Los Ángeles. En conformidad junto con ello, abrimos un local en Rancagua y dos nuevas tiendas en la Región Metropolitana, en Mall Plaza Tobalaba y en Vicuña Mackenna en Santiago Centro.



En Perú, durante 2012, pusimos a disposición de nuestros clientes 33 tiendas, inaugurando seis establecimientos e ingresando a las ciudades de Chincha y Chimbote. Asimismo, abrimos una nueva tienda en Chiclayo, y tres en Lima: Santa Anita, Los Olivos y Campoy.

En materia de Marcas Propias, en Chile logramos más de 500 productos, mientras que en Perú alcanzamos los 449, ampliando nuestra oferta de productos para nuestros clientes. Adicionalmente, ampliamos la variedad hacia nuevas líneas, incorporando productos en categorías como panadería, platos preparados y abarroses.

Durante el año 2012 comenzamos a trabajar en un nuevo diseño de envase Tottus, destacando el logo y colores corporativos de nuestra compañía. Nuestro interés es crear una marca transversal en todas las categorías de fácil identificación y distinción para los clientes

Más de
500

Productos de marcas propias en Chile y 499 en Perú.

UNA DÉCADA DE CRECIMIENTO

En 2012 cumplimos diez años en Perú y ocho en Chile como compañía. Anteriormente, en Chile fuimos Supermercados San Francisco, un negocio familiar que logró tener presencia en varias localidades del país y ser ampliamente reconocido por sus comunidades aledañas, al entregar una gran variedad de productos a precios accesibles.

Actualmente hemos crecido exponencialmente y tenemos presencia en las ciudades más importantes de Chile y Perú, contando con un total de 76 tiendas en diversos formatos.

2002

2003

2004

En Perú la Marca Tottus es incorporada al Holding Falabella inaugurando su primera tienda en Lima, en el Centro Comercial Mega Plaza, en el distrito de Independencia.

En Perú abre sus puertas su segundo local en la zona comercial de San Isidro, Las Begonias.

En Chile el Holding Falabella adquiere el 88% de la cadena San Francisco que poseía una participación de mercado de 3,5%.

- Supermercados San Francisco, nació en 1951, en la localidad de El Monte. En sus inicios comercializaba productos agrícolas, y 13 años después, Francisco Leyton Blest, inauguró el primer auto servicio bajo la marca San Francisco.
- En 2004, esta cadena contaba con locales en El Monte, Talagante Plaza y Talagante Cordillera, Buin, Peñaflor, Rengo, Melipilla, San Antonio y dos locales en San Bernardo.

En Perú inauguramos Tottus La Marina.








En Chile, inauguramos el primer Supermercado bajo la marca Tottus. Establecimiento de 5.200 metros cuadrados, ubicado en Puente Alto, Santiago.




En Chile, abren sus puertas al público cinco nuevos locales: Nataniel, La Calera, Pedro Fontova, Antofagasta Mall y Plaza Oeste.

En Perú inauguramos Tottus Atacondgo.




En Perú entran en operaciones cuatro nuevas tiendas: Chorrillos, Trujillo 1, Chiclayo y Quilca. **En Chile** se inauguran nuevas salas de ventas en las comunas de Puente Alto, La Florida, Kennedy, Antofagasta Centro y Colina.




En Perú abrimos las tiendas de Sáenz Peña, Canta Callao, Lima Centro, El Agustino, Puente Piedra, Trujillo 2, Bellavista, Ica y Pachacutec.

En Chile se inauguran las tiendas de Alameda y El Bosque.




En Chile, abrimos tres nuevas tiendas en San Fernando, Paseo Puente y Quillota.




En Perú, inauguramos siete nuevas tiendas: Zorritos, La Fontana, Angamos, Tusilagos, Piura, Arequipa Cayma y Arequipa Porongoché. Mientras que en **Chile** abrimos cinco tiendas en Padre Hurtado, San Felipe, Talca, Peñalolen y Catedral.




En Chile, abrimos seis nuevas tiendas: dos en Calama, Machalí, Viña del Mar y Lolleo, y en la comuna de Huechuraba. **En Perú** las tiendas de Próceres, Jockey Plaza y Chiclayo Belaúnde.

Inauguramos 12 nuevas tiendas.

En Chile, seis tiendas: bio - bio, chillan, rancagua, vicuña mackenna, tobalaba y los ángeles. **En Perú**, seis más: campoy, chinchá, chimbote, santa anita, los olivos y chiclayo el súper.

PRESENCIA DE TIENDAS TOTTUS



PIURA

PIURA

LAMBAYEQUE

CHICLAYO
CHICLAYO BELAUNDE
CHICLAYO EL SÚPER

LA LIBERTAD

TRUJILLO 1
TRUJILLO 2

ANCASH

CHIMBOTE

LIMA

MEGAPLAZA
LA BEGONIAS
LA MARINA
ATOCONGO
CHORRILLOS
LIMA CENTRO
PACHACUTEC
PUENTE PIEDRA
TUSILAGOS
LA FONTANA
ANGAMOS
JOCKEY PLAZA
PRÓCERES
EL AGUSTINO
ZORRITOS
CAMPOY
SANTA ANITA
LOS OLIVOS

CALLAO

QUILCA
SÁENZ PEÑA
CANTA CALLAO
BELLAVISTA

ICA

ICA
CHINCHA

AREQUIPA

AREQUIPA CAYMA
AREQUIPA PORONGOCHÉ



REGIÓN DE ANTOFAGASTA:

ANTOFAGASTA MALL
ANTOFAGASTA CENTRO
CALAMA MALL
CALAMA CENTRO

REGIÓN DE VALPARAÍSO:

LA CALERA
LLO-LLEO
QUILLOTA
SAN ANTONIO
SAN FELIPE
SANTA JULIA

REGIÓN METROPOLITANA:

ALAMEDA
BUIN
CATEDRAL
COLINA
EL BOSQUE
EL MONTE
HUECHURABA
KENNEDY
LA FLORIDA
MALL PLAZA OESTE
MALL PLAZA TOBALABA
MELIPILLA
NATANIEL
PADRE HURTADO
PEDRO FONTOVA
PEÑALOLÉN
PUENTE
PUENTE ALTO CONCHA Y TORO
PUENTE ALTO EYZAGUIRRE
SAN ANTONIO
SAN BERNARDO ESTACIÓN
SAN BERNARDO PLAZA
TALAGANTE CORDILLERA
TALAGANTE PLAZA
VICUÑA MACKENNA

REGIÓN DE O'HIGGINS:

RENGO
SAN FERNANDO
MACHALI
RANCAGUA CENTRO

REGIÓN DEL MAULE:

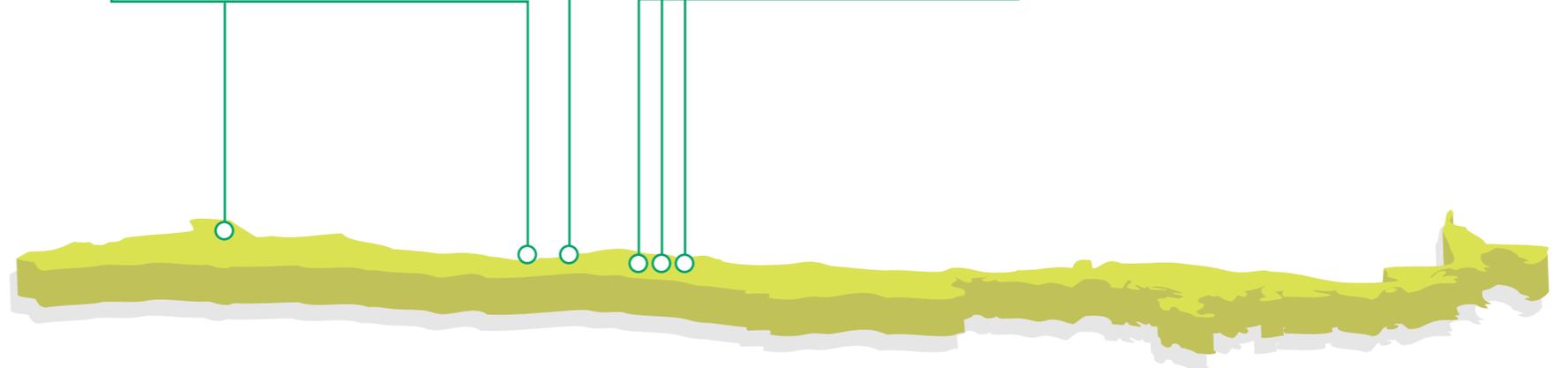
TALCA

REGIÓN DE BIO BIO:

CHILLAN
MALL PLAZA BIO BIO
MALL PLAZA LOS ÁNGELES

33
TIENDAS
EN PERÚ

43
TIENDAS
EN CHILE





03

GOBIERNO CORPORATIVO Y ORGANIZACIÓN

GOBIERNO CORPORATIVO



Nuestra compañía en Chile cuenta con un directorio integrado por nueve miembros, encabezado por Juan Carlos Cortés Solari, quienes son designados para el ejercicio de sus funciones por la junta de accionistas del Holding S.A.C.I. Falabella.

Los miembros del directorio, por estatutos de la sociedad, no pueden ejercer cargos ejecutivos en la empresa, con el fin de garantizar la rapidez en la toma de decisiones estratégicas, existe un directorio distinto en cada país.

Es así que Chile cuenta con un directorio integrado por nueve miembros y Perú con un directorio integrado por cuatro miembros.

DIRECTORIO TOTTUS CHILE

Juan Carlos Cortés Solari	Presidente	Ingeniero Comercial
María Cecilia Karlezi Solari	Director	Empresaria
Giorgianna Cuneo Queirolo	Director	Publicista
Carlo Solari Donaggio	Director	Ingeniero Civil
Santiago Sinclair Oyaneder	Director	General de Ejercito
Francisco Leyton Francione	Director	Empresario
Víctor Pucci Labatut	Director	Ingeniero Civil
Alberto Morgan Lavín	Director	Abogado
Felipe del Río Goudie	Director	Ingeniero Civil

DIRECTORIO TOTTUS PERÚ

Sandro Solari Donaggio	Presidente	Ingeniero Civil Industrial Químico
Gonzalo Somoza García	Director	Ingeniero Industrial
Carlo Solari Donaggio	Director	Ingeniero Civil
Juan Xavier Roca Mendenhall	Director	Economista

Nuestros Principios Orientadores y Compromiso con los Derechos Humanos

Somos una empresa que busca satisfacer las necesidades de la vida de hoy con el mejor servicio y las mejores ofertas.



NUESTRA MISIÓN

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

NUESTRA VISIÓN

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



NUESTROS VALORES

INTEGRIDAD

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

INNOVACIÓN

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

EXCELENCIA

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

Nuestra Declaración de Ética

Todos y cada uno de nuestros colaboradores deben dar fiel cumplimiento a lo establecido en nuestra Declaración de Ética, la cual establece derechos y obligaciones, con el fin de guiarlos en la toma de decisiones de manera recta y honorable.



Producto de la implementación del Sistema de Prevención de Delitos en Chile, durante el año 2012 iniciamos el proceso de actualización de este documento, el que aborda aspectos relativos a la prevención de los delitos de cohecho, lavado de activos y financiamiento del terrorismo, según lo establecido en la Ley 20.393.

Actuamos con Respeto

Fomentamos el respeto por los derechos humanos de todos quienes se relacionan con Tottus, lo cual se refleja en nuestros valores corporativos.

Resguardamos el principio de igualdad de oportunidades y la calificación en virtud de méritos personales y profesionales. Rechazamos cualquier tipo de discriminación: sexual, racial, étnica, religiosa, social, política, de género o estado civil y gracias al apego irrestricto a nuestros valores, durante el período que abarca este informe, no recibimos incidentes relacionados con discriminación ni en Chile ni en Perú.

Parte del trabajo focalizado en el respeto a todos nuestros grupos de interés, lo realizan distintas empresas de seguridad nacionales que prestan sus servicios en nuestras las tiendas. Entendiendo lo importante de su labor y del contacto diario que ellas tienen con el público, es que en Chile trabajamos de manera constante en su capacitación, de modo que puedan cumplir con los estándares de calidad acordados.

En Chile, durante 2012, un 39% de los colaboradores del área de Seguridad de la empresa, se acreditó en el Departamento de Seguridad Privada de Carabineros, capacitándose en distintas funciones de seguridad. Considerando el 47% capacitado en el período anterior, contamos con un 80% de personal ins-



truido en los temas contemplados en los cursos exigidos por ley para guardias de seguridad.

Adicionalmente, en Chile, contamos con la asesoría y acompañamiento de la empresa Alto, quien nos entrega las herramientas necesarias para disminuir los delitos, fraudes y reincidencia de delincuentes que concurren a nuestros locales para cometer ilícitos, atentando

contra la integridad de las instalaciones, clientes y colaboradores.

En Perú el, 100% de los colaboradores – correspondiente a 818 – del área de Prevención de Pérdidas y Control de Activos, está capacitado en temáticas de intervención de personas sospechosas. Estas capacitaciones están orientadas al modo de operar de manera correcta y respetando los derechos humanos, cuando se generen casos de robo, fraude, hurto y estafa.

Es importante destacar que en Perú dictamos un curso E - Learning de dos horas de nuestro Código de Ética, donde se abordaron aspectos relativos al respeto de los derechos humanos, pilar fundamental de nuestra compañía. Participaron de esta jornada de 1.154 colaboradores, equivalente a 2.308 horas de formación.

Con respecto a nuestro análisis con relación a proveedores en materia de derechos humanos, Tottus Perú trabaja en políticas relativas a la materia.

Derechos Laborales

En materia de derechos laborales, en Chile cumplimos, respetamos y nos adherimos a los derechos fundamentales de nuestros colaboradores establecidos en la Constitución Política del país y el Código del Trabajo. Ambas normativas se encuentran plasmadas en el Reglamento Interno de cada una de nuestras tiendas.

Durante 2012, fomentamos el diálogo entre la empresa y los sindicatos, por medio de reuniones mensuales, instancias en las cuales los representantes de los colaboradores plantearon los problemas que ocurren en las tiendas. También incentivamos las capacitaciones para los líderes sindicales, en la Inspección del Trabajo, entregando actualizados conocimientos de la normativa laboral vigente.

Durante el año reportado, en Chile contamos con 3.375 colaboradores afiliados a 32 sindicatos, lo que representa a un 36% de sindicalización. En tanto que el año anterior existían 3.032 trabajadores afiliados en 26 sindicatos, lo que representaba un 34% respecto a la dotación total de la compañía.

La misma política de acercamiento y diálogo abierto se fomenta en Perú, que se encuentra en una etapa incipiente en la conformación de agrupaciones laborales, considerando que en 2011 se constituyó el primer sindicato y que en noviembre de 2012 se firmó la primera cláusula entre Tottus y la agrupación que congrega a la fecha a 84 colaboradores. Cifra significativa, considerando que en 2011 esta agrupación reunía a 23 colaboradores.



Rechazo a la explotación infantil y al trabajo forzado

Tanto en Chile como en Perú, no contratamos menores de 18 años, ni potenciamos el trabajo infantil. Valoramos el desarrollo de una infancia libre, digna, educada y bajo todos los derechos que la resguardan.

Nuestra empresa rechaza y prohíbe el trabajo forzado y no consentido. De esta forma evitamos cualquier riesgo o mala práctica dentro de nuestras instalaciones, así como también con las organizaciones que prestan servicios a Tottus. Cumplimos así con la normativa nacional e internacional relativa al trabajo forzado e infantil.

En Chile en materia de trabajo forzado, nos regimos por el Manejo de Manual de Carga (MMC), establecido en la Ley 20.001, que regula el peso máximo de carga humana. Las medidas adoptadas por nuestra compañía, consisten en entregar las herramientas necesarias para el manejo manual de carga en base a la actividad que desarrolle el colaborador, y para ello disponemos de carros de reposición de mercadería, montacargas, cintas transportadoras, traspaleas manuales y eléctricas, y grúas horquilla. En 2012 realizamos visitas a las fábricas de nuestros proveedores, donde revisamos estos aspectos con el fin de obtener la certificación de nuestro Sistema de Prevención de Delitos.



NOS PONEMOS A DISPOSICIÓN DE LAS ENTIDADES FISCALIZADORAS

Libre Competencia

En el período comprendido entre 1º de enero y el 31 de diciembre de 2012, la compañía no fue notificada de procedimientos iniciados en su contra en relación a prácticas atentatorias a la libre competencia.

Cumplimiento Normativo

Dentro de nuestro proceso de mejora continua, nos ponemos constantemente a disposición de las entidades fiscalizadoras de la industria y asumimos responsablemente sus sugerencias e infracciones, cursadas por faltas menores corregidas en el más breve plazo posible.

Es así como en Chile, durante 2012, la Inspección del Trabajo nos cursó 75 infracciones, por un total de \$189.288.099 pesos chilenos- US\$394.383 - de las

cuales 18 fueron pagadas, por un total de \$31.646.243 pesos chilenos, equivalente a US\$65.935. De las 75, 57 aún se encuentran en proceso de investigación.

El año anterior habíamos recibido 88 faltas, de las cuales 47 fueron asumidas con un valor de \$40.888.579 pesos chilenos, correspondiente a US\$78.753. El resto de las faltas no se han liquidado debido a procedimientos pendientes.

En Perú las autoridades competentes – Instituto Nacional de Defensa Civil (IN-DECI) y municipios – nos cursaron un total de 36 sanciones durante 2012, equivalente a 32.809 soles – US\$12.766 - correspondiente a 6.127.169 de pesos chilenos. En el año 2011, tuvimos 20% menos de infracciones, lo cual evidencia la sustancial mejora en el cumplimiento de regulaciones a todo nivel.



En Chile

EL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS REFLEJA EL BUEN TRABAJO REALIZADO

La implementación de este modelo certificado por Prelafit Compliance, nace de la política corporativa del grupo Falabella y del cumplimiento de la ley N° 20.393 de delitos de cohecho, lavado de activos y financiamiento al terrorismo.

En él, se reflejan nuestras buenas prácticas de gobierno corporativo, potencia la imagen de marca y reputación de la compañía. Y por sobre todo, da cuenta del excelente trabajo realizado hasta el momento.

El sistema funciona a través de un canal de denuncias anónimo, vía correo electrónico y de buzones de denuncias en todos nuestros locales a lo largo de Chile.

Por otro lado incorporamos en todos nuestros contratos de trabajo con proveedores y empresas de servicios, una cláusula en que ellos se comprometen a dar cumplimiento al modelo desarrollado y que implementarán las medidas de control para no infringir la ley.

Internamente, desarrollamos capacitaciones a nuestro personal, quienes se han identificado y comprometido con el modelo, ya que lo consideran como un nuevo canal de comunicación, protegiéndolos ante eventuales hechos, junto con dar solución a algunos problemas existentes. Es importante señalar, que en 2012 no recibimos denuncias con respecto al incumplimiento de la ley.

Canal de denuncia en Chile:



denuncias@falabella.cl

ORGANIZACIÓN



Nuestros Ejecutivos

Somos una compañía que opera en dos países, Chile y Perú. Contamos con una estructura organizacional donde los Gerentes de Primera Línea reportan directamente al Gerente General de cada país y funcionalmente la Gerencia Corporativa, liderada durante el periodo reportado por Cristóbal Irrázaval Philippi.

En cada país la operación es guiada por un Gerente General. En Chile, es Pedro Colombo Maciel, mientras que en Perú es Juan Fernando Correa Malachowski.





Diálogo con nuestros Grupos de Interés

El diálogo e identificación de nuestros grupos de interés constituye un aspecto fundamental para el desarrollo y crecimiento de nuestro negocio.

Por este motivo, nuestra compañía realiza esfuerzos continuos por implementar, fortalecer y diversificar los canales de información, junto con mejorar las relaciones a través de la escucha mutua. Un aspecto fundamental de este diálogo es tener una retroalimentación continua con nuestros grupos de interés para validar los asuntos que debemos abordar como compañía.

En 2012 en Chile, avanzamos en la capacitación de nuestros líderes de tiendas para mejorar la comunicación con nuestros colaboradores. Estamos formulando la mejor manera de acercarnos a la comunidad, sin dejar de lado los canales que ya tenemos y que nos han permitido hasta hoy conocer las expectativas de accionistas, clientes, colaboradores, proveedores, comunidad, autoridades y entidades gremiales.

Con el objeto de cumplir con nuestra gestión responsable, tanto en Chile como en Perú, consideramos importante estar en constante diálogo con nuestros grupos de interés:

GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE INFORMACIÓN	CANALES DE PARTICIPACIÓN
ACCIONISTAS	Junta de accionistas Sitio Web Informes gerenciales Informes directorio	Directorio Reunión con gerencia general Comité trimestral de revisión de estados financieros.
CLIENTES	Sitio Web Servicio de atención al cliente Catálogos promocionales Sitio web comercial (maspormenos.com.pe)* Facebook* Twitter*	Puntos de venta Asistencia telefónica
COLABORADORES	Sitio Web Intranet Boletín interno Murales en tiendas y unidades* Departamento de Recursos Humanos de cada tienda.	Comités paritarios Diálogo sindical Capacitaciones Evaluación de desempeño Comités de Clima* Buzón de Sugerencias* Coordinador de ética de tiendas* Línea Ética Gratuita 0800* Correo electrónico y Web de Ética*
PROVEEDORES	Sitio Web Acuerdo comercial Información vía correo electrónico	Reunión con gerentes de línea Líneas directas de atención: teléfono y correos electrónicos
COMUNIDAD	Sitio Web Culture Audit 2012*	Puntos de venta Atención al cliente Reunión con organismos locales
AUTORIDADES	Sitio Web Informes específicos a organismos públicos	Instituto Nacional de Estadísticas Línea directa con Sernac Reuniones periódicas y/o esporádicas Canal de denuncias
ENTIDADES GREMIALES	Sitio Web	Reuniones periódicas Actividades gremiales

NOTA: (*) CORRESPONDE A CANALES DE INFORMACIÓN Y CANALES DE PARTICIPACIÓN EXCLUSIVOS DE TOTTUS PERÚ.



Expectativas de nuestros Grupos de Interés

Con el propósito de conocer la opinión de nuestros grupos de interés en relación con el trabajo realizado por nuestra compañía, realizamos junto al Centro Vincular de Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible de la PUCV, una serie de entrevistas semi estructuradas, en el marco del levantamiento de materialidad - temas importantes para la compañía y sector - del Reporte de Sostenibilidad 2012.

Para ello, nos reunimos con representantes de nuestros grupos de interés interno y externos - gerentes de área, colaboradores, representante de la federación de trabajadores, proveedores, clientes, miembros de la comunidad y líderes de opinión externos -, quienes nos dieron a conocer su opinión frente a la compañía en temas de sostenibilidad:

COLABORADORES	Esperan mayores oportunidades de capacitación. Buscan compatibilizar jornadas de trabajo con la vida familiar. Esperan conocer los beneficios.
CLIENTES	Identifican a Tottus como una empresa transparente. Relatan que somos una empresa que posee buenas prácticas comerciales.
PROVEEDORES	Informan que cumplimos con los acuerdos comerciales. Somos una empresa transparente en la entrega de información. Poseemos la capacidad de desarrollar negocios de manera rentable y sostenible.
AUTORIDADES	Somos una empresa que cumple con las regulaciones y aporta a la sociedad. Respetamos la libre competencia.
ACCIONISTAS	Somos rentables y en crecimiento. Entregamos información confiable y correcta con respecto a la gestión de la compañía.
COMUNIDAD	Cuidamos el entorno y evitamos aglomerar camiones de abastecimiento, desechos y basura.

Participación en políticas públicas

Considerando que podemos contribuir con nuestra experiencia en el sector participamos activamente en Chile en la Asociación Gremial de Supermercados de Chile (ASACH) y en Perú en la Sociedad de Comercio Exterior, de la Cámara de Comercio de Lima y el Consejo Directivo de GS1.

Premios y distinciones

El reconocimiento otorgado por organismos destacados, es el resultado del trabajo realizado por cada una de las personas que conforman la compañía. Esto reafirma que vamos por la senda correcta, y que con el esfuerzo y compromiso de todos, continuaremos entregando la mejor experiencia de compra, y seguiremos creciendo como marca.



Chile:

- Segundo lugar en la Medición de Calidad de Servicio y, específicamente, la satisfacción del cliente en la industria de los supermercados del Gran Santiago, que realiza el Centro de Estudios de Retail de la Universidad de Chile (CERET).
- Premio Pisa “Empresa con las Mejores Prácticas 2012”, otorgado por Productos Industriales S.A., obtenido por segundo año consecutivo.
- Distinción por la cantidad de kilos de papel recuperados como supermercado, otorgado por Sorepa (Sociedad Recuperadora de Papeles y Cartones).
- Premio a la mejor campaña publicitaria en la segunda versión de los premios Retail Hall Of Fame.



Perú:

- Por décimo año consecutivo estuvimos presentes en el ranking de las mejores empresas para trabajar en el Perú (GPTW 2012), logrando alcanzar el puesto N°15. Además marcamos un hito al ser el único supermercado presente dentro del ranking de manera sostenida diez años.
- Empresa mejor valorada en relación con las “Prácticas empresariales transparentes hacia el consumidor”, según estudio del Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico y la Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados (Apeim).
- Empresas más valoradas en medición del RepTrak™ Pulse Perú 2012, desarrollado por Reputación Institute e Inmark, en áreas de innovación, entorno de trabajo, ciudadanía y finanzas.
- Noveno lugar en el ranking de las empresas con mayor reciclaje de papel en el Programa “Recíclame, Cumple tu Papel”, otorgado por Kimberly Clark.

Membresías y Asociaciones

Como compañía expresamos nuestras opiniones acerca de lo que acontece en el rubro de retail, tanto en Chile como en Perú, a través de las siguientes instancias de representación gremial y empresarial:

- Asociación Gremial Supermercados de Chile A.G. (ASACH).
- Comisión Especializada de Seguridad, Antidelincuencia y Defensa del Comercio Formal, de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile (CNC).
- Sociedad de Comercio Exterior del Perú (Comex).
- Cámara de Comercio de Lima. Consejo Directivo de GS1 Perú. Asociación Nacional de Anunciantes de Perú (ANANDA).
- Sociedad Peruana de Marketing. Comité de Comerciantes de Artefactos Electrodomésticos de Perú.



**CRECIMOS A PARTIR DE LA INCORPORACIÓN
DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.**

DESEMPEÑO ECONÓMICO Y FINANCIERO

En 2012 nuestra compañía, tanto en Chile como en Perú, experimentó un crecimiento económico a partir de la incorporación de nuevos productos y servicios, a lo que se suma la apertura de nuevas tiendas.

Esto nos permitió dar cumplimiento a las metas comerciales establecidas por nuestro Directorio, logrando así satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés.

En materia de ingresos, producto de las operaciones en Chile y Perú, nuestra compañía experimentó un alza de MMUS\$413.6 - MM\$141.810 - conside-

rando que en 2011 estos resultados fueron de MMUS\$1.445,5 - MM\$750.502 - y en 2012 de MMUS\$1.859,1, correspondiente a MM\$892.312.

Con respecto a nuestros costos de operación en 2011, estos alcanzaron a los MMUS\$ 1.289,7 - MM\$ 669.632 - mientras que durante el período reportado, estos fueron de MMUS\$1.647,9, equivalente a MM\$790.925.

En 2012 nuestro gasto en materia de remuneraciones fue de MMUS\$163,8, mientras que en 2011, estos alcanzaron los MMUS\$124,8, equivalente a MM\$78.612 y MM\$64.795, respectivamente.

Para mayor información con respecto a los Estados Financieros de nuestra compañía, los invitamos a visitar el sitio Web www.falabella.com, donde podrán descargar el Reporte Anual 2012 del holding.





Aportes del Estado

En Chile, la compañía desarrolló las actividades de formación y capacitación de nuestros trabajadores, al utilizar la franquicia tributaria SENCE, correspondiente al 1% de las remuneraciones imponibles pagadas anualmente.

	MM\$		MMUS\$	
	2011	2012	2011	2012
Ayudas financieras recibidas del GOBIERNO CHILENO	264.581	305.916	509	637

En Perú la compañía ha obtenido crédito por donaciones, producto de los aportes otorgados a las municipalidades de San Juan de Lurigancho y Santa Anita, Ministerio de Educación, REMAR Rehabilitación de Marginados, Asociación de Hogares Nuevo Futuro y Fundación Fe y Alegría.

	MM\$		MMUS\$	
	2011	2012	2011	2012
Ayudas financieras recibidas del GOBIERNO PERUANO	68.000	39.874	130	83



RELACIÓN CON NUESTROS COLABORADORES



Contamos con colaboradores comprometidos y alineados con la visión de la compañía, como pilar fundamental para garantizar el crecimiento y el desarrollo sostenido del negocio.

NUESTROS COLABORADORES

Dotación y Tipo de Contrato

Durante 2012 contamos con una dotación corporativa de 18.344 colaboradores directos – 8.550 hombres y 9.794 mujeres–, cifra superior a lo experimentado en 2011 la cual fue de 16.794. En Chile contamos con 9.258 personas – 3.649 hombres y 5.609 mujeres –,

mientras que en Perú la dotación total fue de 9.086, correspondiente a 4.901 hombres y 4.185 mujeres.

El aumento de personal experimentado se debe a la apertura de doce nuevos locales en Chile y Perú.

DOTACIÓN POR GÉNERO	CONSOLIDADO				TOTTUS CHILE				TOTTUS PERÚ			
	2011		2012		2011		2012		2011		2012	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Hombres	8.072	48%	8.550	47%	3.788	42%	3.649	39%	4.284	55%	4.901	54%
Mujeres	8.722	52%	9.794	53%	5.241	58%	5.609	61%	3.481	45%	4.185	46%
TOTAL TRABAJADORES	16.794	100%	18.344	100%	9.029	100%	9.258	100%	7.765	100%	9.086	100%



Con relación al tipo de contrato en Chile, 7.928 personas contaron con contrato indefinido – 3.083 hombres y 4.845 mujeres – y 1.330 con contrato a plazo fijo: 566 hombres y 764 mujeres. En Perú por su parte, 3.815 colaboradores desempeñaron funciones a través de la modalidad de contrato indefinido – 2.261 hombres y 1.554 mujeres, mientras que a plazo fijo la dotación fue de 5.271, correspondiente a 2.640 hombres y 2.631 mujeres.

TIPO DE CONTRATO	2012					
	CONSOLIDADO		CHILE		PERÚ	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO						
Indefinido	5.344	6.399	3.083	4.845	2.261	1.554
Plazo Fijo	3.206	3.395	566	764	2.640	2.631
TOTAL GENERAL	8.550	9.794	3.649	5.609	4.901	4.185
	18.344		9.258		9.086	

Sobre la modalidad de jornada, tanto en Chile como en Perú, 13.948 personas desempeñaron una jornada completa entre 40 - 48 horas; y 2.579 colaboradores cumplieron una jornada parcial de 20 - 18 horas. En Chile, 1.817 personas se desempeñaron en nuestra compañía cumpliendo media jornada de 30 - 25 horas.

TIPO DE JORNADA CON CONTRATO INDEFINIDO	2012					
	CONSOLIDADO		CHILE		PERÚ	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Jornada Completa 40-48 horas	7.393	6.555	2.883	3.446	4.510	3.109
Media Jornada 30-25 horas	406	1.411	406	1.411	-	-
Jornada Parcial 20-18 horas	751	1.828	360	752	391	1.076
TOTAL GENERAL DISTRIBUIDO	8.550	9.794	3.649	5.609	4.901	4.185
	18.344		9.258		9.086	



ENTREGAMOS OPORTUNIDADES DE EMPLEO A LAS COMUNIDADES CERCANAS

Rotación

Nuestra tasa de rotación corporativa – considerando nuestras operaciones en Chile y Perú - en 2012, fue de 56,25%, mientras que en 2011 alcanzó el 73,26%.

En Chile nuestra dotación total fue de 9258 colaboradores, registrándose 7802 egresos durante el 2012, equivalente a una rotación de 84,3%. En Perú la dotación fue de 9086, registrando 5130 egresos, lo que equivale una rotación de 56,5%.



Licencia por Maternidad o Paternidad

En Chile, a partir del 17 de octubre de 2011, entró en vigencia la ley de postnatal extendido, que otorga a las mujeres trabajadoras un permiso de postnatal parental de 24 semanas.

Esta nueva legislación establece que aquellas madres que determinen hacer uso de 12 semanas a jornada completa, pueden traspasar hasta un máximo de 6 semanas al padre a jornada completa y si deciden hacer uso de 18 semanas a media jornada, pueden traspasar hasta un máximo de 12 semanas en media jornada al padre.

En la siguiente tabla se aprecia el nivel de incorporación al trabajo luego de hacer uso de esta licencia. En 2012 un total de 25 hombres y 417 mujeres hicieron uso de este beneficio legal, de los cuales 22 hombres y 349 mujeres continuaron trabajando en nuestra compañía después de un año de regresar al trabajo.

NIVELES DE REINCORPORACIÓN AL TRABAJO Y DE RETENCIÓN TRAS LICENCIA POR MATERNIDAD O PATERNIDAD DESGLOSADOS POR SEXO EN TOTTUS CHILE	HOMBRES		MUJERES	
	2011	2012	2011	2012
Derecho a licencia por maternidad o paternidad.	13	25	379	417
Disfrutaron de una licencia por maternidad o paternidad.	13	25	379	417
Reincorporaron al trabajo después de que finalizase su licencia por maternidad o paternidad.	13	25	379	406
Reincorporaron al trabajo después de que finalizase su licencia por maternidad o paternidad, que siguieron en su trabajo durante los doce meses después de volver al trabajo.	12	22	297	349

Fuente Generadora de Empleo

Nuestro sector es una de las principales fuentes generadoras de empleo, por lo que ofrecemos trabajos de calidad, respetando por sobre todo los derechos de las personas que ingresan a la compañía. En este marco nos comprometemos con la igualdad de oportunidades, promoviendo un entorno libre de discriminación, junto con generar el crecimiento personal y profesional de nuestros trabajadores.

En Chile nos interesa potenciar a nuestros colaboradores, por ello y producto de la apertura de nuevas tiendas durante el período reportado, se desarrollaron promociones internas, con el propósito de completar con dotación propia aquellos cargos disponibles al interior de la compañía. En este sentido, propiciamos la formación continua y desarrollo profesional.

En nuestros procesos de reclutamiento y selección para aperturas de nuevas tiendas, la política corporativa tiene como principal objetivo entregar empleo a personas de la zona en la cual nos insertamos. En este marco, utilizamos publicación de avisos laborales en

prensa escrita y difusión en radios comunales, fomentando siempre la contratación de trabajadores locales.

Así como también, utilizamos los portales de empleo - Laborum, Trabajando, CompuTrabajo, Bumeran y Bolsa Nacional de Empleo - para la selección de colaboradores en puestos y cargos específicos.

En Chile, durante el año 2012 instalamos buzones de recepción de curriculum vitae en todas nuestras tiendas, con el objetivo de que las personas que concurren a nuestros supermercados puedan dejar sus antecedentes ante posibles vacantes de personal.

A su vez, participamos en diferentes ferias laborales organizadas por municipalidades y por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) del ministerio del Trabajo y Previsión Social.

En diciembre de 2012, participamos de la Feria Interactiva del Adulto Mayor (FIDAM), organizada por el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) del ministerio de Desarrollo Social y Caja de Compensación Los Andes, donde reclutamos adultos mayores para formar



parte de nuestra compañía. Asimismo, trabajamos junto a la Asociación Gremial de Supermercados de Chile (ASACH), con el objeto de reclutar personal para puestos específicos.

Un factor importante a destacar es que a enero de 2012, contábamos con 103 adultos mayores, equivalente al 1,2 % de la dotación, mientras que a diciembre del mismo año, trabajaban con nosotros 144 adultos mayores, correspondiente al 1,54% de la dotación, cumpliendo jornadas especiales de trabajo.

Tanto en Chile como en Perú, desarrollamos procesos de selección abiertos para la mayoría de las posiciones, fomentando la contratación de personas de la comunidad local o aledaña en todas nuestras tiendas.

En Perú contamos con el 94.74% de directivos - gerente general, gerentes de dirección, gerentes de línea y gerentes zonales - proveniente de la comunidad local.

2012

Contamos con mayor dotación de adultos mayores.

Dentro de nuestra compañía ofrecemos salarios acordes al mercado.

Remuneraciones

A través de nuestra política de salarios justos y equitativos, hemos logrado transformarnos en una de las principales empresas del sector. Dentro de nuestra compañía ofrecemos salarios acordes al mercado, de acuerdo a las responsabilidades y funciones de cada cargo.

En Chile nuestro sueldo base inicial durante 2012 fue de \$200.000 pesos chilenos - US\$417. Mientras que en Perú, nuestra remuneración base fue de \$144.948 - US\$302.

SALARIO INICIAL V/S SALARIO MÍNIMO	2011		2012		2011		2012	
	CHILE	PERU	CHILE	PERU	CHILE	PERU	CHILE	PERU
Ingreso Mínimo País	\$ 182.000	\$ 129.800	\$ 193.000	\$ 140.148	US\$ 350	US\$ 250	US\$ 402	US\$ 292
Sueldo Base Inicial Tottus	\$ 190.000	\$ 134.992	\$ 200.000	\$ 144.948	US\$ 365	US\$ 260	US\$ 417	US\$ 302

INGRESO MÍNIMO PERÚ: 2011, 675 SOLES; 2012, 750 SOLES
SUELDO BASE INICIAL TOTTUS PERÚ: 700 SOLES; 2012, 775 SOLES





Igualdad de Oportunidades

Todas las personas que trabajan en nuestra compañía poseen las mismas oportunidades de desarrollo profesional y personal, no existiendo diferencias por género, en materia salarial, promoción, capacitación y formación. Entregamos igualdad de oportunidades a quienes aspiren a ocupar cargos en la empresa y, por lo tanto, realizamos procesos de selección orientados a identificar los colaboradores con más competencias para desempeñar esas funciones.

En 2012 contamos con una dotación corporativa de 18.344 colaboradores: 53,39% mujeres y 46,61% hombres. Chile contó con 9.258 trabajadores - 39,41% hombres y 60,59% mujeres -, y Perú con 9.086, de los cuales un 46,06% fueron mujeres y un 53,94% hombres. Con relación a la dotación por grupo etáreo, Chile durante 2012 contó con 4.862 colaboradores menores de 30 años; con 3.676 personas entre 30 y 50 años; y 720 fueron mayores de 50 años. Perú por su parte, dispuso de 6.254 colaboradores menores de 30; 2.763 en el rango entre 30 y 50; y 69 personas mayores de 50 años.

DOTACIÓN GRUPO ETÁREO 2012	CONSOLIDADO		CHILE		PERÚ	
	F	M	F	M	F	M
Menos de 30	5.753	5.363	2.894	1.968	2.859	3.395
Entre 30 y 50	3.632	2.807	2.332	1.344	1.300	1.463
Más de 50	409	380	383	337	26	43
Subtotales	9.794	8.550	5.609	3.649	4.185	4.901
TOTALES	18.344		9.258		9.086	



TOTTUS	CONSOLIDADO			CHILE	PERÚ
	2011	2012	VARIACIÓN	2012	2012
% Mujeres	52,0%	53,4%	1,4%	60,6%	46,0%
% Hombres	48,0%	46,6%	-1,4%	39,4%	53,5%
Total Mujeres	8.733	9.794	12,1%	5.609	4.185
Total Hombres	8.061	8.550	6,1%	3.649	4.901
TOTAL DOTACIÓN	16.794	18.344	9,2%	9.258	9.086

Con respecto a la relación salarial entre hombres y mujeres, por categoría profesional, en Chile ésta es de 1,34 en cargos ejecutivos; 1,32 a nivel administrativo; y de 1,16 a nivel operativo.

En Perú la relación salarial en 2012 fue de 1,12 para ejecutivos; 0,86 para administrativos; y 1,02 para cargos comerciales.

Pilar Olave, colaboradora Tottus Kennedy.

EN TOTTUS VALORAN LA EXPERIENCIA DE LOS ADULTOS MAYORES



“ Ingresé a trabajar a la compañía el 14 de noviembre de 2007 al área de Pastelería y Panadería, donde actualmente me desempeño. Durante estos años he logrado aportar a la empresa con mi experiencia y compromiso, lo que ha sido reconocido por mis compañeros y jefes, ya que una de mis principales virtudes es la responsabilidad, la que traspaso día a día a los clientes que concurren a nuestra tienda.

La oportunidad de trabajar en esta compañía es maravillosa, ya que en Tottus valoran la experiencia de los adultos mayores y el aporte que podemos realizar al crecimiento y desarrollo del negocio.

No me imagino estar en casa todo el día, porque estoy acostumbrada a trabajar, y lo dejaré de hacer cuando ya no tenga las fuerzas necesarias, pero para eso falta mucho aún.

Por estos motivos estoy muy agradecida y feliz de participar en el equipo de trabajo de Tottus”.



NUESTRO PRINCIPAL CAPITAL SON LAS PERSONAS, Y EN ELLAS HEMOS CENTRADO TODOS NUESTROS ESFUERZOS PROPORCIONÁNDOSLES BENEFICIOS.

NUESTROS BENEFICIOS



En Tottus trabajamos por ser una empresa socialmente responsable. Nuestro principal capital son las personas, y en ellas hemos centrado todos nuestros esfuerzos, proporcionándoles beneficios que satisfacen sus necesidades y las de sus familias.

Es decir, promovemos el bienestar y la calidad de vida de nuestros colaboradores, implementando una serie de beneficios y convenios, con el objeto de contribuir al trabajo y esfuerzo de cada una de las personas que conforman esta compañía.

Estos beneficios son para todos los trabajadores con contrato indefinido, independiente de la jornada laboral.

Las asignaciones económicas varían dependiendo de la tienda a la que pertenece el colaborador.

Tottus Chile Beneficios de Salud

➤ Seguro Complementario de Salud

Nuestra empresa, en alianza con Vida Security, proporciona a su personal alternativas de Seguros Complementarios de Salud, Seguros de Vida y Seguros de cobertura dental con beneficios extensibles al cónyuge y a los hijos. Tottus cubre el 100% del Seguro para el titular y dos cargas, a todos los trabajadores a partir de los dos años de antigüedad. De la tercera carga en adelante son de costo del asegurador. Todo trabajador con antigüedad inferior a los dos años, puede optar a un Plan de Seguro Complementario a un precio preferencial.

➤ Convenio Colectivo de Salud

Tottus, en alianza con Isapre, ofrece a su personal alternativas de planes de salud ajustadas a su 7% de cotización legal. Los beneficios establecidos en cada plan se determinan de acuerdo a su condición salarial y características familiares; constituyendo una alternativa de cobertura en salud con condiciones más ventajosas que las que podría obtener a través de negociaciones individuales.

➤ Convenios Dentales

Tottus, en alianza con centros dentales y ópticos a nivel nacional, ofrece a su personal y grupo familiar alternativas de lentes ópticos y atención dental en centros especializados y de calidad reconocida. Los beneficios establecen descuentos sobre los precios a público general, valores preferenciales y posibilidades de pago directo en cuotas estipuladas de acuerdo a presupuesto.



Convenio Fundación Arturo Lopez Perez

Convenio de adherencia voluntaria que permite a los colaboradores contar con cobertura frente a tratamientos asociados a diagnóstico de cáncer. Primas mensuales canceladas por el colaborador, negociadas a valores preferenciales para nuestro personal.

Convenio Farmacias Cruz Verde

Convenio que permite a nuestros colaboradores acceder a porcentajes de descuento en sus compras de medicamentos. El beneficio es entre el 5% y el 20% de descuento en la compra, de acuerdo al tipo de medicamento. Se accede presentando credencial de convenio.

Asignaciones Económicas

➤ Aguinaldo

Como una forma de apoyar los gastos del grupo familiar asociados a las celebraciones de Fiestas Patrias y Navidad, Tottus entrega a sus colaboradores aguinaldos en dinero y vales para compra de mercadería, en los meses de septiembre y diciembre.

➤ Bono de escolaridad

Tottus, en el mes de marzo, entrega una asignación económica a los colaboradores que presenten cargas legales vigentes a través de la Caja de Compensación Los Andes, que estén cursando estudios en los niveles de Educación Básica, Media y Superior.

➤ Bono matrimonio

Adicional al permiso de cinco días, entregamos una asignación económica a colaboradores que contraigan matrimonio civil durante el período de vigencia del contrato laboral.

➤ Bono nacimiento

Los colaboradores que experimenten el nacimiento de un hijo durante el período de vigencia del contrato laboral, reciben una asignación económica que se ve reflejada en su liquidación de remuneraciones. Este beneficio en dinero se acompaña de un ajuar para el recién nacido y un saludo de la empresa por el nacimiento.

➤ Bono por muerte de trabajador

Asignación económica que se entrega a los familiares directos del colaborador fallecido, de acuerdo a lo resuelto a través de posesión efectiva.

➤ Bono por muerte de cónyuge o hijos

Asignación monetaria que se entrega al colaborador frente al fallecimiento de su cónyuge o hijo(s). Adicionalmente se entregan días de permiso con goce de remuneraciones de acuerdo a domicilio del fallecido.



Beneficios Caja Compensación

Los colaboradores en su calidad de afiliados a la Caja de Compensación Los Andes, mantiene a su disposición los siguientes beneficios:

- Bono por matrícula
- Bono por nacimiento
- Bono por fallecimiento del colaborador
- Bono por fallecimiento de carga legal
- Matrícula anual por estudios superiores
- Becas de estudios
- Créditos sociales
- Créditos hipotecarios
- Créditos estudiantiles
- Tarjeta multibeneficios
- Descuentos en centros médicos y servicios varios
- Centros vacacionales y recreacionales

Beneficios que aportan a la calidad de vida laboral

➤ Alimentación

Nuestros colaboradores reciben beneficio de alimentación a través de un ticket restaurant o en especies, a través de casino habilitado en las dependencias del local.

➤ Uniforme

Tottus, pensando en mantener una imagen corporativa que nos distinga y con el propósito de crear un ambiente que proyecte armonía hacia nuestros clientes, entrega a sus colaboradores uniforme completo dos veces al año, prendas que mantienen los colores corporativos y que permiten al personal realizar cómodamente sus labores, de acuerdo a la sección de pertenencia.

➤ Buses de acercamiento

El 35% de colaboradores que cumplen funciones en las oficinas de la Administración Central, y que residen en las localidades de Talagante, El Monte o Peñaflor, cuentan con buses de acercamiento al inicio y al término de la jornada laboral, sin costo para el trabajador.

➤ Celebración de eventos especiales

Contamos con políticas asociadas a la celebración de eventos especiales. De esta forma, cada unidad cuenta con un presupuesto y un programa de celebración de fechas comunes: Día del Trabajador, Día del Niño, Día de la Madre, Día del Padre, Fiestas Patrias y Navidad.



Beneficio Adicionales

Estímulo estudiantil Tottus

Anualmente, implementamos estímulos estudiantiles dirigido a hijos de colaboradores que se encuentren cursando estudios básicos, medios o de educación superior y que presenten promedios de notas de excelencia académica. Existen cupos y requisitos establecidos en las bases de postulación. Los favorecidos reciben asignaciones en especies y participan de una ceremonia de premiación. El año 2012 se incluyó la categoría de Educación Especial, destinada a reconocer el esfuerzo académico de hijos de colaboradores que presentaran algún tipo de discapacidad física o cognitiva.

Fiesta de Navidad

Actividad dirigida a los hijos de colaboradores, cuyo objetivo central es la entretención de los niños.

Regalos de Navidad

Cada fin de año, los hijos de colaboradores entre los 0 y los 12 años, reciben regalos de Navidad de acuerdo a su edad y género.

Campeonato deportivo Tottus

El año 2012 implementamos la primera versión del Campeonato de Futbolito Intertottus, actividad que desarrollamos a nivel cadena y que contó con la participación de equipos representativos de tiendas y oficina central. En la ceremonia de

premiación entregamos reconocimientos a los equipos ganadores, incentivando además el inicio de un trabajo de entrenamiento periódico en preparación para el Campeonato 2013.

Reconocimiento años de servicio

Finalizamos el año 2012 reconociendo públicamente los años de servicio de 845 colaboradores que cumplieron 5,10,15,20,25 y 30 años de servicio en la compañía.

En 2012 el costo de beneficio asumido por Tottus Chile fue de \$ 3.360.923.422, equivalente a US\$ 7.002.507.

TOTTUS PERÚ



➤ Essalud Seguro Social

Gracias al aporte que realizamos a Essalud, nuestros colaboradores y su familia pueden atenderse en su red de hospitales y centros médicos, sin costo alguno, con cobertura en: atención médica, rehabilitación laboral, bonos económicos y atención de maternidad.

➤ Plan de Salud Eps

(Entidades Prestadoras De Salud)

Es un plan complementario a los servicios de Essalud, que como compañía contratamos para nuestros colaboradores, con el fin de obtener atención inmediata en clínicas, a través de un descuento en la planilla y un copago, cubriendo entre un 85% y 90% para medicamentos y exámenes.

➤ Seguro de Vida Ley

Nuestros colaboradores cuentan con este seguro desde el primer día que ingresan a la compañía. La cobertura de este seguro, contempla asignaciones económicas por muerte natural y por accidente, invalidez total por accidente, gastos fúnebres, enfermedades oncológicas (cáncer), seguro de desgravamen y desamparo familiar súbito.

➤ Seguro Complementario de Trabajo

Este seguro contratado por Tottus, protege a nuestros colaboradores expuestos a accidentes de trabajo. La cobertura es al 100%, en forma gratuita hasta su recuperación, abarcando además enfermedades ocupacionales.

En caso de invalidez o muerte producida por accidente o enfermedad ocupacional, tanto nuestro colaborador como su familia cuentan según el caso, con una pensión de sobrevivencia, una pensión de invalidez y gastos fúnebres.

Nuestros colaboradores, en caso de accidente de trabajo o enfermedad ocupacional, reciben un 100% asistencia y asesoramiento preventivo; atención médica farmacológica, hospitalaria y quirúrgica; tratamiento hasta su recuperación total; rehabilitación y readaptación laboral; y aparatos de prótesis y ortopédicos.

➤ Seguro de Asistencia Médica

Como compañía brindamos un seguro de asistencia médica a todos los colaboradores que se desempeñan bajo el programa de Capacitación Laboral Juvenil (CLJ) y Formación Laboral Juvenil (FLJ) o practicantes, cuya cobertura es de un 100%. Adicionalmente, este seguro cubre todos los gastos fúnebres por muerte del titular.

➤ Descuentos en empresas del grupo Falabella

Todos los colaboradores poseen un descuento especial en sus compras en algunas en todas las tiendas de las empresas del grupo Falabella en Perú (Sodimac, Saga, Viajes, Seguros) y tasas especiales en el Bancos Falabella.



➤ Descuentos por fechas especiales

Este beneficio es otorgado producto del inicio del año escolar y con motivo del Día del Padre, Día de la Madre, Fiestas Patrias y Navidad.

➤ Alimentación

Todas las tiendas y unidades de Tottus cuentan con comedores para alimentación. En ellos se proporcionan dos menús diferentes, los cuales son subvencionados por la compañía.

➤ Bienvenida del Nuevo Colaborador

Una vez al mes efectuamos una reunión de camaradería para dar la bienvenida oficial al nuevo integrante de la familia Tottus.

➤ Celebración de Cumpleaños

El mismo día del cumpleaños, nuestros colaboradores trabajan mediodía para que disfruten con su familia. Asimismo, una vez al mes celebramos los cumpleaños del personal.

➤ Campeonato Deportivo Tottus

Cada año, durante el mes de febrero organizamos las Olimpiadas Intertottus, actividad deportiva y de camaradería en la que participan todos nuestros colaboradores.

➤ Paseos de Confraternidad

Un día libre con todos los compañeros de trabajo es el espacio ideal para socializar y acercarse a los demás y entender el verdadero trabajo en equipo.

➤ Concurso de Talentos

Hace más de 8 años, creamos la Noche de Talentos, oportunidad en la cual nuestros colaboradores demuestran sus habilidades artísticas en el escenario.

➤ Ceremonia de Apertura

Invitamos a la familia de nuestros colaboradores de la nueva tienda para que sean los primeros en conocerla y enseñarles las instalaciones, presentándoles el equipo de trabajo e indicarle el área donde trabajarán sus familiares.

➤ Fiesta Aniversario

Con motivo de esta celebración invitamos a nuestros colaboradores a disfrutar de una fiesta inolvidable.

➤ Fiesta de Navidad

En las fiestas de fin de año, los hijos de nuestros colaboradores disfrutaron de un momento mágico lleno de alegría, color y diversión.

➤ Celebramos Fechas Especiales

En Tottus las fechas especiales - Día del Trabajo, Día de la Madre, Día del Padre, Fiestas Patrias y Navidad - las celebramos en cada tienda, en la que contamos con la participación activa de las gerencias y del personal de recursos humanos como anfitriones de los eventos.



➤ Canasta Navideña

Con motivo de estas fiestas, todos nuestros colaboradores reciben una canasta de productos navideños para compartir en familia.

➤ Colaborador del Mes

Como compañía premiamos a nuestros colaboradores por su excelente servicio y buen trabajo.

➤ Mis 10 Años en la Compañía

En noviembre, con motivo de nuestro aniversario, realizamos una ceremonia especial para aquellos colaboradores que cumplen diez años en Tottus.

➤ Movilidad Interna

A través del Programa Oportunidades de Cambio Interno (OCI), comunicamos a nuestros colaboradores de la apertura de nuevas vacantes.

➤ Convenios Educativos

Contamos con acuerdos de colaboración con universidades, institutos y/o centros de formación técnica profesional para que nuestros colaboradores puedan estudiar con descuentos especiales.

➤ Ferias Vocacionales

Invitamos a las diferentes instituciones de educación superior con las que tenemos convenios, para que

nuestros colaboradores puedan cursar o finalizar alguna carrera técnica o desarrollar alguna especialización, con descuentos especiales.

➤ Matrimonio

Nuestros colaboradores cuentan con dos días libres con ocasión de su matrimonio civil o religioso.



➤ Nacimiento

Como compañía otorgamos al colaborador (papá) un día adicional a los cuatro otorgados por ley.

Durante la etapa de lactancia nuestras colaboradoras cuentan con un bono otorgado por Essalud. Además, otorgamos una hora libre dentro de la jornada laboral, para que puedan dar de lactar a sus hijos durante el primer año de edad.

➤ Bono de Escolaridad

Con ocasión del inicio del año académico nuestros colaboradores reciben un bono por familia para hijos de edad escolar de 3 a 18 años.

Además, nuestros colaboradores de jornada completa pueden solicitar un préstamo escolar, el cual se descuenta por planilla en 6 cuotas, como máximo. Igual beneficio, disfrutan los colaboradores part time, cuyo pago se materializa hasta en 3 cuotas.

➤ Préstamos Sociales

Brindamos anticipos de remuneración, destinados a casos especiales como emergencias médicas, familiares o de estudios; previa presentación de documentos, los cuales son descontados por planilla en cuotas sin intereses.

➤ Pérdida de un Familiar

En momentos difíciles, como el fallecimiento de un familiar directo, otorgamos a nuestros colaboradores un permiso con goce de sueldo de hasta cinco días laborales. A lo que se suma un aporte económico para afrontar los gastos inesperados.

➤ Atención al Colaborador

Como compañía visitamos y entregamos asesoría a nuestros colaboradores que se encuentran hospitalizados.

En 2012 el costo de beneficio asumido por Tottus Perú fue de 11.094.975 soles - \$2.072.044.914 pesos chilenos- equivalente a US\$ 4.317.120.



Formación y Capacitación

Desde nuestros orígenes nos hemos preocupado por proporcionar a los colaboradores las herramientas adecuadas para poder entregar un servicio de calidad a los clientes que concurren a nuestras tiendas. Por ello durante el 2012 reforzamos los programas de capacitación y formación para cada cargo y especialidad, tanto para el desarrollo personal como profesional.

En 2012 a nivel corporativo, efectuamos 326.409 horas de capacitación: Chile, 144.819 horas y Perú 181.590 horas.

CARGO	HORAS DE CAPACITACIÓN POR CARGO					
	2011			2012		
	CHILE	PERU	TOTAL CARGO	CHILE	PERU	TOTAL CARGO
Total	80.377	142.551	222.928	144.819	181.590	326.409



HORAS/HOMBRES	CHILE	PERU	CONSOLIDADO
HH/Capacitación 2012	15,57	19,99	17,75

Con relación a la proporción de horas hombres destinadas en capacitación a nivel empresa esta bordeo un 17,75.

Entre los programas de gestión de habilidades y formación continua desarrollados por Tottus Chile, efectuamos un programa de formación en legislación laboral, remuneraciones, dictado por la Universidad Santo Tomás, en el que participaron los Encargados y Asistentes del Área de Recursos Humanos de nuestras tiendas.

Por otra parte, implementamos un taller de liderazgo, en el que participaron de gerentes de tiendas, administradores,

y jefes de sección. En el, se abordaron aspectos relativos a la importancia de la comunicación con subalternos, reconocimiento del trabajo y motivación. Gracias a ello, hemos fortalecido las capacidades de nuestros colaboradores en sus respectivos cargos, mejorando su formación en materia de liderazgo.

También efectuamos talleres en el área de Servicio al Cliente, con el fin de propiciar habilidades de gestión personal y de relación con clientes; jornadas de inducción a nuevos colaboradores; y el programa de peregrinaje en las secciones de carnicería, panadería, frutas y verduras.

En 2012 dimos inicio al programa de capacitación E-learning en materias tales como prevención de pérdidas, ley del consumidor y modelo de prevención de delitos.

En Perú, por otra parte, hemos implementado cursos de formación interna en aspectos relativos a liderazgo; aseguramiento de la calidad; gestión en recursos humanos; operaciones y comercial; sistema integrado de gestión; producto; mantenimiento y prevención; servicio al cliente; y operaciones en caja. A ello se suma la participación de colaboradores en seminarios y maestrías.

Durante el primer semestre, desarrollamos en Perú, un curso vía E-Learning, de inducción a personal de caja, del que participaron 800 nuevos colaboradores,

equivalente a 3.288 horas de capacitación. Además, impartimos 23.000 horas de capacitación en materia de gestión de calidad y 32.000 horas en sistema integrado de gestión.

A contar del segundo semestre, dimos inicio al taller Soy un Buen Líder Tottus, el que fue impartido por capacitadores internos a más de 500 líderes de nuestra empresa en Perú, a nivel nacional. Por otra parte, 1.463 colaboradores - 7.315 horas de capacitación - del área de cajas fueron sometidos a un proceso de formación en Detección de Billetes y Monedas. Al finalizar el año, dictamos un segundo curso E-Learning, con respecto a nuestro Código de Ética, del que participaron 1.000 colaboradores, correspondientes a 2.308 horas de formación.



Evaluación de Desempeño

En 2012 en Chile, nuestra evaluación de desempeño estuvo centrada en el personal administrativo, profesional, jefatura de oficina central y administradores de área en tiendas, con una antigüedad no menor a tres meses en la compañía.

Este proceso se efectuó en base a las competencias, cumplimiento de metas, objetivos, compromisos con el cliente, orientación a la excelencia, comunicación efectiva, trabajo en equipo, generación de redes, liderazgo facilitador y visión global.

Ello nos llevó a evaluar a 948 personas - tiendas y oficina central - de los cuales 194 fueron evaluados en 180° - jefaturas - y 799 colaboradores con una evaluación en 90°, a través de un proceso de autoevaluación y con sus respectivas jefaturas. Este proceso contempla evaluación, feed back por parte de la jefatura y plan de trabajo.

En 2012 se evaluó al 10,2% de la dotación, considerando que a diciembre del período reportado contábamos con 9.258 trabajadores. Del total de personas sometidas a este proceso - 948 - un 15,7% fue evaluado en 180° y un 84,3% en 90°.

En Perú evaluamos a 500 colaboradores, equivalente al 6,5% de la dotación, con una antigüedad mínima de 3 meses en Tottus, pertenecientes al área de operaciones de tienda, exceptuando a reponedores lineales, auxiliares y personal de caja.

Asimismo, efectuamos una evaluación de 360° a 93 personas, equivalente a un 1%, en el que participaron gerentes de primera línea hasta subgerentes.

En Perú, el 2012 realizamos por primera vez esta evaluación que busca el mejoramiento continuo de nuestros colaboradores y el desarrollo de la compañía.

% DE TRABAJADORES QUE RECIBE EVALUACIONES DE DESEMPEÑO	TOTTUS 2012	
	CHILE	PERU
Personas (hombres/mujeres)	948	593
Total dotación	9.258	9.086
% TOTAL	10,2%	6,5%

Convenios Colectivos

En Chile contamos en 2012 con 3.375 colaboradores sindicalizados, equivalente a un 36,5%, congregado en 32 organizaciones de trabajadores. Además contamos con la Federación de Trabajadores de Supermercados del Holding Falabella y la Federación Costa.

Durante el período reportado, un 23,08% de nuestros colaboradores participó de convenios colectivos. Lo anterior es el reflejo de nuestro trabajo en conjunto con los sindicatos en las negociaciones de contratos colectivos, dejando la primera modalidad de instrumentos, debido a que esta última vela mejor por los derechos de los colaboradores.

En Perú tenemos un sindicato que reúne a 84 colaboradores de diferentes unidades de Tottus. Con dicho sindicato hemos firmado el primer convenio colectivo en noviembre pasado, el referido convenio incluía temas de beneficios económicos por diferentes eventos.

% EMPLEADOS CUBIERTOS POR CONVENIOS COLECTIVOS	2011			2012		
	CORPORATIVO	CHILE	PERÚ	CORPORATIVO	CHILE	PERÚ
Número de colaboradores	16.794	9.029	7.765	18.344	9.258	9.086
Número de colaboradores sindicalizados	3.055	3.032	23	3.459	3.375	84
% de sindicalización	18,2%	33,6%	0,3%	18,9%	36,5%	0,9%
Número de sindicatos	27	26	1	33	32	1

% DE TRABAJADORES REPRESENTADO EN COMITÉ DE SALUD Y SEGURIDAD	2011			2012		
	CORPORATIVO	CHILE	PERÚ	CORPORATIVO	CHILE	PERÚ
Número de Comités Paritarios	64	37	27	44	43	1
% de trabajadores representados	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Salud y Seguridad en Tottus

Como compañía contamos tanto en Chile como en Perú con Comités de Higiene y Seguridad en el que participan representantes de Tottus y de nuestros colaboradores, para detectar y evaluar riesgos de accidentes y enfermedades profesionales.

En Chile contamos con 43 Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS), uno por cada local a lo largo del país, representando al 100% de los trabajadores.

En Perú, contamos con un solo Comité Salud y Seguridad en el Trabajo (CSST),

representando al 100% de los colaboradores. Sus principales funciones son: revisión y aprobación del IPER de Seguridad y Salud; aprobación del reglamento interno y programa anual de seguridad y salud en el trabajo, aprobación del plan anual de capacitaciones y revisión de los índices de accidentabilidad mensual.

Tasa de accidentabilidad y siniestralidad

Durante el período reportado, en Chile trabajamos un total de 17.354.640 horas y 2.452.800 días trabajados por el total de colaboradores.

Así como también, en Perú trabajamos 15.639.912 horas, correspondiente a 1.954.989 días trabajados por el total de colaboradores.

TASAS SEGURIDAD LABORAL	CHILE	PERU	CONSOLIDADO
	2012	2012	2012
Tasa de accidentes (IR)	10,93	3,29	7,30
Tasa de enfermedades profesionales (ODR)	0,20	0,00	0,10
Tasa de días perdidos (IDR)	114,56	16,38	68,02
Tasa de Absentismo (AR)	5,30	0,28	3,07



Campañas de Salud y Seguridad

Como consecuencia de nuestras operaciones en Chile y Perú hemos ejecutado acciones con el fin de prevenir, evitar y controlar enfermedades que pueda afectar al personal y sus familias.

En Chile, en materia de formación y educación hemos desarrollado capacitaciones masivas – teórico/prácticas - para trabajadores nuevos y antiguos en uso de extintores y primeros auxilios. Y con respecto a la familia de los colaboradores, implementamos la campaña Septiembre Seguro y Pinta la Prevención.

Es interesante señalar que con ocasión de la campaña Septiembre Seguro, el 87% de las tiendas a lo largo del país cumplió con el programa. Esta iniciativa que se realiza por cuarto año consecutivo, centró la atención en la sección carnicería, la que tiene como objetivo proteger la integridad física de cada colaborador a través del autocuidado. Por esta razón, se motiva al personal a través de diferentes acciones, tales como trípticos informativos con las medidas preventivas en su trabajo diario, afiches e incentivos, para que cumplan con cero accidentes laborales.

Con el propósito de dar cumplimiento al Decreto Supremo 40 de Ley 16.744 sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, se llevaron a efecto asesoría periódicas a las respectivas tiendas, a través de inspecciones no planeadas y planeadas; controles de inspección preapertura de tiendas; evaluaciones y control de riesgos; y asesoramiento a los respectivos Comités Paritarios de Higiene y Seguridad.

En Tottus Chile se cumple con lo establecido en el Decreto Supremo N° 54 que exige constituir Comités Paritarios de Higiene y Seguridad cuando trabajen más de 25 personas, compuestos por representantes patronales y de trabajadores. En este sentido, contamos con 43 Comités a lo largo del país distribuidos en cada una de nuestras tiendas, lo que implica mantener uno cada 209 colaboradores. Esto nos permite fortalecer el control en materia de Prevención de Riesgos Ocupacionales para el 100% de nuestros colaboradores.



Prevención y Control de Riesgos

Las principales funciones de nuestros comités son capacitar a los colaboradores en uso de elementos de protección personal, investigar los accidentes,

Es importante señalar que las prestaciones y tratamiento médicos de nuestros trabajadores, son proporcionados por las respectivas mutuales de seguridad a las que se encuentren afiliadas las tiendas. Los beneficios entregados por estas instituciones de salud laboral son extensivos a las familias de los colaboradores, debido a convenios suscritos con clínicas, centros oftalmológicos y dentales, entre otros.

A ello se suma el trabajo desarrollado por las áreas de Bienestar y Prevención de Riesgos, que durante los meses de abril y mayo de 2012, pusieron en marcha la Campaña de Vacunación Preventiva Anti - Influenza, la cual buscó disminuir el riesgo de contraer tanto la influenza estacional como la AH1N1, evitando así, las complicaciones graves de la enfermedad, aplicando 471 dosis de la vacuna.

realizar Inspecciones planeadas y no planeadas, a través de la Comisión de Investigación e Inspección de cada Comité Paritario. Además se realizan rutinas de Pausa Activa en conjunto con los kinesiólogos de las mutualidades. Con respecto a la prevención y control de riesgos, efectuamos durante el período reportado auditorías operacionales en materia de riesgos y evaluaciones a al sistema de emergencia.

En Perú, con el propósito de dar cumplimiento a la Ley 29.783, relativa a la seguridad y salud en el trabajo, realizamos exámenes médicos ocupaciona-

miento de aquellas enfermedades de difícil resolución. Por otra parte, hemos establecido un programa de control médico de aquellas colaboradoras que se encuentran embarazadas.

De igual manera, efectuamos de manera constantemente capacitaciones en materia de salud; inspecciones de los puestos de trabajo; reubicación de colaboradores producto de alguna enfermedad ocupacional; y participamos en programas de monitoreo de agentes de riesgo.

Es interesante señalar que todos nuestros colaboradores en Lima, cuentan con asistencia médica una vez por semana en cada tienda y disponen de salas de descanso durante sus horas libres. A ello, se debe agregar que cada año efectuamos exámenes preventivos de salud a todo el personal de Lima y provincia.



les de ingreso, periódicos y de retiro de nuestros colaboradores, los cuales ayudan a priorizar las acciones de salud para prevenir la aparición de enfermedades profesionales.

Además, efectuamos atenciones médicas en tiendas con relación a enfermedades comunes que puede padecer nuestro personal, registrando 1.024 atenciones. A lo que se suma, un segui-

Cecilia Núñez, Jefa de Caja Central:

DURANTE 27 AÑOS TOTTUS HA SIDO MI SEGUNDO HOGAR



“ Ingresé con 21 años a Supermercados San Francisco como cajera, y durante estos años he logrado ascender gracias a mis méritos personales y profesionales, lo que me tiene muy orgullosa.

Actualmente, trabajo directamente con 2.000 personas a lo largo de todas nuestras tiendas en Chile, a quienes entrego mis conocimientos y experiencias, con el fin de proporcionar un servicio de calidad y excelencia a nuestros clientes.

Tottus valora el trabajo de sus colaboradores y eso nos da confianza para seguir trabajando día a día con entusiasmo y dedicación, gracias a que contamos con canales de comunicación claros y directos. Y es por esta razón que durante estos años, Tottus se ha convertido en mi segundo hogar.

Constantemente la compañía nos capacita en distintas áreas de nuestro desempeño profesional. Personalmente me he capacitado en materia de liderazgo y resolución de conflictos. Además, me dio las facilidades necesarias para cursar la carrera de Educación Básica, logrando así uno de mis mayores sueños.

Trabajar en Tottus es un desafío constante, por lo que me lleva a dar todo de mí para que el trabajo realizado salga bien, ya que la empresa valora el esfuerzo y compromiso de su gente”.

CON RESPECTO A LA PREVENCIÓN

Y CONTROL DE RIESGOS, EFECTUAMOS

DURANTE EL PERÍODO REPORTADO

AUDITORIAS OPERACIONALES.





05

RELACIÓN CON CLIENTES Y RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO



Sabemos que nuestro principal activo son las personas y por ello destinamos recursos a la formación continua y al desarrollo laboral.

Proyecto de Servicio

Como compañía reconocemos la importancia que tienen nuestros clientes para el éxito de nuestra estrategia de negocio. Por esta razón, ponemos a su disposición un supermercado con una gran variedad de productos, precios y ofertas convenientes.

En Chile, consecuencia de ello nos permitió alcanzar en 2012 el segundo lugar del ranking elaborado por el Centro de Estudios en Retail (CERET) de la Universidad de Chile en materia de Servicio y Calidad de Atención.

Según este estudio, el promedio de satisfacción de nuestra compañía en Chile fue de un 94,1%, al tomar en consideración aspectos tales como: confianza, empatía, seguridad y accesibilidad, tangibilidad y respuesta y servicio.

En el año 2010, en Chile dimos inicio al Proyecto de Servicio, con el objeto de reforzar nuestro modelo, el cual se enmarca en los valores corporativos de Tottus: innovación, integridad y excelencia.

Durante 2012 participaron de este proyecto todos nuestros colaboradores, entre los que se cuenta el personal de contacto (PEC), jefes de sección, administradores de área, gerentes de tienda y gerentes zonales.

Centramos nuestros esfuerzos principalmente en el personal de atención, logrando capacitar a 2.232 colaboradores, en habilidades de comunicación efectiva y técnicas de auto cuidado en el lugar de trabajo, logrando de esta manera ofrecer un servicio de excelencia a nuestros clientes.



Etiquetado de Nuestros Productos

Como compañía velamos porque todos los productos que comercializamos cumplan con la normativa legal vigente tanto en Chile – Reglamento Sanitario de Alimentos (RSA) del Ministerio de Salud y del Instituto de Salud Pública (ISP) - como en Perú – Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA), Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID) y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) -, en materia de rotulación y etiquetado.

En Chile contamos con un equipo de aseguramiento de calidad, quienes cumplen la función de auditar a los proveedores de nuestros productos de Marcas Propias para que respalden su información nutricional con un análisis de laboratorio acreditado, ya que en la rotulación de los productos entregamos esta información a nuestros clientes.

Además, hemos desarrollado un Sistema de Control de Proveedores, el cual verifica las condiciones higiénico - sanitarias de las plantas de procesamiento y las instalaciones de nuestros proveedores, asegurando así, la calidad e inocuidad de los productos comercializados.

En Perú poseemos un sistema integrado de gestión, el cual aborda aspectos relativos a calidad, inocuidad, gestión ambiental, seguridad industrial y salud ocupacional. Ello nos permite evaluar y verificar el rotulado de los productos antes de ser comercializados. Además de ello, contamos con un Sistema de Evaluación de Productos y una plataforma on-line que nos permite acceder al estatus de la evaluación de los mismos.



PERÚ

Incorporó nuevos productos en la sección panadería, platos preparados y abarrotes en general.

Fortaleciendo Nuestra Marca

En 2012 trabajamos en aumentar nuestra variedad de marcas propias, logrando poner a disposición del público chileno 500 productos, mientras que en Perú alcanzamos los 449, incorporando nuevos productos en la sección panadería, platos preparados y abarrotes en general.

Durante el período reportado y gracias al trabajo realizado, en Chile no recibimos multas ni sanciones en esta materia. Sin embargo, tuvimos 13 amonestaciones emanadas de la autoridad competente.

En Perú no llevamos un registro de estas multas, por lo que nos hemos propuesto desarrollar un procedimiento que especifique este tipo de incidencias, si las hubiera. Este registro deberá incluir la descripción del incumplimiento y el monto de la multa o sanción.

Seguridad de nuestros productos y cumplimiento normativo

En Chile el 100% de productos de marcas propias son testeados y nuestros proveedores deben hacernos llegar las fichas técnicas y los respectivos análisis de laboratorio que certifiquen la información con la cual está rotulado el producto.

Trabajamos con un sistema de aseguramiento de calidad de Buenas Prácticas de Manufactura, el cual nos permite comercializar productos seguros para el consumo humano, que se centraliza en la higiene y forma de manipulación.

Paralelamente, hemos continuado trabajando en reducir los niveles de sodio en el pan corriente, marraqueta, y hallulla en un 25% del que está presente en una receta tradicional, de acuerdo al compromiso voluntario acordado con el Ministerio de Salud.

Además, realizamos fiscalizaciones periódicas a nuestros proveedores, principalmente sobre aquellos que elaboran productos con Marca Propia, manteniendo la evaluación sensorial en el de-

sarrollo de estos productos. Es importante señalar que fiscalizamos al 100% de los proveedores antes de ingresar a la compañía.

En 2012 efectuamos una evaluación microbiológica de los alimentos elaborados en los supermercados, de modo de testear el cumplimiento de los límites reglamentarios y el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura implementadas para garantizar la inocuidad de estos productos. Igualmente, desarrollamos un proceso de trazabilidad de los productos elaborados y/o envasados en las tiendas y centros de producción.

Durante el período reportado dimos inicio a la importación directa de alimentos, generando con ello un control detallado de sus etiquetas de rotulación para asegurar el cumplimiento de la normativa nacional, previa a su llegada al país.

A través de nuestra área Comercial, dimos inicio al proyecto de implemen-

tación de Buenas Prácticas Agrícolas para proveedores de frutas y verduras. El propósito de esta iniciativa, es que nuestros proveedores mejoren sus procedimientos y procesos de control, con el fin de asegurar la inocuidad de los alimentos que nos entregan. Del mismo modo, intensificamos los controles de proveedores de productos orgánicos para acreditar su condición.

**BUENAS
PRÁCTICAS
AGRÍCOLAS**

A su vez en Chile, reestructuramos el departamento de Aseguramiento de Calidad creando el cargo de Supervisor Zonal de Aseguramiento de Calidad, cuya función principal es supervisar y asesorar al personal del área que opera en las tiendas. Asimismo, una vez al año Fundación Chile audita a nuestros proveedores de Marcas Propias, para man-

tener estándares de calidad en todos los productos que ofrecemos. Lo anterior contribuye a homologar la gestión de calidad, dando así un mejor cumplimiento a las normativas legales, junto con controlar de manera más eficiente la inocuidad de los alimentos.

En Perú, con el fin de velar por la seguridad alimentaria, nuestras tiendas y centros de producción han implementado la norma HACCP - Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control - la cual nos permite identificar, evaluar y controlar

peligros significativos, para así garantizar la inocuidad de los alimentos en las áreas de panadería y pastelería.

Asimismo, realizamos controles periódicos a nuestros proveedores, específicamente a sus plantas de fabricación y evaluamos de manera constantes los productos comercializados.

A ello se suma, una revisión constante de los reclamos de nuestros clientes recibidos por el Servicio de Atención al Cliente sobre la calidad de los productos.

TOTAL DE INCIDENTES POR MOTIVOS DE SALUD Y SEGURIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.

	2011			2012		
	CORPORATIVO	CHILE	PERÚ	CORPORATIVO	CHILE	PERÚ
Número de Multas	19	14	5	28	14	14
Monto de las Multas	\$17.406.016 US\$33.525	\$15.080.000 US\$29.045	\$2.326.016 US\$4.480	\$89.603.303 US\$186.689	\$76.075.150 US\$158.503	\$13.528.153 US\$28.186





CONOCER NUESTRO SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DEL CLIENTE.

Satisfacción de Clientes

Producto de nuestra Política de Satisfacción al Cliente, trabajamos con los más altos estándares de calidad, tanto en nuestros productos como en el servicio que ofrecemos. Nuestro interés principal es entregar un servicio coherente con el consumidor actual, cada vez más exigente e informado.

Por ello, en 2012 creamos en Chile el área de Estudios dependiente de la Gerencia de Marketing, la cual en sus primeros meses se concentró en la evaluación de las campañas publicitarias y posicionamiento de marca.

Posteriormente, elaboramos un Programa de Lealtad que consta de dos etapas. La primera de ellas comenzará a operar en 2013, con la presencia de clientes incógnitos en nuestras tiendas, quienes evaluarán los protocolos de atención en las secciones de cajas, fiambrería y carnicería. La segunda etapa comenzará

a operar en 2014 con un Programa de Satisfacción de Clientes, que nos permitirá conocer el nivel de nuestro servicio desde la perspectiva del cliente.

Canales de comunicación con nuestros clientes



Nuestra compañía dispone de un Servicio de Atención al Cliente (SAC) que canaliza todos los comentarios, consultas, sugerencias, felicitaciones y reclamos a través de diferentes canales que hemos destinado exclusivamente para esta actividad, y que detallamos a continuación:

En Chile nuestros clientes pueden hacer llegar sus opiniones a través de los siguientes canales formales:

Libros de comentarios en tienda



Ponemos a disposición de nuestros clientes libros de comentarios corporativos. Estos pueden ser solicitados por los clientes, quienes dan a conocer sugerencias, consultas, felicitaciones o reclamos. Dichos comentarios, deben ser atendidos personalmente o vía telefónica dentro de un plazo de 5 días por el gerente de tienda, quien luego de comunicarse con el cliente, debe ingresar el comentario al sistema de gestión y comunicación interna, Intertottus.

Call Center 600 390 8900



A través de este sistema nuestros clientes pueden realizar compras, solicitar información de horarios, direcciones y teléfonos. Además, este servicio recepciona los comentarios de clientes, los cuales son ingresados al sistema Intertottus, direccionándolos a la tienda que corresponda para que gestionen una respuesta dentro de un plazo de 5 días.

Contacto on line: www.tottus.cl contacto@tottus.cl



Mediante nuestra página Web y correo electrónico, los clientes pueden ingresar sus comentarios, los cuales son atendidos por los ejecutivos de call center. En caso de reclamos, éstos son ingresados al sistema Intertottus, direccionándolos a la tienda que corresponda, para dar respuesta en un plazo de 5 días.



➤ **Twitter y Facebook**



Las redes sociales son un excelente canal de comunicación con nuestros clientes. A través de este medio de contacto damos respuesta a aquellos comentarios en los cuales los clientes den a conocer sus datos personales, con el objeto de recibir una respuesta formal dentro de los plazos estipulados por nuestra compañía.

➤ **Servicio Nacional del Consumidor.**



Trabajamos junto al Sernac con un modelo de interoperabilidad, a través del cual los reclamos recibidos por este organismo, son enviados a la casilla de correo electrónico contactotottus@falabella.cl - creada especialmente para dicho fin - donde se toma conocimiento de las denuncias, para ser ingresadas al sistema Intertottus y despachada a la tienda correspondiente. Una vez que la tienda toma conocimiento de del requerimiento se emite una respuesta, la cual es despacha al Sernac, quien toma contacto con el cliente que emitió el reclamo.

➤ **Línea Directa de El Mercurio**



Se trabaja en colaboración con este medio de comunicación, quien nos hace llegar los reclamos al correo electrónico contactotottus@falabella.cl.

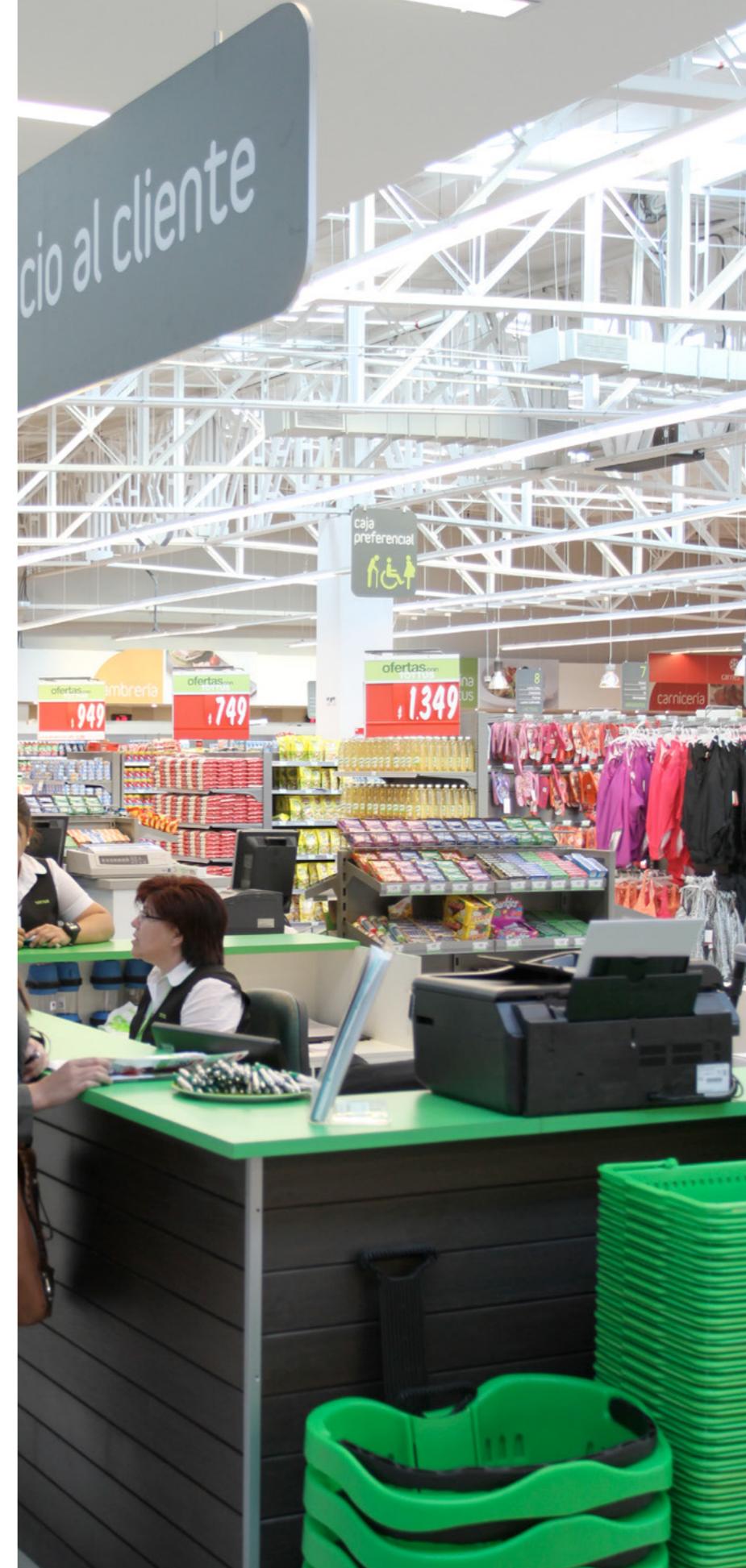
Atención de Marcas

Propias Tottus y Precio Uno:

➤ Disponemos de dos casillas de correo electrónico independientes - consumidor@tottus.cl y contacto@preciouno.cl - las cuales revisamos diariamente y los comentarios son despachados a las áreas respectivas para gestionar la respuesta correspondiente.



PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN CANALES Y TOTAL DE RECLAMOS 2012		
CANAL DE RECLAMO	TOTAL RECLAMOS	% DE PARTICIPACIÓN
Call Center	6	0,06%
Línea Directa	7	0,07%
Presencial	8.997	91,41%
Sernac	520	5,28%
Web	313	3,18%
TOTAL	9.843	100%





Tottus es una empresa preocupada por brindar productos y servicios de calidad por ello los reclamos y comentarios de nuestros clientes son muy importantes ya que nos ayudan a estar pendientes de la atención que les brindamos y a mejorar.



➤ Módulo de Contacto

Nuestros clientes tienen a su disposición en cada una de nuestras tiendas un libro de reclamos virtual a través del cual pueden ingresar sus sugerencias, felicitaciones y reclamos. Nuestra promesa de servicio es responderles o darles una solución en un plazo máximo de 5 días, a través de un correo electrónico o una carta a su domicilio.

➤ Web Tottus, Facebook y Twitter

A través de la página web, y el facebook y twitter oficial de la empresa, los clientes pueden presentar sus sugerencias, comentarios, felicitaciones o reclamos los que son inmediatamente atendidos por el área de Servicio al Cliente de cada tienda. Estos comentarios también son ingresados en el módulo Contacto, a fin de realizar el seguimiento a los mismos y brindar atención oportuna.



➤ Sistema Nacional de Protección al Consumidor

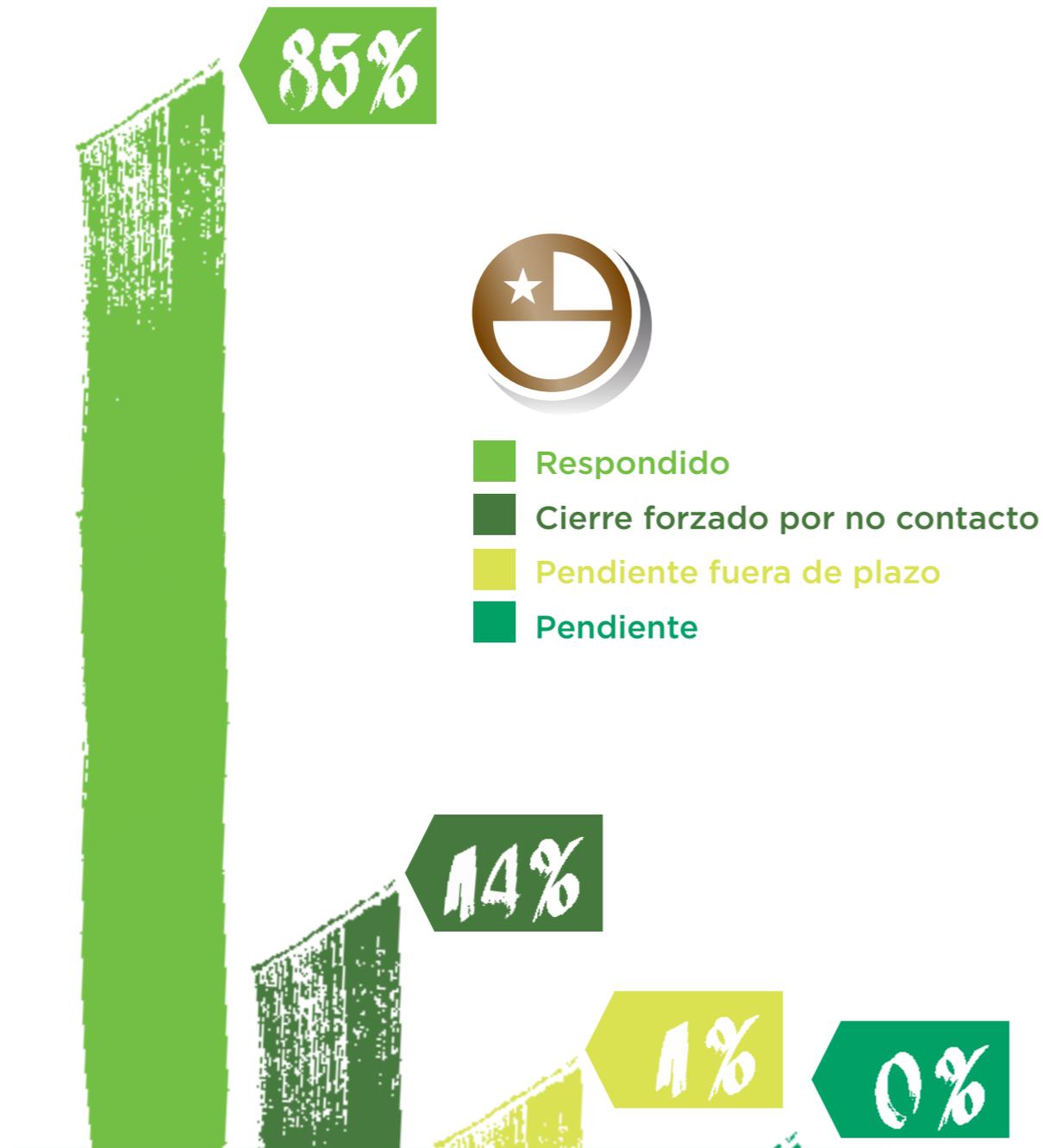
Todos los reclamos o denuncias presentados ante el INDECOPI (Instituto Nacional de Defensa del Consumidor y de la Propiedad Intelectual), se envían directamente al área de Servicio al Cliente Central, donde se les brinda atención directa. Asimismo todas estas denuncias y reclamos son ingresados en el módulo Contacto a fin de brindar el seguimiento correspondiente.





**NUESTRO INTERÉS PRINCIPAL ES ENTREGAR
UN SERVICIO COHERENTE CON EL
CONSUMIDOR ACTUAL, CADA VEZ MÁS
EXIGENTE E INFORMADO.**

Participación de Respuestas a Clientes 2012



Una vez que recibimos a través de estos canales de contacto los reclamos, comentarios, consultas, sugerencias y felicitaciones, centralizamos la información en el sistema Intertottus.

Este sistema de gestión interno ha cumplido su objetivo de manera eficiente, por este motivo durante el 2012 desarrollamos un proyecto corporativo en conjunto con Tottus Perú, con el propósito de implementar una plataforma de registros única, la cual entrará en operaciones durante el segundo semestre de 2013.

En el caso de Perú efectuamos estudios de satisfacción de clientes, a partir de julio de 2012, con una medición de cliente incógnito para el área de cajas con una periodicidad mensual.

Esta encuesta cuantitativa que se efectuó en 16 tiendas de Lima y Provincias – 50 encuestas por tienda Hiper y 15 por tienda Súper – arrojó 730 evaluaciones en temáticas tales como presencia, presentación personal, capacidad de interrelación, orden y limpieza y cumplimiento de protocolos.

Los resultados obtenidos demostraron una mejora continua en el nivel de servicio, logrando alcanzar 83.5% de cumplimiento respecto a los temas evaluados. Destacamos que en la medición de diciembre de 2012, alcanzamos el nivel más alto desde que se inició el estudio. Sin embargo, el objetivo trazado por nuestra compañía es alcanzar el 85% de cumplimiento.

A partir de 2013 deseamos ampliar este control en las secciones de carnicería y fiambrería.

A su vez, en Perú realizamos con una periodicidad trimestral un estudio llamado Brand Graph que evalúa nuestra imagen y posicionamiento de marca y de la competencia. Si bien es cierto, este estudio mide una serie de atributos que no están directamente relacionados con la Satisfacción al Cliente, contamos con un segmento que consta de una tabla estandarizada en la cual se encuentran evaluados aspectos en los que recibimos la calificación del cliente con enunciados como: me siento valorado como cliente; recibo una atención amable y tengo una experiencia de compra agradable; entre otros factores.



Acciones de Marketing

En 2012 como compañía hemos desarrollado una fuerte campaña comunicacional en prensa escrita, radio y televisión, con el propósito de dar a conocer a nuestros clientes nuestros productos y servicios.

Hoy los consumidores están cada día más informados, por lo que debemos dar respuesta a sus necesidades, con una propuesta comercial atractiva, con una amplia gama de ofertas semanales.

En Chile, el año reportado se caracteriza porque dimos a conocer la declaración de posicionamiento de marca, “Tottus Para La Vida de Hoy”, que tiene como foco principal facilitar la vida a la mujer de hoy. Ofreciendo un servicio rápido y fácil con amplia variedad, productos exclusivos y de calidad.

En Perú desarrollamos una campaña comunicacional y de posicionamiento de marca, para destacar nuestra principal virtud para los consumidores que es la relación costo – beneficio, a través de un nuevo eslogan denominado “Te da más por menos”, logrando una excelente evaluación por parte del público que concurre a nuestras tiendas.

Para acompañar este cambio de slogan, implementamos una estrategia comunicacional, que consistió en darle al consumidor, en especial a la dueña de casa, el protagonismo que merece a través de la campaña “Mamá Sabe”. La idea estuvo basada en reconocer a la mujer en su rol más importante: el de ser “mamá” y a su vez administradora del hogar. Mediante esta campaña, logramos comunicar nuestra oferta de valor sustentada

en la calidad de los productos perecibles y no perecibles, así como productos varios para el hogar, a través de una figura que inspira confianza y credibilidad: las propias dueñas de casa. Como resultado, no sólo se cumplieron los objetivos de posicionamiento trazados; sino que también, se vieron efectos inmediatos en ventas totales e incremento del ticket de compra.

En Chile no nos adherimos a ningún código o estándar voluntario en materia de comunicación de marketing, sin embargo damos cumplimiento a la normativa legal vigente en esta materia. En Perú estamos suscritos al Código de Ética del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).

A nivel corporativo, no vendemos productos que estén prohibidos o sean objeto de discusión entre nuestros grupos de interés o constituyan un tema de debate público.

Durante el período reportado, nuestra compañía en Chile no registró multas o sanciones por incumplimiento de regulaciones legales respecto a la publicidad. Mientras que en Perú registramos dos incidentes en este ámbito.



RELACIÓN CON PROVEEDORES



Nuestra compañía mantiene un compromiso sostenible con los proveedores, quienes depositan su confianza en Tottus para poder comercializar sus productos en nuestras tiendas. Paralelamente, nos preocupamos en contar con los mejores y en seleccionar aquellos que cumplan con nuestros códigos de conducta.

En Chile contamos en 2012 con 2.561 proveedores, a los cuales compramos MM\$493.828 - MMUS\$1.028 -, monto superior a lo registrado en 2011, correspondiente a MM\$364.081 - MMUS\$701 - al contar con 2.052 proveedores locales.

Es importante señalar que en nuestro Sistema de Prevención Delitos de Cohecho, Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo según lo dispuesto en la Ley 20.393, hemos establecido un procedimiento para la selección de proveedores.

Este procedimiento establece una cláusula que deberá ser firmada por todos nuestros proveedores, en la cual adhieren a lo establecido en la Ley 20.393 sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas.

Asimismo, en Chile hemos establecido en este documento que la relación con nuestros proveedores debe ser mediante un contrato de servicios, una orden de compra, bases de licitación u otro documento que acredite la existencia de una relación comercial entre la compañía y el proveedor. Esta exigencia rige de igual manera para aquellos proveedores que realicen transacciones comerciales electrónica, vía B2B.

En Perú durante 2012, contamos con 1.801 proveedores locales, a quienes compramos MM\$ 323.980.538,1 de soles, equivalente a MMU\$ 675.015,7. Éstos son seleccionados por concepto de precio, calidad, estándares de fabricación y regulación laboral, ya que como política tenemos la misión ofrecer los mejores productos a los mejores precios a las dueñas de casa del Perú.

Contamos con un Portal de Proveedores



Portal de Proveedores

En Chile contamos desde 2010 con un Portal de Proveedores, mediante el cual establecemos un contacto directo con las empresas con las que nos relacionamos día a día.

En este sitio Web, nuestros proveedores tienen acceso a material informativo como acuerdos comerciales específicos, contratos, marco de proveedores y beneficios a proveedores de menor tamaño.

Además, pueden acceder a información contable de la compañía: cuenta corriente, informes de pago, guías de devolución y consultas de facturas. Este servicio tiene un costo mensual de 1UF. Del mismo modo, disponemos de B2B Tottus, mediante el cual entregamos

de manera mensual a nuestros proveedores información comercial relativa a ventas e inventarios de los productos del proveedor. Por este servicio, cobramos un porcentaje de la compra neta mensual.

Por último y con el fin de entregar las respectivas órdenes de compra vía electrónica a nuestros proveedores, facturamos al proveedor un porcentaje de la compra neta mensual, por la utilización de este servicio.

Es importante señalar que los cobros efectuados por nuestra compañía por estos servicios se efectúan una vez que el proveedor decide habilitar los servicios.





Hemos establecido una política de pago especial para pequeños proveedores.

Beneficios para Proveedores de Menor Tamaño (PMT)

En Chile hemos establecido un procedimiento especial para este tipo de proveedores, considerando a los PMT como aquellos proveedores que realicen ventas totales anuales de productos por un monto igual o inferior al equivalente a 25.000 UF, descontado el valor correspondiente al IVA y a los impuestos específicos que pudieran aplicarse al proveedor.

Para ello, los PMT deben acreditar antes del 1° de marzo de cada año su condición, para lo cual nuestra compañía tiene un plazo de 30 días para revisar la documentación enviada y hacer efectivo el beneficio.

Para este tipo de proveedores, Tottus Chile ha establecido una política de pago de 30 días corridos desde la fecha de recepción de los productos.

Condiciones de Pago

Las condiciones de pago de Tottus Chile con relación a sus proveedores se encuentran claramente establecidas en los contratos y condiciones comerciales señaladas en las órdenes de compra, cancelando los días viernes a través de vale vista del Banco Santander.

Cuando el proveedor factura con precios distintos a la orden de compra o despacha menos de lo facturado, se crea automáticamente una retención natural, de conocimiento del proveedor, a través de la orden de compra, hoja de recepción y nuestro portal financiero, lo que se libera una vez que el proveedor corrige el error, enviando la nota de crédito correspondiente.



TOTTUS

TOTTUS
YA INAUGURAMOS

salida acceso de vehículos entrada

**LAS CONDICIONES DE PAGO DE
PROVEEDORES SE ENCUENTRAN
CLARAMENTE ESTABLECIDAS EN LOS
CONTRATOS, EN LAS ÓRDENES DE COMPRA
Y EN NUESTRO SITIO WEB.**



NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE



Como compañía estamos comprometidos con el cuidado del medioambiente y el desarrollo sostenible. Es por ello que de manera voluntaria hemos implementado criterios medioambientales en nuestra gestión interna, llevando a cabo un trabajo respetuoso con el medio natural y apostando a un modelo económico sostenible a lo largo de toda nuestra cadena de valor.



COMPROMETIDOS CON EL USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS

Producto de nuestras operaciones en Chile y Perú utilizamos bolsas oxibiodegradables, las que son confeccionadas con polietileno de alta densidad, siendo biodegradables, ya que se confeccionan con el aditivo químico epi. Este aditivo genera que las bolsas se autodegraden en un 100% en un plazo de 18 meses.

Durante 2012 utilizamos en Chile 162.892.510 unidades de este producto, cifra superior al experimentado en años anteriores: 155.000.000 en 2011 y 135.000.000 en 2010.

En Perú por su parte se dispuso en 2012 de un total de 119.112.000 unidades en todas nuestras tiendas. La utilización de este tipo de bolsas se ha ido incrementando durante los últimos años: 80.030.800 unidades en 2010 y 101.962.423 en 2011.

Además, hemos fomentado en Chile la utilización de bolsas reutilizables - non woven - con el propósito de disminuir el uso de bolsas plásticas. Estas bolsas son fabricadas con material ecológico y poseen una vida útil prolongada en el tiempo.

Durante el período reportado pusimos a disposición de nuestros clientes en Chile, 50.000 unidades de este tipo de bolsas. Mientras que en 2010 y 2011 el stock de bolsas fue de 69.400 y 86.000, respectivamente. La disminución experimentada en 2012 se debió a que contábamos con remanentes del año anterior.

Con respecto a los materiales reciclados al final de su vida útil en Perú se retiraron 10.349 litros de aceite, los cuales son reutilizados en otros procesos; y logramos reciclar 6.831 y 94.233 kilos de plásticos y cartones, respectivamente.





TOTTUS

HEMOS TOMADO ACCIONES CONCRETAS PARA CONSUMIR MENOS ENERGÍA.



Nuestro consumo de energía

En Tottus estamos comprometidos con el uso racional de los recursos, y uno de ellos es el consumo responsable de la energía. Hemos desarrollado acciones concretas en Chile y en Perú para minimizar su uso, generando impactos positivos en nuestras operaciones.

Durante el período reportado nuestro consumo indirecto de energía - electricidad, gas licuado de petróleo y gas natural, experimentó un aumento debido principalmente a la apertura de nuevas tiendas en Chile y Perú, y a la reparación de equipos de aire acondicionado que estaban fuera de servicio en nuestras tiendas de Chile.

En la siguiente tabla se aprecian las variaciones experimentadas a nivel país y corporativo, durante los años 2011 y 2012.



Consumo Indirecto de Energía

	2011			2012		
	CHILE	PERU	CORPORATIVO	CHILE	PERU	CORPORATIVO
Consumo Eléctrico (Kwh)	73.808.559	80.299.424	154.107.983	93.119.585	90.290.892	183.410.476
GLP (Lt)	1.075.103	97.320	1.172.423	1.296.707	92.077	1.388.784
GN (m3)	855.011	59.437	914.448	1.127.414	99.728	1.227.142

En Chile la superficie utilizada en 2012 fue de 154.908,02 metros cuadrados, equivalente a 601,13 kWh/m². En Perú por su parte, la superficie utilizada durante el período reportado alcanzó los 130.261 metros cuadrados, correspondiente a 693,15 kWh. En 2011 y 2012, los kWh/m² en Chile y Perú fueron de 663,01 y 643,16, respectivamente.

En materia de ahorro de energía, se han realizado mejoras importantes en eficiencia energética, mediante la implementación de nuevos e innovadores procesos tecnológicos y otras medidas. En Perú, realizamos un cambio en la matriz pasando de energía eléctrica a gas natural en los equipos de las secciones de panadería y platos preparados de nuestras tiendas de La Marina, Atocongo, Zorritos y Tusilagos. Esto nos permitió ahorrar en cada tienda un 8% de energía.

A su vez, implementamos la automatización de las cargas críticas en tienda para el encendido y apagado de luces, a través de timers instalados en sala de ventas, inyectores y extractores, cortinas de aire y aire acondicionado de tiendas.

En la siguiente tabla damos a conocer los ahorros en energía generados en nuestros locales de Atocongo, Crillon y Tusilagos durante el período 2011 - 2012, equivalente a 1.529.494 kWh - 5.506.178.400.000 Julios (J) - lo que significó un ahorro de 382.373 soles, es decir \$71.409.889 de pesos chilenos.

LOCAL	2011	2012	AHORRO KWH
Atocongo	4.772.566	4.416.904	355.662
Crillon	5.150.831	3.997.401	1.153.430
Tusilagos	855.024	834.622	20.402

De igual forma, implementamos en nuestra tienda de Chiclayo Belaunde extractores eólicos en sala de venta, lo que significó un ahorro de energía de 51.517 Kwh - 185.461.200.000 Julios (J) - correspondiente a un ahorro de 12.879 soles - \$2.405.080 - equivalente a US\$5.011.

LOCAL	2011	2012	AHORRO KWH
Belaunde y Lora	293.591	242.074	51.517



Eficiencia Energética

En Chile, durante 2012 continuamos con el monitoreo de temperatura de los equipos de frío, con el propósito de generar una reducción del consumo eléctrico en nuestras tiendas de San Felipe, Talca, Tobalaba, Catedral, Santa Julia, Mall Plaza Calama y Calama Centro. Además, implementamos este sistema en las tiendas de Padre Hurtado, Huechuraba, Rancagua Centro, Vitacura, Vicuña Mackenna, Chillán, Concepción y Los Ángeles.

Por otra parte, implementamos un sistema de control de iluminación centralizado en las tiendas de Pedro Fontova, La Florida y Catedral.

En Perú maximizamos la utilización de extractores eólicos, con la incorporación de 24 equipos en nuestra tienda de Chiclayo Belaunde. Desarrollamos trabajos de aislamiento térmico en el techo de Tottus Campoy, con el fin de evitar la filtración de radiación calórica del local y minimizar el uso de aire acondicionado. Realizamos en nueve de nuestras tiendas un cambio en la matriz de uso de refrigerantes R22 a ecológicos 507, 404 y glicol.

Por último, efectuamos el cambio de las islas de congeladas por las autocontenidas con tapa en 11 tiendas, logrando una ahorro de más de 900 mil kw, lo que también se tradujo en un ahorro de más de 160 mil nuevos soles.

Nuestro consumo de agua

Como compañía hacemos un uso racional del agua, la cual obtenemos de las empresas sanitarias donde operan nuestras tiendas.

A nivel corporativo en 2012 nuestro consumo de agua fue de 978.235 metros cúbicos - Chile, 687.863 y Perú, 290.372 - equivalente a 324.521 metros cúbicos más que en 2011, producto de la inauguración de seis tiendas en

Chile -Concepción, Chillán, Rancagua, Vicuña Mackenna, Tobalaba y Los Ángeles - y seis en Perú: Campoy, Chinchica, Chimbote, Santa Anita, Los Olivos y Chiclayo.

En la siguiente tabla se aprecia el consumo por país durante 2011 y 2012.

	2011			2012		
	CORPORATIVO	CHILE	PERU	CORPORATIVO	CHILE	PERU
Consumo de Agua (m³)	653.714	391.433	262.281	978.235	687.863	290.372



Emisiones de Gas Efecto Invernadero (GEI)

En Chile al igual que en años anteriores, hemos trabajado en la medición de material particulado registrándose en 2012, 238.255 kg/año, cifra inferior a lo generado en el periodo anterior que fue de 270.633.

Además, hemos continuado con nuestras mediciones en los hornos de cocción de la sección panadería, registrando en 2012, 188.352 kg/año de monóxido de carbono (CO), resultado relativamente superior a lo experimentado en 2011, oportunidad en la cual se generaron 181.152 kg/año de CO. Este aumento se debe principalmente a la apertura de nuevos locales.

Apoyamos el reciclaje

El reciclaje, es una responsabilidad de todos y cada uno de nosotros, y por esta razón nuestra compañía a lo largo de toda su cadena de tiendas, gestiona los residuos que genera, como consecuencia de sus operaciones.

En Chile durante 2012 trabajamos con la Sociedad Recuperadora de Papel S.A. (Sorepa) en el retiro y reciclaje de papel blanco y publicitario, plásticos y cartón; y con Bioils, empresa especialista en el reciclaje y disposición final de aceites vegetales usados en frituras.

En la siguiente tabla damos a conocer los residuos reciclados, destinatario, resolución sanitaria y tipo de residuo.



RESIDUO REICLADO	EMPRESA RESPONSABLE	RESOLUCIÓN SANITARIA	TIPO DE RESIDUO
Aceite	BIOILS	N°51.847 del 19/12/2006	No peligroso
Papel Blanco	SOREPA	N°51.631 del 21/11/2008	No peligroso
Papel Publicitario	SOREPA	N°51.631 del 21/11/2008	No peligroso
Plásticos	SOREPA	N°51.631 del 21/11/2008	No peligroso
Cartón	SOREPA	N°51.631 del 21/11/2008	No peligroso

Con relación al almacenaje de residuos, es interesante señalar que el aceite generado en los procesos de fritura y rostizado de pollos, se almacena en tambores plásticos cerrados de 200 litros. Este aceite es posteriormente utilizado para fines industriales, siendo exportado a Inglaterra y Suecia, para ser procesado y convertido en biodiesel.

Con relación al papel blanco, papel publicitario y cartones, estos son almacenados en contenedores especiales.

A partir de 2012 los desechos de barrido de harina, sacos de harina y grasa animal son mermados.

MATERIALES RETIRADOS	2011	2012
Aceite (Lt/año)	36.464	29.303
Barrido harina (Kg/año)	7.351	-
Grasa animal (Kg/año)	29.383	-
Papel Blanco (Kg/año)	1.563	88
Papel Publicidad (Kg/año)	2.391	-
Cartón (Kg/año)	5.468.169	6.251.520
Plásticos (Kg/año)	27.522	49.879
Sacos (Kg/año)	7.984	-

Durante el período reportado, Sorepa recuperó 6.251.520 kilos de cartón desde nuestras instalaciones - en 2011 fueron 5.468.169 kilos - aportando de esta manera al cuidado del medioambiente al dejar de cortar 106.276 árboles; al generar un ahorro de energía de 34.383 MWh; al ahorrar 165.653 metros cúbicos de agua; al no utilizar 78.144 metros cúbicos de espacio en vertedero; y 6.252 toneladas de gases de efecto invernadero, de acuerdo a los factores de conversión de la Agencia de

Protección del Medioambiente de Estados Unidos de Norteamérica.

En Perú nuestros residuos son gestionados, tratados y comercializados por EPS (Empresa Prestadora de Servicios de Residuos Sólidos y Líquidos). El aceite es procesado por EPC CILSA, empresa que se preocupa de reciclar las grasas domésticas, para luego transformarlo en biodiesel.

Con respecto al papel blanco que generamos, el 20% de este fue recolectado para reciclaje, permitiendo apoyar la educación de niños en vulnerabilidad social con los que trabaja día a día FUNDADES. El resto del papel - junto a plásticos y cartones - fue reciclado por las empresas comercializadores con las que trabajamos.

Con respecto a los residuos peligrosos, estos son acopiados en el Depósito de Seguridad de Befesa, siendo trasladados por EPS CILSA.

MATERIALES RETIRADOS	
Aceite (Lt/año)	124.188
Papel Blanco (Kg/año)	77.191
Plásticos (Kg/año)	81.970
Cartón (Kg/año)	1.130.792
Residuos Peligrosos	8.000





Transporte y distribución de mercadería

En Chile, durante 2012 centralizamos la entrega de productos en nuestros Centro de Distribución - localizados en las comunas de Pudahuel, Paine y Maipú -, reduciendo así la cantidad de camiones de proveedores que entregaban directamente en tiendas. Esto nos permite distribuir directamente la totalidad de la mercadería, según las necesidades de cada tienda.

Las variaciones experimentadas con respecto a 2011, se deben a la apertura de seis nuevas tiendas en Chile.

	2011	2012
Número Viajes	24.531	27.980
Kilómetros Recorridos	3.212.265	4.425.503
Litros de Combustible	1.003.833	1.106.376

Inversiones Ambientales

Como compañía hemos ejecutado en Perú, durante 2012, una serie de inversiones de índole ambiental en el monitoreo de efluentes, por un monto de \$8.766.469 - equivalente a 46.941 soles - equivalente a US\$18.265 - y un programa de auditorías sanitarias, con una inversión de \$3.543.545 - 18.975 soles - correspondiente a US\$7.383.

Cumplimiento Normativo

Si bien en 2011 no registramos multas, ni sanciones, en el 2012 producto de nuestras operaciones en Chile, fuimos sancionados en una oportunidad por un monto de 60 UTM, como consecuencia de ruidos molestos en Tottus Huechuraba. Estos ruidos eran generados por los equipos condensadores, dispuestos en la parte superior - exterior del local, los cuales superaban el límite de decibeles establecidos en la zona, generando reclamos de los vecinos. Esta situación fue resuelta reforzando la insonorización de los equipos, mediante paneles instalados alrededor de éstos.

En Perú, recibimos cuatro sanciones no monetarias, cursadas por el Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (SEDAPAL) por el incumplimiento de los límites máximos permitidos en efluentes. En 2011, recibimos dos sanciones no monetarias por nuestras operaciones en Canta Callao y Huaylas.



**NUESTRA COMPAÑÍA A LO LARGO DE
TODA SU CADENA DE TIENDAS, GESTIONA
LOS RESIDUOS QUE GENERA COMO
CONSECUENCIA DE SUS OPERACIONES.**



NUESTRO COMPROMISO CON LA COMUNIDAD



Desde nuestros inicios como compañía, nos hemos propuesto establecer acciones tendientes a estrechar lazos de cooperación y apoyo en las comunidades donde nos encontramos presentes.

Nuestra presencia a lo largo de Chile y Perú nos permiten proporcionar a millones de personas un gran número de productos y servicios para mejorar su calidad de vida.

Generamos además, nuevos puestos de trabajo y fortalecemos el desarrollo de pequeños y medianos empresarios, así como también de proveedores locales. A ello se suma nuestro apoyo constantes a organizaciones sin fines de lucro y a establecimientos educacionales.

Por otra parte, desarrollamos acciones tendientes a mejorar el entorno al momento de la construcción y funcionamiento de nuestras tiendas, junto con minimizar los impactos que generan nuestras operaciones.

A continuación detallamos algunas acciones que nuestra compañía desarrolla en las comunidades donde estamos ubicados.



CHILE

Actividades voluntarias con la comunidad

Nuestros colaboradores de la tienda de Melipilla visitaron el hospital local con ocasión del Día de la Madre y Día del Niño, oportunidad en la cual compartieron con los pacientes que se encontraban internados. En San Antonio, visitaron la cárcel de mujeres de la comuna, con motivo del Día de la Madre y Fiestas Patrias. A lo que se suma, una visita guiada a nuestra tienda de un grupo de niños del jardín infantil de la Escuela de Lenguaje Paihuen.

Por su parte, en Tottus Plaza Punte Alto invitamos a niños de 4 y 5 años de la Escuela Especial de Lenguaje San Cristóbal a visitar nuestra tienda, con el propósito de enseñarles el funcionamiento de un supermercado. En Talca organizamos dos visitas guiadas para los niños Jardín Infantil Castorcitos. A lo que se suma, la elaboración de bolsas de dulces con el propósito de donarlas al Hogar Santa Teresita, el cual acoge a niños y niñas en situación de vulnerabilidad, y a la Fundación Coanil.

En San Fernando, junto a la municipalidad local, organizamos una corrida familiar que congregó a 1.500 los competidores que recorrieron las principales calles y avenidas de la ciudad. Además, auspiciamos con productos, las actividades desarrolladas por el Club de Integración Rancagua, que congrega a personas con capacidades diferentes.

Con ocasión de la 41° versión del Festival Nacional de Folklore de San Bernardo, como compañía participamos con un stand en el estadio municipal de la comuna.



Donación de vueltos en apoyo a organizaciones y fundaciones.

Paralelamente en Chile, apoyamos a una serie de organizaciones y fundaciones con la campaña de donación de vuelto que realizan nuestros clientes, la cual benefició durante 2012 a diferentes instituciones: Cuerpo de Bomberos de Antofagasta, Melipilla, San Antonio, La Calera, Santiago, San Bernardo, Conchalí, Maipú, El Monte, Talagante, Peñaflor, Rengo y San Fernando; a la Fundación Hospital Parroquial de San Bernardo; a la Fundación Nuestros Hijos, la cual entrega atención a niños de

escasos recursos enfermos de cáncer; a la Fundación Niños Piel de Cristal, institución que presta apoyo, educación y atención médica a pacientes portadores de epidermolisis bulosa; a la Fundación Paréntesis Resol; a la Fundación Hogar de Cristo de Buin; y a la Corporación de Ayuda al Niño Quemado (Coaniquen) de Antofagasta. Además, entregamos apoyo a los voluntarios de estas organizaciones y fundaciones para que realicen capacitaciones a nuestras cajeras sobre la importancia de la donación.

Infraestructura

Por otra parte, es importante señalar que como consecuencia de la construcción de nuestra tienda en Vicuña Mackenna, desarrollamos una inversión en beneficio de la comunidad de \$20.000.000 - US\$41.679 -, correspondientes a trabajos realizados en el tratamiento de espacios público, construcción de cuello de acceso al supermercado y paisajismo.

En 2011 con motivo de la construcción de nuestra tienda en Llolelo la inversión fue de \$ 70.609.040, equivalente a US\$135.996.

PERÚ



Programa Haciendo Escuela

A través del Programa Haciendo Escuela, capacitamos a los alumnos de los colegios Fe y Alegría N° 59 (Ventanilla - Pachacutec), sobre el uso adecuado de extintores en caso de emergencia. En este mismo establecimiento construimos una sala de sicomotricidad, cuya inversión fue de 40.000 soles - \$7.470.097 - equivalente a US\$15.564; e inauguramos un comedor de 96 metros cuadrados, por un valor de \$14.398.800, correspondiente a US\$30.000.



Otras Actividades con la comunidad

En el Colegio Fe y Alegría N° 12 (Puente Piedra), realizamos una fiesta de Navidad en la que participaron 40 colaboradores de la compañía, quienes compartieron con los niños, haciéndole entrega de regalos. A ello se suma la implementación de una biblioteca, cuyo objetivo principal radica en la necesidad de mejorar la calidad de enseñanza de los alumnos, a través de la construcción de espacios educativos, beneficiando a 500 niños. La puesta en marcha de esta biblioteca tuvo un costo de 10.000 soles - \$1.867.524 - equivalente a US\$3.891.

Con el propósito de mejorar la infraestructura del Colegio Fe y Alegría N° 28 de Chiclayo, finalizamos los trabajos de cierre del cerco perimetral, lo que significó una inversión de 12.000 soles - \$2.240.933 -, US\$4.669.

Continuamos apoyando la campaña “Recíclame, Cumple tu Papel 2012”, a través de la cual nuestros colaboradores y clientes, depositaron papeles en los contenedores ubicados en la mayoría de las tiendas de Lima, logrando reunir 15.021 toneladas, permitiéndonos formar parte de las nueve principales empresas que más papel recaudaron, siendo reconocidos por Kimberly-Clark, organización que organiza la campaña. Producto de esta iniciativa, logramos salvar 118 árboles de ser talados y otorgamos 12.500 becas, destinadas al tratamiento de rehabilitación de niños con capacidades diferentes de Fundades.

Además, colaboramos con el programa “Yo reciclo, yo soy Claro”, al ser punto de acopio de equipos celulares y accesorios en desuso en doce tiendas a nivel nacional. A través de esta iniciativa, logramos apoyar en el mejoramiento de la educación de los niños indígenas Ashaninkas de la selva peruana.

A través de la campaña “Reciclar para Ayudar”, desarrollada por la Asociación de Ayuda al Niño Quemado (Aniquem) y la Asociación de la Industria de Bebidas Gaseosas (Asbega), reciclamos botellas de plástico de agua y bebida en contenedores ubicados en nuestras tiendas de Lima, con el propósito de apoyar a la recuperación de los niños quemados. Igualmente, en 2012 donamos como empresa, 80 sillas - fijas y giratorias - y 10 bicicletas a los colegios Fe y Alegría; y proporcionamos 202 plumones de cama a la Asociación Remar, valorizados en 16.862 soles - \$3.149.018 - equivalente a US\$6.561.

En Chincha pavimentamos la calle Grosso Prado, localizada en la parte posterior de la tienda. En Santa Anita, donamos a la municipalidad local, juguetes y productos de primera necesidad a los niños y niñas de la zona.



Por último, y con el propósito de evaluar nuestros proyectos, durante 2012 ejecutamos seis estudios de impacto ambiental para los proyectos de tienda de San Luis, Chincha, Los Olivos, Campoy, Central y Parra.



Donación de vueltos en apoyo a organizaciones y fundaciones.

Continuamos con el programa “Donar para Educar” en nuestras tiendas, en beneficio de los colegios Fe y Alegría. Mediante esta campaña recaudamos los vueltos que nos proporcionan nuestros clientes, los cuales tienen como objetivo mejorar la infraestructura de los establecimientos educacionales de las ciudades de Lima, Piura, Trujillo, Chiclayo, Ica y Arequipa; y de los gastos

generales de los 123 colegios y 250 talleres que la Fundación Fe y Alegría posee. El monto recaudado en 2012 fue de 357.994,50 soles - \$66.856.988 - equivalente a US\$139.297.

Además, brindamos apoyo a los voluntarios de esta fundación, permitiéndoles el ingreso a nuestras tiendas para la venta de la rifa anual, a favor de la educación.



Continuamos con el programa “Donar para Educar” en nuestras tiendas, en beneficio de los colegios Fe y Alegría.

A young man in a white cap is holding a bunch of green balloons. In the foreground, several children are also holding green balloons. The scene is set in a store with large windows in the background showing a parking lot with several white vehicles. The text is overlaid on the left side of the image in green and white boxes.

**APOYAMOS
CONSTANTEMENTE
A ORGANIZACIONES
SIN FINES DE LUCRO
Y A ESTABLECIMIENTOS
EDUCACIONALES.**



TABLA DE CONTENIDOS GRI

TABLA DE CONTENIDOS G3.1 GRI

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1: ESTRATEGIA Y PERFIL		
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	4, 5
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	11, 12
2: PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
2.1	Nombre de la organización	7
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	7, 21
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos	7, 23, 31
2.4	Localización de la sede principal de la organización	8
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	7, 10
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	7
2.7	Principales mercados de destino	7, 10, 21, 22, 23
2.8	Dimensión de la organización informante	7, 19, 20, 21, 22, 23
2.9	Cambios significativo durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	11, 12, 14, 16, 19, 22, 70, 71
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informado	14, 34

3: PARÁMETROS DEL REPORTE		
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	7
3.2	Fecha de la memoria inmediatamente anterior	4
3.3	Ciclo de la memoria	7
3.4	Punto de contacto	8, 111
3.5	Proceso para definir el contenido de la memoria	8, 9
3.6	Cobertura de la memoria (países, regiones, divisiones, instalaciones, filiales, etc)	7
3.7	Informar sobre alguna limitación en el alcance o límite de la memoria	7
3.8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones	21
3.9	Técnicas para la medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria	8
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión	7, 16
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	7, 15
3.12	Tabla indicadora de la localización de la información estándar dentro de la memoria	10, 103, 104, 105, 106, 107
3.13	Políticas y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	7



4: GOBIERNO, COMPROMISOS E INVOLUCRAMIENTO

4.1	La estructura de gobierno de la organización	25	4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño del más alto órgano de gobierno	25
4.2	Función del más alto ejecutivo	31	4.11	Explicación si la organización ha adoptado un enfoque o principio precautorio	11, 15, 17
4.3	Estructura directiva	25	4.12	Cartas, principios u otras iniciativas externas de tipo económicas, ambientales y sociales a las cuáles la organización suscribe o apoya	16, 17
4.4	Participación de accionistas y empleados	25, 28	4.13	Membresía en Asociaciones y/o organizaciones nacionales e internacionales de asesoramiento	34
4.5	Vínculo entre las compensaciones y el desempeño de la organización a los miembros del más alto órgano de gobierno	25	4.14	Lista de grupos de interés involucrados con la organización	32
4.6	Procedimiento del más alto órgano de gobierno para evitar conflictos de intereses	25	4.15	Base para la identificación y selección de los grupos de interés	32
4.7	Proceso para determinar las calificaciones y la experiencia de los miembros del más alto órgano de gobierno para guiar la estrategia de la organización sobre temas económicos, de medio ambiente y sociales	25	4.16	Enfoque del involucramiento con los distintos grupos de interés	32
4.8	Declaraciones de misión y valores	26	4.17	Principales cuestiones y asuntos de interés que hayan surgido a través de la participación de los stakeholders	32, 33
4.9	Proceso de los miembros del más alto órgano de gobierno para supervisar la identificación y la gestión del desempeño social, medioambiental y económico de la organización	25			

INDICADORES ECONÓMICO FINANCIEROS



ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO

EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos de explotación; retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	36
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	37

ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO

EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	44
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	80
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	43

ASPECTO: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.	97, 98, 99, 100
-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------

INDICADORES DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO



ASPECTO: EMPLEO

LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	39, 40
LA2	Número total de empleados y tasa nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	19, 41
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosados por ubicaciones geográficas de actividad.	49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	42

ASPECTO: RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES

LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	28, 60
-----	--------------------------------------------------------------	--------

ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	60
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y sexo.	61
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	62, 63

ASPECTO: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado pro categoría de empleado.	57, 58
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	58
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	59

ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	45, 46
------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------

ASPECTO: IGUAL REMUNERACIÓN PARA MUJERES Y HOMBRES

LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	46
------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL DERECHOS HUMANOS



ASPECTO: PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO		
HR2	Porcentaje de los proveedores, contratistas, y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	27
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	27
ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN		
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	27
ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS		
HR5	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	28
ASPECTO: EXPLOTACIÓN INFANTIL		
HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	28
ASPECTO: TRABAJO FORZADO		
HR7	Operaciones y proveedores identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de estas formas de trabajo forzado u obligatorio.	28
ASPECTO: PRÁCTICAS DE SEGURIDAD		
HR8	Porcentaje de personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	27

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL SOCIEDAD



ASPECTO: COMUNIDAD		
SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	96, 97, 98, 99, 100
ASPECTO: CORRUPCIÓN		
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	16
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	16
ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA		
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	33
ASPECTO: COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL		
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	29
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	29

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS



ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE

PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y la seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	68, 70, 71
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	71

ASPECTO: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	68, 70
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	69
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	67, 72

ASPECTO: COMUNICACIONES DE MARKETING

PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	78
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	78

ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO

PR9	Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	71
-----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL



ASPECTO: ENERGÍA

EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	87, 88
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	88
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	89
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	88

ASPECTO: AGUA

EN8	Captación total de agua por fuentes	89
-----	-------------------------------------	----

ASPECTO: BIODIVERSIDAD

EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	99
------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS

EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	90
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	89
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	90, 91, 99

ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS

EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	86
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	86

ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO

EN28	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	92
------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

ASPECTO: TRANSPORTE

EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte del personal.	92
------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

ASPECTO: GENERAL

EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	92
------	-----------------------------------------------------------------	----



TOTTUS



ENCUESTA DE RETROALIMENTACIÓN

La siguiente encuesta tiene como objetivo el recoger su opinión acerca del presente Reporte. Así podremos integrar los distintos comentarios y aportes con el fin de seguir optimizando nuestros próximos Reportes.

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

- Accionista
- Inversionista
- Colaborador
- Cliente
- Proveedor
- Público en general
- Vecino
- Organización Social o Medioambiental
- Organismo Regulador
- Medio de Comunicación
- Sector Empresarial
- Otro (indicar)



2. Seleccione los capítulos del reporte de sostenibilidad que le hayan parecido más interesantes:



a) Extensión

- Muy Bueno
- Bueno
- Aceptable
- Regular
- Malo

c) Transparencia y Honestidad

- Muy Bueno
- Bueno
- Aceptable
- Regular
- Malo

e) Claridad y facilidad de comprensión del Reporte

- Muy Bueno
- Bueno
- Aceptable
- Regular
- Malo

b) Utilidad de la información presentada

- Muy Bueno
- Bueno
- Aceptable
- Regular
- Malo

d) Presentación - Diseño

- Muy Bueno
- Bueno
- Aceptable
- Regular
- Malo



3. ¿Qué sugiere mejorar para el próximo Reporte de Sostenibilidad? ¿Por qué?





Envíe este cuestionario a Ivonne Palma, Coordinadora de Comunicaciones Internas y RS.

Por e-mail:
iepalma@tottus.cl

Por Correo:
Nataniel Cox 620, Santiago de Chile.

Muchas gracias por sus comentarios.



Oficinas Centrales

➤ Tottus Perú

Dirección: Av. Angamos Este 1805 - Piso 10 - Lima 34

Teléfono: (511) 513-9400

Web: www.tottus.com.pe

Contacto por asuntos relacionados con el Reporte:

Natalia Calderón Urbina

Cargo: Sub Gerente de Comunicación Interna y RSE

Teléfono: (511) 513-4939

e-mail: comunicacioninterna@tottus.com.pe

➤ Tottus Chile

Dirección: Nataniel Cox N° 620, Santiago, Chile.

Teléfono: (56-2) 8270200

Web: www.tottus.cl

Contacto por asuntos relacionados con el Reporte:

Ivonne Palma

Cargo: Coordinadora de Comunicaciones Internas

Teléfono: (56-2) 8270200

e-mail: iepalma@tottus.cl

➤ Equipo Asesor

Centro Vincular- RSE, PUCV.

➤ Diseño

Filete, el buen diseño.

➤ Fotografías

Archivo Tottus.



 **TOTTUS**