



Reporte de
SOSTENIBILIDAD
2016

 **TOTTUS**

Indice General

CAPITULO I
Empresa, Gobernanza y Ética

CAPITULO II
Mejor Supermercado para Trabajar

CAPITULO III
Mejor Experiencia de Compra

CAPITULO IV
Ser un Buen Vecino

ANEXOS
Tabla de Indicadores GRI – G4
Contacto y Retroalimentación

CAPITULO I Empresa, Gobernanza y Ética

Palabras de Nuestros Líderes

Creemos con Responsabilidad

Generando Valor para la Sociedad

¿Qué incluimos en este reporte?

Gobernanza y Ética Corporativa

PALABRAS DE NUESTROS LÍDERES

Mensaje de nuestro Gerente Corporativo

G4-1

Coherentes con nuestro compromiso con la Sostenibilidad en TOTTUS, hemos realizado, por séptimo año consecutivo, nuestro reporte de comunicación sobre el desempeño regional de la compañía en las dimensiones económica, social y ambiental, correspondiente al período 2016. Este informe es un ejercicio de transparencia y rendición de cuenta sobre aquellos temas materiales que son de especial relevancia para el negocio y para nuestros Grupos de Interés.

Construyendo el Mejor Supermercado de Chile

Como parte del contexto de crecimiento y nuevos desafíos de la compañía, realizamos en noviembre nuestra Primera Convención de TOTTUS Chile con la participación de 200 ejecutivos de primera línea.

Esta instancia, convocada por Matías Correa, Gerente General en TOTTUS Chile desde septiembre de 2016, se realizó con el propósito de generar una mirada estratégica de futuro, definiendo los principales lineamientos y la ruta a seguir para alcanzar nuestra gran meta que es construir el Mejor Supermercado de Chile

Seguimos Creciendo con Pasión

El ámbito internacional estuvo marcado por una disminución del consumo y una baja en el precio de las principales exportaciones a nivel regional. Un escenario que nos hizo agudizar nuestras capacidades de crecimiento. Así, durante 2016 inauguramos 13 nuevas tiendas en Chile y Perú; llegamos a los 872.438 M2 construidos en ambos países y uno de nuestros locales en Chile, se encuentran en trámite para implementar la certificación internacional LEED.

Al mismo tiempo, en materia económica, nuestras ganancias aumentaron en 9,5% respecto del período anterior; en lo laboral, hemos bridando trabajo a 18.525 colaboradores de la región, además de haber generado 440.180 horas de capacitación en ambos países.

En materia de reconocimientos, nos enorgullece haber sido premiados por nuestro Programa de Inclusión Laboral para cajeras y cajeros con discapacidad auditiva por Amcham Perú; y avanzamos un nuevo peldaño, convirtiéndonos en una de las 12 mejores empresas para trabajar según el GPTW de Perú.

La Sostenibilidad de TOTTUS

Convencidos de que la sostenibilidad es la forma correcta de gestionar una compañía del siglo XXI, hemos avanzado de manera transparente, ética y responsable en la relación con nuestros grupos de interés. Prueba de esto es que, en 2016, el Grupo Falabella se convirtió en el primer retailer latinoamericano seleccionado para integrar el Índice Mundial de Sostenibilidad Dow Jones (DJSI World), una evidencia contundente de que la sostenibilidad es una variable relevante que agrega valor real a la operación y que marca nuestra forma de hacer negocios.

Alineados con los mejores

En esta ruta de la sostenibilidad, nos hemos alineado con los mejores, incluyendo normas y organizaciones de prestigio internacional como son la Guía ISO 26000 de Responsabilidad Social. Presentamos nuestro reporte bajo la metodología del Global Reporting Initiative GRI-G4, y hemos iniciado nuestro proceso de alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Asamblea General de la ONU para el 2030.

Este reporte ha sido elaborado considerando las expectativas y necesidades de nuestros stakeholders. Los invito a revisar los capítulos y temas de su interés y hacernos llegar sus observaciones y consultas a través de nuestra página web.

Cristóbal Irrázabal
Gerente Corporativo TOTTUS



“Este informe es un ejercicio de transparencia y rendición de cuenta sobre aquellos temas materiales que son de especial relevancia para el negocio y para nuestros Grupos de Interés.”

Conversando con Nuestros Gerentes

G4-2

Mensaje de TOTTUS Chile

Nuestro Modelo de Sostenibilidad al 2018 incorpora objetivos, planes y acciones concretas a través de tres pilares estratégicos. En nuestro primer pilar "Mejor Experiencia de Compra", nos enorgullece haber finalizado el proceso para obtener la certificación de nuestro Sistema de Aseguramiento de Calidad para el Departamento de Marcas Propias de TOTTUS Chile, bajo la Norma Internacional ISO 9001. Esta certificación nos permitirá estandarizar nuestros procedimientos, mejorar el desarrollo de productos, avanzar hacia una mayor participación de mercado y lograr la satisfacción de nuestros clientes finales.

Un hito relevante en 2016, fue la entrada en vigencia de la nueva Ley sobre la Composición Nutricional de los Alimentos y su Publicidad en Chile (Ley 20.606). En TOTTUS, comprometidos con la salud y seguridad de nuestros clientes, aplicamos los nuevos etiquetados a todos nuestros artículos; adicionalmente evaluamos 50 productos Marca Propia, bajamos sus niveles de grasas, azúcares y calorías y, a través de una licitación con laboratorios expertos, externalizamos los procesos de verificación de calidad y evaluaciones sensoriales.

En el marco de nuestro segundo pilar "Mejor Supermercado para Trabajar", nos concentramos en robustecer y profundizar los programas

de bienvenida y capacitación para quienes se incorporan a la empresa. Y con nuestros líderes, seguimos fortaleciendo sus habilidades de diálogo junto a un coach con el objetivo de acompañar el desarrollo de nuestros colaboradores.

En TOTTUS propiciamos el respeto y la buena relación con nuestros sindicatos, y con esta perspectiva, creamos la Subgerencia de Relaciones Laborales y Gestión de Tiendas. Su deber es entregar los lineamientos y directrices legales para abordar las negociaciones colectivas. Complementariamente, incorporamos la figura de un Jefe Zonal de RR.HH. que supervisa a los jefes de personas y permite su acompañamiento en cada tienda.

En el tercer pilar de sostenibilidad "Ser Un Buen Vecino", cobra especial relevancia nuestro programa emblemático de alimentación saludable ¡Qué Rico es Crecer Sano con TOTTUS!, presente en 16 escuelas municipales cercanas a nuestros supermercados, y con el objetivo de seguir creciendo, decidimos integrar a cinco nutricionistas como staff permanente para supervisar el programa en las diferentes escuelas y tiendas de TOTTUS.

Conscientes de nuestros impactos ambientales, en 2016, iniciamos el proceso de certificación de nuestra nueva tienda ubicada en Vitacura, aplicando la normativa internacional LEED (Leadership in Energy and Environmental Design). Y con motivo de la entrada en vigencia de la Ley REP (Ley de Responsabilidad Extendida del Productor N° 20.920), iniciamos los estudios para establecer nuestra línea base de residuos a nivel global. Al mismo tiempo, participamos en la Mesa REP de la

Asociación de Supermercados de Chile (ASACH) en la cual asumimos la Vicepresidencia.

Somos una empresa joven, con grandes desafíos y ganas de hacer las cosas bien. Por eso, invito a todos nuestros colaboradores a redoblar nuestra energía, a dejar nuestra huella en esta nueva etapa de crecimiento, escuchando siempre a nuestros grupos de interés y con miras a transformarnos en el Mejor Supermercado de Chile.

Matías Correa, Gerente General TOTTUS Chile



Mensaje de TOTTUS Perú

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

El 2016, logramos importantes avances en materia de Sostenibilidad Corporativa. En el ámbito laboral, avanzamos un nuevo peldaño y fuimos reconocidos como la 12ª Mejor Empresa para Trabajar en Perú (GPTW). Este hito, nos llena de orgullo y energía para seguir innovando y entregando mejoras que permitan enriquecer el desarrollo integral de nuestros colaboradores.

Comprometidos con el desarrollo de nuestros colaboradores, hemos definido nuestro Modelo de Competencias y un Plan de Desarrollo Individual. Disponible en una plataforma web, este Plan permite a las jefaturas dar seguimiento de los avances en tiempo real y realizar intervenciones oportunas.

Queremos aportar al país desde las prácticas inclusivas e innovadoras. Por eso, nos enorgullece haber recibido el Premio ABE a la Responsabilidad Social 2016, otorgado a TOTTUS por la Asociación

de Buenos Empleadores del Perú, en la categoría Mejor Programa para Personas con Capacidades Especiales. Nuestro programa emblemático de reclutamiento e inserción laboral de cajeras y cajeros con discapacidad auditiva, incorpora novedosas herramientas y procesos para asegurar una efectiva comunicación entre el colaborador y el cliente.

En TOTTUS también cuidamos y acompañamos a nuestros proveedores. Su selección y formación son de vital importancia para lograr un buen servicio y un producto de calidad. Por eso, hemos retomado el Programa de Responsabilidad Social con Sedex, iniciativa que este año, focalizamos en el cumplimiento de las normas de salud y seguridad en el trabajo y estándares laborales mínimos por parte de nuestros proveedores con sus propios trabajadores.

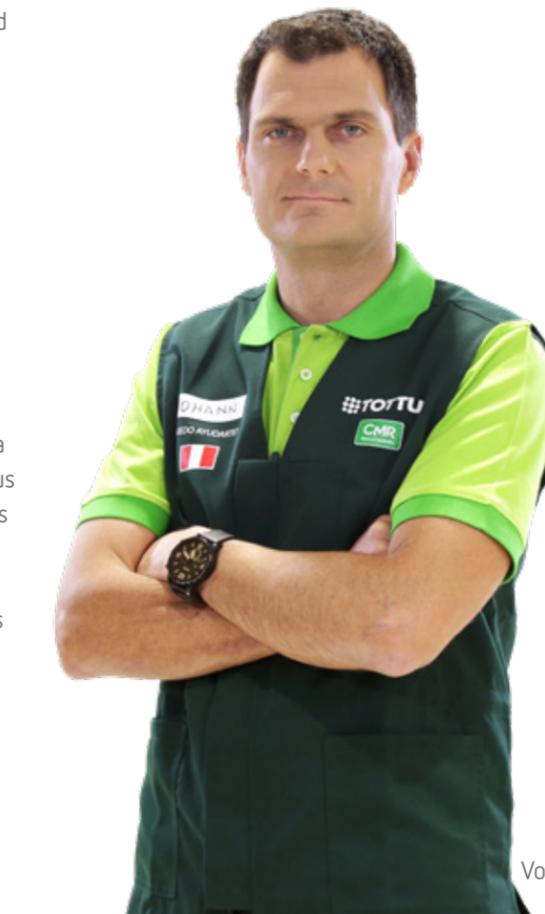
Durante el período reportado, incorporamos al 26% de nuestros proveedores de Marcas Propias al protocolo de "Auditoría de Comercio Ético de Miembros de Sedex" (SMETA). Por otra parte, avanzamos y nos convertimos en el primer retail del Perú en tratar directamente con agricultores y comprar sus productos (37% de las adquisiciones totales de frutas y verduras); un proceso que nos ha permitido acompañarlos en el fortalecimiento de sus prácticas y así brindar a nuestros clientes productos de calidad a un precio competitivo.

En la relación con nuestra comunidad, continuamos impulsando nuestro programa emblemático Haciendo Escuela, donde nuestros voluntarios corporativos incrementaron su participación en un 11% de respecto al período anterior. Asimismo,

iniciamos nuestro programa de donación de frutas y verduras a través del Banco de Alimentos del Perú.

Para el próximo período nos esperan grandes desafíos, frente a los cuales seguiremos trabajando en forma sostenible, para ofrecer una mejor propuesta a nuestros clientes y consolidar junto a nuestros grupos de interés relaciones constructivas y de largo plazo.

Johann Ramberg, Gerente General TOTTUS Perú



Hitos destacados de TOTTUS 2016

G4-9



Creemos con Responsabilidad

G4-56

En TOTTUS, abordamos nuestra sostenibilidad sobre las bases de la integridad, la excelencia y la innovación, tres Valores que guían nuestro accionar y conforman nuestra identidad basada en una Cultura de Servicio.



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.

Innovación

Actuar con creatividad e iniciativa, buscando superar las expectativas de nuestros clientes internos y externos.

Excelencia

Actuar con pasión y perseverancia para ser los mejores en lo que hacemos.



TOTTUS: Construyendo Nuestra Historia

Somos una empresa joven con foco en la rentabilidad, el crecimiento responsable y el desarrollo sostenible de nuestras operaciones.

- 2002:** La marca TOTTUS se incorpora al Grupo Falabella y abre el primer supermercado en Lima Perú.

→ **2002:** TOTTUS Perú mide el clima laboral a través del GPTW.

→ **2004:** Grupo Falabella adquiere el 88% de la cadena de supermercados San Francisco en Chile.

→ **2005:** Se inaugura el primer supermercado con la marca TOTTUS en Chile.

- 2006:** TOTTUS Perú inicia el Programa Haciendo Escuela apoyando establecimientos educativos vulnerables.

→ **2010:** TOTTUS Chile realiza el primer diagnóstico de Responsabilidad Social alineado a ISO 26000.

→ **2010:** TOTTUS publica primer Reporte de Sostenibilidad Corporativo bajo metodología GRI.

→ **2011:** TOTTUS Perú inicia el programa "Donar para Educar" con aportes para la Asociación Fe y Alegría.

- 2012:** Se inicia el Programa TOTTUS Inclusivo incorporando personas con capacidades diferentes y tercera edad en Chile.

→ **2012:** Se implementa la Línea Ética para recibir denuncia por incumplimiento con el Código de Ética.

→ **2014:** TOTTUS desarrolla su Modelo de Sostenibilidad 2015 - 2018.

→ **2014:** TOTTUS Chile y Perú forman el Comité de Sostenibilidad presidido por el Gerente General de cada país.

- 2014:** Nace el Programa ¡Qué Rico es Crecer Sano con TOTTUS! que fomenta la alimentación saludable en colegios municipales de Chile.

→ **2015:** TOTTUS inaugura la primera tienda sustentable con certificación LEED en Perú.

→ **2015:** Lanzamiento del Programa de donación del vuelto para Bomberos en Chile.

→ **2016:** El área Marcas Propias en Chile inicia certificación de sus procesos de calidad bajo Norma ISO 9001

Dónde estamos ubicados

G4-6, G4-8

Para estar más cerca de nuestros clientes y ofrecer un servicio de excelencia y calidad, hemos levantado 122 locales distribuidos en 19 regiones de Chile y Perú.

Durante el período reportado inauguramos 13 nuevas tiendas. Cinco en Chile, distribuidas en los sectores de Copiapó Los Carreras, Maitencillo, Cerro Blanco, Vivaceta y Talca Colín.

En Perú abrimos ocho tiendas, cuatro de ellas en Lima Metropolitana, dos en la región Ica, una en la región Huancayo y una en la región Piura, además del Centro de Distribución Frescos, ubicado al este de Lima, en el terreno que ocupa también el Centro de Distribución Secos.



Tiendas Chile

Región de Antofagasta

Antofagasta Mall
Antofagasta Centro
Calama Mall
Calama Centro

Región de Atacama

Copiapó Los Carreras
Mall Plaza Copiapó

Región de Valparaíso

La Calera

Concón

Llo-Lleo

Maitencillo

Quillota

Quillota San Isidro

Quilpué

Reñaca

San Antonio

San Felipe

Santa Julia

Región de Coquimbo

Coquimbo

Ovalle

Región de O'Higgins

Rengo

San Fernando

Machalí

Rancagua Centro

Región del Maule

Talca Colín

Talca

Región de Biobío

Chillán

Mall Plaza Biobío

Mall Plaza Los Ángeles

Mall Plaza Trébol

Región Metropolitana

Alameda

Buín

Catedral

Colina

Chamisero

Cerro Blanco

Cuidad Empresarial

El Bosque

El Monte

Huechuraba

Kennedy

La Florida

Mall Plaza Oeste

Mall Plaza Tobalaba

Mall Plaza Egaña

Melipilla

Nataniel

Padre Hurtado

Pedro Fontova

Peñaflor

Peñalolen

Puente Alto Concha y Toro

Puente Alto Eyzaguirre

Quilicura

San Bernardo Estación

San Bernardo Plaza

Talagante Cordillera

Talagante Plaza

Vicuña Mackenna

Vitacura

Vivaceta

Walker Martínez



Tiendas Perú

Lima Metropolitana

Megaplaza

Las Begonias

La Marina

Atocongo

Huaylas

Zorritos

Quilca

Sáenz Peña

San Luis

El Agustino

Lima Centro

Canta Callao

Bellavista

Pachacútec

Puente Piedra

Tusilagos

La Fontana

Angamos

Jockey Plaza

Próceres

Campoy

Santa Anita

Los Olivos

Avenida Central

Miraflores

San Hilarión

Lima Sur

Calle 7

Villa El Salvador

Cajamarca

Cajamarca

Piura

Piura

Sullana

Piura 26 de Octubre

Lambayeque

Chiclayo 1

Belaúnde y Lora

Chiclayo San José

Chiclayo Leguía

La Libertad

Trujillo 1

Trujillo 2

Pacasmayo

Chepén

Ancash

Chimbote

Ica

Ica

Chincha

Ica Centro

Arequipa

Arequipa Porongoche

Arequipa Cayma

Arequipa Parra

Lima Provincias

Cañete

Huaral

Huacho

Ucayali

Pucallpa

Junín

Huancayo

HUÁNUCO

Huánuco

Hiperbodega Precio Uno

HB Puente Piedra

HB Huaycán

HB Guardia Civil

HB Chincha

HB Pisco

HB Barrios Altos



Nuestro Modelo de Negocio

G4-4

Hemos desarrollado una propuesta de valor que cuenta con cuatro formatos de tiendas que buscan brindar comodidad, accesibilidad y solución a las necesidades de nuestros clientes.



Formatos de Tiendas TOTTUS



Productos de reposición frecuentes para compras al paso y necesidades básicas.



Categorías de productos tradicionales en alimentos e higiene.



Oferta ampliada de bienes durables y artículos para el hogar.



Surtido de productos a precios convenientes y no perecibles, sólo en Perú.

Categorías de Productos



Ofrecemos una amplia variedad de productos y servicios clasificados en tres grandes categorías: FOOD, NON FOOD y PERECIBLES. En cada una de ellas, nuestros clientes pueden encontrar una amplia

variedad de productos que garantizan su frescura y seguridad, con marcas nacionales e internacionales de excelente calidad y al mejor precio.

Categorías de Productos

Categoría FOOD	Categoría NON FOOD	Categoría PERECIBLES
Perfumería	Vestuario y calzado	Frutas y verduras
Abarrotes, líquidos, lavado y mantención	Productos electrónicos y línea blanca	Fiambrería, lácteos y congelados
Vino y licores	Artículos para el Hogar	Panadería y pastelería
	Higiene y limpieza	Platos preparados
	Artículos de librería, juguetería y ferretería	Carnicería y pescadería
	Alimento para mascotas	

Nuestras Marcas en TOTTUS

Brindamos un servicio de excelencia, poniendo a disposición de nuestros clientes productos especialmente diseñados y testeados por nuestros equipos de control en TOTTUS.

Con este objetivo, hemos incorporado y desarrollado un grupo de Marcas Exclusivas y Marcas Propias, cuyos proveedores cuentan con certificaciones y rigurosos estándares de calidad. Esto nos permite entregar una garantía del 200% en productos perecibles y Marca TOTTUS. (Válido en Chile).

Centros de Producción TOTTUS

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

Nuestras Marcas Exclusivas y Propias

La Panadería TOTTUS	Artículos de panadería y pastelería marca TOTTUS.
TOTTUS - Alimentación	Productos perecibles y no perecibles posicionados en "Precio y Conveniencia".
Precio UNO – Alimentación	Productos perecibles y no perecibles de "Primer Precio".
Casajoven	Línea decoración, menaje, textil, hogar y aseo con excelente precio - calidad.
Ofiscool	Artículos de oficina, cuadernos y útiles escolares en líneas Ofiscool Esenciales y kids.
Recco	Marca de "Primer Precio" con amplio surtido de electrodomésticos y video.
Wurden	Marca de electrodomésticos de excelente diseño y calidad.
D-desing	Accesorios de audio y tecnología.
Allbasics	Línea de vestuario para hombre, mujer, niño, bebé y calzado.
Cherokee	Marca norteamericana de ropa para niños y jóvenes importada exclusivamente por TOTTUS.
TESCO	Cadena de supermercados del Reino Unido más importante de Europa con productos de alta calidad para TOTTUS.

Somos parte de Falabella

G4-17

Como parte de S.A.C.I. Falabella, grupo económico con presencia en seis países de Latinoamérica, TOTTUS representa la operación de supermercados para Chile y Perú en línea con sus tres pilares estratégicos.

Pilares Estratégicos S.A.C.I Falabella



Crecimiento
Expansión responsable en nuevos mercados



Rentabilidad
Control de riesgos y mejora de oportunidades



Sostenibilidad
Legitimidad social para ser una empresa respetada y valorada

Los ingresos del Grupo durante 2016, llegaron a los US\$ 12.829 millones, lo que permitió generar 107.361 puestos de trabajo en la región y empujar sus metas alcanzando los 2.838.000 M2 en superficie de venta, divididos en un total de 476 tiendas, 39 centros comerciales y 265 sucursales bancarias.

En 2016 se transforma en el primer retailer latinoamericano seleccionado para integrar el Índice Mundial de Sostenibilidad Dow Jones (DJSI World), que agrupa a las principales compañías del mundo. Al mismo tiempo, continúa formando parte del Dow Jones Sustainability Emerging Markets Index (DJSI EM) y del Dow Jones Sustainability Index Chile

(DJSI Chile), primer indicador de sostenibilidad para emisores chilenos.

En mayo de 2016 se creó la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento con el objetivo de proteger el valor de la compañía a través del fortalecimiento de una cultura de integridad corporativa y la prevención y detección de conductas reñidas con la ética o la ley.

En este mismo período, Falabella Empresas ingresa al mercado mexicano con el área de Mejoramiento del Hogar y CMR en asociación con Soriana, logrando posicionar su liderazgo en siete países de Latinoamérica.

Presencia Regional



Indicadores Económicos

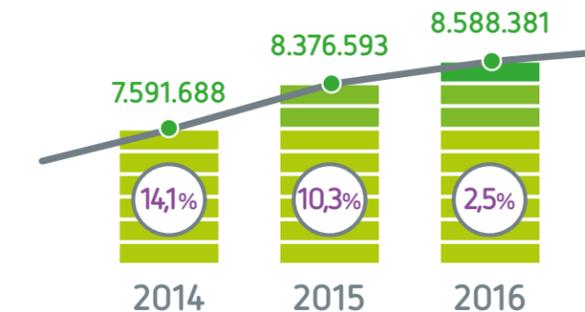
Superficie de venta
2.838.000 m²

Superficie arrendable
1.943.000 m²



Ingresos

(millones de pesos chilenos nominales)



Tiendas y Centros Comerciales



Fuente: Reporte Anual S.A.C.I. Falabella 2016

Generando Valor a la Sociedad

G4-EC1

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

En el período 2016 la actividad económica se mantuvo en contracción a nivel latinoamericano. Sin embargo, en TOTTUS la participación de mercado llegó al 7,7 % en Chile y al 28,2 % en Perú, con un ingreso a nivel regional de MMUS 2.056, es decir, un 9,5 % superior respecto del período anterior.

Nuestro Valor Económico Generado y Distribuido

El Valor Económico Generado por nuestras operaciones ascendió a los MM US 2.056 en 2016. De este total, "distribuimos valor" por concepto de pago a proveedores, trabajadores, pago de impuestos al Estado y aportes a la comunidad entre otros, por un 99 % del total de nuestros ingresos, es decir, MM US 2.039

Valor Económico Generado y Distribuido en MM US	Chile		Perú	
	2015	2016	2015	2016
Valor económico generado (A)	1.000,528	1.067,212	926	989
a) Ingresos Operacionales	1.008,256	1.067,212	926	989
Valor económico distribuido (B)	996,890	1.056,043	917	983
a) Gastos Operacionales	890,608	940,688	821	877
b) Sueldos y prestaciones a colaboradores	100,634	109,049	77	85
c) Pagos a los Proveedores de Capital	2,502	3,583	12	15
d) Pagos al Gobierno/Estado	2,971	2,453	7	5
e) Inversión en la Comunidad	0,177	0,269	0	0,120
Valor económico retenido (A-B)	11,365	11,169	15	12

Nota:
 Tipo de cambio Chile: \$ 669,5
 Tipo de cambio Perú: S 3,36
 Chile: Período 2015 actualizado a tipo de cambio 2016 para su comprabilidad.

Gestionando Nuestra Sostenibilidad

G4-14

La sostenibilidad es parte de nuestra estrategia de negocio. Nos permite mantener conciencia sobre los riesgos e impactos económicos, sociales y ambientales de nuestras operaciones. Como tal, nos preocupamos de comunicarla y actualizar a través de un diálogo permanente con nuestros grupos de interés.

A partir del ejercicio de reportar y transparentar anualmente el desempeño socialmente responsable de nuestras operaciones, hemos incorporado en nuestra gestión cinco herramientas que nos permiten: escuchar, identificar riesgos, jeraquizar los temas relevantes, generar compromisos e iniciativas y realizar el seguimiento de los planes alineados con nuestro negocio.

Herramientas para la Sostenibilidad en TOTTUS



Para la implementación y desarrollo de estos procesos se han tenido como referencia permanente los estándares internacionales en materia de sostenibilidad, como son la Guía ISO 26000 de Responsabilidad Social, las directrices de la OCDE para empresas multinacionales, los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos

Humanos para las Empresas de las Naciones Unidas, los protocolos del Global Reporting Initiative (GRI-G4), el Pacto Global de las Naciones Unidas y hemos iniciado nuestro proceso de alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Asamblea General de la ONU para el 2030.

Modelo de Sostenibilidad TOTTUS

G4-14

Nuestra Estrategia Corporativa de Sostenibilidad TOTTUS, nos permite identificar tres focos de trabajo con 15 compromisos y 63 iniciativas.

Cada iniciativa cuenta con sus respectivas metas, la asignación de un equipo de trabajo y gerencia a cargo para su cumplimiento entre 2015 y 2018.

El modelo considera y gestiona los tres pilares estratégicos de S.A.C.I. Falabella que son Crecimiento, Rentabilidad y Sostenibilidad, siendo este último el de mayor relevancia en este reporte.

A fines de 2016, planificamos un Segundo Workshop de Sostenibilidad que se realizará el primer trimestre de 2017. El objetivo será revisar el estado de nuestros compromisos, actualizar a las nuevas gerencias y equipos incorporados durante al año y compartir la visión de negocio de la nueva Gerencia General de TOTTUS Chile.

Avance de Nuestros Compromisos en Sostenibilidad

Presentamos el estado de avance de las iniciativas planificadas para 2016 sobre la base de los compromisos de nuestra Estrategia de Sostenibilidad 2015 – 2018.

Nuestro Propósito: Mejorar la calidad de vida de las familias donde estamos presentes

Focos de Sostenibilidad

- MEJOR EXPERIENCIA DE COMPRA
- MEJOR SUPERMERCADO PARA TRABAJAR
- SER UN BUEN VECINO

Compromisos

- MEJOR EXPERIENCIA DE COMPRA:**
 - > Calidad y Conveniencia
 - > Experiencia de Compra
 - > Credibilidad de la Promesa
 - > Adquisiciones Responsables
- MEJOR SUPERMERCADO PARA TRABAJAR:**
 - > Desarrollo de Trabajadores
 - > Salud y Seguridad
 - > Calidad de Vida Laboral
 - > Beneficios y Remuneraciones
 - > Escucha y Diálogo
- SER UN BUEN VECINO:**
 - > Involucramiento con la Comunidad
 - > Educación y Alimentación Saludable
 - > Generación de Empleo
 - > Gestión de Residuos
 - > Eficiencia Energética
 - > Construcción Sustentable

Iniciativas a 2018

- MEJOR EXPERIENCIA DE COMPRA: 27
- MEJOR SUPERMERCADO PARA TRABAJAR: 16
- SER UN BUEN VECINO: 18

NOTA: NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD SE ENCUENTRA ALINEADA CON LOS PRINCIPIOS Y MATERIAS FUNDAMENTALES DE LA GUÍA ISO 26000 DE RESPONSABILIDAD SOCIAL; LOS PRINCIPIOS E INDICADORES DE LA GUÍA DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE GRI - G4, LA DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS Y LOS PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS.

Foco de sostenibilidad	Compromiso de sostenibilidad	Iniciativas	año	Avance
Empresa, Gobernanza y Ética	Crecimiento Rentable y Sostenible	Mapeo y gestión de riesgo	2016	L
	Rendición de Cuenta y Transparencia	Plan de comunicaciones de RS	2016	EP
	Código de Conducta y Sistema Ético	Incorporar la ética en la identidad cultural	2016	EP
	Diálogo y Compromiso con Partes Interesadas	Formalizar estrategia de relacionamiento	2016	EP
Mejor Supermercado para Trabajar	Desarrollo de trabajadores	Plan de abordaje del riesgo psicosocial	2016	EP
	Salud y Seguridad	Programa de escucha interna	2016	EP
	Calidad de Vida Laboral	Política de beneficios acorde a necesidades de cargos	2016	EP
	Beneficios y Remuneraciones	Escalas y bandas salariales en centro distribución y centro productivo	2016	EP
	Escucha y Diálogo	Política y plan de Comunicaciones para trabajadores	2016	EP
Mejor Experiencia de Compra	Calidad y conveniencia	Desarrollar Marcas Propias bajo norma ISO 9001	2016	L
	Experiencia de compra	Subir indicador NPS	2016	EP
	Credibilidad de la promesa	Rigurosidad de implementación en sala (definir estándares)	2016	EP
	Relación con Proveedores	Incluir cláusulas de RS en contratos	2016	EP
Ser Un Buen Vecino	Involucramiento con la Comunidad	Programa de Apoyo a Cuerpo de Bomberos en zonas de influencia	2016	L
	Educación en Alimentación Saludable	Vincular programa de FFVV con programa de Alimentación Saludable	2016	EP
	Eficiencia Energética	Incorporación de iluminación LED en nuevos locales.	2016	EP

L: Logrado
 NL: No Logrado
 NI: No Iniciado
 EP: En Proceso

Matriz de Riesgos en Sostenibilidad

A partir de un proceso de "debida diligencia", elaboramos nuestra Matriz de Riesgos en Sostenibilidad. Identificamos los temas y procesos propios del negocio en los ámbitos económico, social y ambiental, que pudieran significar una pérdida de valor para la empresa o impactos negativos para nuestros grupos de interés.

Esta Matriz de Riesgos, se integra a nuestras herramientas para la gestión de la sostenibilidad en TOTTUS. Y al mismo tiempo, nos permite cumplir con uno de los compromisos de gobernanza adquirido en nuestro Modelo de Sostenibilidad 2015 – 2018.

Mapeo de Nuestros Grupos de Interés

La construcción de una matriz de relación con nuestros públicos, nos permitió identificar de un total de 37, a los cinco grupos de interés con mayor impacto en nuestras operaciones: trabajadores, proveedores grandes y medianos, clientes, accionistas y sindicatos.

Con cada uno de ellos mantenemos nuestros esfuerzos de comunicación y diálogo. El mapeo de nuestros grupos de interés es una herramienta estratégica de nuestra sostenibilidad. En el proceso de materialidad nos permitió identificar los temas prioritarios tratados en este reporte.

Nuestro Comité de Sostenibilidad

G4-48

Para gestionar y dar seguimiento a nuestros compromisos e iniciativas en materia de responsabilidad social, disponemos de un Comité de Sostenibilidad en cada país, que sesiona periódicamente junto a los principales ejecutivos liderados por el Gerente General respectivo.



Nuestros Canales de Diálogo

G4-24, G4-25, G4-26, G4-27

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

Públicos de Interés	Canales de Información	Canales de Escucha	Canales de Diálogo
Cientes	<ul style="list-style-type: none"> • Sitio web • Reporte de Sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Libro de reclamos en tienda • Contacto@tottus.cl • Servicio Nacional del Consumidor Chile • Instituto Nacional de Defensa del Consumidor Perú • Observador incógnito • Cuestionario de satisfacción NPS 	<ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales Facebook y Twitter • Asistencia telefónica • Call Center
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet • Revista interna • Reporte de Sostenibilidad • Video Gerente General Perú • Reunión con Gerente General Perú • Reunión general en tiendas de TOTTUS Perú • Reunión de resultados en tiendas TOTTUS Perú 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta Great Place to Work • Encuesta de Efectividad Organizacional • Línea y Canal Ético TOTTUS • Comités de Clima en TOTTUS Perú • Reuniones de información • Buzón de sugerencias en TOTTUS Perú • Embajadores de Clima y Cultura TOTTUS Perú 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente de Tienda • Reuniones periódicas con sindicatos • Evaluación de desempeño • Diálogo con Comités Paritarios • "Sintonía con Gerencia" en tiendas TOTTUS Perú
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Plataforma de proveedores • Reporte de Sostenibilidad • Acuerdo de Venta (Vendor Agreement) 	<ul style="list-style-type: none"> • E-mail contacto directo • Sedex Members Ethical Trade Audit (SMETA) • Certificación de Buenas Prácticas Agrícolas (BPA) 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con gerentes de área • Programas de desarrollo de proveedores
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Sitio web • Reporte de Sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto@tottus.cl • Call Center o fono del local • Municipalidad del sector 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente de Tienda • Redes sociales Facebook y Twitter • Juntas de Vecinos
Medioambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Sitio web • Reporte de Sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto@tottus.cl • Call Center o fono del local • Municipalidad o alcaldía • Autoridades y fiscalizadores ambientales • Mesas de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente de Tienda • Redes sociales Facebook y Twitter • Juntas de Vecinos
Autoridades	<ul style="list-style-type: none"> • Sitio web • Reporte de Sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Línea directa con SERNAC (Chile) e INDECOPI (Perú) • Informes a autoridades ambientales y económicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con organismos de interés
Gobierno Corporativo	<ul style="list-style-type: none"> • Informes al Directorio • Informes al Comité de Gerencia • Informes al Comité de Sostenibilidad • Sitio web • Reporte de Sostenibilidad • Memoria S.A.C.I. Falabella 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con el Comité de Sostenibilidad • Línea directa, teléfono y correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con el Directorio • Reuniones con el Comité de Gerencia

¿Qué incluimos en este reporte?

G4-13, G4-17, G4-22, G4-23, G4-28, G4-29, G4-30, G4-32, G4-33

- Este es nuestro séptimo Reporte Anual de Sostenibilidad en Hipermercado TOTTUS.
- Incluimos la gestión y desempeño de nuestro negocio en Chile y Perú.
- Informamos sobre el período anual entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2016.
- Nuestro reporte anterior fue publicado a mediados de 2016.
- Cubrimos todas nuestras operaciones identificadas en la Cadena de Valor en Chile y Perú.
- Todo cambio relevante en administración, estructura y propiedad se encuentra debidamente señalado a lo largo del reporte.



Reportamos con GRI- G4

- GRI está alineado con ISO 26000, el Pacto Global, la OCDE y la OIT entre otras iniciativas.
- Reportamos con la Guía G4 de GRI en "Conformidad con la Opción Esencial".
- Incluimos 40 indicadores generales, 28 indicadores básicos y dos indicadores del Suplemento de Alimentos de GRI.
- Las reexpresiones o cambio de cifras se encuentran debidamente señaladas.
- Para este reporte no hemos realizado un proceso de verificación externa.

Revisando Nuestra Materialidad

G4-18, G4-19, G4-20, G4-21

Entendemos por "materialidad", aquel proceso que permite identificar los temas de mayor relevancia para los públicos de interés de la empresa y cuya operación, puede generar impactos significativos dentro o fuera del negocio.

En línea con la Guía G4 de GRI, hemos realizado una revisión y análisis de nuestra materialidad. El objetivo es incorporar o eliminar aquellos temas que aparecen a la luz de la participación de nuestros grupos de interés, el análisis del contexto de nuestra empresa y las tendencias de la sostenibilidad del sector.

A partir del desarrollo de este proceso, hemos actualizado los temas relevantes que son abordados en este reporte.

Temas Materiales TOTTUS 2016

Pilares TOTTUS	Temas Materiales TOTTUS	Cobertura
Empresa Gobernanza y Ética	Códigos de Conducta y Sistema Ético	Dentro y Fuera TOTTUS
	Rendición de cuentas y Transparencia	Dentro y Fuera TOTTUS
	Crecimiento rentable y sostenible	Dentro y Fuera TOTTUS
	Diálogo y compromiso con partes interesadas	Dentro y Fuera TOTTUS
Mejor Supermercado para Trabajar	Desarrollo de trabajadores	Dentro de TOTTUS
	Beneficios y remuneración	Dentro de TOTTUS
	Salud y seguridad de trabajadores	Dentro de TOTTUS
	Calidad de vida laboral	Dentro de TOTTUS
	Diálogo con trabajadores y relación con sindicatos	Dentro de TOTTUS
	Rotación de personal	Dentro de TOTTUS
Mejor Experiencia de Compra	Calidad y conveniencia	Dentro y Fuera TOTTUS
	Experiencia de compra	Dentro y Fuera TOTTUS
	Credibilidad de la promesa	Dentro y Fuera TOTTUS
	Relación con proveedores	Fuera de TOTTUS
	Desarrollo de proveedores	Fuera de TOTTUS
	Adquisiciones responsables	Fuera de TOTTUS
Ser un Buen Vecino	Educación y Alimentación saludable	Dentro y Fuera TOTTUS
	Involucramiento con la comunidad	Fuera de TOTTUS
	Generación de empleo	Fuera de TOTTUS
	Eficiencia energética	Dentro de TOTTUS
	Gestión de residuos	Dentro y Fuera TOTTUS
	Construcción sustentable	Dentro y Fuera TOTTUS

Nota: Dentro de TOTTUS: refiere a las operaciones en Chile y Perú
Fuera de TOTTUS: Incluye las operaciones externas con clientes y proveedores

Gobernanza y Ética Corporativa

G4-34, G4-36

Nuestra gobernanza promueve la rentabilidad, el crecimiento responsable y la sostenibilidad de la empresa. Estos procesos se integran bajo un comportamiento ético, transparente, respetuoso de las normativas vigentes y basado en la escucha y diálogo con sus diferentes grupos de interés.

En este contexto, la estructura del gobierno corporativo para la región está compuesta por dos directorios. Uno en Chile, presidido por Juan Carlos Cortés Solari que opera con nueve miembros, dos de ellos mujeres. Y otro en Perú, cuyo presidente es Juan Xavier Roca Mendenhall¹, e integrado por cuatro miembros.

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

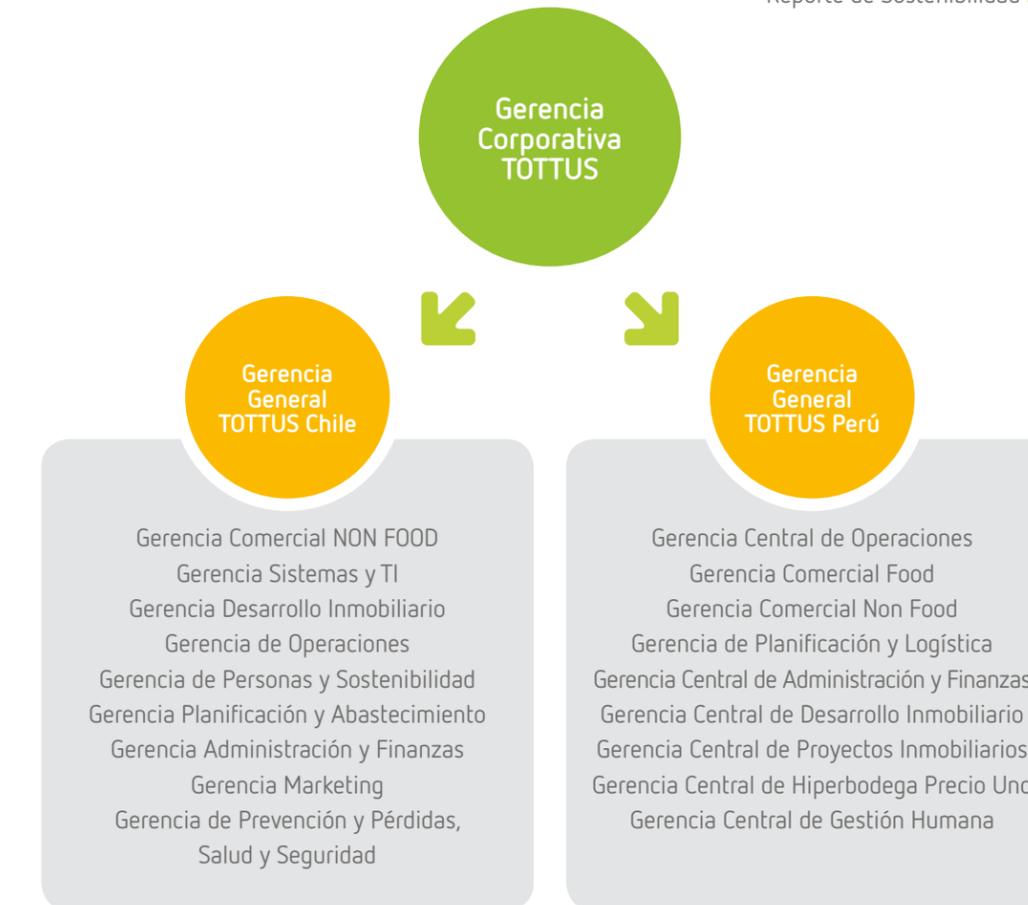
¹ Juan Xavier Roca Mendenhall ejerce como Presidente del Directorio hasta el 31 de diciembre de 2016. Posteriormente asumirá el cargo de Director. En su reemplazo, asumirá como Presidente del Directorio el señor Juan Fernando Correa Malachowski, quien hasta el 31 de diciembre ejerce como Gerente General de TOTTUS Perú.



Estructura Organizacional TOTTUS

Nuestra plana ejecutiva la integran Cristóbal Irrázabal, Gerente Corporativo para la región, a quien reportan Matías Correa, nuevo Gerente General de TOTTUS Chile desde octubre de 2016 y Juan Fernando Correa², Gerente General de TOTTUS Perú.

² Juan Fernando Correa Malachowski, ejerce como Gerente General de TOTTUS Perú hasta el 31 de diciembre de 2016. A partir de enero de 2017 asumirá como Presidente del Directorio de TOTTUS Perú. En su reemplazo asumirá como Gerente General de Hipermercados TOTTUS Perú, el economista Johann Ramberg Arnillas, quien hasta la fecha se desempeña como Gerente de Compras y Gerente de Línea de TOTTUS Perú.



Convención TOTTUS Chile 2016

Liderada por su Gerente General, Matías Correa, los días 23 y 24 de noviembre de 2016 se realizó la Primera Convención de TOTTUS Chile, una instancia inédita en los últimos tiempos para la compañía, convocando a 200 ejecutivos de primera línea y que contó con la participación de Sandro Solari, Gerente General Corporativo de Falabella.

El propósito de este evento fue generar una mirada a futuro estratégica de TOTTUS, desde la reflexión y construcción conjunta. Como resultado, definimos los principales lineamientos y ruta a seguir para alcanzar nuestro propósito de Construir el Mejor Supermercado de Chile.

Modelo de Ética y Prevención de Delitos

En TOTTUS, impulsamos el fortalecimiento de la sostenibilidad instalando mecanismos que promuevan el respeto a los derechos humanos, los principios de comportamiento ético y el rechazo y sanción a las prácticas de corrupción.

Para cumplir con estos compromisos, implementamos un Modelo de Ética y Prevención de Delitos compuesto por tres herramientas de apoyo que son: "Código de Ética", "Sistema Ético Corporativo" y "Sistema de Prevención de Delitos".

Nuestro Código de Ética

La Declaración o Código de Ética se encuentra disponible en nuestro sitio web para todos nuestros públicos, especialmente nuestros colaboradores. En él, abordamos los valores, la visión y misión de la empresa; el funcionamiento del Sistema Ético y los canales de denuncia; el compromiso y relación con nuestros Grupos de Interés; cómo actuar frente a dilemas éticos y el Decálogo de Ética que sienta las bases de nuestro comportamiento.

Decálogo de Ética TOTTUS

- 1 Actuar de manera honesta e íntegra
- 2 Entregar el mejor servicio a nuestros clientes.
- 3 Trabajar siempre en equipo
- 4 Promover el desarrollo laboral
- 5 Fomentar la innovación y la creatividad
- 6 Mantener con nuestros proveedores relaciones transparentes y correctas
- 7 Ser una empresa socialmente responsable
- 8 Respetar las normas de la libre competencia
- 9 Proteger la información
- 10 Mantener buenas relaciones

Sistema Ético en TOTTUS

G4-58

Para promover y hacer efectivas cada una de las cláusulas del Código de Ética, hemos implementado una estructura con canales de denuncia confidenciales; un Comité de Ética que supervisa el funcionamiento y en conjunto con el Coordinador General de Ética, se investigan los casos más complejos, se resuelven y se informa al Directorio.

Canales de Denuncia

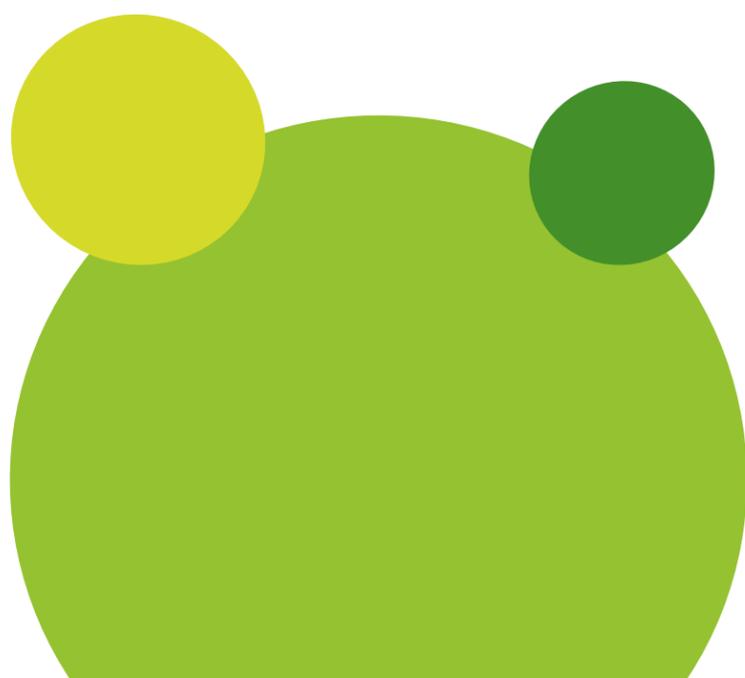
<p>Chile</p> <p>↓</p> <p>Línea Ética Gratuita 1230-020-9915</p> <p>denunciastottus@kpmg.com</p> <p>www.denunciastottus.kpmg.cl</p>		<p>Perú</p> <p>↓</p> <p>Línea Telefónica Gratuita 0800-54663</p> <p>eticaentottus@kpmg.com.ar</p> <p>https://eticaentottus.kpmg.com.ar</p> <p>Correo Postal Av. Javier Prado Oeste 203, San Isidro.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Comité de Ética

Tiene como objetivo colaborar con el correcto funcionamiento del Sistema Ético y conocer a través del Coordinador General los casos más complejos, los cuales deben resolver y reportar al Directorio.

<p>Chile</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerente General • Gerente de Personas y Sostenibilidad • Gerente de Administración y Finanzas • Subgerente de Auditoría Interna 	<p>Perú</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerente General • Gerente de Gestión Humana • Gerente Controlador Corporativo
<p>Coordinador de ética por tienda</p> <p>Responderá las inquietudes sobre faltas al valor de la integridad o conductas irregulares, y casos no éticos ocurridos en las tiendas.</p>	<p>Coordinador general de ética</p> <p>Está a cargo de la organización general y gestión de Sistema Ético TOTTUS para revisar los casos reportados en cada unidad.</p>



Canales de Denuncia Ética

G4- HR3, G4-S03, G4-S05

Las denuncias son recibidas a través de una plataforma externa gestionada por KPMG, entidad que respeta la privacidad y/o anonimato de las personas. Al final del proceso, se entrega un informe al Comité de Ética para la resolución de los casos aprobados.

Durante el período reportado, recibimos un total de 147 denuncias, de las cuales 138 están asociadas a temáticas laborales. Dentro de éstas, 17 fueron identificadas como situaciones de discriminación. Todas fueron investigadas y el 67,4 % tuvo solución. Para 2017, S.A.C.I. Falabella comenzará a desarrollar una plataforma de Integridad y Ética abierta a todos los negocios del Grupo.

Denuncias en los Canales de Ética

	Chile		Perú		Total	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Denuncias Realizadas	23	48	111	99	134	147
Denuncias Laborales	19	39	99	99	118	138
Discriminación	0	13	0	4	0	17
Denuncias Investigadas	20	48	111	99	131	147
% de Denuncias Solucionadas	100	EP	100	100	98	67,4

Fuente: TOTTUS Corporativo

Nota: Las denuncias por discriminación forman parte del total de denuncias laborales. Algunas denuncias no son investigadas por no cumplir los protocolos exigidos. EP: En Proceso

Sistema de Prevención de Delitos

G4-S04

Este es el tercer pilar de nuestro “Modelo de Ética y Prevención de Delitos”. El sistema incluye mecanismos de prevención, investigación, denuncias y sanciones, además de cláusulas en los contratos de trabajo, reglamentos internos y en la documentación de nuestros proveedores.

El sistema se encuentra auditado por una entidad externa independiente, certificando el cumplimiento de la Ley 20.393 de prevención de delitos en Chile hasta el 2017. Por lo mismo, no fue necesario realizar nuevas capacitaciones sobre esta ley.



Nuestros referentes en Sostenibilidad

G4-14, G4-15

Para crecer y avanzar en nuestra gobernanza desde las prácticas de la probidad, la ética y el respeto a los derechos humanos, nos hemos acercado y comprometido con iniciativas nacionales e internacionales que apoyan y promueven el compromiso con la sostenibilidad.

ISO 26000 de Responsabilidad Social

Adherimos a esta Guía de acuerdo internacional en Responsabilidad Social.

Global Reporting Initiative (GRI-G4)

Adoptamos la metodología del GRI – G4 para reportar nuestra gestión de sostenibilidad.

Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos

Nos comprometemos con estos Principios, sus mecanismos de difusión, educación y denuncia.

Principios de la OECD de las Naciones Unidas

Avanzamos en estos principios fomentando la transparencia de nuestro gobierno corporativo.

Principios y Directrices de la OIT

Creemos en la igualdad de género, el diálogo y el derecho de libre asociación.

SEDEX: Proveedores Responsables

Promovemos las buenas prácticas laborales con nuestros proveedores y contratistas.

Great Place to Work Institute

Medimos nuestro clima laboral y trabajamos nuestras brechas con el GPTW.

US. Green Building Council

Formamos parte del World Green Building Council y promovemos la construcción sustentable.

Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible

Estamos trabajando en nuestro alineamiento y compromiso con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) promovidos por la Asamblea General de la ONU.

Nuestras Alianzas en el Retail

G4-16

Conscientes de nuestro rol social, participamos en diversas organizaciones, gremios y asociaciones propias de nuestro rubro. Buscamos compartir, aprender y colaborar con el crecimiento responsable y el mejoramiento de nuestra actividad en el largo plazo.



Indice General

CAPITULO I
Empresa, Gobernanza y Ética

CAPITULO II
Mejor Supermercado para Trabajar

CAPITULO III
Mejor Experiencia de Compra

CAPITULO IV
Ser un Buen Vecino

ANEXOS
Tabla de Indicadores GRI – G4
Contacto y Retroalimentación

CAPITULO II Mejor Supermercado para Trabajar

Nuestro Foco en las Personas

Desarrollando a las Personas

Diálogo con Nuestros Sindicatos

Salud y Seguridad Laboral

Mejor Supermercado para Trabajar

Guiados por esta visión, en TOTTUS promovemos el desarrollo de las personas en un clima laboral basados en el diálogo y el respeto. Propiciamos ambientes de trabajo seguros y capacitamos a nuestros líderes para que traspasen nuestra filosofía y cultura de servicio.

Hitos Destacados 2016

Somos una de las **12 Mejores Empresas** para Trabajar del Ranking GPTW en Perú.

Creamos la nueva Subgerencia de Relaciones Laborales y Gestión de Tiendas en Chile.

Implementamos un nuevo **Modelo de Competencias** para TOTTUS Perú, más claro y preciso.

Bajamos la tasa de accidentes de un 7,2% en 2013 a un **4,8%** en 2016 para Chile.



Nuestro Foco en las Personas

G4-10, G4-LA12

A pesar del complejo contexto económico de 2016, hemos mantenido con fuerza nuestro foco en las personas. Este año profundizamos en el pilar "Ser mejor Supermercado para Trabajar" con numerosas acciones focalizadas en el clima laboral de las tiendas y Casa Matriz.

Gestionamos la Calidad de Vida Laboral incorporando nuevas celebraciones y reconocimientos para los trabajadores. Y continuamos capacitando a nuestros colaboradores con el objetivo de desarrollar a los mejores profesionales y líderes del área de supermercado.

Colaboradores por Categoría

Características de la plantilla total de trabajadores	Unidad de medida	Chile		Perú	
		2015	2016	2015	2016
Gerentes y Subgerentes Hombres	Nº	98	100	132	125
Gerentes y Subgerentes Mujeres	Nº	17	20	60	70
Profesionales y técnicos Hombres	Nº	853	647	1.485	1.473
Profesionales y técnicos Mujeres	Nº	993	889	857	948
Operarios Hombres	Nº	2.412	2.412	3.337	3.656
Operarios Mujeres	Nº	4.354	4.570	3.326	3.615
Total trabajadores empresa	Nº	8.727	8.638	9.197	9.887



Durante el período 2016 generamos 18.525 puestos de trabajo a nivel regional. El 54,5% fueron ocupados por mujeres y el 56,9% por colaboradores menores de 30 años. La presencia de mujeres en cargos de Gerencias y Subgerencias aumentó en un 117% respecto de 2015.

Colaboradores por Categoría

Características de la plantilla total de trabajadores	Unidad de medida	Chile		Perú	
		2015	2016	2015	2016
Número de colaboradores menores de 30 Hombre	N°	1.547	1.449	3.331	3.717
Número de colaboradores menores de 30 Mujer	N°	2.262	2.200	2.762	3.188
Número de colaboradores entre 30 y 50 Hombre	N°	1.376	1.270	1.556	1.462
Número de colaboradores entre 30 y 50 Mujer	N°	2.527	2.621	1.436	1.400
Número de colaboradores mayor a 50 Hombre	N°	440	440	66	75
Número de colaboradores mayor a 50 Mujer	N°	575	658	46	45
Número de colaboradores TOTAL Hombre	N°	3.363	3.159	4.954	5.254
Número de colaboradores TOTAL Mujer	N°	5.364	5.479	4.243	4.633

En 2016 generamos 18.525 puestos de trabajo

En TOTTUS privilegiamos las relaciones laborales de largo plazo. De esta manera, el 56% de nuestros colaboradores a nivel regional posee contrato indefinido, mientras el 67% trabaja en jornada completa.

Colaboradores por Tipo de Contrato

País	Chile				Perú			
	2015		2016		2015		2016	
Género	H	M	H	M	H	M	H	M
Contrato Plazo Fijo	483	610	373	460	1.971	1.356	3.251	3.382
Contrato Indefinido	2.880	4.754	2.786	5.019	2.983	2.887	2.003	1.251
Subtotal	3.363	5.364	3.159	5.479	4.954	4.243	5.254	4.633
Total	8.727		8.638		9.197		9.887	

H: Hombre M: Mujeres

Colaboradores por Tipo de Jornada

País	Chile				Perú			
	2015		2016		2015		2016	
Género	H	M	H	M	H	M	H	M
Jornada Completa	2.380	2.663	2.195	2.613	4.475	3.158	4.544	3.009
Jornada Parcial	983	2.701	964	2.866	479	1.085	710	1.624
Subtotal	3.363	5.364	3.159	5.479	4.954	4.243	5.254	4.633
Total	8.727		8.638		9.197		9.887	

H: Hombre M: Mujeres

Nuestras Remuneraciones

Nuestro sistema de remuneraciones está definido por escalas salariales y cuenta con un componente variable basado en incentivos. En 2016, mantuvimos nuestro enfoque basado en mejorar los sueldos. En Chile y Perú, nuestra política es generar ingresos que sean superiores al mínimo fijado por el Estado y avanzar hacia a una mayor equidad salarial entre hombres y mujeres.

Relación salarial en TOTTUS

Relación Salarial	Unidad de Medida	Chile		Perú	
		2015	2016	2015	2016
Relación salarial profesionales y técnicos H/M	%	1,20	1,27	0,89	0,88
Relación salarial Operarios H/M	%	1,24	1,45	1,10	0,99

Esfuerzos en Materia de Rotación

G4-LA1

En 2013 iniciamos acciones específicas para enfrentar los altos índices de rotación, una característica propia de nuestra industria, especialmente entre los menores de 30 años.

Nos focalizamos en mejorar los perfiles de búsqueda, la selección y estrategias para la retención de colaboradores. En el proceso de evaluación de desempeño, ajustamos los incentivos y aumentamos las capacitaciones para nuestros líderes centrados en las personas.

En Chile, al inicio de este proceso teníamos un 75,1 % de rotación. Desde entonces, hemos logrado disminuir esta tasa en forma sostenida alcanzando en 2016 un 54,5%. Esto implica una baja del 27,5% respecto de 2013.

Hemos bajado un **27,5%** la rotación en Chile desde 2013

Tasa de Rotación en TOTTUS

Rotación	Unidad de medida	Chile		Perú	
		2015	2016	2015	2016
Egresos Hombres	Nº	2.369	2.065	2.685	3.622
Egresos Mujeres	Nº	2.932	2.640	3.565	2.503
Total egresos	Nº	5.301	4.705	6.250	6.125
Tasa de Rotación	%	60,74	54,47	68,0	61,95

Fuente: TOTTUS Corporativo

Mejores Beneficios

G4-LA2

En TOTTUS nos esforzamos por mejorar y entregar beneficios que respondan a las necesidades de nuestros colaboradores, aportando al mejoramiento de su calidad de vida laboral y también la de sus familias.

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

Salud y Seguros - VÍVELO: En Perú disponemos de un seguro de vida desde el primer año laboral, además del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) que cubre el 100% de gastos frente a cualquier accidente. En Chile, el seguro de vida parte

desde el segundo año laboral y mantenemos una red de convenios de salud a nivel nacional y un conjunto de exámenes preventivos de salud en el 70% de nuestras tiendas.

Para nuestras colaboradoras embarazadas, disponemos una minuta nutricional con desayunos estandarizados y colaciones saludables. En Chile, contamos con acceso a salas cunas, mientras en Perú, hemos implementado zonas de lactancia materna, consultas mensuales con el médico de unidad, mejoras en el lugar de trabajo y un bono de lactancia a través del seguro social.

Adicionalmente contamos con el programa Vida Sana en Perú, que ofrece charlas de nutrición, masajes de relajación, zonas de descanso, examen médico, a la vista, vacunación y el programa Power Frutas donde fomentamos el consumo de frutas y la práctica de deportes.

Celebraciones y Reconocimientos - DISFRÚTALO: Nos gusta reconocer a nuestros colaboradores tanto por trayectoria como por desempeño. En Perú, implementamos la “caja mágica” entregada a 800 de nuestros líderes como parte del programa “Reconoce y valora hoy lo mejor de tu equipo”.

También acordamos y estandarizamos los beneficios para diversas celebraciones como cumpleaños, aniversario de tienda y otros eventos como el día de la madre, del padre, del niño, Navidad y Año Nuevo entre otros.

Educación y Apoyo Social - COMPÁRTELO: En Chile, hemos formado un equipo de Asistentes Sociales que brinda atención y apoyo a nuestros colaboradores en temas de salud, educación y familia entre otros. Para casos críticos, relacionados con siniestros o enfermedades catastróficas, estos profesionales disponen de un protocolo de atención especial.

En TOTTUS Perú hemos establecido beneficios de días libres con goce de sueldo para eventos personales como matrimonio, nacimientos o el fallecimiento de un familiar cercano. Mantenemos convenios con centros de salud, entretenimiento y centros de estudios.

Para estos últimos, generamos flexibilidad de horarios y turnos rotativos. También implementamos descuentos acumulativos con todas las tiendas del Grupo. Y entregamos adelantos sin intereses en caso de crisis familiar o emergencia financiera.



Beneficios Transversales en TOTTUS

Salud y Seguros	Seguros de vida, salud y dental
	Convenios con centros de salud, dentales, ópticas
Celebraciones y Reconocimientos	Beneficios por celebración de Fiestas nacionales, Aniversario, Navidad y Año Nuevo
	Día de cumpleaños, Día de la Madre, Día del Padre y del Niño
Educación y Apoyo Social	Creditos sociales, convenios educacionales y descuentos en farmacias a través de la Caja de Compensación.
	Ayudas sociales y préstamos de la empresa.

Desarrollando a las Personas

Reconocemos la importancia de impulsar el desarrollo profesional de nuestros colaboradores y brindar oportunidades para crecer al interior de la compañía. Para esto, promovemos la entrega de herramientas que mejoren sus habilidades y potenciamos aquellos estilos de liderazgos que sean cercanos y que acompañen a las personas en la adquisición de nuevos aprendizajes.

Bienvenida: Formación y Perfeccionamiento

G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11

En 2016 nos concentramos en perfeccionar nuestra inducción "Día uno" para Chile. Las Jefas de Personas y Encargadas de Tienda, participaron en una jornada especial de capacitación y sensibilización. En dicha instancia, se les entregaron conocimientos y habilidades para lograr que los nuevos colaboradores se sientan acogidos y se familiaricen con nuestra cultura organizacional.

En el "Día 1", los colaboradores conocen la empresa desde una visión más corporativa, además de familiarizarse con nuestro Código de Ética, Filosofía de Servicio, los aspectos de Salud y Seguridad y la importancia de la Sostenibilidad en la empresa, entre otros.

Durante los cuatro días restantes, se incorporan a un entrenamiento en sus puestos de trabajo con las pautas de conocimiento que cada persona debe adquirir, además de un programa de evaluación. Cada Jefe de Sección continúa con el entrenamiento del nuevo colaborador en su oficio durante dos semanas.

En TOTTUS Perú, contamos con tres iniciativas de formación. Mi Primera Escuela, que entrega un entrenamiento práctico de hasta 95 horas en el puesto de trabajo para asumir las responsabilidades y procedimientos de la compañía. Los Monitores de Entrenamiento, formados por personas con experiencia y destreza comprobada que enseñan a los nuevos integrantes sobre sus funciones en los puestos de trabajo. Y finalmente el E-Learning de Inducción al Cajero, que permite familiarizar a los nuevos cajeros con las políticas, procedimientos y funcionamiento del área de Cajas.

Potenciando Nuestros Liderazgos

Potenciar el rol y la experiencia de nuestros líderes es de máxima relevancia para lograr un buen clima organizacional, equipos más colaborativos y menor rotación. Con este objetivo, en Chile, hemos implementado una Malla de Nivelación Técnica que permite perfeccionar conocimientos técnicos propios de la industria de supermercado y retail junto con brindar herramientas para enriquecer el liderazgo. Está dirigido a jefaturas y administradores.

"Para nosotros la Malla de Nivelación Técnica es la base para ingresar a la Academia Tottus. Buscamos nivelar conocimientos técnicos de retail y potenciar liderazgos enfocados en asumir nuevos cargos en un futuro cercano. Está orientada a jefes de sección y administradores de áreas de nuestras tiendas."

Maricruz Gredilla, Subgerente de Desarrollo de Personas, TOTTUS Chile

Líderes 2020 y Jefes TOP

Con el objetivo de mejorar nuestra excelencia operacional y preparar a los líderes de la organización con miras al 2020, durante el año, mapeamos a nuestros talentos internos en Chile e identificamos a 26 profesionales entre gerentes de tiendas y profesionales de áreas centrales. Todos participaron en diplomados modalidad e-learning y presencial en e-class de la Universidad Adolfo Ibáñez con cursos diseñados especialmente para los desafíos del sector retail.

En TOTTUS Perú, potenciamos a los jefes de sección que culminan con buenas calificaciones los cursos de la Escuela de Liderazgo, ofreciéndoles la oportunidad de convertirse en Jefes TOP. Los seleccionados reciben una malla de cursos adicionales que los preparará para perfilarse como candidatos a gerentes de un área de tienda.

Programa de Desarrollo de Líderes TOTTUS

Al mismo tiempo, iniciamos sinergias internas con Perú y su Programa de Desarrollo Líderes TOTTUS (PDL Ejecutivos). Este programa certificado por tres universidades, se basa en el modelo de Harvard que favorece el concepto de la experiencia del liderazgo. Todo esto, bajo el enfoque denominado ALPA que busca modificar la actitud, detectar oportunidades de mejora, automatizar procesos y aplicar herramientas.

Talleres de Liderazgo: conversación

Paralelamente en Chile, dimos continuidad a nuestros Talleres de Liderazgo en las tiendas con menores resultados en el GPTW. Estos talleres se enfocan en generar espacios de conversación con los líderes de cada tienda, fortaleciendo las habilidades comunicacionales y dando foco a la importancia de la retroalimentación. Lo anterior bajo la guía y supervisión de un especialista en coaching grupal.

Caja de Reconocimiento

En tanto, como parte del programa "Reconoce y valora hoy lo mejor de tu equipo", nuestros líderes de Perú recibieron una 'caja mágica' con tarjetas, diplomas, marcos de foto, cartas de felicitación e invitaciones entre otros. La idea es utilizar estos elementos para reconocer el trabajo, esfuerzo y empeño de los colaboradores en su cargo. El aliento y la gratitud en el momento oportuno han resultado más gratificantes que la entrega de un premio.

Capacitación y Movilidad

Con estas actividades de formación y perfeccionamiento, en 2016 destinamos un total de 440.180 horas de capacitación a nivel regional con un promedio de 23,76 horas por colaborador.

En Tottus Perú, a través de seminarios, congresos y cursos externos, reforzamos y actualizamos la adquisición de nuevos conocimientos para

nuestros colaboradores de Oficina Central, Centros de Producción y Centros de Distribución. Durante 2016, 137 colaboradores recibieron 1.800 horas de formación. En el área comercial participaron en workshop y ferias internacionales del retail con viajes a Alemania, China y EE.UU.

A través de cursos e-learning, nuestros colaboradores de Perú también participaron en temas de inducción al puesto de trabajo, seguridad y salud en el trabajo, desarrollo de habilidades blandas, manejo de alimentos y calidad y habilidades de negociación. Y como parte de nuestra política de

inclusión, realizamos un taller básico de lenguaje de señas y terminología de la empresa, con la finalidad de asegurar la inserción laboral de nuestros colaboradores con discapacidad auditiva.

Durante el mismo periodo en Chile, más de 50 colaboradores asumieron nuevos cargos producto de los concursos internos. En Perú, se produjeron 232 vacantes que fueron comunicadas y ocupadas a través del Programa Oportunidades de Crecimiento Interno (OCI).

Capacitación en TOTTUS

Horas de capacitación	Unidad de medida	Chile		Perú	
		2015	2016	2015	2016
Total dotación	Nº	8.727	8.638	9.197	9.887
Total horas de capacitación	Nº	274.567	282.658	194.760	157.522
Promedio HH capacitación por persona	%	31,2	32	21,2	16

Fuente: TOTTUS Corporativo

Talenttus Perú y Chile Valora

En TOTTUS Perú continuamos con el Programa Talenttus, orientado a robustecer la carrera de nuestros colaboradores y que hasta el momento cuenta con tres escuelas especializadas para la formación en las áreas de Cajas, Perecibles y Prevención. A ellas se sumó la Academia de Planificación y Logística, que busca potenciar habilidades para la gestión óptima con los clientes internos y generar una cultura de alto nivel de desempeño dentro de la compañía.

Mientras tanto, en Chile, bajo la modalidad de becas recibidas, más el uso de nuestras franquicias tributarias del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), avanzamos en la Certificación de Competencias Laborales junto a Chile Valora. Logramos certificar a 473 participantes en los rubros de cajeras, jefes de sección y los oficios de panadería, platos preparados, carnicería y reponedores.



Evaluación de Desempeño y Retroalimentación

G4-LA11

Consideramos la Evaluación de Desempeño y la retroalimentación a cada colaborador, como una oportunidad para agregar valor al desarrollo de las personas y potenciar su crecimiento en la compañía.

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

Evaluación de Desempeño en TOTTUS

Evaluación de Desempeño	Unidad de medida	Chile		Perú	
		2015	2016	2015	2016
Total dotación	Nº	8.727	8.638	9.197	9.887
Colaboradores evaluados	Nº	4.497	6.693	5.685	6.086
% del total de colaboradores	%	51,5	71	62	61,56

Fuente: TOTTUS Corporativo

Este año en Chile, alineamos un 20% el porcentaje de colaboradores evaluados. Realizamos talleres de retroalimentación en tiendas y en casa matriz. Aumentamos sus atribuciones y responsabilidades en el manejo del sistema, aplicación de las evaluaciones y acompañamiento de su gente. También incluimos en los talleres a todas las jefaturas de Oficina Central.

Usando la 'metodología práctica', un coach establece los lineamientos de liderazgo estratégico y enseña la importancia de la conversación, las competencias a medir y los cambios esperados. Todo esto, bajo un plan de comunicaciones muy prolijo y atractivo para motivar la participación y el compromiso de nuestras gerencias, jefaturas y colaboradores.

Modelo de Competencias

En TOTTUS Perú queremos seguir potenciando y acompañando el crecimiento de todos los colaboradores y equipos de trabajo. Para lograrlo, definimos un modelo de Competencias ajustado a la estrategia de cada unidad de negocio, que guía nuestros comportamientos y a partir de las cuales se evalúa nuestro Desempeño.

En el 2017 buscamos ofrecer un reconocimiento integral por meritocracia y además integrar nuestro modelo de competencias a procesos de Selección, Formación y Compensaciones.

Rueda de Competencias

A través de esta herramienta, nuestros colaboradores en Perú pueden saber cuáles son las competencias que deben tener y con las que van a crecer dentro de la organización.

La rueda además permite al equipo de Selección identificar las 10 competencias que buscamos en los postulantes. El nuevo colaborador potenciará estas competencias gracias a nuestras capacitaciones y programas de desarrollo, motivándolos siempre para hacer un buen trabajo.



Plan de Desarrollo Individual

Después de la evaluación de desempeño en Perú, nuestros colaboradores cuentan con un Plan de Desarrollo Individual elaborado por su jefe. El foco está en identificar sus oportunidades de mejora y en potenciar sus fortalezas innatas. Todos los planes se ingresan en nuestra plataforma virtual corporativa Falanet, donde pueden ser revisados por el jefe inmediato en tiempo real.

Nuestro Clima Laboral

Queremos “Ser el Mejor Supermercado para Trabajar” y desde esta visión impulsamos planes de trabajo colaborativo. Hemos creado nuevas instancias de diálogo que nos acerquen a nuestros colaboradores y estamos capacitando a nuestros líderes con una fuerte orientación a las personas.

Las ganas de mejorar nuestro ambiente laboral y aprender de los demás nos hizo participar en la encuesta del Great Place To Work (GPTW). Hoy, después de 14 años, TOTTUS se encuentra entre las 12 mejores empresas para trabajar en Perú.

Encuesta de Clima Laboral TOTTUS (GPTW)

	Chile		Perú	
	2015	2016	2015	2016
Total dotación	8.727	8.638	9.197	9.887
Colaboradores que responden	4.941	5.834	5.756	6.197
% de respuesta	64	70	63	61
Índice GPTW	57%	62%	82%	84%

Fuente: TOTTUS Corporativo
Índice GPTW: Resultado a la pregunta ¿TOTTUS es una buena empresa para trabajar?

Red de Apoyo a Tiendas en Chile: Para lograr un mejoramiento en el clima laboral esta Red consta de 3 pilares:

1.

Coordinador de Clima: Gestiona el plan de mejoramiento de clima en las tiendas formando un comité responsable del seguimiento y comunicación respecto de los avances.

2.

Especialista en Contención y Trabajo en Equipo: Un psicólogo brinda contención en situaciones personales y grupales y asesora a los Gerentes de Tiendas para mejorar el trabajo colaborativo.

3.

Coach de Liderazgo: Profesional que guía los talleres de liderazgo con los líderes de las Tiendas, potenciando habilidades diálogo y fortaleciendo el acompañamiento que brindan a sus equipos.

En Tottus Chile partimos con un índice de 54 puntos. En 2015 creamos la “Red de Apoyo a Tiendas” para trabajar con aquellos locales de más bajo índice en la encuesta del Great Place To Work y en 2016 logramos un promedio de 62%.

En Perú, diseñamos nuestros planes de clima sobre la base del diálogo y el involucramiento de nuestros colaboradores a través de focus group, entrevistas con jefes de secciones, gerentes de tiendas y sus equipos. Y sus resultados son trabajados mensualmente por nuestros Comités de Clima Laboral en cada una de nuestras 60 tiendas.

Embajadores de Clima y Cultura - Tottus Perú

Cuando un colaborador tiene sugerencias para mejorar un tema que afecta su ambiente laboral, puede acudir a los Embajadores de Clima y Cultura de su unidad. Nuestros compañeros recogen todas las recomendaciones y las llevan al Comité de Clima de su unidad para discutirla y convertirla en una propuesta de mejora que beneficie a toda la unidad, con la aprobación del gerente general.



Diálogo con nuestros Sindicatos

G4-11, G4-HR4

En TOTTUS, promovemos la libertad de asociación, el diálogo y las relaciones transparentes con nuestras organizaciones sindicales.

En este contexto, la inauguración de locales sumado a la generación de nuevos sindicatos en Chile, hizo necesaria la creación de la Subgerencia de Relaciones Laborales y Gestión de Tiendas. Entre sus deberes está entregar los lineamientos y directrices legales para abordar las negociaciones colectivas. Adicionalmente, bajo la gestión de esta subgerencia, se incorporó la figura del Jefe Zonal de RR.HH. que supervisa a los jefes de personas y encargados de recursos humanos en cada local. Su objetivo es velar por el cumplimiento de las políticas, procesos y los objetivos del área de personas.

Nuevo Modelo de Diálogo Sindical

De las 20 negociaciones colectivas realizadas en Chile durante 2016, tuvimos una en septiembre que terminó en huelga por 24 días en las tiendas de Talagante Cordillera y Peñaflores con un total de 233 colaboradores.

Al final del proceso logramos una solución satisfactoria para ambas partes donde primó el respeto y la transparencia.

A diciembre de 2016, en Chile, contamos con 52 sindicatos, mientras en Perú tenemos un sindicato conformado por 238 colaboradores con quienes tuvimos una negociación colectiva satisfactoria, la cual realizamos cada dos años.

Al mismo tiempo, nuestra Gerente Central de Gestión Humana y el Subgerente de Relaciones Laborales de Perú, se reúnen todos los meses con los principales dirigentes de la Junta Directiva del Sindicato de Trabajadores de Hipermercados TOTTUS (SINATHIT) con quienes también se mantiene un innovador canal de comunicación a través de WhatsApp.

Sindicatos en TOTTUS

Unidad de medida	Chile		Perú	
	2015	2016	2015	2016
Nº trabajadores sindicalizados	4.935	5.860	159	238
% trabajadores sindicalizados	54,06	65,6	1,73	2,41

Fuente: TOTTUS Corporativo

Salud y Seguridad Laboral

G4-LA5

Hemos creado la Gerencia de Prevención de Pérdidas Riesgos y Seguridad para mejorar nuestras políticas de Salud y Seguridad con el objetivo de brindar mayor bienestar a nuestros colaboradores y proporcionar ambientes de trabajo seguros y saludables.

Este año, unificamos a todas las tiendas de Chile bajo una sola mutual de seguridad con el objetivo de estandarizar criterios de medición y lograr coberturas y primas más rentables. Como parte de una nueva responsabilidad, la Subgerencia de Prevención de Pérdidas Riesgos y Seguridad, asumió el gran desafío de liderar en Chile, el proceso de diagnóstico para incorporar las nuevas exigencias de la Ley de Responsabilidad Extendida del Producto. A partir de estos análisis las empresas podrán estimar la cantidad de residuos que incorporan al ecosistema como parte de sus operaciones. (Detalles en el capítulo Ser Buen Vecino).

En materia de salud y seguridad, hemos continuado incorporando nuevos equipos de prevenciónistas necesarios para las tiendas recién inauguradas. Además de asegurar la formación, funcionamiento y seguimiento de los Comités Paritarios, llegando a una regularización del 88% a nivel nacional.

En Perú, se integraron las áreas de Seguridad en el

Trabajo y Salud Ocupacional bajo la dependencia de Gestión Humana, fortaleciendo un funcionamiento integral. El Comité Central de Seguridad y Salud en el Trabajo es el responsable de informar, vigilar y recomendar los mecanismos de prevención para la seguridad de los colaboradores en toda la compañía.



Comités Paritarios en TOTTUS

Unidad de medida	Chile		Perú	
	2015	2016	2015	2016
Total dotación	8.727	8.638	9.197	9.887
Nº de comité paritarios	54,06	65,6	1	1
% de representación	85	88	50	50

Fuente: TOTTUS Corporativo

Avances de ISTAS 21

Como parte de la implementación del Programa ISTAS 21 en TOTTUS Chile, hemos logrado un 75% de avance en la aplicación del proceso. Nos encontramos realizando el informe de recomendaciones para las brechas encontradas por los Comités de Riesgo Psicosocial en cada uno de los locales donde se aplicó la encuesta de evaluación. Los próximos pasos a seguir durante 2017, son el plan de intervención y seguimiento.

ISTAS 21 Prevención de Riesgos Psicosociales

Nueva normativa de Prevención de Riesgos laboral en Chile. Su objetivo es identificar los riesgos psicosociales del trabajo que puedan generar algún tipo de enfermedad. Posteriormente, se implementa un plan de recomendaciones y acciones según pertinencia.

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

Etapas de la Encuesta ISTAS 21



“Protege lo importante”

En Perú, continuamos con la iniciativa “Protege lo Importante” cuyo objetivo es identificar, reforzar y promover mensualmente la prevención de riesgos, accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales a través del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, los Talleres de Salud y Seguridad, los Cursos E-learning, el Álbum de prevención de accidentes, el Personaje de la campaña Juan Seguro, los Letreros de Días sin accidentes y el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Juan Seguro, Nuestro Preventor

Nuestro personaje, Juan Seguro de la campaña “Protege lo Importante”, recorre las tiendas y unidades de TOTTUS Perú entregando recomendaciones de Seguridad y Salud a los colaboradores. Con una cámara, como parte de su indumentaria, se mantiene vigilante y usa los Equipos de Protección Personal (EPP) demostrando la mejor forma de cuidarse en el trabajo. Coloca “tarjeta amarilla” a todos aquellos compañeros que realicen actos riesgosos, y felicita con una “tarjeta verde” a los que cumplen con las normas de Seguridad en el Trabajo.

Letrero: Días sin accidentes

Una medida que llama a tomar conciencia en cada unidad de TOTTUS Perú, es el letrero que informan a todos nuestros colaboradores sobre los días sin accidentes laborales en su lugar de trabajo. Dicho letrero funciona como un medidor de siniestralidad y su actualización diaria es administrada por el personal de prevención de cada tienda. Al finalizar el año, se reconoce a las tiendas que cumplieron o se acercaron a la meta de los 365 días sin accidentes laborales.



Tasa de Accidentabilidad TOTTUS

G4-LA6

Tipos de lesiones	Unidad de medida	Chile		Perú	
		2015	2016	2015	2016
N° de víctimas mortales	N°	0	0	0	0
N° de lesiones	N°	522	433	784	897
N° de enfermedades profesionales	N°	9	7	0	0
Días perdidos por accidente	N°	5.886	5.101	2.818	3.429
N° de accidentes	N°	530	433	784	897
Tasa de accidentes	%	6,0	4,8	7,5	8,6
Tasa de enfermedades profesionales	%	0,10	0,07	0,00	0

Fuente: TOTTUS Corporativo

Bajamos la tasa de accidentes de un 7,2% a un 4,8%

El establecimiento de una nueva gerencia en el área, sumado al aumento en los equipos de prevenciónistas y de los Comités Paritarios, ha reforzado el trabajo y los esfuerzos en materia de seguridad para TOTTUS Chile. Si bien se incrementó el número de tiendas, el número de colaboradores ha experimentado un aumento relativo y hemos logrado mantener la tendencia a la baja en la tasa de accidentes desde un 7,2% en 2013 a un 4,8% en 2016.



Indice General

CAPITULO I
Empresa, Gobernanza y Ética

CAPITULO II
Mejor Supermercado para Trabajar

CAPITULO III
Mejor Experiencia de Compra

CAPITULO IV
Ser un Buen Vecino

ANEXOS
Tabla de Indicadores GRI – G4
Contacto y Retroalimentación

CAPITULO III Mejor Experiencia de Compra

Mejor Experiencia de Compra

Calidad y Conveniencia

Credibilidad de la Promesa

Adquisiciones Responsables

Una Propuesta Sostenible

Queremos brindar a nuestros clientes la "Mejor Experiencia de Compra" integrando una propuesta de calidad con productos seguros, confiables, a buenos precios y en cuya elaboración nuestros proveedores incorporen la sostenibilidad.

Hitos Destacados 2016

Brindamos a nuestros clientes una garantía del 200% en productos perecibles y Marca TOTTUS en Chile.

El Departamento de Marcas Propias de TOTTUS Chile, culmina proceso para la certificación de su Sistema de Aseguramiento de Calidad bajo la Norma Internacional ISO 9001.

TÜVRheinland certificó al 95% de nuestros productores de frutas y verduras en Buenas Prácticas Agrícolas (BPA) y Buenas Prácticas Manufactureras (BPM).

En TOTTUS Perú incorporamos al 26% de nuestros proveedores de Marcas Propias al Protocolo SMETA 2.

Nueva Ley de Etiquetado en Chile (20.606), permitió evaluar 50 productos en el área de Marcas Propias para bajar los niveles de grasa, azúcares y calorías.

TOTTUS Perú inició la compra directa de 70 variedades de frutas y verduras a 350 productores del norte y sur del país.

Nuestros Compromisos

G4-PR1, G4-PR3, G4-PR5, G4-PR7, G4-PR9

Para abordar esta propuesta de valor, asumimos cuatro compromisos que son parte de nuestra estrategia de sostenibilidad:

- 1. Mejor Experiencia de Compra:** Controlar los factores que afectan la adquisición de un producto, desde su selección, presentación y atención en el local, la relación precio calidad, la escucha de nuestros clientes y el servicio post venta.
- 2. Calidad y Conveniencia:** Ofrecer los mejores productos verificados y certificados desde una rigurosa selección y preparación del proveedor, que no afecte a la salud de los clientes ni al medioambiente, con precios razonables, competitivos y con el mejor servicio.

- 3. Credibilidad de la Promesa:** Velar por una comunicación responsable, ética y transparente hacia nuestros clientes, que cumpla las normativas y exigencias legales; con etiquetados claros que permitan tomar una decisión informada sobre el producto, sus beneficios y posibles impactos en la salud y el medioambiente.
- 4. Adquisiciones Responsables:** Generar relaciones de largo plazo con nuestros proveedores, basadas en la confianza y una comunicación transparente, aplicando las exigencias legales y certificaciones, apoyándolos en la adquisición de nuevos estándares y cumpliendo con los pagos en los tiempos acordados.



1. Mejor Experiencia de Compra en TOTTUS

Para generar la “Mejor Experiencia de Compra” en nuestros locales, hemos puesto énfasis en tres aspectos de gestión que son relevantes: Nuestra Filosofía de Servicio, Proyecto LEAN o Mejora Continua y Satisfacción y Escucha de Clientes.

Excelencia en el Servicio

Las personas son un factor clave en nuestro negocio. El buen trato, capacitación permanente y canales de diálogo siempre abiertos son esenciales. Estos factores, sumados a un liderazgo cercano, nos permite generar personas comprometidas, equipos consolidados e identificados con la compañía.

Para avanzar en este pilar, hemos realizado cambios en la gestión de nuestras operaciones y cambios culturales sobre la base de ocho atributos que forman parte de “Nuestra Filosofía de Servicio”.

Nuestra Filosofía de Servicio

- Cuidamos a nuestras personas
- Nos centramos en el cliente
- Jugamos en equipo
- Perseguimos la excelencia
- Somos rigurosos y disciplinados
- Celebramos los logros y aprendemos de los errores
- Nos apropiamos con urgencia de los problemas
- Dominamos nuestra área de responsabilidad



Proyecto LEAN o Mejora Continua

Para agregar valor a nuestros procesos, incorporamos la metodología LEAN, un sistema de “mejoramiento continuo” que apunta al cambio o la eliminación de aquellas acciones que no aportan a mejorar la experiencia de compra del cliente.

Durante el período avanzamos en tres proyectos:

- **Estandarización del Sistema de Gestión de Tiendas:** Basado en la planificación, organización, control de indicadores, planes de acción y mejora continua, este proyecto implica la elaboración de un nuevo modelo de gestión estandarizado de tiendas para Chile.
- **Optimización de Disponibilidad y Reposición :** El objetivo es optimizar los tiempos desde que el producto llega a la tienda, hasta que se encuentra a disposición del cliente en las góndolas, incluyendo los mecanismos de reposición que serán trabajados con personal de TOTTUS.
- **Reducir Tiempos de Transacción en Cajas:** Buscamos acortar los tiempos implicados desde que nuestros cajeros(as) comienzan a marcar los productos comprados, hasta que el cliente se retira con su boleta. Este proyecto nos permitirá utilizar menos tiempo en la atención de caja, brindando una experiencia más expedita y esperas más breves a nuestros clientes.



Proyecto Emblemático: Disponibilidad y Reposición Nocturna

Los productos de gran consumo (PGC), es decir, Abarrotes, Líquidos, Perfumería y productos de Aseo representan el 50% de la compra de nuestros clientes. Hoy, esta parte del negocio, se encuentra muy influenciada por la mirada de nuestros proveedores que buscan aumentar su participación de mercado. Nuestro foco está puesto en la satisfacción de nuestros clientes por sobre cualquier otra cosa.

Para optimizar el proceso de Reposición, estudiamos la productividad diaria, manejo de saldos y productos con comportamiento de venta errático. Diseñamos un sistema de reportes semanales por pasillo y estandarizamos 12 procedimientos en pautas simples.

El gran hito fue capacitar a nuestros reponedores internos y generar la disponibilidad de productos para su reposición nocturna. Con este nuevo sistema, los proveedores externos sólo acomodan sus productos y revisan asuntos menores, sin interrumpir al cliente mientras compra.

Metodología 5S en Perú

En TOTTUS Perú, con la finalidad de optimizar la recepción y búsqueda de productos en el local, se implementó la metodología 5S y un panel de gestión con indicadores.

Y para optimizar la reposición en góndolas, se implementó una caminata de quiebres, una guía de reposición y un panel de gestión para PGC.

Satisfacción y Escucha de Nuestros Clientes

G4-PR5

Conscientes de la necesidad de escuchar los reclamos y sugerencias de nuestros clientes, hemos implementado un Sistema de Retroalimentación compuesto por tres mecanismos:

- Encuesta de Satisfacción (NPS)
- Observador Incógnito
- Canales de Contacto TOTTUS

Encuesta de Satisfacción (NPS)

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

Frente a la pregunta "si recomendaría comprar en una tienda TOTTUS", el 49,7% de las personas en Chile y el 44,1% en Perú, evaluaron la consulta con notas 9 y 10. Éstas corresponden a la máxima calificación y considera al cliente como un "promotor de la marca".

Encuesta de Satisfacción (NPS)

Países	2015		2016	
	Nº encuestas	NPS	Nº encuestas	NPS
Chile	145.311	44,5%	185.231	49,7%
Perú	198.000	43,5	124.077	44,1%

Fuente: TOTTUS Corporativo

Nota: El NPS de Perú en 2015 fue corregido a calificación ponderada.

En Chile contamos con un Comité de Clientes para dar seguimiento a los planes de acción comprometidos para mejorar las evaluaciones. Nuestro desafío en 2016 se concentró en las áreas de cajas, zona asistida y disponibilidad de productos, con foco en la calidad del servicio y experiencia de compra.

La meta para cada tienda era llegar a los 50 puntos ponderados del NPS, y en el último trimestre 36 locales superaron esta solicitud.

Para 2017, nuestros desafíos se concentran en los tres pilares con la evaluación más baja en tiendas y que son: zona asistida, diferencia de precios y zona de cajas. Para alcanzar nuestro objetivo, desarrollaremos 12 iniciativas que tendrán un impacto directo en nuestros clientes.

Observador Incógnito en TOTTUS

Aplicamos esta medición mes por mes a nuestros colaboradores, con el objetivo de validar las políticas internas y verificar el cumplimiento de las pautas de atención a clientes en las "zonas asistidas" y cajas.

Al igual que en el período anterior, las evaluaciones se concentraron en las áreas de cajas, fiambrería y carnicería, midiendo variables como presentación personal, orden y limpieza, además de la Interacción con el cliente. Los niveles de cumplimiento en promedio fueron de 93,5% en Chile y un 93% en Perú.

La tienda con el mejor desempeño en Chile fue Antofagasta Mall con 98,4%, mientras en Perú fueron las tiendas TOTTUS Huacho y TOTTUS Hualar con 100% cada una.

Canales de Contacto TOTTUS

G4-PR7

Nuestro tercer mecanismo de retroalimentación y contacto permanentemente es el Modelo de Servicio al Cliente. Está compuesto por múltiples plataformas de comunicación y atención a través de las cuales, recogemos y canalizamos las consultas, reclamos y sugerencias de nuestros clientes.

Modelo de Servicio al Cliente



Sitio Web
www.TOTTUS.cl



Libro de comentarios tiendas



Call Center
600 390 8900



Servicio nacional del Consumidor, SERNAC



Redes Sociales
Twitter y Facebook



Línea directa del Mercurio



contacto@TOTTUS.cl
Atención de Marcas Propias TOTTUS
consumidor@TOTTUS.cl



Sitio Web
www.TOTTUS.com.pe



Libro de reclamos virtual en tiendas



Call Center
513-3355



Instituto Nacional de Defensa el Consumidor y de la Propiedad Intelectual, INDECOPI



Redes Sociales
Twitter y Facebook

Reclamos por Cliente

El promedio de reclamos recibidos durante 2016 fue de 2,4 en Chile y 2 en Perú por cada 10 mil transacciones. Del total de reclamos en Chile (14.892), 640 (4,3%) provienen del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) con un promedio de respuesta de 4,5 días.

Para bajar los reclamos del SERNAC realizaremos un plan de capacitación sobre la Ley del Consumidor y lanzamiento de las políticas de servicio como el respeto a los precios publicados en folletería y exhibidos en el local y calidad 200% garantizada en productos marca TOTTUS.

Nº de Reclamos de Clientes

Reclamos / Transacciones	Chile		Perú	
	2015	2016	2015	2016
Nº de reclamos	15.491	14.967	7.554	13.968
Nº de transacciones / visitantes	61.909.488	63.039.640	66.830.339	68.735.313

Fuente: TOTTUS Corporativo



TOTTUS en las Redes Sociales

Como parte de nuestros mecanismos de escucha, contamos con el monitoreo de redes sociales como Facebook, Twitter y YouTube, donde gestionamos en línea directa las preguntas y reclamos de nuestros clientes.

En 2016, incorporamos en Perú a un Gerente de Marketing Digital y contratamos los servicios de una agencia de publicidad con herramientas de medición y reporte de apariciones en redes sociales. Esto generó cambios estratégicos, acotando el margen de seguimiento a temas muy puntuales.

Monitoreo de Redes Sociales

Reclamos / Transacciones	Chile		Perú	
	2015	2016	2015	2016
Nº total de seguidores	152.241	214.614	694.573	157.975
Nº de seguidores en Facebook	138.555	193.919	629.929	135.514
Nº de apariciones positivas en Facebook	7.138	7.080	5.475	S/R
Nº de apariciones negativas en Facebook	1.135	2.335	2.920	S/R
Nº de seguidores en Twitter	13.130	19.665	63.062	22.461
Nº de apariciones positivas en Twitter	1.290	1.994	1.674	S/R
Nº de apariciones negativas en Twitter	4.247	2.335	927	S/R
Nº de seguidores en YouTube	556	1.030	1.582	3.316
Nº de apariciones positivas en YouTube	434	2	2	S/R
Nº de apariciones negativas en YouTube	44	2	2	S/R

Fuente: TOTTUS Corporativo
S/R: Sin Registro

2. Calidad y Conveniencia

G4-PR1

En TOTTUS, hemos incorporado sistemas de control, certificación y seguimiento para todos los procesos críticos. Nuestro objetivo es entregar productos y alimentos a nuestros clientes elaborados en condiciones de alta seguridad, sin riesgos para su salud y con los mejores estándares de calidad.

Para lograrlo, instalamos mecanismos de auditoría en productos de elaboración propia y externos que consideran su trazabilidad y el apoyo a la gestión y desarrollo de nuestros proveedores.

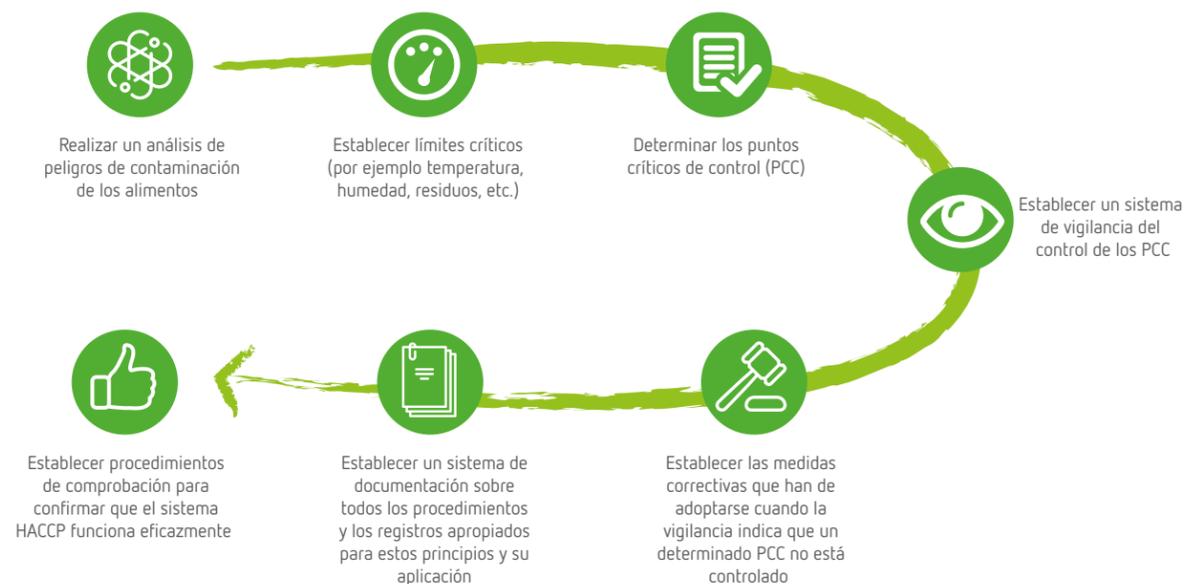
Contamos con diferentes sistemas de aseguramiento de calidad entre los que destacan las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), las Buenas Prácticas Agrícolas (BPA), el Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP), y este año finalizamos el proceso para certificar nuestro Departamento de Marcas Propias en Chile, bajo la Norma Internacional de calidad ISO 9001.

Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP)

El sistema HACCP, por su sigla en inglés, se ha diseñado para prevenir los peligros y garantizar la inocuidad de los alimentos desde que una compañía recibe las materias primas, pasando por la etapa de producción y su posterior distribución al consumidor.

El sistema se basa en siete principios que las empresas deben seguir y que son compatibles con otros estándares de calidad como las Buenas Prácticas de Manufactura y Buenas Prácticas Agrícolas.

Los Siete Principios del Sistema HACCP



HACCP en Tiendas

G4-FP5

En TOTTUS Perú, el 83% de nuestras tiendas cuentan con la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria HACCP para la inocuidad de los alimentos, incluyendo nuestro Centro de Producción y Centro de Distribución de Frescos. Esta herramienta asegura que los alimentos entregados a nuestros clientes estén libres de cualquier agente físico, químico o biológico que pudiera causar daño a su salud.

HACCP en Tiendas

	Chile		Perú	
	2015	2016	2015	2016
Total de Tiendas	57	64	52	60
Tiendas HACCP	NI	NI	50	50
Tiendas con Certificación HAACP	NI	NI	47	0
% de HACCP en CP (1)	100	100	100	100%
% de certificación HACCP en CP	100	100	100	100%
% de certificación HACCP en CD FF.VV (2)	NI	NI	100	100%

Fuente: TOTTUS Corporativo

(1) CP: Centro de Producción
(2) CD: Centro de Distribución Frutas y Verduras
NI: No implementado

Marcas Propias en TOTTUS

Nuestras Marcas Propias (MM.PP) son una propuesta de valor para nuestros clientes que se sustenta sobre la base de tres pilares: Calidad, Precio-Imagen e Innovación. La gestión de estos aspectos nos permite ofrecer productos únicos, con altos estándares de calidad y que nos brinda la confianza suficiente para entregar una garantía del 200% en productos perecibles y marca TOTTUS en Chile.

MM.PP Chile: listo para certificación ISO 9001

El mayor hito del Departamento de Marcas Propias de TOTTUS Chile en 2016, fue cerrar los procesos para avanzar hacia la certificación de su Sistema de Aseguramiento de Calidad bajo la Norma Internacional ISO 9001. Esto permitirá estandarizar procesos, mejorar el desarrollo de productos, alcanzar una mayor participación de mercado y lograr la satisfacción de nuestros clientes finales.

Adicionalmente, licitamos un laboratorio externo para la verificación de la calidad de nuestros productos; y se externalizaron las evaluaciones sensoriales con una empresa experta y catadores profesionales.



Próximos Desafíos

Entre nuestros próximos desafíos están actualizar la certificación ISO 9001 a la versión 2015; incrementar nuestras ventas y posicionamiento en un 20%; lanzar, en conjunto con Perú, la línea TOTTUS Life de productos saludables con gráfica y diseño modernos; liderar el proceso de la nueva Ley de Responsabilidad Extendida del Producto en Chile, incluyendo a las áreas Food y Non Food; e iniciar la selección de proveedores Pymes regionales que elaboren productos propios de la zona.

¿Qué es?

Norma internacional de gestión de calidad.

HACCP en Proveedores MM.PP

Como parte de nuestra gestión, seleccionamos rigurosamente a nuestros proveedores de Marcas Propias nacionales y extranjeros exigiendo a todos, como norma básica para ser parte de TOTTUS, la implementación del sistema de inocuidad alimentaria HACCP.

HACCP en Proveedores MM.PP

N° Proveedores MM.PP c/s HACCP	Chile		Perú	
	2015	2016	2015	2016
Total de Proveedores MM.PP	82	92	81	115
HACCP implementado / en proceso	32	42	38	41
HACCP certificado	50	50	33	47
Sin HACCP	0	0	10	7

Fuente: TOTTUS Corporativo

TESCO: lo mejor de Inglaterra

Preocupados por entregar una "Mejor Experiencia de Compra" a nuestros consumidores, en 2016 hemos mantenido nuestra alianza estratégica con TESCO, una de las cadenas de supermercados más importantes de Inglaterra y Europa.

A través del área de Marcas Propias en Chile, queremos potenciar nuestra opción por la calidad, poniendo a disposición de nuestros clientes, productos de primera, rigurosamente testeados y certificados, a precios muy convenientes y con la mayor variedad de marcas de clase mundial.



Carnes TOTTUS: "Dieciocheros todo el año"

Durante 2016, en Chile hemos fortalecido nuestro posicionamiento, ofreciendo a nuestros clientes la mejor calidad en carnes rojas, blancas y pescados. Hemos diversificado nuestra oferta de carnes rojas todo el año con los mejores cortes a nivel nacional. Además, incorporamos productos importados con trazabilidad, certificados y rigurosamente testeados desde Argentina, Uruguay y EE.UU.

Seguimos avanzando con fuerza hacia una diferenciación de perechibles, integrando a nuestra propuesta cortes americanos y testeando en el mercado nuevos de productos Premium exclusivos, con tratamientos especiales que realzan su sabor y aroma.

Centro de Producción: calidad TOTTUS

Contamos con nuestros propios Centros de Producción en el área de pastelería y platos preparados. Hemos estandarizado nuestros procesos aplicando exigencias, normativas y auditorías que resguardan la seguridad e inocuidad en cada etapa, generando productos confiables y con la mejor calidad.

Productividad las 24 horas

En Perú contamos con siete unidades de producción que elaboran, además de pastelería y panadería, variedad de platos preparados, cortes de carnes, fiambrería y quesos para Lima, Arequipa, Trujillo y Chiclayo. Nuestros colaboradores distribuidos en tres turnos, cubren pedidos durante las 24 horas, generando 30 mil productos diarios para todas nuestras tiendas.

Salas cunas y horario flexible

Ampliamos y profesionalizamos nuestros Centros de Producción en Chile, incorporando rigurosos manuales de procedimientos y programas de inducción. El 70% de nuestros operarios son mujeres con un promedio de 34 años. Para ellas, la compañía dispone de salas cunas reconocidas por la Junta Nacional de Jardines Infantiles, además de eventos para sus familias e hijos en Navidad. En total trabajan 260 colaboradores, abasteciendo hasta 22 mil productos diarios en un radio de 300 Kms desde Santiago.

Fiscalizaciones y Multas Sanitarias

Adicional a nuestros controles internos de inocuidad y calidad en la fabricación y manipulación de nuestros productos alimenticios, nuestras tiendas son fiscalizadas periódicamente por las autoridades de control sanitario en cada país.

Durante el período reportado, a nivel regional, recibimos 52 multas por un monto total de US\$ 136.403.

Multas Seguridad e Inocuidad Alimentaria

Categorías	Chile		Perú	
	2015	2016	2015	2016
Nº de fiscalizaciones	474	486	124	167
Nº de multas	97	43	2	9
Valor monetario de las multas (US)	180.954	126.857	256	9.546

Fuente: TOTTUS Corporativo
 Nota: Tipo de cambio Chile: \$ 669,5
 Tipo de cambio Perú: \$ 3,36



3. Credibilidad de la Promesa

G4-PR3, DMA (FP8), G4-PR7

Nuestra Ética Publicitaria

Respetamos la normativa legal y adherimos a los principios y valores éticos respecto del marketing y la publicidad en los países donde operamos. Cumplimos con nuestras promesas comunicacionales sobre valores, calidad y promoción de productos, usando siempre mensajes claros, precisos y transparentes.

Para salvaguardar estos preceptos, hemos adherido voluntariamente a la Asociación de Anunciantes (ANDA) en Perú y a la Asociación Chilena de Agencias de Publicidad (ACHAP) como una manera de formalizar públicamente nuestro compromiso.

Denuncias y Multas

Durante el período reportado recibimos 167 denuncias en Perú y una en Chile relacionadas con reclamos por errores o no cumplimiento de precios y ofertas publicadas en medios de comunicación on line e impresos. No se registraron multas.

Nuestra política en TOTTUS es respetar el precio, oferta o promoción publicados en los medios de comunicación on line e impresos.



Etiquetado: Información clara y transparente

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

Ley de Etiquetado en Chile

La entrada en vigencia de la nueva Ley sobre la Composición Nutricional de los Alimentos y su Publicidad en Chile (Ley 20.606), nos permitió evaluar 50 productos en el área de Marcas Propias. Bajamos los niveles de grasas, azúcares y calorías de acuerdo a factibilidad, realizamos evaluaciones sensoriales y actualizamos los etiquetados en todos los productos.

Etiquetado de Información Nutricional

Además de incluir las exigencias y especificaciones de la nueva norma de etiquetado, en TOTTUS Chile, hemos avanzado con nuestros alimentos de Marca Propia, incorporando información nutricional en un esquema internacional denominado "Orientaciones sobre Necesidades Diarias" (Guidelines Daily Amounts-GDA).

En este formato detallamos los componentes nutricionales, señalando el porcentaje de aporte de calorías, grasas y proteínas que el producto entrega según lo que debiera consumir un adulto diariamente. Estos procedimientos se aplican en el 60% de nuestros productos Marca Propia.



4. Adquisiciones Responsables

G4-EC9, G4-12

Queremos brindar la “Mejor Experiencia de Compra” a nuestros clientes, una propuesta de valor que va de la mano con la necesidad de asociarnos con aquellos proveedores que entiendan nuestro modelo de negocio y compartan nuestra visión de sostenibilidad.

En TOTTUS privilegiamos las relaciones comerciales de largo plazo con nuestros proveedores. En este sentido, tanto en Chile como en Perú, el 91% de los gastos en aprovisionamiento corresponde a proveedores propios de cada país.

Fomentamos relaciones de transparencia y confianza a través de un contrato marco de Condiciones Generales de Acuerdo Comercial disponible en nuestra página web. En esta herramienta abordamos temas como la Confidencialidad, Denuncias y Prácticas no Apropriadadas, Política de Libre Competencia, Plazos de Pago y Política Corporativa de Control de Delitos, entre otros.

Proveedores MM.PP

Gasto en Proveedores (MM US)	Chile		Perú	
	2015	2016	2015	2016
Gasto total en Proveedores	897	1.059	887	1.114
Gasto total en Proveedores Locales	831	961	771	1014
% total de presupuesto para proveedores locales	93	91	87	91
Nº de proveedores locales	2.030	2.117	1.041	2.764
Nº de proveedores extranjeros	270	302	152	175

Nota:

En 2015, Chile ajustó el No de proveedores locales según documentación tributaria vigente.
 En 2016, Chile realizó pagos a 149 proveedores extranjeros del total de 302 proveedores activos.
 En 2016, Perú incrementa el No de proveedores locales por la creciente formalización de pequeñas empresas.

Tipo de cambio:
 Chile: \$ 669,5
 Perú: S 3,36

PYMES: Pago a 30 días

Estamos conscientes de que un pago oportuno es primordial para el buen funcionamiento y crecimiento de nuestros proveedores PYMES. Queremos avanzar en este objetivo y convertirnos en el corto plazo en los mejores pagadores del mercado. Para lograrlo, contamos con una política de pago a 30 días publicada en nuestro sitio web y que cuenta con una serie de acciones concretas.

- Disminuir las cuentas por pagar.
- Fomentar el uso de documentación digital.
- Fomentar el uso del Portal de Proveedores (e-learning de pronto pago).
- Transferencias bancarias directas a las cuentas de los proveedores.

Pago a Proveedores PYMES

Pago a 30 días	Chile		Perú	
	2015	2016	2015	2016
Nº de Pymes con movimiento comercial	505	454	843	2.854
Nº de Pymes con movimiento y pago a 30 días o menos.	440	380	501	2.395
% de Pymes con movimiento y pago a 30 días	87,13	83,70	59,4	83,92

Nota: El aumento en el Nº de Pyme de Perú en 2016, se explica por la incorporación de nuevos parámetros en la clasificación de las empresas, cambios en la razón social e incremento de proveedores de servicios y productos por necesidades de la compañía.

Nuestra Cadena Non Food

G4-LA14, G4-HR4, G4-HR10

En TOTTUS, contamos con las oficinas de soporte técnico del Grupo Falabella en oriente que nos permite realizar una rigurosa selección de nuestros proveedores de productos NON FOOD. Esto nos brinda la oportunidad de seguir creciendo, respetar las normas, resguardar la seguridad de nuestros clientes y fomentar nuestras Marcas Propias.

Vestuario, electrónica, bazar y hogar son las cuatro líneas de trabajo que representan el 15% en Chile y 30% en Perú de las ventas totales de TOTTUS. En cada una tenemos un foco, queremos tener relevancia y ser los mejores.



“Queremos ser un supermercado que dé soluciones a las personas, diferenciarnos con nuestras Marcas Propias y brindar a nuestros clientes productos únicos que nos identifiquen como especialistas, pero que democratizen la moda y la calidad.”

Karim Hodali, Gerente Comercial Non Food, TOTTUS Chile

En este escenario, auditamos a todos nuestros proveedores extranjeros y realizamos visitas a sus fábricas. En la línea de vestuario y electrónica, todos los proveedores son testeados desde su origen en las oficinas de Falabella en China y deben firmar los acuerdos de aprovisionamiento responsable denominados Vendor Agreement y Social Compliance.

El 60% de nuestros proveedores extranjeros firma los acuerdos de responsabilidad social. En el área de perecibles, mantenemos una serie de visitas programadas a plantas procesadoras de alimentos. Con los demás proveedores hemos establecido protocolos de control centrados en la certificación del producto. Y en coordinación con el área de marcas propias (MM.PP), realizamos nuestros propios controles en laboratorios, verificaciones y certificación de productos siguiendo los estándares de la norma de calidad ISO 9001.

Social Compliance

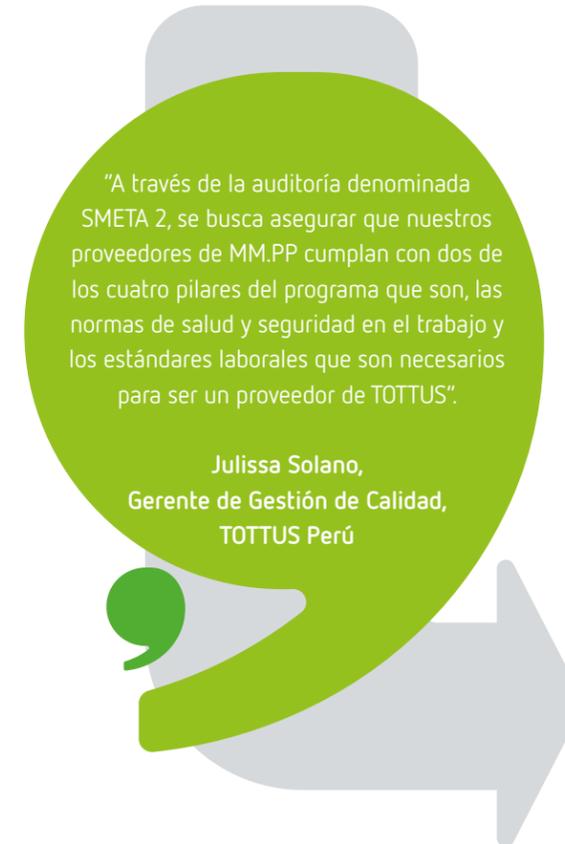
Este es un acuerdo basado en la Política de Cumplimiento Social de Falabella que incluye las buenas prácticas laborales y el respeto a los Derechos Humanos. Entre ellos destacan la libertad de asociación, no discriminación, no emplear mano de obra infantil, no generar trabajo forzado, el pago de remuneración a tiempo y las consideraciones legales para los contratistas, además de realizar vistas de verificación a las fábricas.

Vendor Agreement

De índole más comercial, este documento especifica el cumplimiento de los compromisos contractuales como son las multas por atraso en los despachos, negociaciones con el comprador, trabajar en las fábricas acordadas, mantener la calidad del producto, despacho en fecha y las formas de pago, entre otros.

SEDEX: Auditoría de Proveedores MM.PP

Como parte del Programa de Responsabilidad Social con Sedex, en TOTTUS Perú, incorporamos al 26% de nuestros proveedores de Marcas Propias al protocolo de “Auditoría de Comercio Ético de Miembros de Sedex” (SMETA), del cual el Grupo Falabella es miembro.



“A través de la auditoría denominada SMETA 2, se busca asegurar que nuestros proveedores de MM.PP cumplan con dos de los cuatro pilares del programa que son, las normas de salud y seguridad en el trabajo y los estándares laborales que son necesarios para ser un proveedor de TOTTUS”.

Julissa Solano, Gerente de Gestión de Calidad, TOTTUS Perú



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

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

Al identificar estos riesgos podemos apoyar a nuestros proveedores y hacer seguimiento de sus no conformidades.

Buenas Prácticas Agrícolas TOTTUS

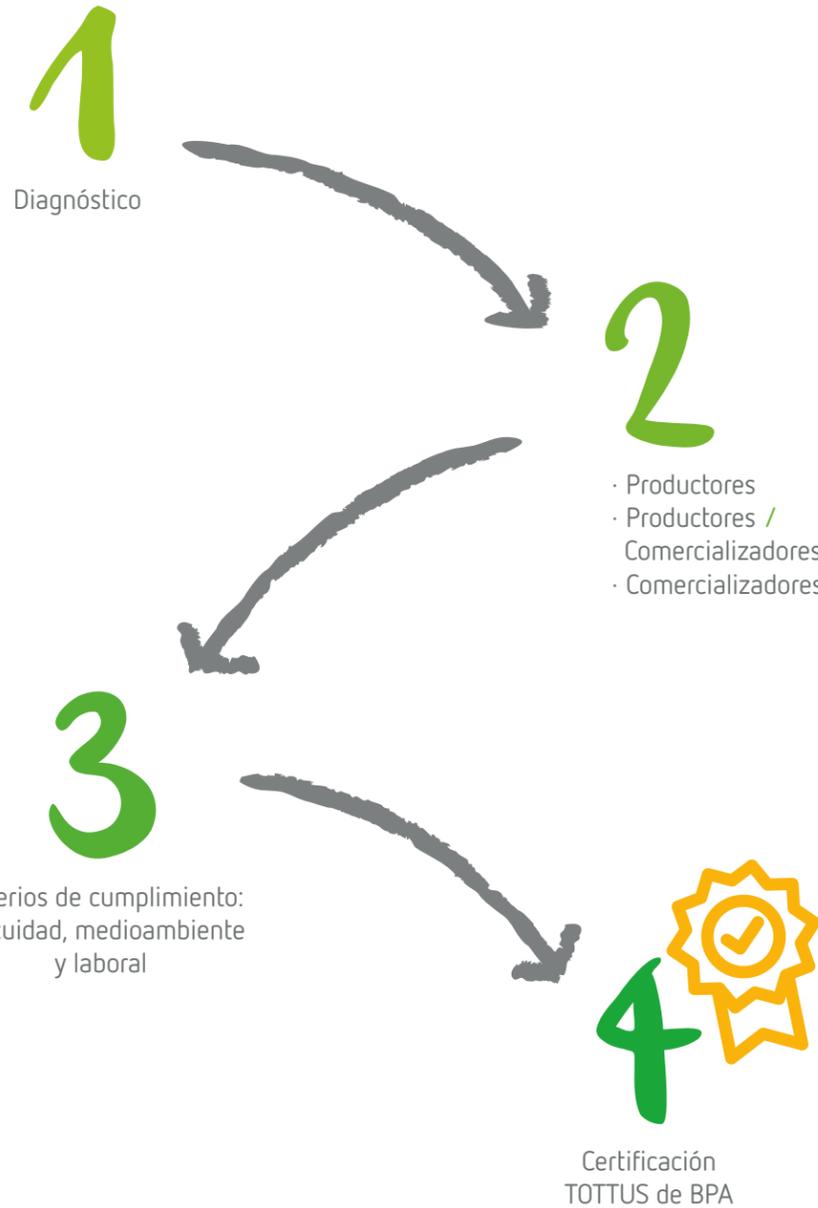
G4-EN32

La categoría FOOD o "alimentos" representa el 85% de las ventas en TOTTUS Chile. Dentro de ella, Frutas y Verduras (FF.VV) creció en un 13,6 % en 2016 y forma parte de los pilares donde generamos nuestra mayor propuesta de valor y calidad.

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

"Tenemos un portafolio de proveedores consolidados en un 90%, que crecen porque han demostrado responsabilidad, compromiso y buen desempeño. Ahora, con la apertura de nuevas tiendas, estamos armando un grupo de proveedores regionales que agreguen valor a nuestra oferta con productos locales".

Ignacio Page,
Gerente Comercial de Frutas y Verduras,
TOTTUS Chile



Certificación con TÜVRheinland 2.0

Este año, realizamos en Chile, la segunda certificación a cargo de la empresa TÜVRheinland para validar que cada proveedor cumpla con los protocolos exigidos por las Buenas Prácticas Agrícolas (BPA). El gran hito fue la incorporación de las Buenas Prácticas Manufactureras (BPM), con lo cual se alcanzó un 95% de cumplimiento.



Nuevos Proveedores con BPA

Control de Proveedores	Chile		Perú	
	2015	2016	2015	2016
Nº de nuevos proveedores contratados	15	12	EP	92
Nº de nuevos proveedores con BPA	15	12	EP	24
% de nuevos proveedores examinados en BPA	100%	100%	EP	26%

Fuente: TOTTUS Corporativo
EP: En Proceso

La Feria TOTTUS

La Feria TOTTUS es, sin duda, el evento de fidelización en el sector de Frutas y Verduras (FF. VV) más esperado por nuestros clientes de Chile. Dos veces al año, en un clima muy particular, potenciado por campañas de marketing y publicidad, con ofertas en los medios y mucha folletería informativa en los locales, se destacan las características y bondades de cada producto para la salud de las personas.

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

Durante todo el año, en la página web de TOTTUS se pueden encontrar recetas saludables de fácil preparación e información sobre los aportes nutricionales y energéticos de las frutas y verduras según su color.



Desde el Productor al cliente

Actualmente en Chile se trabaja en forma directa y sin intermediarios con el 75% de los productores que proveen de frutas y verduras a nuestros locales.

En 2016, Perú también inició la compra directa de 70 variedades de frutas y verduras a 350 productores del norte y sur del país. Con esta práctica, TOTTUS Perú se convierte en el primer retail en tratar directamente con los agricultores de la región.

“Las compras directas a productores representaron el 41% de las ventas de TOTTUS y el 37% de las compras totales de frutas y verduras. Con esta práctica, se contribuye a la formalización de los productores, logrando mejores precios, elevando sus estándares de calidad y generando más puestos de trabajo en las zonas agrícolas del Perú.”

Luis Miguel Quesada,
Gerente Comercial Food, TOTTUS Perú



Agrícola Austral

Esta empresa familiar chilena productora de tomates, es una de las más importantes en la zona de Quillota. Comprometidos con la agricultura responsable, cumplen con todos los estándares del proceso productivo para lograr una fruta de calidad. Esto nos permite obtener la confianza y satisfacción de nuestros consumidores, llevando desde el campo a nuestros locales productos que cuentan las más altas exigencias de inocuidad y calidad.

CD Frescos - Huachipa, Perú

Con el objetivo de lograr un abastecimiento permanente de grandes volúmenes de productos frescos como frutas y verduras a los locales de TOTTUS Perú, construimos en el poblado de Huachipa, distrito de Lurigancho-Chosica, el Centro de Distribución de Productos Frescos más grande, moderno y ecoamigable, único en su clase y en el país.

El CD posee 16 mil mt² para productos frescos y 34 mil mt² para productos secos. Dispone de cinco sectores con diferentes temperaturas de frío regulado por maquinarias de alta precisión. Permite controlar y mantener la cadena de frío y madurar con mucha exactitud grandes volúmenes de productos según las necesidades de temperatura, fecha y distancia de despacho.



Indice General

CAPITULO I
Empresa, Gobernanza y Ética

CAPITULO II
Mejor Supermercado para Trabajar

CAPITULO III
Mejor Experiencia de Compra

CAPITULO IV
Ser un Buen Vecino

ANEXOS
Tabla de Indicadores GRI – G4
Contacto y Retroalimentación

CAPITULO IV Ser un Buen Vecino

Nuestra Relación con la Comunidad

Comprometidos con el Cambio Climático

Nuestro Uso Eficiente de la Energía

Ser un Buen Vecino

Queremos "Ser un Buen Vecino", comprometido con la comunidad y aportando a una mejor calidad de vida para las familias donde estamos presentes. Apoyamos la empleabilidad local e impulsamos programas de inclusión laboral con énfasis en personas con alguna discapacidad. Y nos hacemos cargo de nuestros impactos ambientales con políticas de construcción sustentable, gestión gradual de residuos y eficiencia energética.



Nuestra Relación con la Comunidad

Desde nuestro pilar estratégico Ser un Buen Vecino, promovemos un relacionamiento responsable con las comunidades donde estamos presentes. Conscientes de los impactos que se generan en la etapa de construcción y durante la operación de nuestras tiendas, hemos establecido un modelo de relacionamiento con las comunidades que nos permita conocer, anticipar y responder a sus problemas, necesidades y expectativas. Uno de los procesos más complejos se produce con la entrada y construcción de una nueva tienda para lo cual hemos desarrollado una serie de protocolos.

Protocolos en Construcción de Tiendas

- Presentación y contacto con los vecinos para consultas, sugerencias y reclamos.
- Protección de inmuebles por ruidos molestos, caída de polvo y materiales.
- Contacto con autoridades de salud regional por requerimientos sanitarios.
- Contacto con Dirección de Obras, Patentes, Alcaldías, Concejales y Juntas de Vecinos.
- Contacto con Dirección de Tránsito, Aseo y Ornato.
- Estudio de Impacto Ambiental cuando la tienda lo requiere.
- Estudio acústico y mediciones posteriores.

Estudio de Impacto Ambiental en TOTTUS

Antes de construir nuestras tiendas realizamos un Estudio de Impacto Ambiental que delimita aquellos controles y monitoreo de externalidades con las cuales nos comprometemos a fiscalizar y cumplir según los rangos exigidos por la norma y la autoridad pertinente.

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

Adicionalmente realizamos una "consulta ciudadana" cuando las características de la tienda o la conformación de la comunidad lo ameritan con el objetivo de reunir la mayor información posible.

Una vez iniciada la operación de nuestras tiendas se activan los canales de comunicación propios de cada formato. Entre ellos, destacamos la comunicación directa con nuestra Gerencia de Desarrollo, las Gerencias de Tienda y nuestros responsables de los Servicios de Atención al Cliente.



Programa de educación en alimentación saludable

DMA(FP4), G4-S01

Comprometidos con aportar a una mejor calidad de vida, hemos creado, en Chile, el programa de alimentación saludable ¡Qué Rico Crecer Sano con TOTTUS! dirigido a niños desde Prekinder a 4° básico. Actualmente se encuentra en 16 escuelas, cinco de la V Región y 11 en la Región Metropolitana, impactando a un total de 3.069³ niños y a 1.188 profesores y apoderados a través de diversas actividades.

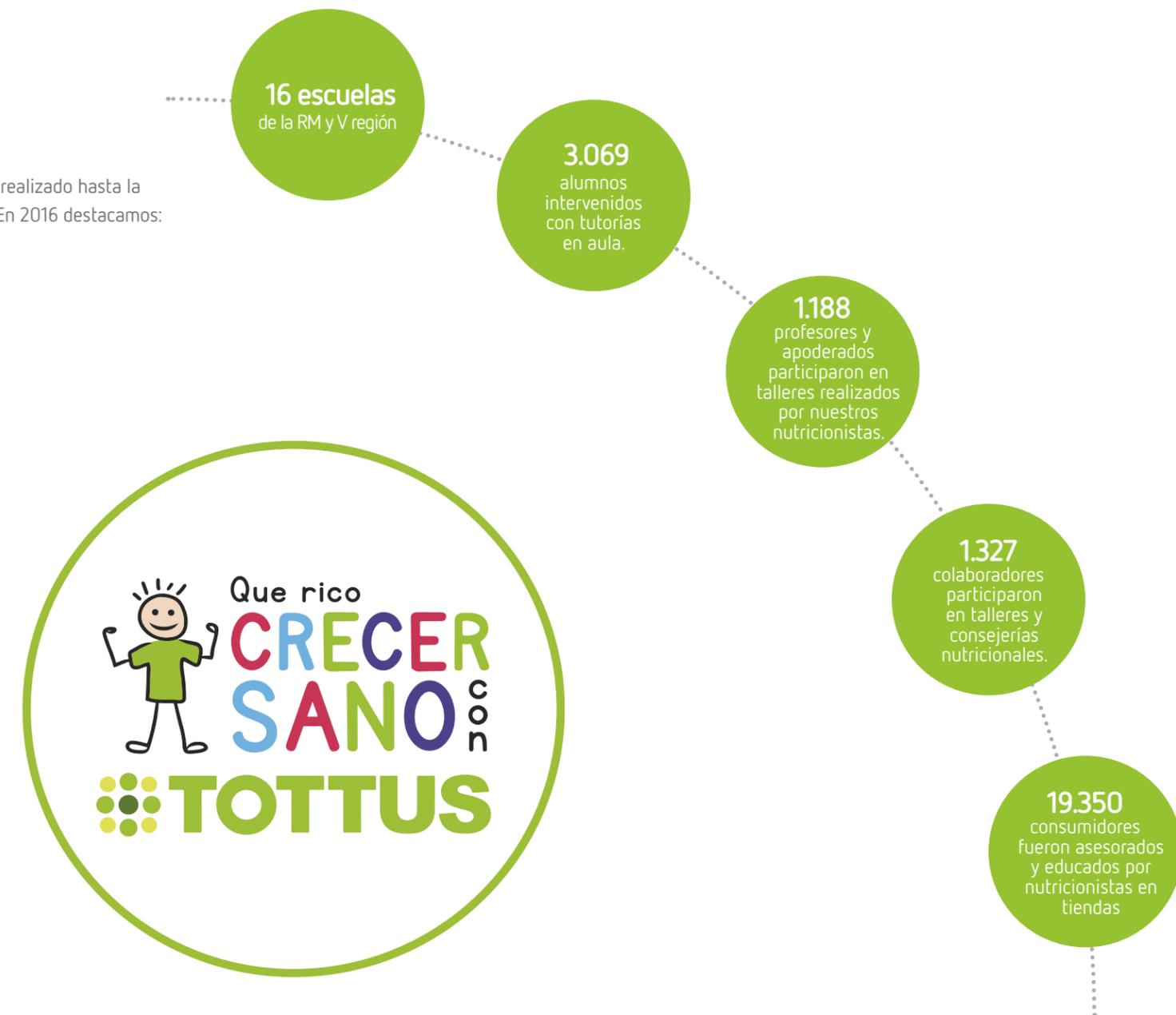
El programa cuenta con la colaboración de la "Corporación 5 al Día" del Instituto de Nutrición y Tecnología de Alimentos de la Universidad de Chile (INTA) y en 2016, integramos a cinco nutricionistas como staff permanente de TOTTUS para lograr un seguimiento y liderazgo del programa en las escuelas y tiendas cercanas.

³ De los 3.570 alumnos capacitados en 2015, por retiro o cambio de colegio, permanecen 3.069.



Nuestros impactos

Estamos orgullosos del trabajo realizado hasta la fecha con nuestra comunidad. En 2016 destacamos:



Nuestro Modelo de Voluntariado Corporativo

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

En 2015, lanzamos con mucho éxito en Chile, nuestro Modelo de Gestión de Voluntariado Corporativo que brinda a nuestros colaboradores un conjunto de actividades entre las que pueden optar, según su perfil y motivación, y que tiene como centro el programa ¡Qué Rico es Crecer Sano con TOTTUS!

Durante 2016, participaron 302 colaboradores de TOTTUS Chile en las diferentes etapas del programa, logrando completar 1.076 horas, un 52% más respecto del período anterior. En Perú, alcanzamos 303 horas con el Programa Haciendo Escuela y con las jornadas orientadas a la promoción de la alimentación saludable en los colegios Fe y Alegría, logrando un 11% más de participación que en 2016. Y a nivel regional sumamos un total de 1.379 horas de voluntariado.

Programa de Colaboración con Bomberos

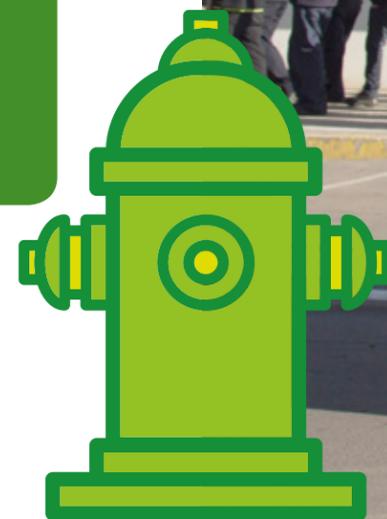
En 2015 iniciamos formalmente nuestro Programa de Colaboración con el Cuerpo de Bomberos de Chile como parte de una estrategia de "Valor Compartido" que se canaliza a través de las donaciones de vuelto por parte de nuestros clientes al pasar por caja.

Durante 2016, la recaudación por donaciones fue \$99.171.377 (millones de pesos chilenos), lo que representa un aumento de 4,9% respecto del período anterior. Esta donación se traspasa en forma íntegra al Cuerpo de Bomberos como aporte directo de nuestros clientes y sin que TOTTUS obtenga ningún tipo de beneficio de impuestos por esta recaudación.

Para asegurar la transparencia de estas donaciones, contamos con servicios de auditoría de una empresa externa de prestigio internacional.

"Hemos logrado una relación muy cordial y cercana con bomberos en cada tienda. Ellos nos capacitan en seguridad y prevención de incendios e invitan a nuestros hijos a conocer la vida de un bombero. Y nosotros los capacitamos a ellos y a sus hijos en comer rico y sano, e invitamos a sus hijos a conocer nuestros locales".

Wilson Zúñiga, Gerente de Personas y Sostenibilidad, TOTTUS Chile.



TOTTUS Perú y Fe y Alegría: juntos por la Educación

Nuestro vínculo con Fe y Alegría en TOTTUS Perú, se inicia al participar de una tradicional Rifa Anual en 2003, relación que luego se fortalece con el Programa Haciendo Escuela en 2005 y Donar para Educar en 2011. Después de 14 años, seguimos apoyando esta rifa y abrimos nuestras tiendas a los vendedores de la asociación, ex alumnos y padres de familia de la red educativa, además de difundirla en nuestras redes sociales, catálogos y tiendas.

Programa Haciendo Escuela

Desde hace 11 años, en Hipermercados TOTTUS Perú, formamos parte del programa Haciendo Escuela junto con otras empresas del grupo Falabella. Con esta iniciativa, buscamos el mejoramiento de infraestructura y mobiliario en cuatro colegios Fe y Alegría ubicados en zonas vulnerables.

En estos años, hemos logrado construir salones de clases, comedores y talleres de electricidad, impactando en la calidad educativa de estos colegios. En 2016, nuestros colegios apadrinados pudieron adquirir 22 equipos de computación, implementar tres techos metálicos y construir un salón de clases favoreciendo a 4.843 estudiantes.

Donar para Educar

Nos hemos transformado en un puente solidario entre nuestros clientes y Fe y Alegría. De esta manera, en 2016, nuestros consumidores, a través de la donación de vuelto en las dos mil cajas registradoras de TOTTUS, juntaron US\$ 76.092 para los 13 colegios de Fe y Alegría. Estos fondos fueron entregados íntegramente, sin beneficio tributario para TOTTUS, los cuales se usaron en gastos administrativos como servicios básicos, salarios de profesores, mobiliario y útiles escolares entre otros.

“Los Colegios, cuando están adecuadamente implementados, se convierten en un lugar de encuentro entre estudiantes y docentes; un lugar de convivencia y cumplimiento de sus mejores sueños, para formarse como personas responsables de cara al futuro. El apoyo de TOTTUS en proporcionar las mejores condiciones a los Colegios tiene todo ese sentido”.

Padre Jerónimo Olleros SJ,
Director de Fe y Alegría

Donación Clientes TOTTUS		Donación TOTTUS
		
<p>US\$ 8.117,56</p>	<p>US\$ 76.092,49</p>	<p>US\$ 41.280,00</p>

Banco de Alimentos en TOTTUS Perú

En mayo de 2016, dimos un nuevo paso al suscribir un convenio con el Banco de Alimentos del Perú. Gracias a este acuerdo, hemos donado 65 toneladas de frutas y verduras aptas para el consumo humano, pero que por estética o mecánica del producto, dejan de estar a la venta.

La donación se realiza semanalmente en nuestro Centro de Distribución Frescos y durante su primera etapa benefició a tres colegios de Fe y Alegría de Lima. Posteriormente, otras instituciones se han visto favorecidas con papa, tomate, cebolla, zanahoria, palta y plátano. Al mismo tiempo, donamos de manera excepcional, 600 kgs. de leche sustituta para la lactancia, entregadas por el Banco de Alimentos a organizaciones que atienden a recién nacidos en situación vulnerable.



Programas de Inclusión Laboral en TOTTUS

G4-LA12

Comprometidos con las comunidades en las que estamos presentes, durante 2016 hemos continuado impulsando nuestros programas de Inclusión Laboral en TOTTUS para personas con algún grado de discapacidad y para adultos mayores de 60 años.

Como cada año, participamos en Ferias Laborales en conjunto con Municipalidades, Cajas de Compensación y otras instituciones expertas como la CONADIS de ambos países.

Con estas instituciones articulamos esfuerzos para una mejor inserción de los nuevos colaboradores en las áreas de frutas y verduras, pastelería y panadería, servicio al cliente, cajas y venta de platos preparados.

Durante 2016, a nivel regional contamos con 276 colaboradores adultos mayores y hemos incorporado a 264 personas con algún tipo de discapacidad en diversos puestos de trabajo.

Inclusión Laboral TOTTUS

	Unidad de medida	Chile		Perú	
		2015	2016	2015	2016
Total de trabajadores	Nº	8.727	8.638	9.197	9.887
Adultos mayores	Nº	237	261	12	15
Personas con discapacidad	Nº	69	60	92	204

Fuente: TOTTUS Corporativo

TOTTUS Perú: Cajeras con Discapacidad Auditiva

En reconocimiento a nuestra política de inclusión de personas con discapacidad en TOTTUS Perú, recibimos el Premio ABE a la Responsabilidad Social 2016 en la categoría Mejor Programa para Personas con Capacidades Especiales por nuestro programa de reclutamiento e inserción laboral de cajeras y cajeros con discapacidad aditiva, otorgado por la Asociación de Buenos Empleadores de la Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM).

Este programa cuenta con novedosas herramientas y adaptación de procesos para asegurar la comunicación entre el colaborador y el cliente, el buen desempeño y la mejora del programa. Se incluyen rotafolios con el proceso de pago, chapitas con la frase "puedo leer tus labios", reuniones periódicas de las cajeras con nuestras asistentes sociales, la contratación de un intérprete de lenguaje de señas a tiempo completo y capacitaciones para nuestros colaboradores en tiendas, entre otros.



"Nuestra finalidad es que el desempeño de nuestros cajeros y cajeras con discapacidad auditiva sea el mismo que el de sus demás compañeros, manteniendo nuestros altos índices de calidad de servicio. No queremos hacer diferencias ni marcar discapacidades; por el contrario, buscamos poner en valor las habilidades especiales de nuestros cajeros y cajeras, como leer los labios, y que sean reconocidas por ello por nuestros clientes y colaboradores".

Joan Eyzaguirre, Gerente Central de Gestión Humana, TOTTUS Perú



Comprometidos con el Cambio Climático

G4-EN23

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

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

1. Construcciones Sustentables
2. Gestión de Residuos
3. Eficiencia Energética

1. Construcciones Sustentables, una mirada de futuro

Hemos asumido la certificación internacional LEED como estándar y referencia para la construcción de nuestras tiendas. Con esta visión, desde 2015 contamos con nuestra primera tienda certificada LEED GOLD por el U.S. Green Building Council en el distrito Limeño de Miraflores, Perú; y en proceso de certificación se encuentran otras dos tiendas, la segunda en Calle 7, distrito Limeño de Miraflores, Perú. En Chile, hemos iniciado el proceso de certificación LEED para nuestra primera tienda en la comuna de Vitacura.



Certificación LEED

Es un sistema de certificación de edificios sostenibles, desarrollado por el Consejo de la Construcción Verde de Estados Unidos (US Green Building Council). Se basa en la incorporación en el proyecto de aspectos relacionados con la eficiencia energética, el uso de energías alternativas, la mejora de la calidad ambiental interior, la eficiencia en el consumo de agua, el desarrollo sostenible de los espacios libres y la selección de materiales eco-amigables. Todos estos elementos van sumando puntos hasta alcanzar la categoría de la Certificación.

Primera Tienda LEED en Chile

Como parte de nuestro compromiso con la construcción sustentable y la eficiencia energética en Chile, ya contamos con nuestra primera tienda en proceso de certificación LEED. Incorporamos una serie de protocolos, desde la selección del terreno; ubicación geográfica, uso y selección de materiales ecoamigables y energía; tipo de iluminación, sistemas para ahorro de agua, disposición de residuos y su reciclaje, entre otros aspectos.

Ubicada en la comuna de Vitacura, esta tienda entre muchas otras características, ocupa CO₂ en los equipamientos de frío, un refrigerante ecológico que reemplaza los gases R22 que afectan la capa de ozono. Incorpora iluminación LED en las áreas generales de la tienda y LED 2.0 de iluminación puntual en las áreas específicas de productos. También cuenta con 200 mt de barreras acústicas en zonas de subterráneo, andenes y operación que evitan las molestias a los vecinos.

El trabajo desarrollado en este proyecto pionero, nos permitió ganar un cofinanciamiento impulsado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo con el apoyo del Ministerio del Medio Ambiente de Chile.



2. Nuestra Gestión de Residuos

G4-EN23

Desde 2016, en TOTTUS Chile la Gerencia de Prevención de Riesgos, incluye su compromiso con el medio ambiente entregando lineamientos e instrucciones que serán ejecutados por los preventivistas de cada tienda. Entre los asuntos que tendrán medición y seguimiento destacan:

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

Los temas se están analizando con los proveedores respectivos, se validará la cantidad reciclada en tienda, se subirán los datos en una plataforma única levantada por el Grupo Falabella, y cada gerencia revisará la información documentada para obtener la autorización sanitaria de la autoridad competente y su trazabilidad.

Hasta el momento, hemos continuado con el retiro y certificación externa de los cuatro tipos de residuos de mayor volumen y reciclaje a nivel corporativo como son: cartón, papel, aceite y plástico.

Reciclaje TOTTUS

Materiales Reciclados	Unidad	Chile		Perú	
		2015	2016	2015	2016
Aceite	Lts	436.708	363.240	56.192 *	328.039
Cartón, papel blanco, papel publicidad	Kg	7.248.229	7.317.259	3.635.333	3.790.680
Plásticos	Kg	247.304	272.140	330.462	402.765

Fuente: TOTTUS Corporativo
 (*) La menor cantidad registrada en 2015, se debe a un reciclaje de aceite que elimina el agua.

Reciclaje de Plástico

Nuestros reciclajes de plástico consideran artículos como bandejas, film y materiales de empaque. Durante 2016 a nivel regional, reciclamos 674.905 Kg. de materiales plásticos que fueron retirados por empresas externas certificadas.

Reciclaje de Papel y Cartón

En TOTTUS continuamos con nuestro Plan de Reciclaje de Papel y Cartón. En Chile mantenemos nuestra alianza con la Sociedad Recuperadora de Papel (SOREPA) quienes certificaron 7.317.259 kilos reciclados este año.

En Perú, logramos certificar 3.790.680 Kgs. de papeles y cartones. Parte de este volumen fue entregado gratuitamente a los Hogares Aldeas Infantiles SOS a través del programa "Recicla, Cumple TU papel". Por esto, recibimos un reconocimiento de Aldeas Infantiles SOS por ser una de las 10 empresas que más papel recicla a favor de sus 8.000 niños beneficiados.

Reciclaje de Aceite

Este año continuamos con el reciclaje a nivel regional de los aceites vegetales de cocina. Con este proceso, evitamos su reutilización en alimentos o su vertido en alcantarillas, provocando malos olores y llegando a ríos y mares sin poder desintegrarse.

En Chile, a través de la empresa Bioils que cuenta con autorización sanitaria para el tratamiento de aceite vegetales, se reciclaron 363.240 litros de aceite provenientes de los procesos relacionados con la cocina de alimentos en las tiendas TOTTUS.

Mientras tanto en Perú, como parte de nuestras acciones de manejo de residuos, sumamos 328.039 lts. de aceite reciclado gracias a una alianza con Aquafondo (Fondo de Agua para Lima y Callao), la empresa de reciclaje de aceites Bioils y las municipalidades limeñas de Sn Isidro, Surco, La Molina, Mi Perú y Miraflores.

Esta iniciativa no sólo permite recolectar el aceite de cocina de nuestras tiendas, sino también fomentar el reciclaje de este residuo entre los vecinos, visitantes y público en general, quienes pueden depositar aceite usado en los contenedores ubicados parques y avenidas.

Ley de Responsabilidad Extendida del Producto (REP)

En junio de 2016, como parte de la entrada en vigencia de la nueva Ley de Responsabilidad Extendida del Producto (REP) en Chile, en TOTTUS participamos en la mesa REP del Grupo Falabella y en la mesa REP de la Asociación de Supermercados de Chile en la cual asumimos la vicepresidencia.

La Ley establece que todos los productores e importadores de "productos prioritarios" deberán hacerse cargo de ellos al término de su vida útil. Es decir, los productos deberán volver a las industrias de fabricación o a las bodegas de distribución para generar un proceso de reciclaje, reutilización y valorización en porcentajes que serán establecidos por el Ministerio de Medioambiente a partir del primer semestre del 2018

Frente a este desafío, iniciamos los estudios para establecer nuestra línea base de residuos a nivel global y por cada artículo en productos prioritarios como envases y embalaje, aparatos electrónicos y pilas. Con el apoyo de una empresa externa, el área de Prevención de Riesgo realizó capacitaciones internas a las áreas comerciales Food y Non Food y Marcas Propias para establecer la materialidad como medida obligatoria establecida por el Ministerio del Medioambiente para 2016.



Uso de Bolsas Plásticas en TOTTUS

G4-EN1

Además de la Ley de Responsabilidad Extendida del Producto impulsada por el gobierno de Chile, diferentes municipios ya habían dado inicio a ordenanzas y campañas de sensibilización hacia clientes, consumidores y el retail, respecto de la necesidad de reutilizar las bolsas plásticas, disminuir su uso o generar su reemplazo por bolsas reutilizables.

El próximo paso es bajar el uso de las bolsas plásticas e incentivar la bolsa reutilizable. En TOTTUS Perú, retiramos la bolsa "extragrande" y la bolsa más pequeña usada para perfumería.

En Chile hemos implementado cuatro medidas complementarias:

- Bolsas Degradables: Uso de bolsas con tratamiento de aditivos que permiten su fragmentación biomecánica en un período de 12 a 18 meses.

- Menor Microgramaje: Para facilitar la fragmentación usamos bolsas con menor microgramaje y grosor.

- Bolsas Reutilizables: Realizamos la venta de bolsas reutilizables a muy bajo costo y diseños atractivos para reemplazar el uso de bolsas plásticas.

- Cajeras Comprometidas: Capacitamos a nuestras cajeras para evitar la entrega excesiva de bolsas plásticas e incentivar el uso de bolsas reutilizables.

Bolsas Plásticas en TOTTUS

	Chile		Perú	
	2015	2016	2015	2016
Bolsas Plásticas (Unidad)	190.483.392	194.542.000	148.760.000 *	158.772.000
Bolsas/Transacción	3,07	3,09	2,22	2,3

Fuente: TOTTUS Corporativo

(*) A fines de 2015, se dejó de usar la bolsa "extragrande" y la bolsa más pequeña (BB) para perfumería.

Campaña de Bolsas Reutilizables

En el marco de las ordenanzas de diversos municipios en Chile, se ha promovido el cambio de hábitos y la reutilización de las bolsas plásticas que son 100% reciclables.

En TOTTUS hemos adherido a esta iniciativa y durante 2016 lanzamos tres tipos de bolsas reutilizables para verduras y frutas, vinos, productos congelados y una bolsa en tela de algodón para el pan.

Instalamos varios totem con el tipo de bolsa adecuada para el sector. Todas en atractivos diseños relacionados con los productos, el cuidado del medioambiente y confeccionados en materiales altamente resistentes y lavables. Hicimos grandes esfuerzos para lograr el menor precio y hacerla lo más asequible para nuestros clientes. Al final del período logramos vender 270.184 bolsas reutilizables



3. Nuestro Uso Eficiente de la Energía

G4-EN5

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

Construcción de Tiendas LEED: Nuestra decisión es avanzar hacia la construcción de nuevas tiendas bajo certificación LEED. Y cuando no sea posible certificar, se usarán las recomendaciones e innovaciones factibles de aplicar en nuevas tiendas o en sus remodelaciones.

Sistemas de iluminación LED: Incorporamos el uso de esta nueva tecnología en todas nuestras construcciones, remodelaciones y ampliaciones. Su relevancia está en la eficiencia de iluminación, el bajo consumo de energía y mínimo calentamiento.

Control centralizado de iluminación y climatización: Para estandarizar los sistemas de iluminación y climatización en todos nuestros locales, hemos implementado mecanismo de control centralizado que permiten importantes ahorros de energía.

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

Consumo de energía en TOTTUS

Tipo de Energía	Chile		Perú	
	2015	2016	2015	2016
Electricidad (KWh)	102.443.938	111.451.551	119.778.667	122.911.623
GLP (Lt)	1.608.625	1.381.209	1.100.330	1.172.254
GN (M³)	477.093	699.889	106.487	102.010

Fuente: TOTTUS Corporativo



Intensidad Energética

G4-EN5

La intensidad energética expresada en Kwh consumidos por M2, experimentó una baja del 12,8 % en Perú respecto del período anterior, con un consumo de 246 Kwh/M2. Mientras en Chile tuvimos un aumento del 3% en el consumo que se explica fundamentalmente por la incorporación de los sistemas de climatización que no se habían usado en el período anterior.

Motivados por estos resultados y el peso que las cuentas de energía pueden llegar a tener en futuras tiendas, decidimos licitar un estudio de control y monitoreo del consumo de energía en tiendas. Esto incluye cuatro grandes sistemas que son refrigeración de alimentos, climatización, iluminación y fuerza.

El objetivo es construir un modelo de gestión de la energía usada en tiendas que nos permita instalar mecanismos de control centralizados y aplicar mejoras en los cuatro pilares de consumo.

En 2016 mantuvimos nuestro "Plan de Ahorro de Energía" que cuenta con las siguientes actividades:

- Control de horarios de encendido y apagado de iluminación.
- Control de uso del sistema de aire acondicionado.
- Regulación de deshielos del sistema de refrigeración.

Intensidad en el uso de Energía

	Chile		Perú	
	2015	2016	2015	2016
Consumo en Kwh	102.443.938	111.451.551	119.778.667	122.911.623
M²	350.922	371.985	424.477	500.453
Intensidad Energética (Kwh/M²)	291,9	299,6	282,2	245,6

Fuente: TOTTUS Corporativo
Nota: En 2015 no se incluyeron las tiendas de Copiapó, Los Carrera y Maitencillo en Chile.



Indice General

CAPITULO I
Empresa, Gobernanza y Ética

CAPITULO II
Mejor Supermercado para Trabajar

CAPITULO III
Mejor Experiencia de Compra

CAPITULO IV
Ser un Buen Vecino

ANEXOS
Tabla de Indicadores GRI – G4
Contacto y Retroalimentación

ANEXOS

TABLA DE INDICADORES GRI- G4 TOTTUS 2016 / CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Aspecto	Indicador	Descripción	Página	
Estrategia y Análisis	G4-1	Declaración del principal responsable de las decisiones relevantes en la organización.	4	
	G4-2	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.	4,5	
Perfil de la Organización	G4-3	Nombre de la organización.	111	
	G4-4	Marcas, productos y/o servicios más importantes de la organización.	14	
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	111	
	G4-6	Indique en cuántos países opera la organización.	12,13	
	G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	16,17	
	G4-8	Mercados a los que sirve (desglose geográfico, sectores, clientes y destinatarios).	12,13	
	G4-9	Tamaño de la organización (número de empleados, operaciones y ventas netas).	8,9	
	G4-10	Características de la plantilla del total de trabajadores.	37,38	
	G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	52	
	G4-12	Describe la cadena de suministro de la organización.	76-81	
	G4-13	Cambios significativos durante el periodo reportado (tamaño, estructura o propiedad accionaria).	25	
	G4-14	Cómo se aborda el principio de precaución en la organización.	19,20,32	
	G4-15	Lista de las cartas, principios e iniciativas externas que la organización suscribe.	32	
	G4-16	Lista de asociaciones, organizaciones nacionales e internacionales a las que pertenece.	33	
	Aspectos Materiales y Cobertura	G4-17	Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados.	16,25
		G4-18	Proceso para determinar el contenido y cobertura del reporte.	24
G4-19		Lista de Aspectos materiales identificados en los contenidos del informe.	24	
G4-20		Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización.	24	
G4-21		Cobertura de cada Aspecto material fuera de la organización.	24	
G4-22		Consecuencias de reformulaciones de la información en Reportes anteriores.	25	
G4-23		Cambios significativos en Alcance y Cobertura respecto a Reportes anteriores.	25	

TABLA DE INDICADORES GRI- G4 TOTTUS 2016 / CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Aspecto	Indicador	Descripción	Página
Participación de los Grupos de Interés	G4-24	Lista de los Grupos de Interés vinculados a la organización.	23
	G4-25	En qué se basa la elección de los Grupos de Interés.	22
	G4-26	Enfoque de la organización sobre la participación de los Grupos de Interés.	22
	G4-27	Problemas clave surgidos a raíz de la participación de los Grupos de Interés.	22
Perfil del Informe	G4-28	Periodo objeto del Reporte (año fiscal o año calendario).	24
	G4-29	Fecha del último Reporte (si procede).	25
	G4-30	Ciclo de presentación del Reporte (anual, bienal etc.).	25
	G4-31	Punto de contacto para solucionar dudas con el contenido del Reporte.	110
	G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía G4 ha elegida por la organización.	25
	G4-33	Política y prácticas vigentes respecto a la verificación externa del Reporte.	25
	G4-34	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del órgano superior.	26,27
Gobierno	G4-36	Cargos ejecutivos o con responsabilidad económica, ambiental y social.	27
	G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y sus comités.	26
	G4-39	Indicar si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa un puesto ejecutivo.	26
	G4-48	Indicar el comité que revisa y aprueba el Reporte de Sostenibilidad de la organización.	22
Ética e Integridad	G4-56	Describir los valores, principios, estándares y código de ética de la organización.	10
	G4-58	Describir los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas.	29

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Categoría Económica

Aspecto	Indicador	DMA / Descripción	Página
Desempeño Económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	18
Prácticas de Adquisición	G4-EC9	Porcentaje del gasto en proveedores locales	76

Categoría Medio Ambiente

Aspecto	Indicador	DMA / Descripción	Página
Materiales	G4-EN1	Materiales por peso o volumen	101
	G4-EN3	Consumo energético interno	102
	G4-EN5	Intensidad energética	103
Energía			
Efluentes y Residuos	G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	98,99,100
Evaluación ambiental de los proveedores	G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores examinados por criterios ambientales.	80, 81

Categoría Desempeño Social

Subcategoría Prácticas Laborales y Trabajo Digno

Aspecto	Indicador	DMA / Descripción	Página
Empleo	G4-LA1	Número y tasas de contratación y la rotación media de empleados por grupo étnico, sexo y región	41
	G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa.	42, 43
Salud y Seguridad en el Trabajo	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores representado en comités formales de seguridad y salud laboral.	53
	G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades, días perdidos y ausentismo.	56
	G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, sexo y categoría laboral.	44
Capacitación y Educación	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.	44-47
	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño.	48
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y diversidad de la planilla laboral.	37

Retribución entre Mujeres y Hombres	G4-LA13	Relación entre el salario base de hombres y mujeres.	40
-------------------------------------	---------	------------------------------------------------------	----

Prácticas laborales de proveedores	G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores examinados en sus prácticas laborales.	78, 79
------------------------------------	---------	-------------------------------------------------------------------------	--------

Subcategoría Derechos Humanos

Aspecto	Indicador	DMA / Descripción	Página
No Discriminación	G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas adoptadas	30
Libertad de asociación y negociación colectiva	G4-HR4	Identificación de centros y proveedores con libertad de asociación y convenios colectivos.	52, 78
Proveedores evaluados en derechos humanos	G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores examinados en derechos humanos.	78, 79

Subcategoría Sociedad

Aspecto	Indicador	DMA / Descripción	Página
Comunidades locales	G4-S01	Porcentaje de centros con programas de desarrollo y participación de la comunidad local.	90-97
Alimentación Saludable y Asequible	DMA (FP4)	Programas que promueven estilos de vida saludables en comunidades necesitadas.	90
Lucha contra la Corrupción	G4-S03	Número y porcentaje de centros evaluados en riesgos de corrupción.	30
	G4-S04	Políticas, comunicación y capacitación sobre la corrupción.	31
	G4-S05	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	30

Subcategoría Responsabilidad sobre Productos / Servicios

Aspecto	Indicador	DMA / Descripción	Página
Salud y Seguridad de los clientes	G4-PR1	Porcentaje de productos y servicios evaluados en materia de salud y seguridad.	61
	G4-FP5	Porcentaje de producción fabricada en sitios certificados por terceros independientes.	62
Etiquetados de los productos y servicios	G4-PR3	Tipo de información y el etiquetado de productos y servicios.	73
	DMA (FP8)	Políticas y prácticas de comunicación a consumidores más allá de los requisitos legales.	73
	G4-PR5	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes.	57
Comunicaciones de Mercadotecnia	G4-PR7	Número de incumplimiento en las comunicaciones de marketing.	72



Contacto y Retroalimentación

Para consultas, comentarios o sugerencias sobre nuestro reporte contactarse con:
G4-31

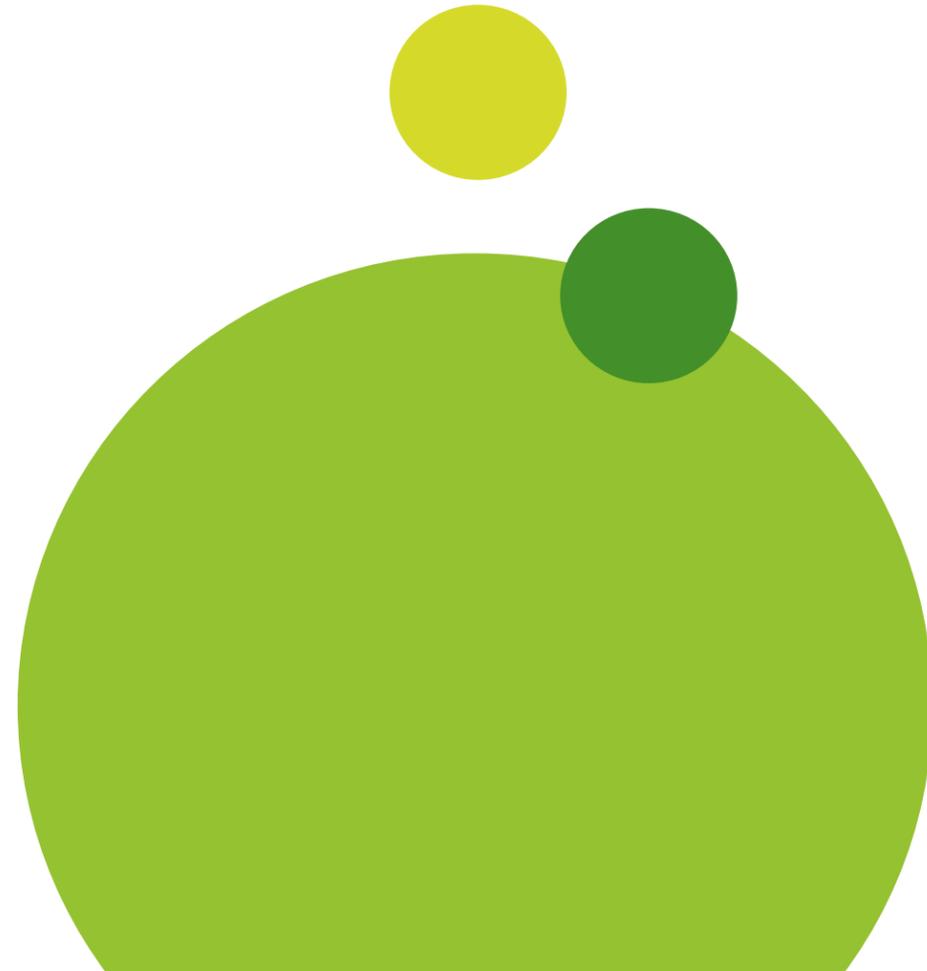
TOTTUS Chile

Wilson Zúñiga
Gerente de Personas y Sostenibilidad
Teléfono: (562) 28270200

Ivonne Palma
Subgerente de Cultura y Sostenibilidad
Teléfono: (562) 28270200
E-mail: iepalma@tottus.cl

TOTTUS Perú

Joan Eyzaguirre
Gerente de Gestión Humana y Responsabilidad Social
Teléfono: (511) 5139400
E-mail: jeyzaguirre@tottus.com.pe



Hipermercados TOTTUS S.A.

G4-3, G4-5

Dirección

TOTTUS Chile
Nataníel Cox 620, Santiago de Chile. Teléfono: (562) 28270200 www.TOTTUS.cl

TOTTU Perú

Av. Angamos Este 1805, Piso 10, Lima 34, Perú. Teléfono: (511) 5139400
www.TOTTUS.com.pe

Desarrollo y coordinación de contenidos

Gerencia de Personas y Sostenibilidad TOTTUS.

Asesoría Metodológica y Redacción

Inspira Corp – Sostenibilidad Corporativa
www.inspiracorp.cl

Diseño

Plural Comunicaciones Ltda.
www.pluralcomunicaciones.cl

Fotografías

Archivo TOTTUS

