



 **TOTTUS**

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD
2020

Índice general

Capítulo 01 Empresa Gobernanza Integridad	05
Capítulo 02 Mejor supermercado para trabajar	30
Capítulo 03 Mejor experiencia de compra	50
Capítulo 04 Ser un buen vecino	72
Anexos Tabla de indicadores GRI Contacto	87



EN ESTE DOCUMENTO DAMOS CUENTA DE LOS AVANCES Y COMPROMISOS ASUMIDOS EN NUESTRO MODELO DE SOSTENIBILIDAD, ES DECIR, NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO, SOCIAL Y AMBIENTAL.



PROPÓSITO

**CONTRIBUIR A
MEJORAR LA
CALIDAD DE VIDA DE
NUESTROS CLIENTES
Y COLABORADORES**

VALORES COMPORTAMIENTOS

SUPERAMOS
expectativas de
los clientes:
Agilidad,
Innovación
y Excelencia

HACEMOS
que las cosas
pasen:
Ejecución

CRECEMOS
por nuestros
logros:
Desarrollo y
Oportunidades

ACTUAMOS
con sentido:
Integridad y
Sostenibilidad



Capítulo 01

Empresa Gobernanza Integridad

NUESTROS LÍDERES

**Carta
Johann
Ramberg**

**GERENTE
CORPORATIVO
TOTTUS**



El mundo cambió drásticamente en 2020, debido a la pandemia del coronavirus y sus consecuencias económicas y sociales. Nos vimos enfrentados a grandes desafíos, que nos impulsaron a adaptarnos e innovar para cumplir con nuestro compromiso de mantener abastecidos los hogares de Chile y Perú.

Conscientes del servicio esencial que ofrecemos, en ambos países adoptamos con agilidad planes de contingencia que nos permitieron seguir funcionando bajo estrictas medidas sanitarias, mientras resguardábamos la salud de nuestros colaboradores y clientes.

Fue un año de trabajo arduo e incesante, lleno de aprendizajes. La responsabilidad con que seguimos operando nos permitió mantener nuestros objetivos, entre ellos la apertura de dos tiendas en Chile y cuatro tiendas en Perú.

Con el confinamiento de la población, aumentaron abruptamente las compras online y tuvimos que acelerar nuestros planes de digitalización. El lanzamiento de Fazil, nuestra app de última milla, coincidió con la llegada del coronavirus a la región y la potenciamos para atender la creciente demanda de despachos a domicilio de Chile y Perú.

Estamos orgullosos de la preferencia que nuestros clientes le han dado a esta plataforma que se ha convertido en una parte importante del e-commerce de Tottus, y que desde hace un tiempo incorporó a Sodimac y Falabella a su oferta.

Este nuevo escenario de mayor demanda de compras a distancia nos llevó a triplicar nuestras capacidades de reparto para Fazil y para nuestros portales de Tottus en ambos países. Para lograrlo, fue clave el apoyo de la nueva "dark store" de La Farfana, en Chile, y las ampliaciones de las "tiendas grises" La Marina, Atocongo y Huaylas, en Perú.

También tuvieron un rol importante nuestros centros de distribución. En Chile centralizó el

control de productos refrigerados bajo una operación 100% propia. En tanto, en Perú, pusimos en marcha el proyecto BTL (Big Ticket Lurín), que nos permitió integrar los despachos de línea blanca de las empresas de Falabella desde el centro logístico del retail, en el distrito limeño de Lurín.

Porque sabemos que el e-commerce facilita sustancialmente la vida de nuestros clientes, queremos mejorar la eficiencia de nuestro servicio. Para esto, en 2021 inauguraremos la primera tienda 100% "dark store" en Lima, la cual generará una capacidad instalada adicional para Tottus.com y Fazil. Además, nos integraremos al nuevo marketplace de Falabella (Falabella.com), lo que nos permitirá llegar con nuestra oferta a muchas más personas.

La crisis sanitaria nos impulsó a detectar nuevas maneras de apoyar a las comunidades donde estamos presentes. En este sentido, adaptamos y potenciamos el programa iCrecer Sano con Tottus! en Chile y robustecimos nuestra alianza con el Banco de Alimentos en Perú. También, realizamos campañas especiales y aportaciones extraordinarias en ambos países.

En Chile, esto se tradujo en la habilitación del portal de internet del programa de alimentación saludable, que nos ayudó a difundir material educativo y de actividad

física. Esto cobró particular relevancia durante 2020, al contribuir en la salud integral de las comunidades durante la etapa de confinamiento. Así también, nos permitió ampliar nuestro alcance, ya que casi triplicamos la cantidad de personas impactadas. Adicionalmente, comprometidos con la educación de los más pequeños, sumamos nuevos colegios al Programa Haciendo Escuela, totalizando 40 establecimientos y más de 6.000 alumnos en las regiones Metropolitana, de Valparaíso, O'Higgins y Maule. Mientras, para apoyar la labor de La Red de Alimentos Chile, colaboramos con una donación económica destinados en beneficio de 13 mil personas.

En tanto, Perú, a través de nuestra alianza con el Banco de Alimentos de Perú, repartimos frutas, verduras y productos de gran consumo provenientes del Centro Logístico de Huachipa y 16 tiendas a nivel nacional.

Como resultado, en 2020 aportamos 394.8 toneladas de alimentos, equivalentes a más de un millón y medio de raciones de alimentos. Igualmente, realizamos donaciones adicionales de cinco toneladas de alimentos y artículos de primera necesidad.

A su vez, por tercer año consecutivo participamos en la iniciativa "Producto Solidario" e impulsamos una innovadora campaña que nos llevó a convertirnos en el primer supermercado del país en ofrecer productos solidarios de Marcas Propias.

Otra medida que tomamos en Perú fue agilizar el pago a nuestros proveedores de productos ultra perecibles, con un plazo de uno a siete días.

Nada de todo lo que hemos hecho habría sido posible sin nuestros 22.712 colaboradores en Chile y Perú. De ellos, el 50% son mujeres y el otro 50% son hombres. Todos trabajan con un compromiso y una dedicación inquebrantables que este año, más que nunca, hicieron notar. Su convicción de que somos un solo Tottus fue la que nos permitió cumplir con nuestros clientes durante meses tan desafiantes.

Estamos orgullosos de nuestra gente y siempre procuramos brindarles las mejores oportunidades para que su desarrollo. Ese propósito nos hizo merecedores en Perú del puesto número 14 en el Great Place to Work, en la categoría de empresas de más de 1.000 colaboradores. En tanto, en la categoría Mejor Lugar para Millennials, obtuvimos el lugar número 11.

Como retribución a la entrega de nuestros colaboradores, desde antes de la pandemia, tanto en Chile como en Perú contamos con planes de flexibilidad laboral asociados a horarios de salida y entrada, opciones de teletrabajo, entre otros beneficios. Tras la irrupción del coronavirus y con el propósito de cuidar la salud de nuestra gente, adoptamos un modelo híbrido que les permitió organizar sus tiempos de trabajo entre lo remoto y lo

presencial con el objetivo de fomentar un equilibrio entre su vida laboral y personal.

En este contexto, para mantener la comunicación interna en nuestra empresa habilitamos Workplace, herramienta de Facebook que funciona como red de información y colaboración para nuestros equipos de Chile y Perú.

Nuestro desempeño sostenible también se materializa en iniciativas relevantes para el cuidado del medio ambiente.

Desde este enfoque, en Chile dimos continuidad a la implementación del Acuerdo de Producción Limpia (APL) Cero Residuos a Eliminación en nuestros locales de La Cisterna y Puente Alto -incluyendo un Centro de Producción de Alimentos de esta última comuna-, con lo cual aumentamos la valorización de residuos en más de un 15%.

En el área de las marcas propias de Tottus, avanzamos en la implementación del APL Eco Etiquetado, con miras a desarrollar envases más sustentables y responsables con el medioambiente. Durante 2020, se certificaron 13 SKU con el sello otorgado por el Ministerio del Medioambiente de este país.

Además, medimos la huella de carbono para el año 2019 y 2020 en los tres alcances (Emisiones directas, Emisiones indirectas por consumo y distribución de energía y Otras emisiones indirectas) para todos sus supermercados, la oficina

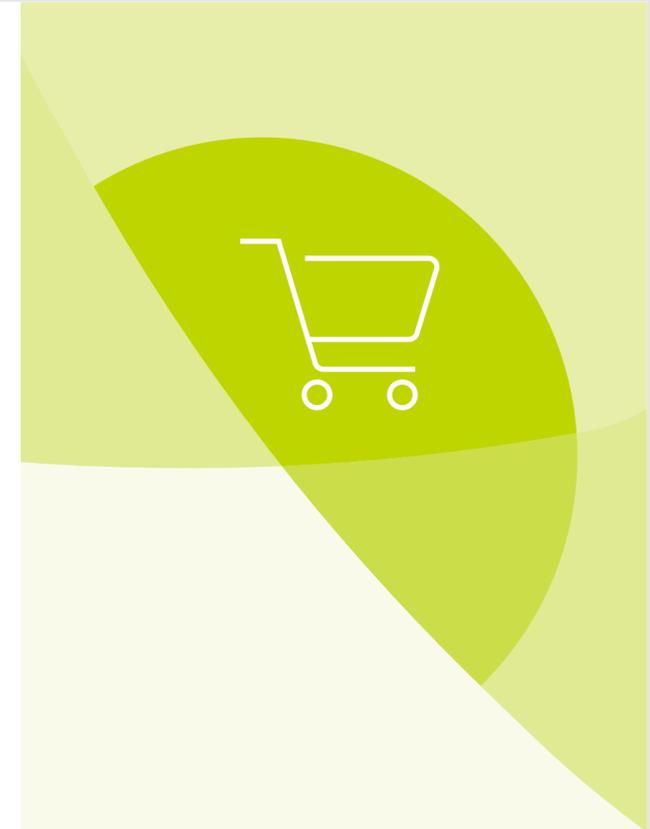
central y los dos centros de producción de alimentos. Asimismo, incorporamos en el Alcance 3 los ítems de transporte de productos, colaboradores y clientes.

En paralelo, en Tottus Perú fortalecimos nuestras alianzas con Bioconvertin, Bioils y el Banco de Alimentos del Perú, especialistas en recuperación y gestión de residuos valorizables, para reducir el impacto ambiental de nuestra operación y retribuir este valor a la comunidad. A estas acciones sumamos el aprovechamiento de restos orgánicos de la Planta de Producción de Alimentos (PPA), con lo que logramos que más de 200 toneladas de residuos se convirtieran en alimento para animales en vez de terminar en un relleno sanitario.

Ha sido un año de retos e incertidumbres que en 2021, seguramente, no se disiparán. Sin embargo, confío en que saldremos fortalecidos de este periodo gracias a la calidad de nuestros colaboradores y la preferencia de nuestros clientes.

Ellos son nuestra motivación para seguir innovando y trabajando para cumplir con las ambiciosas metas que nos hemos fijado para Chile y Perú con el único propósito de impactar positivamente en la calidad de vida de las personas. Ser sostenibles nos apasiona y es en lo que queremos destacar.

JOHANN RAMBERG
Gerente Corporativo Tottus



+1.500.000
raciones de alimentos donadas
al Banco de Alimentos Perú

Triplicamos
las capacidades de reparto para
Fácil a nivel regional

+22.000
colaboradores de los cuales
50% son hombres y 50% son mujeres

NUESTROS LÍDERES

**Carta
Alejandro
Delgado**

**GERENTE GENERAL
TOTTUS CHILE**



El 2020 ha sido un año sin precedentes, marcado por grandes desafíos, especialmente para la industria de supermercados, en el ejercicio de nuestro rol esencial de abastecimiento de las comunidades.

Es así como nos hemos adaptado rápidamente a este nuevo escenario, para brindar a nuestros clientes una experiencia de compra más segura, fácil y rápida, acorde a sus preferencias y necesidades actuales. En este contexto, realizamos ajustes operacionales e inversión en nuevas tecnologías, entre

otras medidas, para adecuar nuestra propuesta comercial y entregar las mejores soluciones desde nuestro ecosistema físico y digital.

Cabe mencionar, la creciente demanda de las ventas de e-commerce aceleró el proceso de transformación de nuestra estrategia omnicanal. En este marco, quisiera destacar el lanzamiento de Fazil, nuestra aplicación de última milla con despacho express, que nos ha permitido acercar las compras del supermercado a los hogares, alcanzando durante 2020 una robusta cobertura en 20 tiendas. Así también, ampliamos nuestra red click and collect para compras online, sumando un total de 40 puntos de retiro a nivel nacional, incluyendo la novedosa implementación de tres estaciones completamente automatizadas. Además, concretamos la migración de nuestra plataforma de e-commerce a un nuevo sistema operativo, facilitando una navegación más rápida y atractiva.

Complementariamente, incrementamos nuestras capacidades logísticas para el negocio online, integrando la operación de dos tiendas grises, con lo cual duplicamos la atención de pedidos. En la misma línea, avanzamos en nuestra primera tienda gris automatizada, la cual inauguraremos en el primer trimestre de 2021. Junto a esto, consolidamos la operación de nuestros centros de distribución en

tres ubicaciones, respecto de las cinco existentes el periodo anterior.

En relación a la experiencia de compra en nuestras salas de venta, por medio de la transformación digital, este año hemos impulsado soluciones para facilitar a nuestros clientes una menor manipulación de los productos y una mayor rapidez.

En este sentido, aumentamos la capacidad de nuestra red de cajas de auto atención, las cuales están disponibles en el 100% de nuestras tiendas, sumando un total de 430 cajas, característica que nos distingue en la industria chilena. Adicionalmente, dispusimos balanzas de auto servicio en las secciones de panadería, frutas y verduras e implementamos una plataforma centralizada y en línea de administración de contenido de estas balanzas, para un mayor control y la pronta reposición de productos.

A su vez, instalamos nuevos túneles de escaneo, que han demostrado ser altamente eficientes a la hora de facilitar la autoatención de los clientes, gracias a la inteligencia artificial. En tanto, la exitosa implementación de FPay, la billetera virtual de Falabella, nos ha permitido brindar una nueva alternativa de pago de las compras sin contacto.

Siempre pensando en nuestros clientes, continuamos desplegando nuestra promesa de precios convenientes todos los días, brindando productos de la mejor

calidad. En este ámbito, fortalecimos nuestra propuesta de Marcas Propias, con innovadores desarrollos y lanzamientos en nuevas categorías, en sintonía con las tendencias de consumo actuales.

Estos avances se sustentan en una continuidad operacional que hemos logrado asegurar en forma rigurosa e ininterrumpida, a través de protocolos y medidas sanitarias en el 100% de nuestras operaciones, en un exitoso proceso que fue certificado por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS).

Como compañía, pusimos en el centro de la gestión 2020 a la salud y seguridad de los clientes y colaboradores, otorgando máxima prioridad a protegerlos. En esta línea, impulsamos una política de cuidado de nuestro equipo en el desempeño de sus roles, conscientes de que cada logro de este año ha sido posible gracias a su gran compromiso, esfuerzo y entrega. Es así que definimos un conjunto de medidas, beneficios y protocolos propios del negocio, así como protocolos corporativos, adicionales a los establecidos por la autoridad, para una operación segura y para apoyar el teletrabajo de nuestro equipo de oficina. A modo de ejemplo, promovimos sistemas de turnos especiales, contención emocional por parte de especialistas y un programa de reconocimiento al espíritu Tottus, donde

reconocimos a 5320 colaboradores con premios diarios durante dos meses seguidos. Con nuestros colaboradores afectados por Covid-19, nos esmeramos en acompañarlos en su proceso de recuperación, incluyendo medidas como la entrega de cajas con mercadería para cubrir los requerimientos de alimentación para su grupo familiar.

Asimismo, para propiciar el desarrollo laboral de los colaboradores, generamos instancias como webinars para potenciar las habilidades de resiliencia, buenas prácticas de teletrabajo y conciliación de vida laboral y personal. Además, el programa de Liderazgo Adaptativo y el programa de coaching a gerentes de tiendas nos han permitido potenciar las habilidades de nuestros equipos en entornos dinámicos.

Estos esfuerzos se vieron reflejados en la mejora de los resultados de nuestra encuesta de clima laboral, lo que resulta aún más significativo al considerar el 94% de índice de respuesta.

A un nivel más amplio, llevamos a cabo una reestructuración de la oficina apoyo y de las tiendas, enfocándonos en la revisión de procesos y roles para avanzar hacia la aplicación de modelos más ágiles.

Mientras, en la relación con nuestro personal externo, fuimos rigurosos en

el cumplimiento de protocolos tales como la declaración de salud diaria que llamamos "pasaporte covid", utilizada especialmente con nuestros guardias de seguridad. En cuanto a nuestros proveedores, terminamos el año con tasas de días de pago por debajo de lo exigido por ley, llegando a 22 días promedio para el caso de Pymes y complementamos con la posibilidad de pronto pago a tasas muy convenientes.

Desde nuestro compromiso de Ser Un Buen Vecino, concretamos la digitalización de nuestro programa emblemático de alimentación saludable y lanzamos el sitio web "Crecer Sano con Tottus Te Acompaña". Este hito nos ha permitido expandir nuestra cobertura a toda la comunidad, acercando contenidos de valor a más de 80.000 personas, siendo muy valorado en tiempos de pandemia. Además, creamos sinergias con el Programa Haciendo Escuela de Falabella, apadrinando durante 2020 a 40 colegios, con lo cual duplicamos nuestro alcance respecto al periodo anterior. Así también, entregamos cajas de mercaderías a colegios, juntas de vecinos y despensas solidarias.

En materia de cuidado del medio ambiente, nos integramos al APL Eco Etiquetado, una innovadora iniciativa liderada por SOFOFA y la Agencia de Cambio Climático. Por medio de este acuerdo, participamos en el piloto

de la primera eco etiqueta para productos de consumo masivo, donde obtuvimos el sello que avala que los 13 productos presentados de nuestras Marcas Propias cuentan con más de 85% de reciclabilidad.

Nuestra cultura de integridad es la base de nuestro actuar y desde esta convicción continuamos implementando nuestros programas de cumplimiento con la mayor rigurosidad. Junto a esto, desde el ámbito corporativo, afianzamos la construcción de "un solo Tottus", potenciando las sinergias, eficiencias y una identidad compartida en Chile y Perú. Así también, robustecimos nuestra integración al ecosistema de Falabella, donde Tottus ha tenido un rol relevante de cara al cliente.

El próximo año seguiremos trabajando con la misma pasión y dedicación para brindar la mejor experiencia de compra, apalancados, principalmente, en la consolidación de nuestra propuesta Non Food, nuevas líneas de negocios y nuevos lanzamientos en nuestras Marcas Propias. Tengo la firme confianza que alcanzaremos con éxito las metas que nos hemos propuesto para el 2021, siempre guiados por un fuerte sentido de propósito para lograr un desempeño sostenible y un impacto positivo en la calidad de vida de las personas.

ALEJANDRO DELGADO
Gerente General Tottus Chile



5.320
colaboradores
distinguidos por el
programa de reconocimiento
al espíritu Tottus

Duplicamos
la capacidad de atención de
compras online

100%
operaciones certificadas en el
cumplimiento de protocolos
sanitarios por la Asociación
Chilena de Seguridad

Claves 2020

Comprometidos con nuestro rol esencial de abastecimiento de las comunidades, este año fortalecimos nuestra propuesta de valor y forma de operar. Buscamos entregar una experiencia de compra segura, fácil y rápida en nuestro ecosistema físico – digital, siempre velando por proteger a todos los colaboradores y clientes.



MANTUVIMOS LA CONTINUIDAD OPERACIONAL DURANTE LA PANDEMIA POR COVID-19

Implementamos con rigurosidad las normativas y protocolos exigidos por las autoridades.

Además, trabajamos proactivamente en reforzar la salud y seguridad de nuestros colaboradores y clientes, a través de medidas sanitarias adicionales e instructivos propios. Activamos Comités de Emergencia con reuniones diarias desde el inicio de la pandemia, para seguimiento y toma de decisiones en torno a nuestro Plan de Contingencias Covid 19.

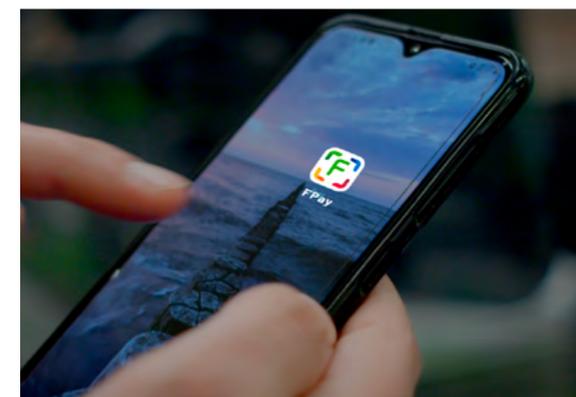
Gracias al compromiso de nuestro equipo y la capacidad de adaptación permanente, logramos mantener las operaciones en forma ininterrumpida en las tiendas, los centros de producción, centros de distribución y en las oficinas de apoyo.



DESARROLLAMOS INNOVACIONES Y MEJORAS EN NUESTRA ESTRATEGIA OMNICANAL

Direccionamos grandes esfuerzos en robustecer nuestro ecosistema físico y digital, para dar soporte a la creciente demanda de las ventas. En este ámbito destacamos:

- El lanzamiento de FAZIL, un aplicativo de última milla, con despacho express.
- El aumento de las capacidades logísticas de e-commerce, con la apertura de nuevas tiendas grises, la puesta marcha de procesos de automatización y la aplicación de eficiencias en los centros de distribución.
- La ampliación de los puntos de retiro click & collect para compras realizadas online. Integrándonos así también a Falabella, poniendo a su disposición nuestra extensa red de tiendas para el retiro de productos de Tottus, Sodimac, Falabella y Linio.
- La actualización de nuestra plataforma online de e-commerce, para brindar mayor agilidad a través de este canal.



POTENCIAMOS UNA EXPERIENCIA DE COMPRA MÁS RÁPIDA Y SEGURA

Adaptamos nuestra propuesta comercial acorde a las necesidades de los clientes, brindando opciones contactless y aportando mayor velocidad.

Ampliamos las capacidades de las cajas de auto atención y de las balanzas de auto servicio en todas nuestras tiendas. Invertimos en tecnologías como las enmalladoras automáticas. Además, implementamos la billetera virtual Fpay.

Junto a esto, realizamos ajustes en los procesos operacionales, como las reposiciones de productos en horario nocturno, para evitar el contacto entre colaboradores y clientes.

Dimos especial importancia a la analítica de datos para tomar decisiones alineadas con las nuevas tendencias y preferencias de nuestros clientes.



AVANZAMOS EN LA CONSOLIDACIÓN DE LA INTEGRACIÓN REGIONAL COMO "UN SOLO TOTTUS"

Continuamos trabajando en torno a una visión compartida en los países donde operamos.

Como hito, impulsamos nuestra nueva estrategia comercial para brindar productos relevantes a precios bajos en forma permanente.

También homologamos la comunicación de marca en los puntos de venta con altos estándares de infraestructura y funcionamiento, tanto en remodelaciones como en tiendas nuevas.

Y seguimos afianzando nuestra cultura en torno a "Un solo equipo Tottus", a través de reestructuraciones como la Nueva Gerencia Corporativa de Marcas Propias y de instancias como el Taller de Liderazgo Adaptativo binacional, buscando maximizar sinergias.

El conjunto de estas acciones nos permiten tomar decisiones más rápidas, eficientes y efectivas para brindar una mejor experiencia de compra.

Nuestra empresa

HISTORIA

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

NUESTRAS TIENDAS

En Tottus operamos hipermercados, supermercados y formatos de precio conveniente (Hiperbodega Precio Uno). Contamos con 148 tiendas y presencia online en Chile y Perú, que nos permiten estar más cerca de nuestros clientes y ofrecer un servicio de excelencia y calidad.

En materia de crecimiento, este 2020 asumimos importantes desafíos para asegurar el abastecimiento a nuestras comunidades.

Por una parte, inauguramos seis tiendas nuevas. En Chile, una de ellas se encuentra en La Serena (V Región) y la otra tienda en

Quilín (Región Metropolitana). Mientras, en Perú, abrimos la tienda Comas ubicada en Lima e inauguramos tres tiendas bajo el formato de Hiperbodega Precio Uno: la tienda Iquitos Alfonso Ugarte (Loreto), la tienda La Merced (Junín) y la tienda Panamericana Urbana (Lima).

Por otra parte, mantuvimos los proyectos de remodelaciones para garantizar las reaperturas de tiendas a lo largo del año. Es así que, en Chile, el total de tiendas afectadas por la contingencia social de octubre de 2019 (Padre Hurtado, Talagante Plaza, Talagante Cordillera y Peñaflor) reabrieron sus puertas con altos estándares de funcionamiento e infraestructura. Así también, las tiendas de Melipilla, Buin, El Bosque y La Calera fueron remodeladas. Respecto a las Tiendas Kennedy y Plaza Oeste, al cierre del periodo reportado se encontraban en proceso de remodelación para volver a operar.

Mayor información de nuestras tiendas y su ubicación en www.tottus.cl, Chile y en www.tottus.com, Perú.

Número de Tiendas

67
Chile

81
Perú

Superficie de Venta en M²

201.552
Chile

274.000
Perú



CENTROS DE PRODUCCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y TIENDAS GRISES

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

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

NUEVAS CAPACIDADES LOGÍSTICAS

Con el objetivo de robustecer la gestión de la creciente demanda de e-commerce, este año aumentamos las capacidades logísticas de nuestras operaciones.

En Chile, implementamos una nueva tienda gris en La Farfana y avanzamos en nuestra primera tienda gris automatizada, la cual inauguraremos en el primer trimestre de 2021. Estos esfuerzos se complementan con la reapertura de la tienda gris en Peñalolén que había sido afectada por la contingencia social del país. Adicionalmente, incrementamos la capacidad de nuestros Centros de Distribución, totalizando una superficie de almacenamiento y abastecimiento de 82.000 mt². En relación a nuestro nuevo Centro de Distribución propio, sumamos nuevos antecedentes para el Estudio de Impacto Ambiental. Asimismo, obtuvimos el permiso de edificación para nuestro nuevo Centro de Producción en Quilicura, Región Metropolitana.

En Perú, logramos un importante hito con la aprobación de la ampliación de nuestro Complejo Logístico ubicado en Huachipa. Mientras en Lima, expandimos la capacidad de los Picking Centers de Atocongo y La Marina e implementamos el nuevo Picking Center de Huaylas. Además, iniciamos el proceso de automatización del Picking Center Panamá y del Centro de Distribución Secos de Huachipa, que nos permitirán mayores eficiencias en las tareas.

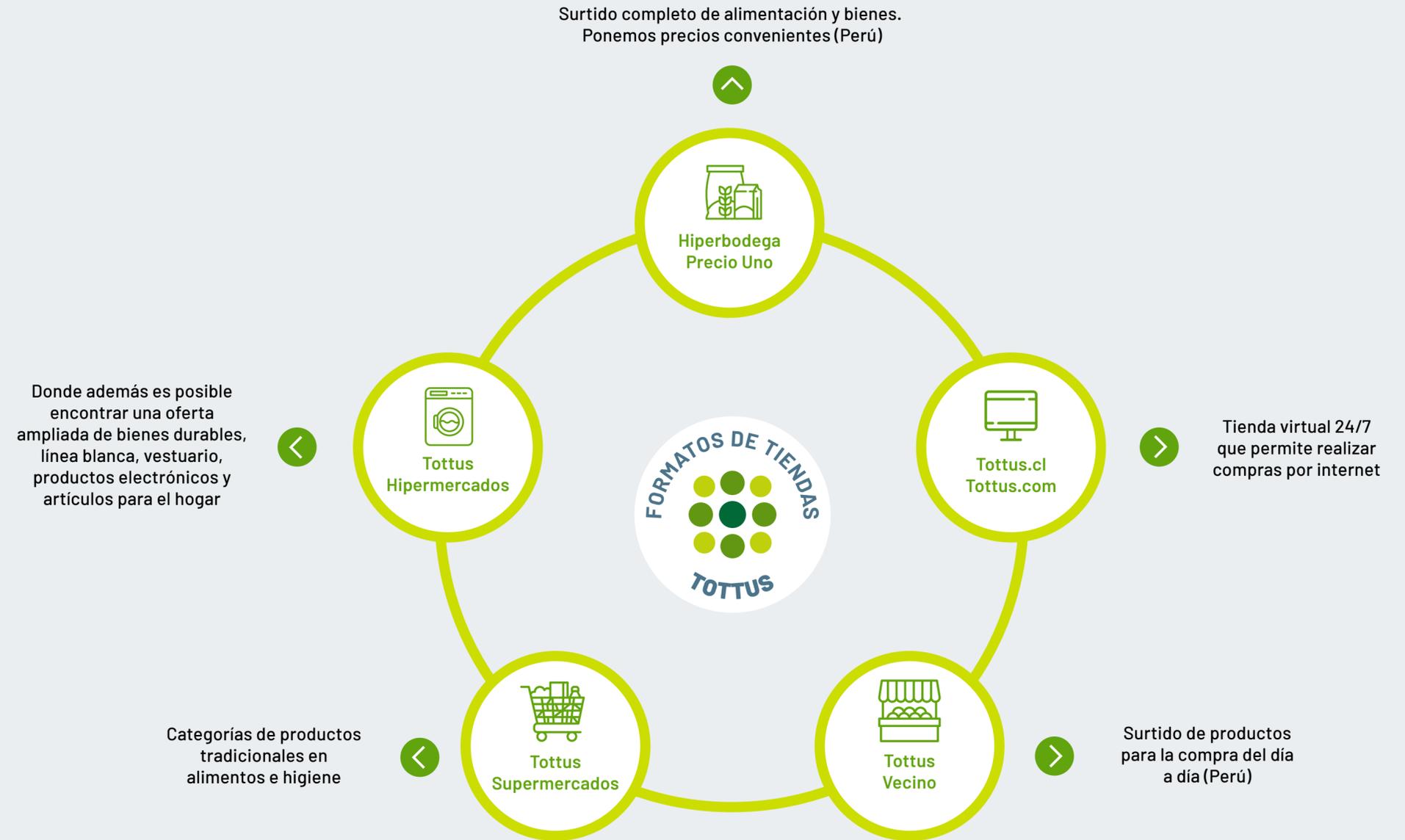


Nuestro modelo de negocios

Queremos brindar comodidad, accesibilidad y solución a las necesidades de nuestros clientes.

Para ello, hemos desarrollado una propuesta de valor omnicanal que cuenta con cuatro formatos de tiendas físicas, más una tienda virtual en internet.

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



✓ FOOD

- Abarrotes
- Bebidas y licores

✓ NON FOOD

- Vestuario y calzado
- Productos electrónicos y línea blanca
- Artículos para el hogar
- Higiene y limpieza

✓ PERECIBLES

- Artículos de librería, juguetería y ferretería
- Alimentos y accesorios para mascotas
- Cuidado personal
- Lavado y mantención
- Frutas y verduras
- Fiambrería, lácteos y congelados
- Panadería y pastelería
- Platos preparados
- Carnicería y pescadería

Marcas Tottus

Queremos deleitar a nuestros clientes con productos de la mejor calidad, diseñados y testeados especialmente por nuestros equipos de control. Con este objetivo, desarrollamos nuestras Marcas Propias Tottus y Precio Uno y también contamos con destacadas Marcas Exklusivas.

LINEAS DE PRODUCTOS MARCAS PROPIAS

TOTTUS ORÍGENES

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

TOTTUS PREMIUM

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

TOTTUS LIFE

Línea creada para brindar opciones de alimentación saludable

TOTTUS MEN

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

TOTTUS BEBÉ

Línea creada para cubrir las necesidades del bebé

TOTTUS KIDS

Línea creada para niños de 2 a 6 años

MARCAS EXCLUSIVAS

CASAJOVEN

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

OFISCOOL

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

STAHLTEK KITCHEN

Menaje cocina

TERRACINA

Menaje comedor

DORSAY

Marca de mochilas escolares y maletas

RECCO

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

WURDEN

Marca de electrodomésticos de excelente diseño y calidad

ALLBASICS

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

CHEROKEE

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

HEURA

Línea de productos veganos, de carne 100% vegetal

MURANA

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

PORTERHOUSE

Línea premium de cortes y productos de carne americana calidad choice

200%

garantía en productos perecibles
y marcas Tottus, Chile

Soluciones omnicanales



FAZIL
Aplicación de última milla de Falabella con despacho express de las compras en Tottus, Falabella y Sodimac

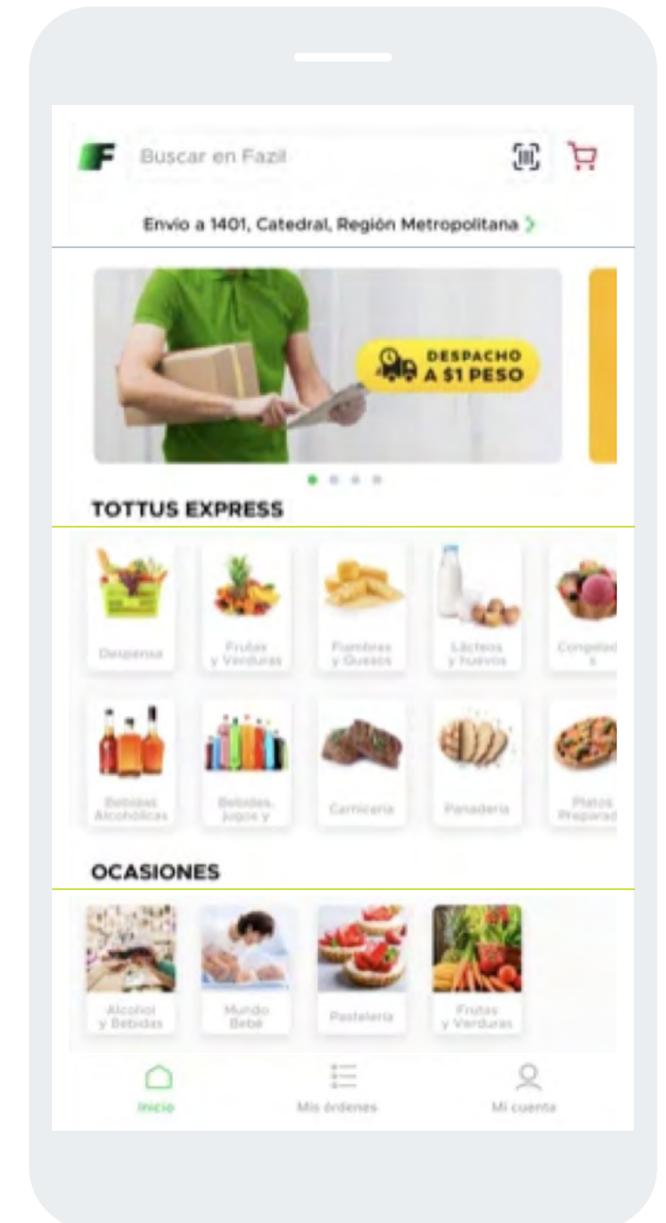
PLATAFORMA DE E-COMMERCE
Tottus.com con despacho a domicilio

FPAY
Billetera virtual de Falabella que permite, entre otras funcionalidades, el pago de compras por el celular a través de un código QR

CLICK & COLLECT
Red de puntos de retiro de compras online realizadas en Tottus, Sodimac, Falabella y Linio

STORE SELLERS & MÓDULOS EN TIENDAS
Compra en tienda con despacho a domicilio

LINIO
Marketplace donde se pueden realizar compras online de Tottus, Falabella y Sodimac



Nuestra gobernanza corporativa

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

Estructura de gobierno

La estructura del gobierno corporativo para la Región está compuesta por dos directorios.

Uno en Chile, presidido por Juan Carlos Cortés Solari que opera con nueve miembros, incluyendo una representante femenina. Y otro en Perú, cuyo presidente es Juan Fernando Correa Malachowski y está integrado por tres miembros.

Desde mayo de 2020, en Chile, el director Gonzalo Smith Ferrer fue reemplazado en sus funciones por el señor Manuel Cristóbal Hurtado Rourke.

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

DIRECTORIO TOTTUS CHILE



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

DIRECTORIO TOTTUS PERÚ



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

Plana Ejecutiva

Johann Ramberg es el Gerente Corporativo y Gerente General de nuestras operaciones en Perú. En tanto, Alejandro Delgado lidera la Gerencia General en Chile.

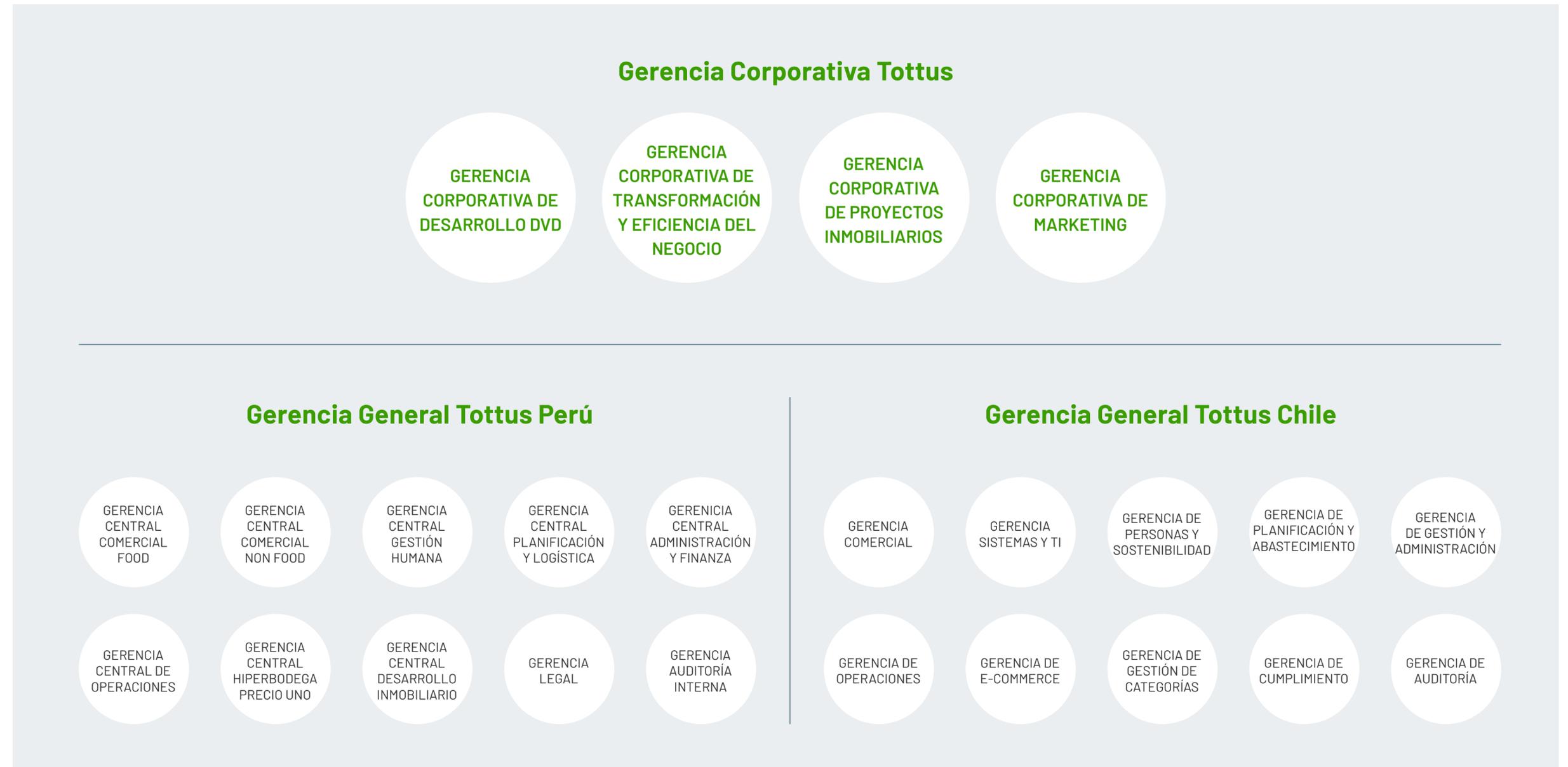
Estructura Corporativa

En el marco de la integración regional de nuestra compañía, las gerencias corporativas cumplen un rol fundamental: permiten maximizar sinergias, lograr una mayor eficiencia y posicionar las mejores prácticas a través de los aprendizajes cruzados.

En este contexto, este año creamos la Gerencia Corporativa de Marcas Propias, liderada por el Gerente Comercial de Chile, con el objetivo de robustecer la estrategia binacional de los productos Marcas Propias, especializar las categorías y potenciar el trabajo colaborativo entre ambos países.

Adicionalmente, a través de la nueva Gerencia de e-commerce en Chile, buscaremos fortalecer la estrategia y desarrollo de nuestro ecosistema físico - digital y de los canales de venta a distancia.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL TOTTUS



Sistema de integridad y prevención de delitos

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

Nuestro Sistema de Integridad

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

Desde esta perspectiva, en 2020 continuamos con la implementación de nuestros programas de ética y de cumplimiento. Además, aplicamos con rigurosidad las normativas exigidas por las autoridades en el contexto de emergencia sanitaria.

En Chile, realizamos capacitaciones en nuestro Código de Integridad con colaboradores de oficina de apoyo y de tiendas y participamos con un rol protagónico en el Encuentro Anual de Investigadores organizado por Falabella. Junto a esto, sesionamos 21 reuniones de resolución de casos donde participan el Gerente de Personas, el Gerente de Operaciones, la Oficial de Ética y el abogado contraparte de la Gerencia de Cumplimiento.

Mientras en Perú, actualizamos el Código de Integridad a través de la incorporación de los principios corporativos y las novedades en Prevención de Delitos. Y para reforzar el modelamiento de la conducta ética esperada en los colaboradores, impulsamos por segundo año consecutivo la Semana de la integridad, bajo modalidad online. Asimismo, durante el año promovimos la comunicación de tips de integridad y de cumplimiento normativo a través de nuestras plataformas virtuales. Como novedad, aplicamos la Encuesta de Integridad Corporativa, una herramienta de escucha relevante para el diseño de nuestro plan anual de actividades.

Cabe mencionar, la Política Ambiental y Cambio Climático en Chile y la Política de Donaciones en Perú fueron aprobadas por sus respectivos Directorios.



Estructura organizacional de Integridad

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

ESTRUCTURA DE INTEGRIDAD

GERENCIA DE ETICA CORPORATIVA

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

COMITÉ DE ETICA

En los países donde operamos, está formado por el Gerente General, el Gerente de Administración y Finanzas en Perú y el Gerente de Control y Administración en Chile, el Gerente de Auditoría, el Gerente de Personas en Chile y el Gerente de Gestión Humana en Perú y el Oficial de Ética. Su objetivo es supervisar la efectividad del Programa de Ética de la compañía y sesiona semestralmente.

CONSEJEROS/AS DE INTEGRIDAD

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

OFICIAL DE ETICA

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

Canal de Integridad

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

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

Libre Competencia

Buscamos competir en forma abierta e independiente en los mercados en los que tenemos presencia, inspirados en la lealtad con el consumidor y con respeto estricto a la libre competencia. Para ello, contamos con una Política de Libre Competencia y programas de cumplimiento como marco de actuación en esta materia.

Apalancados en las herramientas digitales, este 2020 promovimos actividades emblemáticas como el “Mes de la Libre Competencia” en Chile. En este contexto, realizamos tres jornadas de capacitación con un experto, donde participaron 253 colaboradores. Además,

difundimos dilemas éticos y material relevante como los instructivos sobre Información Comercialmente Sensible. Complementariamente, durante el año realizamos talleres en temáticas específicas con el área comercial y una capacitación e-learning con el 85% de los cargos expuestos.

En la misma línea, en Perú impulsamos la “Semana de la Libre Competencia”, mientras el 99% de los cargos expuestos fueron capacitados y evaluados. En adición, aprobamos cinco procedimientos en ámbitos claves como la relación con proveedores y las asociaciones gremiales.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN CON EL CANAL DE INTEGRIDAD



CHILE

contactochile@gerenciadeetica.cl
Teléfono 800 726 100
Link de acceso directo en página web
Intranet
Oficinas de Gerencia de Ética
Corporativa

PERÚ

contactochile@gerenciadeetica.cl
Teléfono 800 726 100
Link de acceso directo en página web
Intranet
Oficinas de Gerencia de Ética
Corporativa

Programa de Prevención de Delitos

En Tottus estamos firmemente comprometidos con evitar la comisión de delitos dentro de la organización. Para ello, contamos con una Política de Prevención de Delitos y un Programa de Prevención de los Delitos de Cohecho, receptación, lavado de activos y financiamiento del terrorismo que exige un comportamiento estricto y diligente por parte de todos los colaboradores. Este robusto programa contempla directrices, responsables y actividades de prevención, detección, respuesta y monitoreo permanentes.

En 2020, en Chile certificamos nuestro Modelo de Prevención de Delitos en relación a cuatro delitos (sobornos entre privados, administración desleal, apropiación indebida y negociación incompatible) acorde a la Ley 20.393. Asimismo, creamos el Comité de Cumplimiento, el cual sesiona trimestralmente y está conformado por el Gerente General, el Gerente de Auditoría Interna, el Gerente de Cumplimiento y otros invitados. En adición, realizamos capacitaciones en modalidad e-learning, dirigidas a cargos expuestos y colaboradores en general. Cabe destacar, la utilización de la plataforma digital Nexo como herramienta formativa y de evaluación, que implementamos junto a Gerentes de Tiendas, Administradores y Jefaturas de Sección.

Mientras en Perú, desde la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento de Falabella trabajamos en la consolidación del Modelo de Prevención de Delitos y obtuvimos la certificación del modelo por la empresa BH Compliance. Así también, impulsamos capacitaciones con nuestro público objetivo y las campañas de comunicación "Juega Limpio" y "Gracias, pero no gracias", que nos permiten reforzar la importancia de la prevención de delitos en la relación con funcionarios públicos y proveedores, respectivamente.

En el contexto de la emergencia sanitaria, en Chile realizamos capacitaciones en el artículo 138 ter junto a todos los Gerentes de Tiendas y Gerentes Zonales. Mientras en Perú, lanzamos la "Guía en tiempos de Covid", con foco en los controles asociados a la interacción con funcionarios públicos.

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

CONTRIBUCIONES POLÍTICAS

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

ANTICORRUPCIÓN	CHILE			PERÚ		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Casos confirmados de corrupción	0	0	0	0	0	0
Casos confirmados de corrupción que se haya despedido a un trabajador	0	0	0	0	0	0
Casos confirmados de corrupción que no se haya renovado contrato con socios del negocio	0	0	0	0	0	0
Casos comprobados de discriminación	0	0	0	0	0	0
% de operaciones evaluadas en riesgos de corrupción	100%	100%	100%	100%	100%	100%

ANTICORRUPCIÓN	2020	Colaboradores que recibieron formación sobre anticorrupción		
		Unidad	Gerentes y subgerentes	Profesionales y técnicos
Chile	%	94	83	0
Perú	%	97	100	0

0 casos
COMPROBADOS DE
CORRUPCIÓN A NIVEL
REGIONAL

Gestión de riesgos y derechos humanos

En Tottus asumimos nuestros desafíos y crecimiento sostenible desde una visión de largo plazo. Esto requiere una adecuada gestión de riesgos para evitar que la organización se desvíe de su ruta trazada y siempre asegurando el respeto por nuestros grupos de interés.

Gestión Integral de Riesgos

Contamos con dos dimensiones de análisis, revisión y seguimiento de riesgos:

ESG:

obedece al acrónimo inglés de Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo. Se refiere a la gestión de riesgos no financieros relacionados con estos ámbitos. En esta línea, a través de Falabella como integrante del índice Dow Jones Sustainability Index (Global, Mercados Emergentes, MILA y Chile), en Tottus recibimos feedback respecto a temas claves que suponen factores de riesgos en Sostenibilidad Corporativa.

PROPIOS DEL NEGOCIO:

desarrollamos cuatro matrices de riesgos para los ámbitos de cumplimiento legal, tecnología (TI), seguridad física y procesos operacionales. Para cada uno de los riesgos definidos y priorizados, establecimos un "dueño" o responsable de dar trazabilidad a través de controles y evidencias. De forma trimestral, el seguimiento de las matrices y sus resultados son presentados en Comité a Gerencia General. Estas matrices también contemplan riesgos ESG.

Durante 2020, trabajamos en forma exhaustiva a nivel interáreas y binacional en torno a las disposiciones legales de bioseguridad. También participamos en el Comité de Riesgo Corporativo de Falabella, donde se monitorean los principales riesgos del negocio. En Chile, de forma bimensual, realizamos mesas de trabajo para obtener comentarios de los dueños de procesos respecto a "nuevos riesgos/nuevos controles", "modificación a las calificaciones (impacto/frecuencia)" o "nuevos indicadores", como así también para reforzar las nuevas iniciativas de controles mitigatorios de riesgos, tanto de la Matriz Riesgo Operacional como la de riesgo SOX. Mientras en Perú, impulsamos capacitaciones online con los dueños de procesos de Riesgo Operacional para afianzar la conciencia de riesgos al interior de la organización.

Respetamos los Derechos Humanos

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

Durante este periodo, tuvimos cero casos comprobados de discriminación a nivel regional.

0 casos
COMPROBADOS DE
DISCRIMINACIÓN A NIVEL
REGIONAL

Ciberseguridad y protección de la privacidad de los clientes

Procuramos proteger, manejar y guardar la información con estricto apego a la ley y a la normativa interna, con absoluta discreción, sin utilizarla para beneficio propio o de terceros.

En este contexto, disponemos de políticas asociadas a la privacidad de datos de la compañía y de clientes, a nivel corporativo y de nuestro negocio. Además, contamos con un Responsable de la Seguridad de la Información del Negocio a quien reportan los Oficiales de Seguridad de la Información designados en Chile y en Perú.

A través de nuestro Plan de "Awareness & Training", impulsamos capacitaciones mensuales a los nuevos ingresos de la compañía, e-learning de Seguridad de la Información y campañas de mailings con recomendaciones de seguridad, videos y charlas.

Adicionalmente, en el marco de nuestro Programa "Derecho del Consumidor", en Chile realizamos un curso e-learning junto al 83% de los cargos expuestos en esta temática.



Modelo de sostenibilidad Tottus

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad cuenta con tres focos de trabajo:





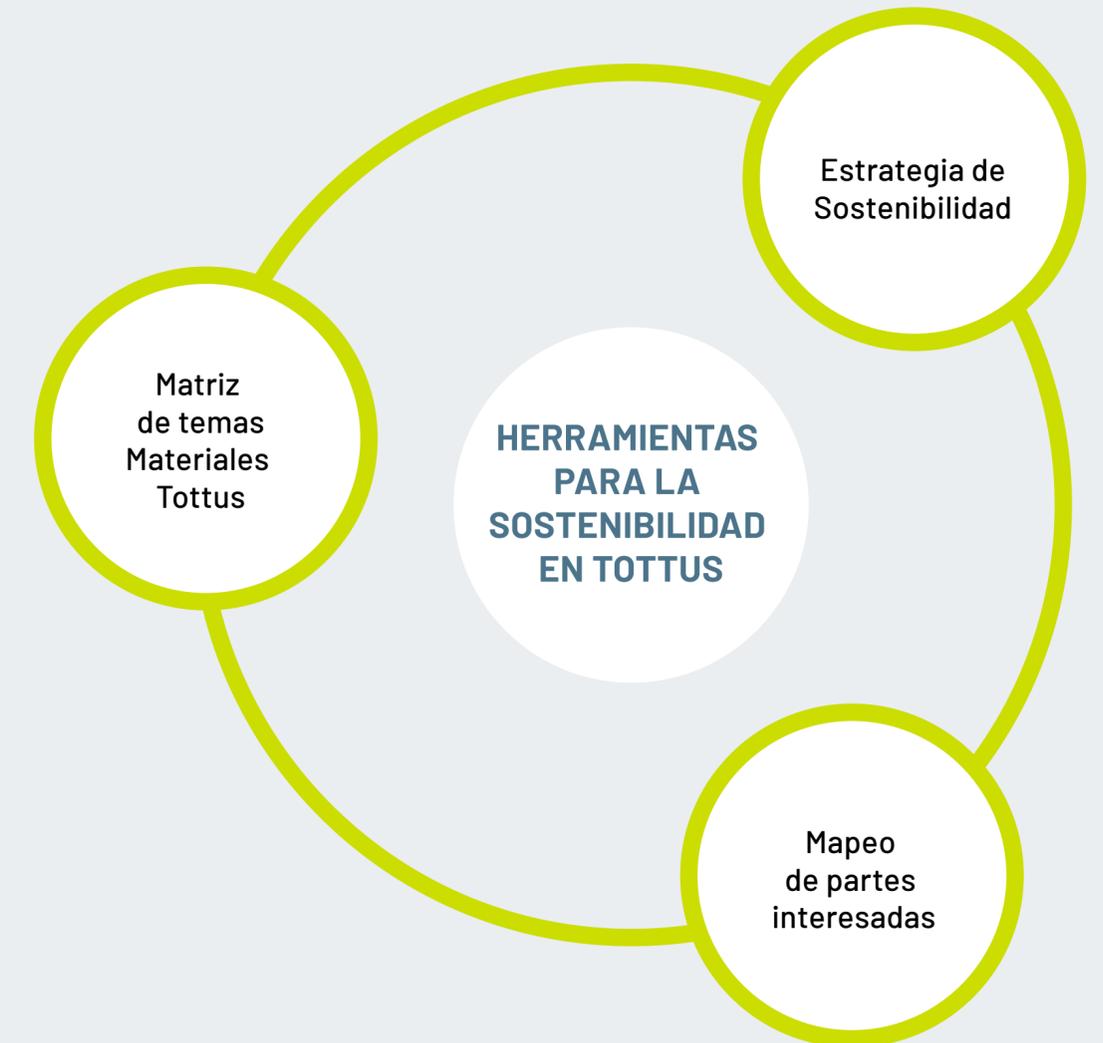
Gobernanza de Sostenibilidad

El área de Sostenibilidad depende de la Gerencia Corporativa de Marketing, con el fin de fortalecer la propuesta de valor de la compañía y nuestra relación con los grupos de interés. Desde 2020, en Chile el área reporta a la Gerencia de Personas y Sostenibilidad, mientras en Perú se mantiene dentro de la Gerencia de Marketing.

Nuevos desafíos en Sostenibilidad

Este año, trabajamos en la definición de propósitos y planes estratégicos en los ámbitos económico, social y ambiental, en concordancia con los lineamientos de Falabella. Como próximos pasos, revisaremos nuestro Modelo de Sostenibilidad a la luz de estas nuevas definiciones y de los desafíos planteados por la emergencia sanitaria mundial por coronavirus.

Herramientas de Sostenibilidad



Nuestra contribución a los ODS2030

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

Desde 2018, nuestra Estrategia de Sostenibilidad se encuentra alineada con los ODS2030. En Chile, contamos con objetivos y metas asociadas a los cuatro ODS priorizados por la compañía y donde buscamos contribuir mayormente. Así también, conformamos mesas de trabajo por cada ODS2030, donde las gerencias o áreas relacionadas participan activamente en cada iniciativa.

NUESTROS FOCOS PRINCIPALES EN BASE A LOS

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



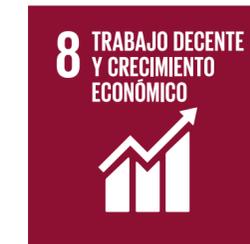
MARCAS PROPIAS SOSTENIBLES

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



ALIMENTACIÓN SALUDABLE

Contribuir al bienestar de nuestros colaboradores, clientes y comunidades a través de inspirar mejores hábitos de alimentación



EMPRESA MÁS HUMANA

Ser una empresa más humana donde exista desarrollo laboral, buenas relaciones personales, trabajo en equipo y colaborativo y se promueva la diversidad e igualdad de oportunidades



CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN SOSTENIBLE

Construir y operar de forma amistosa con el medioambiente

Relación con los grupos de interés

Nuestros grupos de interés

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

En 2020, revisamos la estructura existente, manteniéndose la misma para este periodo.

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

GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE INFORMACIÓN	CANALES DE ESCUCHA	CANALES DE PARTICIPACIÓN
Cientes	Sitio web (D) Reporte de Sostenibilidad (A) LinkedIn Corporativo (CR) Redes sociales Facebook, Twitter e Instagram (S)	Libro de reclamos en tienda (D) contacto@tottus.cl (D) Servicio Nacional del Consumidor Chile (D) Instituto Nacional de Defensa del Consumidor Perú (D) Cuestionario de satisfacción NPS (D) Canal de Integridad (D)	Redes sociales Facebook, Twitter e Instagram (S) Asistencia telefónica (D) Asistente virtual (chatbot) (D) Call Center (D) Canal WhatsApp (D) Gerente/a de Tienda (CR) Reporte de Sostenibilidad (A)
Colaboradores	Intranet (D) Revista interna (SM) Reporte de Sostenibilidad (A) Bajada de Resultados, Chile (A) Reuniones de información (D) Red Social #Con Tottus, Perú (D) LinkedIn Corporativo (CR)	Encuesta de clima laboral (A) Canal de Integridad (D) Comités de Clima (M) Embajadores de Clima y Cultura, Perú (D)	Gerente/a de Tienda (CR) Reuniones con sindicatos (M) Evaluación de desempeño (A) Diálogo con Comités Paritarios (M) Red Social #Con Tottus, Perú (D) Encontrémonos en Tottus, Chile (CR) Workplace (D) Coffee Teams, Chile (CR) App Mi Recibo, Perú (D) Reporte de Sostenibilidad (A) Tottus Connect, Chile (D) LinkedIn Corporativo (CR)
Proveedores	Plataforma de proveedores (D) Reporte de Sostenibilidad (D) Acuerdo de Venta (Vendor Agreement) (A) LinkedIn Corporativo (CR)	E-mail contacto directo (D) Sedex Members Ethical Trade Audit (SMETA) (A) Responsable de Servicio al Proveedor, Chile (S) servicioalproveedor@tottus.cl, Chile (D) Canal de Integridad (D)	Reuniones con gerentes de área (T) Programas de desarrollo de proveedores (D) Reporte de Sostenibilidad (A)
Comunidad	Sitio web (D) Reporte de Sostenibilidad (A) LinkedIn Corporativo (CR)	Contacto@tottus.cl (D) Call Center o fono del local (D) Municipalidad o alcaldía (CR) Canal de Integridad (D)	Gerente/a de Tienda (CR) Redes sociales Facebook, Twitter e Instagram (D) Juntas de Vecinos, Perú (A) Reporte de Sostenibilidad (A)
Autoridades	Sitio web (D) Reporte de Sostenibilidad (A) LinkedIn Corporativo (CR)	Línea directa con SERNAC Chile) e INDECOPÍ (D) Perú (A) Informes a autoridades ambientales y económicas (CR) Municipalidad o alcaldía (CR) Autoridades y fiscalizadores ambientales (CR) Canal de Integridad (D)	Gerente/a de Tienda (CR) Mesas de Trabajo con organismos de interés (CR) Reporte de Sostenibilidad (A)
Gobierno Corporativo	Informes al Directorio (M) Sitio web (D) Reporte de Sostenibilidad (A) Memoria Falabella (A) LinkedIn Corporativo (CR)	Línea directa, teléfono y correo electrónico (D) Canal de Integridad (D)	Reuniones con el Directorio (T) Reporte de Sostenibilidad (A)

Revisando nuestra materialidad

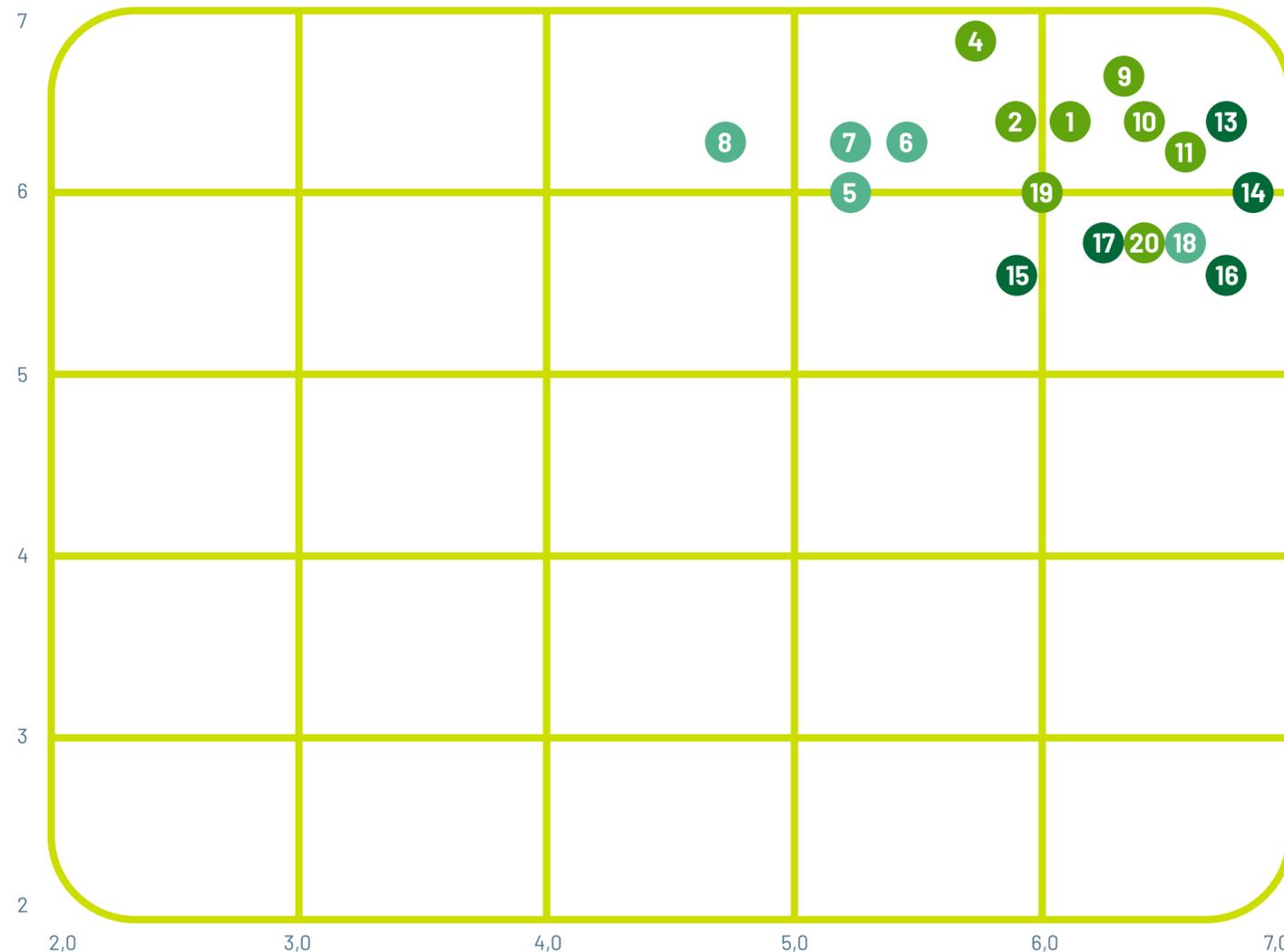
Tras la revisión y actualización de nuestra materialidad alineada a GRI STANDARDS en el año 2018, y habiendo examinado los temas prioritarios de nuestras partes interesadas para el periodo actual, consideramos que la misma aún representa una imagen razonable y equilibrada de nuestros impactos de sostenibilidad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

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

Cabe mencionar, dada la situación especial por la pandemia Covid-19 durante 2020, se dará especial trato en el contenido del informe a los siguientes temas emergentes: salud y seguridad de clientes y colaboradores, relacionamiento con la comunidad y ciberseguridad.

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

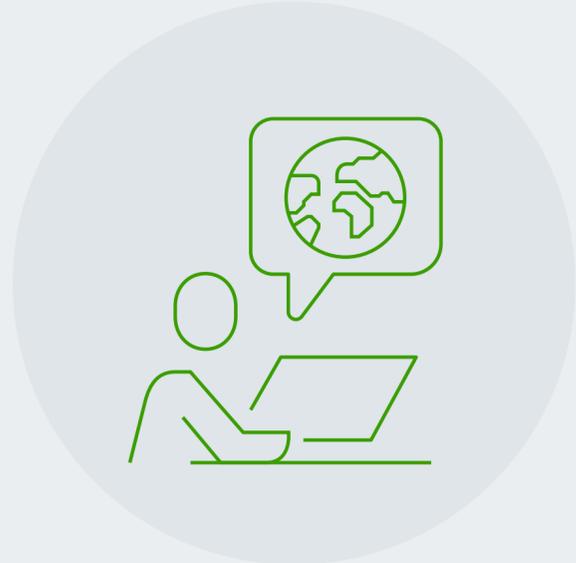
Matriz de materialidad Tottus



TEMAS MATERIALES 2019

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

Cobertura del impacto: **D** Dentro de Tottus **F** Fuera de Tottus **DF** Dentro y Fuera de Tottus



¿Qué incluimos en este reporte?

- ✓ Este es nuestro 11º Reporte Anual de Sostenibilidad en Tottus
- ✓ El informe se ha elaborado de conformidad con GRI STANDARDS: opción Esencial
- ✓ Incluimos la gestión y desempeño de nuestro negocio en Chile y Perú
- ✓ Informamos sobre el período anual entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2020
- ✓ Cubrimos nuestras operaciones en Chile y Perú
- ✓ Todo cambio relevante en administración, estructura y propiedad se encuentra debidamente señalado a lo largo del reporte
- ✓ Las re-expresiones o cambio de cifras se encuentran debidamente señaladas
- ✓ Para este reporte no hemos realizado un proceso de verificación externa

Nuestros referentes en Sostenibilidad

- ✓ ISO 26000 de Responsabilidad Social
- ✓ Global Reporting Initiative (GRI)
- ✓ Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos
- ✓ Principios de la OECD
- ✓ Principios y Directrices de la OIT
- ✓ Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 de las Naciones Unidas

Asociaciones a las que pertenecemos

- ✓ Cámara de Comercio de Santiago (CCS)
- ✓ Cámara de Comercio de Lima (CCL)
- ✓ Sociedad de Comercio Exterior del Perú (Comex)
- ✓ Asociación Gremial Supermercados de Chile A.G. (ASACH)
- ✓ Sociedad Nacional de Industrias de Perú
- ✓ Acuerdo de Producción Limpia Cero Residuos a Eliminación Chile (APL)
- ✓ Consejo Directivo de GS1 Perú
- ✓ Asociación Nacional de Anunciantes de Perú (ANDA)
- ✓ Sociedad Peruana de Marketing
- ✓ Asociación de Marketing Directo y Digital de Chile (AMDD)
- ✓ Comité de Comerciantes de Artefactos Electrodomésticos de Perú
- ✓ Asociación Nacional de Avisadores de Chile
- ✓ Asociación de Buenos Empleadores (ABE)

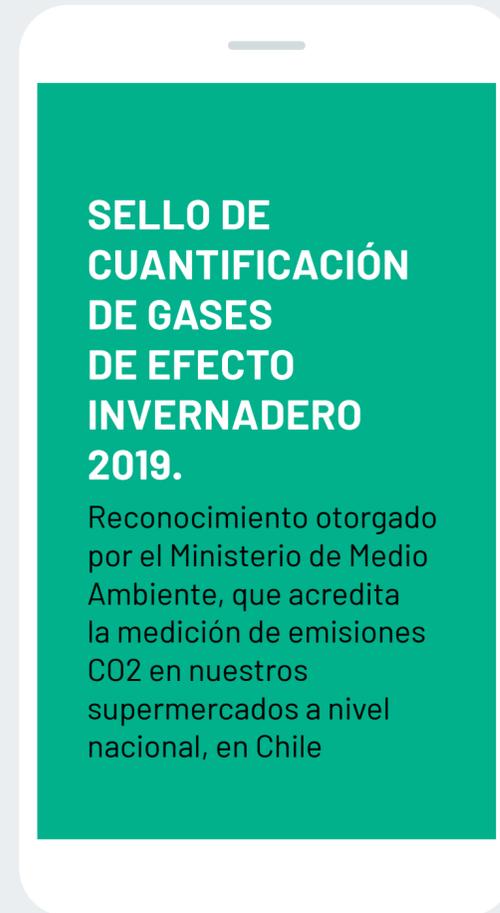
Premios y Reconocimientos 2020

4º LUGAR RANKING MERCOS EMPRESAS, CATEGORÍA "AUTOSERVICIO", distinguiéndonos como una de las empresas con mejor reputación corporativa, en Perú

14º LUGAR RANKING MEJORES LUGARES PARA TRABAJAR, CATEGORÍA MÁS DE 1000 EMPLEADOS (GPTW), en Perú

11º LUGAR RANKING MEJORES LUGARES PARA TRABAJAR PARA MILLENNIALS (GPTW), ascendiendo nueve posiciones respecto al periodo anterior, en Perú

13º LUGAR RANKING PAR, estudio que evalúa la equidad de género y la diversidad de las organizaciones, en Chile



SELLOS COVID-19.

Dos reconocimientos otorgados por la Asociación Chilena de Seguridad por la implementación de medidas de prevención de contagios y el cumplimiento con los protocolos exigidos por la autoridad sanitaria en el 100% de nuestras operaciones, en Chile

UNA DE LAS 30 EMPRESAS QUE PRACTICAN LA ECONOMÍA CIRCULAR.

Reconocimiento otorgado por el Ministerio del Ambiente por el reaprovechamiento y manejo de residuos, en Perú



SELLO CERO RESIDUOS.

Reconocimiento otorgado por el Ministerio de Medio Ambiente a la tienda La Cisterna, en el marco del Acuerdo de Producción Limpia "Cero Residuos a Relleno Sanitario", en Chile



MENCIÓN HONROSA DEL PREMIO BUENAS PRÁCTICAS PARA LA PREVENCIÓN Y REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS Y DESPERDICIOS DE ALIMENTOS.

Otorgada por el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego y la Organización Mundial para la Alimentación y la Agricultura, a nuestro programa de rescate de alimentos a favor de Banco de Alimentos, en Perú



21º LUGAR RANKING MEJORES LUGARES PARA TRABAJAR PARA MUJERES (GPTW), en Perú



UNA DE LAS 30 EMPRESAS QUE PRACTICAN LA ECONOMÍA CIRCULAR.

Reconocimiento otorgado por el Ministerio del Ambiente por el reaprovechamiento y manejo de residuos, en Perú



44º LUGAR RANKING MERCOS TALENTO, estudio que identifica a las 100 mejores empresas con capacidad de retener y atraer talento, en Perú



Capítulo 02



Mejor supermercado para trabajar

Protegiendo la salud de nuestros colaboradores durante la pandemia

Debido a la emergencia sanitaria mundial, el 2020 la industria de supermercados ejerció el rol esencial de abastecimiento de las comunidades. Y en Tottus, asumimos este desafío con un gran sentido de responsabilidad, que exigió adaptarnos rápidamente a una nueva forma de trabajar. Cabe destacar, en este nuevo escenario, nuestros colaboradores se desempeñaron presencialmente en nuestras tiendas, respaldados por los equipos de trabajo de nuestras oficinas de apoyo, centros de producción y de distribución.

Es así que pusimos en el centro de nuestra gestión a la Seguridad y Salud de los colaboradores y desde el inicio de la pandemia impulsamos un trabajo eficiente y coordinado, sustentado en altos estándares de prevención para una operación segura.

En primer orden, diseñamos un robusto Plan de Contingencia Covid-19 basado en cuatro ejes: Acompañamiento y Capacitación; Apoyo Social y Beneficios;

Escucha y Diálogo; Motivación y Reconocimiento. Junto a esto, conformamos Comités de Trabajo integrados por ejecutivos, para dar seguimiento a nuestro plan de acción y tomar decisiones en forma oportuna. En este marco, los Comités de Emergencia en Chile y en Perú mantuvieron reuniones diarias y una comunicación directa con la Gerencia General y Falabella.

Entre las primeras acciones realizadas, destacamos el catastro Covid-19 aplicado en el 100% de nuestras operaciones. Este relevamiento nos permitió identificar a las personas que conformaban grupos de riesgo y aislarlas de la operación, en pos de resguardar su salud y seguridad. Asimismo, implementamos con rigurosidad los protocolos sanitarios exigidos por la autoridad. Y además, como compañía definimos protocolos propios, medidas especiales y beneficios adicionales para proteger y acompañar a nuestros equipos.

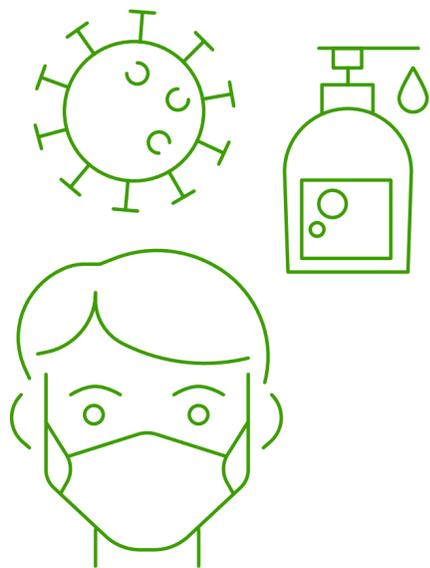
Para dar a conocer nuestras medidas preventivas, motivar y reconocer a nuestros colaboradores, impulsamos una estrategia comunicacional dinámica, a través de nuestros canales de comunicación digitales y en tiendas.

El conjunto de estos esfuerzos, sumados a la sinergia entre las diferentes áreas de la compañía, los aprendizajes cruzados entre Chile y Perú, el asesoramiento de expertos y el compromiso cotidiano de nuestros equipos, nos permitieron no sólo mantener la continuidad operacional, sino también cuidar de forma consistente a los colaboradores y salir fortalecidos como un solo equipo.



COLABORADORES

Plan de Contingencia Covid-19



MEDIDAS ESPECIALES

- ✓ Sistemas de turnos especiales y reducción del número de colaboradores por turno para disminuir riesgo de contagios
- ✓ Teletrabajo para colaboradores de oficina de apoyo
- ✓ Medición de temperatura antes de ingresar a la tienda
- ✓ Entrega de guantes, mascarillas y protectores de rostro
- ✓ Instalación de elementos de separación y protección en puestos de trabajo de contacto con clientes
- ✓ Instalación de dispensadores de alcohol gel para higienización permanente de manos
- ✓ Rutinas diarias de higienización, desinfección y sanitización de tiendas
- ✓ Comedores al 50% de capacidad y con distanciamiento social
- ✓ Horarios de trabajo que permiten un regreso seguro al domicilio

ACOMPAÑAMIENTO Y CAPACITACIÓN

- ✓ Difusión de protocolos y medidas preventivas (Instructivos e implementos de higiene, desinfección y sanitización en las tiendas, tarjetones informativos, videos de autocuidado y de recomendaciones, cartelera en trastienda, comunicados, mensajes de líderes)
- ✓ Webinars de autocuidado y autodesarrollo (Manejo del estrés, Cómo manejar las emociones; Convivencia familiar; Herramientas para el trabajo remoto; Equilibrio vida laboral y personal, otros)
- ✓ Instancias de contención emocional y psicológica junto a especialistas externos (Equipos de tienda, líderes, oficina de apoyo. Instancias grupales e individuales)

APOYO SOCIAL Y BENEFICIOS

- ✓ Telemedicina y línea de asesoramiento psicológico gratuitos
- ✓ Soporte al colaborador contagiado y a su grupo familiar con asesorías y ayuda social
- ✓ Entrega de cajas de mercadería para colaborador/a contagiado/a con Covid-19 y su grupo familiar
- ✓ Descuentos y beneficios en compras en Tottus
- ✓ Posibilidad de retirar las sillas ergonómicas de la oficina para apoyar el teletrabajo

ESCUCHA Y DIÁLOGO

- ✓ Encuestas relacionadas con el plan de contingencia Covid-19, el estado emocional de las personas y el clima laboral con el fin de implementar mejoras
- ✓ Espacios de conversación y encuentro para fortalecer la contención y el clima laboral junto a líderes y equipos de trabajo

MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO

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

Calidad de Vida Laboral

En Tottus buscamos contribuir a una mejor calidad de vida de nuestros colaboradores. Desde este propósito, direccionamos importantes acciones para alcanzar una alta satisfacción laboral e impactar positivamente en su desarrollo integral.

En este contexto, la escucha permanente a nuestros colaboradores conlleva suma importancia, permitiéndonos diseñar e implementar planes de acción que recogen e integran las recomendaciones de nuestras personas.

Desde este ámbito, en 2020 aplicamos nuestra encuesta de clima laboral propia en ambos países, incluyendo un sondeo específico sobre el estado anímico y los temas prioritarios emergentes en torno a la contingencia sanitaria. Gracias a su formato digital, es fácilmente accesible por parte de los colaboradores a través de celulares, contando con un elevado índice de respuesta en ambos países, siendo del 94% en Chile. Cabe destacar, a nivel regional mejoramos los resultados en relación al periodo anterior.

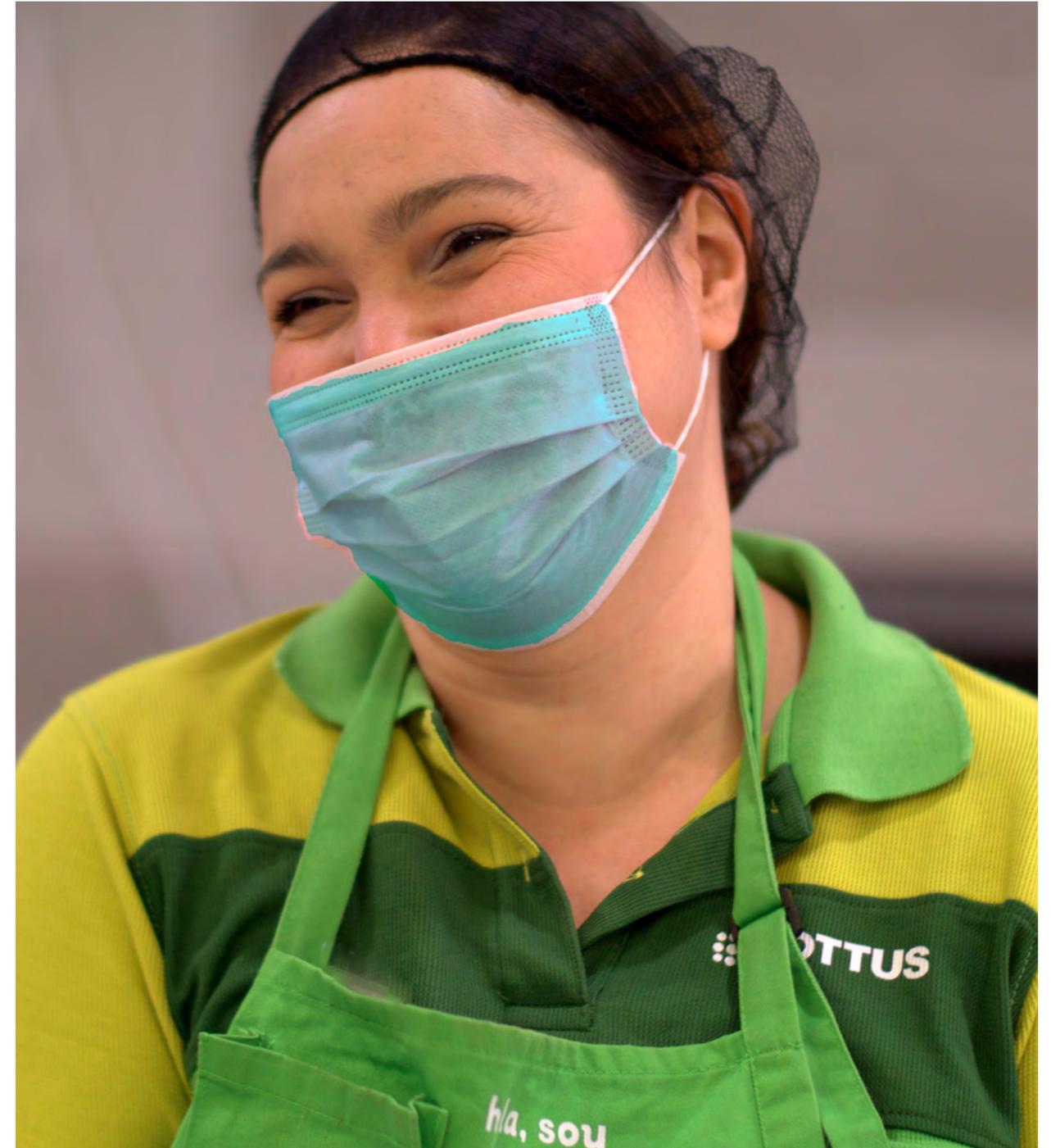
Adicionalmente, durante los primeros meses de pandemia, en Chile implementamos una encuesta termómetro en nuestra oficina de apoyo, para sondear las necesidades de los equipos, las oportunidades de mejora del plan de contingencia Covid-19 y el clima laboral. En tanto, los comités de clima desempeñaron una función clave de relevamiento de los requerimientos de los equipos de tiendas y seguimiento de los planes de acción asociados.

Mientras en Perú, por 18º año consecutivo, realizamos la encuesta Great Place To Work (GPTW). En esta ocasión, obtuvimos la Certificación GPTW para el periodo 2020-2021, que acredita que nuestra empresa ofrece una experiencia de trabajo de estándar mundial a todos sus colaboradores. Así también, nos sentimos muy honrados con las distinciones otorgadas como el 11º Mejor Lugar para Trabajar para Millennials, el 14º Mejor Lugar para Trabajar, categoría más de 1000 empleados y el 21º Mejor Lugar para Trabajar para Mujeres.

11º
Lugar en Ranking GPTW para
Millennials, Perú

14º
Lugar en Ranking GPTW, Categoría
Más de 1000 empleados, Perú

21º
Lugar en Ranking GPTW para
Mujeres, Perú



Contener y acompañar

Uno de los principales ejes de gestión de este año se centró en la contención emocional y el acompañamiento a nuestros colaboradores. De la mano de asesores expertos, impulsamos un conjunto de iniciativas para brindarles espacios de escucha y herramientas para salir fortalecidos de esta desafiante realidad. Entre ellas, destacamos los conversatorios, el coaching a líderes para acompañar a sus equipos, webinars interactivos, asesorías con especialistas e intervenciones en tiendas.

A su vez, promovimos una sólida estrategia de comunicaciones para informar y capacitar en medidas de prevención de contagios, buscando el reforzamiento permanente del autocuidado, con un alcance extensivo a todas nuestras operaciones.

Espacios de encuentro

En Chile, este año fortalecimos las instancias de conversación con nuestros colaboradores de oficina de apoyo, a través del programa "Encontrémonos en Tottus", en el cual innovamos con espacios online bajo la modalidad de "Coffee Teams". Estos conversatorios fueron muy valorados, afianzando los lazos de cercanía y solidaridad entre las áreas de la compañía.

También, realizamos conversatorios online para cada área de la compañía en alianza con la Asociación Chilena de Seguridad, para entregar consejería de seguridad y salud laboral en escenarios desafiantes.

Webinars de autocuidado

A partir de la escucha de nuestros colaboradores, realizamos seminarios web enfocados en la salud mental. Contamos con speakers especialistas con quienes los colaboradores tuvieron la posibilidad de interactuar y plantear sus inquietudes y consultas.

Líneas directas de apoyo

Para proporcionar soporte emocional y psicológico por parte de especialistas, nuestros colaboradores pueden acceder en forma gratuita y confidencial a la línea telefónica "Aló Cuida-T", en Perú, y la línea directa 1404 de la Asociación Chilena de Seguridad.



201

Horas de coaching a líderes, Chile



6.117

Colaboradores de tiendas capacitados en medidas de autocuidado Covid-19, Chile



1.568

Personal externo capacitado en medidas de autocuidado Covid-19, Chile



200

Colaboradores de tiendas capacitados en primeros auxilios psicológicos, Chile

Cultura de reconocimiento

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

De manera extraordinaria, en los meses de junio y julio, llevamos a cabo una campaña con la cual entregamos Gift Cards diarias para premiar a los colaboradores de tiendas por su compromiso con nuestros valores, las medidas de autocuidado durante la contingencia Covid-19 y el espíritu de dar continuidad a su servicio a la comunidad.

Nuestros guerreros

En Perú, activamos la campaña "Nuestros Guerreros", donde compartimos las historias inspiradoras de nuestros colaboradores recuperados de Covid. Esta campaña también nos permitió brindarles un retorno seguro y empático a su lugar de trabajo. Mientras en Chile, pusimos en práctica intervenciones en tiendas para acompañar la reinserción de los colaboradores, con foco en la contención psicológica y la prevención.

Fiesta de fin de año binacional

Por primera vez, celebramos un cierre de año muy especial con una fiesta que convocó, vía streaming, a los colaboradores de oficinas de apoyo de Chile y Perú.

Junto a los reconocimientos que otorgamos a nuestras personas, en esta nueva instancia que compartimos conjuntamente, tuvimos la oportunidad de afianzar nuestra cultura y visión compartida como "Un solo Tottus", donde destacaron los mensajes de agradecimiento por parte de nuestros líderes.

Videos de agradecimiento

A lo largo del año, líderes de la compañía y embajadores de la marca brindaron mensajes para motivar y agradecer a nuestros equipos por la entrega y compromiso en el desempeño de sus tareas y el cumplimiento de medidas frente a la contingencia sanitaria.

5.320

Colaboradores distinguidos, Chile



Potenciando el desarrollo laboral de las personas

Como compañía nos esmeramos en brindar a todos nuestros colaboradores oportunidades de capacitación, desarrollo de habilidades y aprendizaje práctico, con especial énfasis en la especialización en nuestra industria.

Este 2020, asumimos la contingencia sanitaria como una oportunidad de reinventar nuestro plan de trabajo y contenidos temáticos. Desde esta perspectiva, nos enfocamos en entregar herramientas valiosas para adaptarnos rápidamente a una nueva forma de trabajar, afrontar los nuevos desafíos organizacionales y liderar equipos en tiempos de pandemia. En adición, realizamos ajustes en nuestra propuesta formativa existente, incluyendo su conversión a formatos digitales.

Es así que, en el transcurso del año, realizamos novedosos seminarios bajo la modalidad de webinars. Estas instancias estuvieron dirigidas por speakers externos y por nuestros ejecutivos, en temas relacionados con las necesidades planteadas por los colaboradores, tales

como buenas prácticas de teletrabajo, gestión del tiempo, reuniones efectivas y conciliación de vida laboral y personal, entre otras.

Un hito imponente que nos permitió potenciar las habilidades de nuestros equipos en entornos dinámicos fue la implementación del Programa de Liderazgo Adaptativo. Desarrollado por primera vez en modalidad virtual y con alcance binacional, contamos con la participación conjunta de 15 líderes de Chile y 13 de Perú, contribuyendo a generar conexiones y sinergias entre ambos países, en el marco de consolidación de "Un solo Tottus".

Complementariamente, en Chile, desarrollamos una malla formativa online para apoyar la gestión de las Jefaturas de Personas de tiendas. Junto a esto, 2141 colaboradores – principalmente cajera/os, supervisora/s, jefaturas de cajas y operaria/os polifuncionales –



se capacitaron en la incorporación de nuevos medios de pago y de nuevas tecnologías, que nos permiten ser más eficientes y mejorar la experiencia de compra del cliente.

Así también, participamos en dos instancias corporativas de la Academia Falabella, cuyos ejes principales son la transformación digital y el liderazgo. Por una parte, 25 colaboradores de Tottus fueron seleccionados, en función de su perfil y desempeño, para desarrollar sus capacidades en nuevas tecnologías e innovación en la Escuela Digital. Y por otra parte, un grupo de talentos de nuestra organización se integraron al Programa de Líderes del Ecosistema para potenciar sus competencias como agentes de cambio, según los valores y comportamientos esperados. Cabe destacar, mantuvimos nuestro programa de becas de estudio, con el cual entregamos financiamiento para el cursado de 35 diplomados y 25 carreras técnicas.

Mientras en Perú, desplegamos exitosamente las capacitaciones online a través de EduMe, una plataforma de aprendizaje basada en microlearning y de fácil acceso a través del celular. Las bondades de esta herramienta nos permitieron traspasar contenido para los puestos de trabajo de forma rápida, incluyendo el proceso de on boarding para los nuevos ingresos de e-commerce, Tottus.com y FAZIL, quienes sumaron un

total de 400 colaboradores. Asimismo, incorporamos nuestro Laboratorio de Cajas en esta plataforma, facilitando la formación en Fpay, el nuevo método de pago de Falabella. Como resultados, logramos un 92% de nivel de cumplimiento de los cursos y un 89% de nivel de comprensión de los contenidos.

+400
Nuevos colaboradores capacitados en e-commerce a través de la plataforma EDU.ME, Perú

+2.000
Colaboradores de cajas capacitados en nuevos medios de pagos y nuevas tecnologías, Chile

28
Líderes participaron de la 1ª edición del Programa Binacional de Liderazgo Adaptativo a nivel regional

92%
Nivel de cumplimiento de cursos en la plataforma EDU.ME, Perú



Nuestra marca empleadora

Este año, continuamos robusteciendo los procesos de atracción y selección de personas de la mano de plataformas digitales.

Junto a la utilización de Inteligencia Artificial y sistemas automatizados de requerimientos de cargos, en Chile participamos de la cuarta edición de Falabella Challenge, un espacio destinado a la atracción de talento joven. En esta ocasión, líderes de Tottus compartieron su experiencia en la compañía con casi 300 participantes, entre estudiantes y recién egresados de distintas universidades.

En Perú, la plataforma "Trabaja y avanza con Tottus", que cuenta con más de 80.000 suscriptores, se convirtió en el canal principal de atracción y reclutamiento. A través de este portal, logramos un proceso ágil que facilitó la cobertura de la alta demanda de personas dada por el lanzamiento de nuestro aplicativo FAZIL. Además, nos permitió informar con gran alcance sobre nuestros protocolos y medidas de bioseguridad. Respecto al proceso de selección, durante las entrevistas con los candidatos aplicamos el Predictor de Integridad, un instrumento adaptativo que mide y compara los tiempos de respuestas para identificar potenciales riesgos en temas éticos.

Evaluación de desempeño

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

En Tottus disponemos de evaluaciones de desempeño en 360, 180, 90 y 45 grados, involucrando desde los altos ejecutivos hasta el personal operativo de tiendas con una antigüedad de más de cinco meses en Chile y de seis meses en Perú. Este año, el 89% de colaboradores en Chile y el 96% de colaboradores en Perú realizaron su evaluación de desempeño.

El 2020, desarrollamos este proceso en forma 100% online, contando con alto compromiso de nuestros líderes, tanto en los Comités de Talento como en las instancias de evaluación y retroalimentación a los colaboradores.

Mapeo de talentos

Para promover el desarrollo de nuestros colaboradores que se desempeñan en cargos no ejecutivos, en Chile mapeamos los talentos de nuestras jefaturas de personas de la oficina de apoyo, administradores de tiendas y jefaturas del ecosistema de Falabella. Este relevamiento nos entrega una fuente de información útil para promover medidas como el otorgamiento de becas de estudio y la participación de mandos medios en diferentes iniciativas y programas formativos.

Outplacement

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

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

DESARROLLO LABORAL

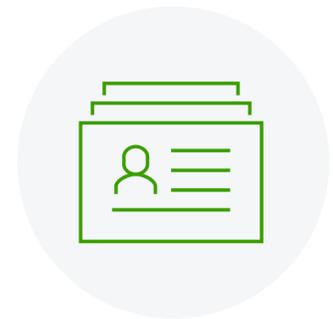
Desglose 2020

Promedio de HH de formación por trabajador	Por Género				
	2018	2019	2020	Hombres	Mujeres
CHILE	39	28	26	24	28
PERÚ	57	11	9	7	10

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Desglose 2020

% de empleados con evaluación de desempeño	Por Género				
	2018	2019	2020	Hombres	Mujeres
CHILE	92%	89%	89%	88%	89%
PERÚ	65%	66%	96%	95%	97%



Ambientes de trabajo seguros y saludables

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

Nuestras políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo son supervisadas por la Gerencia de Prevención de Pérdidas en Chile y la Gerencia de Gestión Humana en Perú. En ambos países contamos con instancias formales y responsables de velar por el cumplimiento de normativas y protocolos exigidos por las autoridades y de los planes de acción e indicadores definidos.

En 2020, continuamos nuestro trabajo de disminuir consistentemente la cantidad y gravedad de los accidentes en todas nuestras tiendas, centros de producción y de distribución, a través del fortalecimiento de una cultura de seguridad preventiva, donde el autocuidado y cuidado mutuo son elementos claves.

En esta línea, en Chile realizamos importantes avances en torno a nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud basado en la norma ISO 45001. Así también, implementamos el Programa de Seguridad en Máquinas Críticas, cumpliendo los plazos establecidos. Además, desarrollamos procedimientos y matrices de instructivos con foco en las áreas críticas e intensificamos las investigaciones de accidentes con alto potencial de gravedad.

Mientras en Perú, mantuvimos la ejecución de nuestra Estrategia de Seguridad y Salud en el Trabajo. Su objetivo es brindar herramientas conceptuales, procedimentales y actitudinales para que nuestros líderes y colaboradores se conviertan en los verdaderos protagonistas de la cultura de seguridad en la compañía. En este orden, capacitamos permanentemente con un robusto plan de formación y certificaciones para formarlos como Embajadores de Seguridad y Salud en sus respectivas unidades.



Entre los resultados obtenidos, respecto al periodo anterior, en Chile logramos una disminución de 67% del número de accidentes totales. Asimismo, la tienda Factoria registró más de un año sin accidentes, siendo reconocida por la Asociación Chilena de Seguridad. En Perú, logramos disminuir un 45% los accidentes laborales.

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

Finalmente, en el marco de la contingencia Covid-19, destacamos el reconocimiento obtenido en el 100% de nuestras operaciones de Chile, con el Sello Covid-19 por la Asociación Chilena de Seguridad. Este mérito por el cumplimiento con los protocolos y medidas exigidas por la autoridad sanitaria, es fruto del gran compromiso de gestión para resguardar la seguridad y salud del equipo Tottus.



Cumplimiento normativo

El 2020, las normativas sanitarias estuvieron en el centro de nuestra gestión de cumplimiento legal, especialmente las relacionadas con la contingencia por Covid-19, a las cuales nos apegamos estrictamente. En este ámbito, contamos con asesorías especializadas y con equipos técnicos expertos encargados de velar por la implementación rigurosa de los protocolos exigidos por el Ministerio de Salud en ambos países.

Además, reforzamos la implementación de protocolos adicionales como el manejo manual de cargas, trastorno muscular esquelético de extremidades superiores, entre otros. Es así que, en Chile, este año continuamos trabajando en el abordaje de los factores estresores que pueden ocasionar enfermedades psicolaborales. Para esto, realizamos la aplicación de la encuesta ISTAS 21 en el 100% de la compañía. Esta encuesta evalúa cinco dimensiones: Exigencias Psicológicas, Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades, Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo, Compensaciones y Doble presencia.

100%
de la compañía con encuesta
ISTAS 21, Chile

ISO 45001

En Chile, realizamos importantes avances en torno a nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud basado en la norma ISO 45001:

- Desarrollamos el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo
- Actualizamos los principales procedimientos de bodegas, panadería, fiambrería y carnicería bajo el estándar de esta norma
- Elaboramos el Manual de Emergencia y Capacitación
- Aprobamos la política de Seguridad y Salud en el Trabajo acorde a los parámetros de la ISO 45001

Cabe mencionar, el alcance del sistema incluye todas las operaciones de la cadena productiva de Chile desde la producción, distribución hasta la comercialización de nuestros productos en las tiendas.

Esta nueva plataforma nos permitirá una identificación oportuna y una gestión eficiente de los riesgos críticos para la continuidad operacional, garantizando que los trabajadores, contratistas, proveedores y clientes permanezcan seguros y sanos.

Control de gestión

Para robustecer nuestra seguridad laboral, en Chile potenciamos las instancias y herramientas de Control de Gestión.

Uno de los principales avances es el nuevo panel de control de gestión centralizado, desarrollado para visibilizar la casuística y enfocar nuestro trabajo según las necesidades de las tiendas. Este instrumento ha sido de gran utilidad en las reuniones de seguimiento semanales instauradas para la gestión de los accidentes entre la Subgerencia de Prevención de Riesgos y la Asociación Chilena de Seguridad.

Junto a esto, desarrollamos reportes específicos para el seguimiento de la gestión semanal y mensual para la primera y segunda línea gerencial, contribuyendo al trabajo colaborativo en torno a la gestión de riesgos.

Por último, fortalecimos las reuniones con el área médica de la Asociación Chilena de Seguridad, para la revisión y seguimiento de los casos de salud y su recuperación. En estas reuniones evaluamos un eventual alta o reinserción progresiva del colaborador/a la empresa, así como las medidas de apoyo requeridas.



Plataforma virtual “Los Masters de la Seguridad”

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

100%
colaboradores
capacitados a través de la
plataforma “Masters de la
Seguridad”, Perú

Equipo Tottus...juntos por la seguridad

Basado en un concepto transversal como el fútbol y mediante una mecánica lúdica, la iniciativa “Equipo Tottus...Juntos por la Seguridad” busca empoderar a colaboradores de Perú para que ellos mismos identifiquen y corrijan los actos inseguros detectados en su entorno.

App en seguridad y salud en el trabajo

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

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

En Perú, en el marco de la pandemia, implementamos el novedoso Aplicativo “Te Prevengo”, permitiéndonos el mapeo y seguimiento de potenciales casos Covid-19 en la compañía.

Enlace 2020

Con el objetivo de coordinar una gestión en forma eficiente y organizada en los temas atinentes a la emergencia sanitaria, en Chile realizamos la Jornada Enlace 2020. Entre las principales asuntos revisados destacamos: seguridad de las personas, capacitación de liderazgo en crisis, programa de contención emocional, estrategia de continuidad laboral, planificación de apoyo a tiendas y protocolos preventivos.

Comités paritarios

Nuestros comités de salud y seguridad se reúnen con frecuencia mensual y en forma extraordinaria cuando sea requerido. En su conformación, cuentan con representación conjunta y equitativa: el 50% de sus integrantes se definen según un proceso eleccionario democrático de los colaboradores y el 50% restante corresponde a representantes de la Compañía que son designados por el gerente de tienda en Chile y el gerente general en Perú. En 2020, a excepción de los primeros meses del año, las sesiones se realizaron en formato virtual.

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

En Perú, el Comité Central de Seguridad y Salud en el Trabajo es presidido por nuestro Gerente de Relaciones Laborales y es el responsable de informar, vigilar y recomendar los mecanismos de prevención para la seguridad de los colaboradores en toda la compañía. Todos sus integrantes reciben capacitación y refuerzo de buenas prácticas existentes a través del programa “Ruta Cuita-T”. Además, se mantiene una comunicación fluida a través de WhatsApp.



Relaciones de confianza y diálogo con sindicatos

En nuestra compañía respetamos la libertad de asociación y promovemos las relaciones transparentes, el diálogo y la colaboración, basados en un estricto apego normativo. A diciembre de 2020, en Chile contamos con 57 sindicatos y dos federaciones, con quienes realizamos 17 negociaciones satisfactorias. En Perú, tenemos un sindicato conformado por 561 colaboradores, con quienes acordamos una negociación colectiva para el periodo 2020-2022. A nivel regional no tuvimos huelgas ni interrupciones del negocio.

Nuestro relacionamiento se asienta en una sólida estructura de diálogo con reuniones mensuales con los dirigentes sindicales. En Chile, estas instancias son lideradas por el Gerente de Tienda y el Gerente de Personas y Sostenibilidad, contando además con el apoyo del área de Relaciones Laborales, Gerente de Operaciones y Gerentes Zonales. Mientras, la Gerente Central de Gestión Humana y el Gerente de Administración y Relaciones Laborales de Perú se reúnen con los principales representantes

de la Junta Directiva del Sindicato de Trabajadores de Hipermercados TOTTUS (SINATHIT), con quienes además sostenemos una comunicación abierta a través de WhatsApp.

Cabe destacar, en el marco de las negociaciones colectivas en Chile, conformamos 17 mesas de trabajo realizadas 100% a través de la plataforma digital teams, lo que supuso un gran desafío. Gracias a los esfuerzos direccionados durante los últimos años en la construcción de relaciones colaborativas, en los tiempos de pandemia logramos mantener una comunicación fluida caracterizada por la entrega de información oportuna de protocolos de bioseguridad a representantes sindicales, la apertura al diálogo y el consenso traducido en negociaciones fructíferas.

0 Huelgas a nivel regional



Cultura de diálogo y colaboración

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

LINKEDIN CORPORATIVO

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

WORKPLACE

En 2020, nos integramos a la plataforma social workplace, una herramienta colaborativa donde participan las distintas unidades de negocio de Falabella.

Gracias a sus funcionalidades inteligentes, nos permite conectar a los equipos de trabajo de Tottus Chile y Perú en torno a proyectos estratégicos, consolidar nuestra cultura organizacional, promover la opinión de nuestros colaboradores y compartir información relevante del negocio.

En el año, también promovimos capacitaciones y charlas a través de esta red, que en una primera etapa está dirigida para los equipos de la oficina de apoyo y Gerente/as de Tienda de ambos países.

RED SOCIAL #CONTOTTUS

Con más de 7.000 miembros, este exitoso grupo cerrado en Facebook para nuestros colaboradores de Perú, se ha convertido en una valiosa herramienta de comunicación e interacción.

#ConTottus es un espacio de socialización de las prácticas de las tiendas y de información de campañas y temáticas transversales a toda la organización. Desde sus inicios, buscamos compartir, vía streaming, ocasiones estratégicas y de celebración con toda la compañía.

En 2020 también creamos un grupo exclusivo para nuestro Centro Logístico de Huachipa, con una recepción muy positiva. Cabe mencionar, durante la pandemia, este canal se transformó en el principal medio para transmitir la estrategia de comunicación con los colaboradores, basada en prevenir, contener y agradecer.

APP TURECIBO

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

+7.000
Miembros red social
#ConTottus, Perú



Conectados 2020

En una instancia estratégica liderada por el gerente general Alejandro Delgado, en Chile realizamos el encuentro Conectados, acercando a todo nuestro equipo a nivel nacional por medio de la tecnología streaming. En esta ocasión, revisamos los resultados de gestión y reforzamos nuestros compromisos, lineamientos y desafíos.

Así también, para fortalecer nuestra identidad binacional, contamos con la participación de nuestro Gerente Corporativo Johann Ramberg y de Alexandra Bottger, Gerente de Marketing Corporativo.



Comprometidos con una cultura inclusiva y diversa

En Tottus promovemos relaciones laborales basadas en el respeto e inclusión, buscando atraer y retener al mejor talento sin importar su género, religión, raza, orientación sexual u otros. Desde esta visión, en 2020 impulsamos diferentes iniciativas bajo el paraguas de la Política de Diversidad e Inclusión, tales como el desarrollo de procedimientos relacionados a nuestros grupos prioritarios. Así también, potenciamos la comunicación interna en nuestras plataformas digitales para fomentar la pluralidad como un factor enriquecedor, a través de campañas temáticas mensuales, webinars y boletines semanales.

En materia de equidad de género, socializamos el uso del lenguaje inclusivo a nivel interno y sensibilizamos en la importancia de evitar la generación o replicación de estereotipos de género. En cuanto a nuestros procesos de selección, en Perú aplicamos medidas como una cuota del 10% de participación femenina en la instancia previa a la terna final para los procesos que cuentan con más de 10 candidatos. Mientras, en Chile, eliminamos preguntas sobre estado civil u otras no relacionadas con las competencias de las personas. Complementariamente, participamos del Ranking PAR de equidad

de género en las organizaciones, una herramienta diagnóstica que aplicamos por segundo año en Chile y por cuarto año consecutivo en Perú, permitiéndonos visibilizar oportunidades de mejoras. En esta línea, en Chile conformamos una mesa de trabajo sobre equidad de género para impulsar iniciativas que proyectamos concretar en 2021, tales como programas de mentoring para mujeres.

En relación a la diversidad sexual y de género (LGBTI), comenzamos a trabajar en el procedimiento de Transición de Género y beneficios complementarios. Este hito nos brindará la posibilidad de acompañar a quienes decidan hacernos partícipes en este proceso. Además, en Chile, realizamos un diagnóstico en LGBTI y contamos con el asesoramiento de expertos, con quienes implementamos capacitaciones en la temática. Adicionalmente, participamos en el Mes del Orgullo LGBTI, una instancia impulsada por Falabella. En tanto, en Perú, nos sumamos como miembros de Pride Connection, una red de organizaciones que promueve ambientes laborales inclusivos para la comunidad LGBTI en este país. De esta manera, buscamos incentivar el desarrollo de profesionales con apertura, respeto y admiración hacia la diversidad e inclusión.

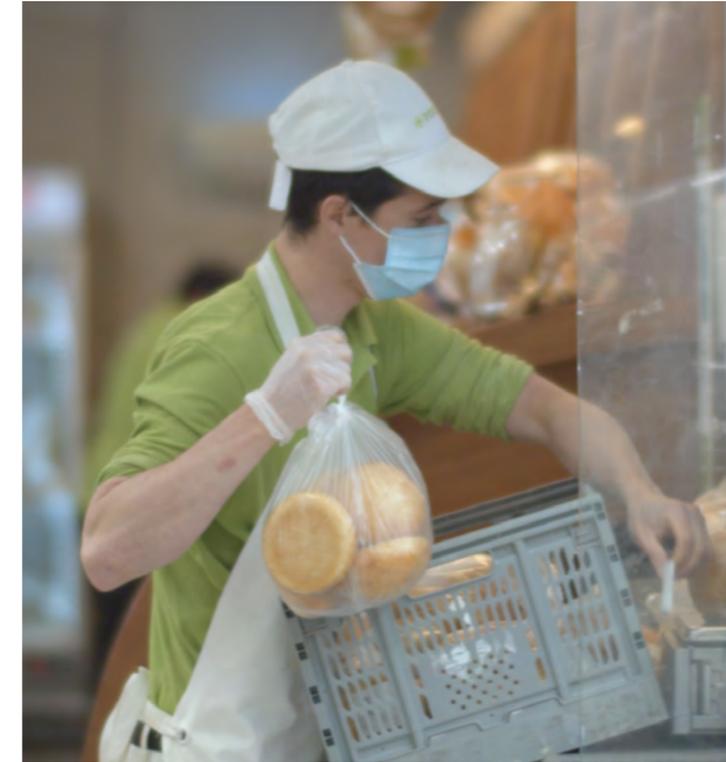
Desde nuestro compromiso con la inclusión laboral de colaboradores con discapacidad, trabajamos en alianzas con instituciones especializadas que proporcionan asesorías en selección, sensibilización y acompañamiento a nuestros equipos. A su vez, promovemos iniciativas innovadoras y buscamos ir más allá de lo normativo. Es así que, en Perú, desde el 2016 implementamos el Programa "Oye, sí se puede", con el cual integramos personas con discapacidad auditiva como cajeras y cajeros en nuestras tiendas, ampliando año a año su impacto y alcance. Asimismo, en 2020 continuamos promoviendo campañas de sensibilización en fechas como el Día Nacional de las Personas con Discapacidad y el Día Internacional del Lenguaje de Señas, donde participaron nuestros colaboradores pertenecientes a este colectivo. Si bien, durante la pandemia, las personas con discapacidad no se consideraron dentro del grupo de riesgo, en Tottus implementamos medidas especiales como licencias con goce de sueldo.

Mientras en Chile, contamos con un Modelo de Inclusión que contempla medidas especiales en los procesos de selección, talleres de sensibilización con

equipos de tiendas y acompañamiento a los colaboradores con discapacidad. Junto a esto, este año participamos en la 3ª Expo Inclusión patrocinada por el Ministerio de Desarrollo Social y SENADIS, realizada en esta oportunidad en formato online, donde presentamos nuestra oferta laboral inclusiva. Cabe mencionar, superamos la contratación del 1% exigido por ley.

En el marco de la contingencia sanitaria, brindamos especial acompañamiento a nuestras cajeras con discapacidad auditiva para apoyar su labor, junto a terapeutas ocupacionales y el reforzamiento de la comunicación de cara al cliente, a través de cartelería que facilitara empatizar en la relación con ellas.

Como desafío, el próximo año avanzaremos en la nueva Estrategia de Diversidad e Inclusión y los planes de acción asociados, en temas de equidad de género, diversidad sexual y de género, migrantes, personas con discapacidad. Estos planes serán liderados por nuestros Comités de Diversidad, conformados por integrantes de diferentes gerencias.





Mujeres conectadas 2.0

Con la finalidad de potenciar los talentos y la participación femenina en roles directivos y de liderazgo, un grupo de ejecutivas de Falabella crearon la Red Mujeres Conectadas.

Este año, se conformó la nueva directiva en Chile, donde contamos con la representación de Ximena Díaz, Gerente de Cumplimiento de Tottus.

Entre las actividades realizadas, destacan el avance en la planificación de una agenda 2021 y la realización de dos ciclos de charlas, donde un total de diez mujeres de las distintas unidades de negocio compartieron sus inspiradoras historias. En estos ciclos contamos con la presentación de las historias y desarrollo profesional de nuestras líderes Francisca Valdés, Gerente Zonal y María Paz Landgren, Gerente de Proyectos Inmobiliarios.



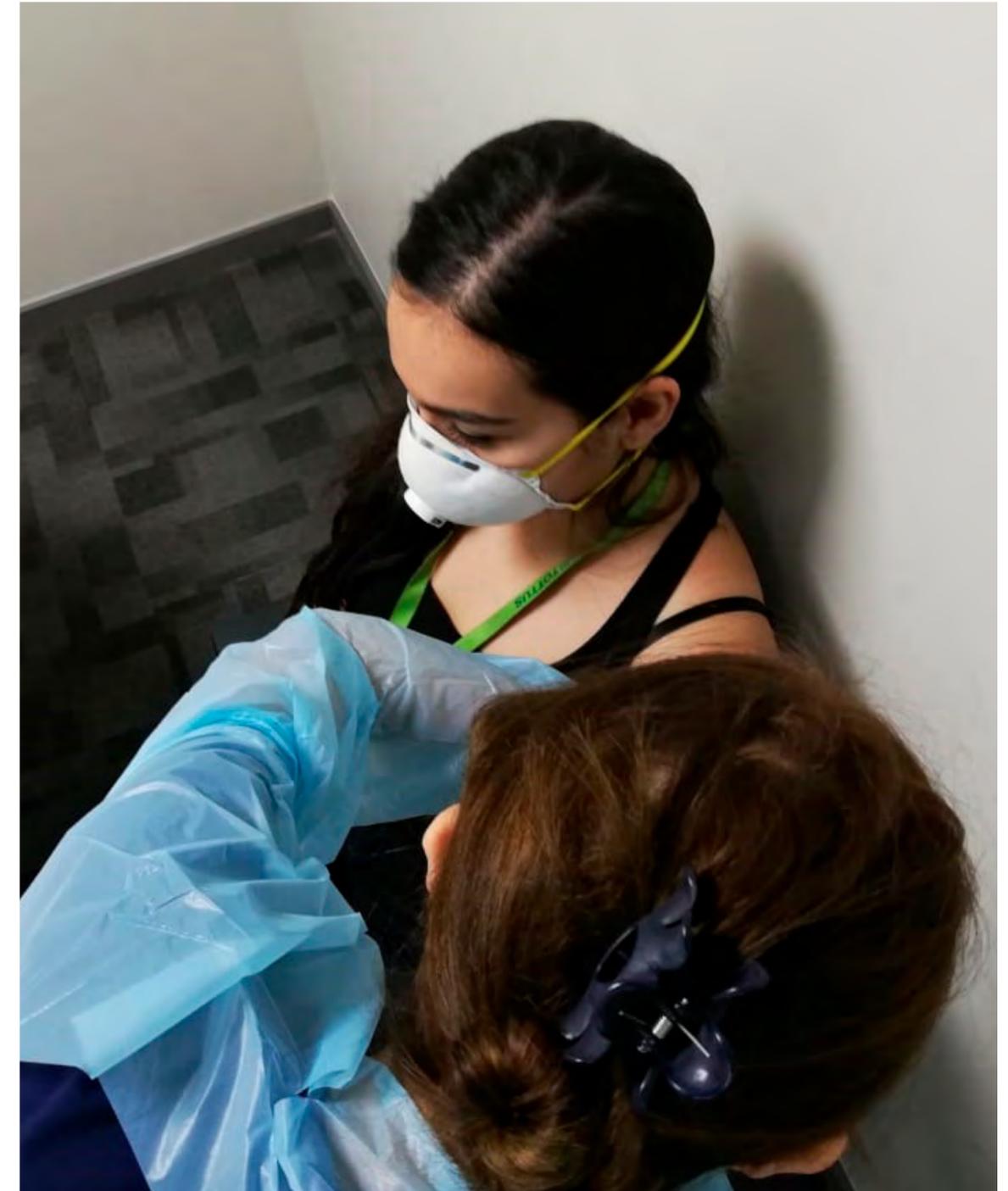
Mejores condiciones laborales

Beneficios transversales Tottus

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

Asimismo, buscamos ofrecer a todos nuestros colaboradores un mayor bienestar y balance entre trabajo y vida personal, potenciando el desarrollo integral de las personas y valorando la diversidad. Así también, nos esforzamos por entregar beneficios que respondan a las necesidades de los colaboradores, aportando a su calidad de vida laboral y de sus familias.

PROTECCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Seguro de vida Seguro complementario de salud Ayudas sociales y préstamos de la empresa Asesorías y charlas informativas
VIDA SANA	<ul style="list-style-type: none"> Chequeos médicos y vacunaciones Convenios de salud Operativos de salud Alimentación saludable y vida sana: asesorías nutricionales, campañas y talleres
CONCILIACIÓN TRABAJO - VIDA PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> Medidas de flexibilidad laboral Día de Cumpleaños libre Sala cuna, ajuar de recién nacido y beneficios para los padres Becas estudiantiles y beneficios para la familia Celebraciones



Nuevos Beneficios

Este 2020, adaptamos nuestro modelo de beneficios y desarrollamos iniciativas puntuales para apoyar, contener y acompañar a nuestros colaboradores.

En ambos países, reforzamos la ayuda social, brindamos servicios de asesoría online e impulsamos campañas especiales para nuestra gente. En relación a los colaboradores en modalidad de teletrabajo, otorgamos implementos ergonómicos y herramientas para facilitar la realización de sus tareas a distancia. Junto a esto, acondicionamos nuestras oficinas según los protocolos requeridos y las pusimos a disposición para cuando el trabajador decidiera optar por un retorno seguro, una vez finalizada la etapa de confinamiento.

En Chile, sumamos nuevos convenios para brindar acceso a beneficios online como consultas médicas, talleres de pausa activa y actividad física. Además, facilitamos la vacunación contra la influenza para colaboradores de tiendas y de la oficina de apoyo. En aquellos casos de contagio o de contacto estrecho, apoyamos con cajas de mercaderías y artículos de primera necesidad, para cubrir los requerimientos del colaborador/a y su grupo familiar durante un mes, implementamos sanitización de sus hogares y brindamos acompañamiento permanente, atendiendo a sus necesidades específicas. Por otra

parte, en materia de diversidad, incluimos la cobertura de cambio de género dentro del seguro complementario.

En Perú, a través de la campaña “Nuestros Guerreros Primero”, promovimos beneficios como horas exclusivas para realizar compras en Tottus, incluyendo incremento de descuentos, adelanto de bono por utilidades, bono de movilidad, buses de acercamiento para personal de tiendas, y la línea telefónica de apoyo emocional ALÓ CUIDA-T. Así también, en dos oportunidades entregamos cajas de mercaderías al 100% de nuestros colaboradores. Además, incluimos a las mujeres gestantes y lactantes en los grupos de riesgos que fueron aislados al inicio de la pandemia, una medida que tomamos proactivamente antes de tornarse mandatoria.

44%

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

Esfuerzos en materia de rotación

Una característica propia de nuestra Industria es el alto índice de rotación, especialmente entre los menores de 30 años. Desde 2013 iniciamos acciones específicas, focalizándonos en mejorar la selección, los beneficios, las oportunidades de crecimiento y las condiciones laborales. Asimismo, nos enfocamos en formar líderes que promuevan equipos colaborativos y un buen clima laboral. En Chile, al inicio de este proceso el 2013 teníamos un 75,1% de rotación. Desde entonces, hemos logrado disminuir esta tasa y mantenerla en forma sostenida alrededor del 50%.



ROTACIÓN LABORAL

	Desglose 2020				
				Por Género	
CHILE	2018	2019	2020	Hombres	Mujeres
Ingresos (N° de colaboradores)	3.719	4.179	3.944	2.036	1.908
Tasa de Rotación laboral	47%	50%	42%	57%	42%
PERÚ					
Ingresos (N° de colaboradores)	7.196	6.939	8.377	5.021	3.356
Tasa de Rotación laboral	69%	60%	58%	63%	52%



Dotación



Desglose 2020

CHILE	2020			Por Género		Por edad		
	2018	2019	2020	Hombres	Mujeres	<30	30< <50	50<
POR CATEGORÍA LABORAL								
Gerentes y subgerentes	140	143	146	114	32	1	123	22
Profesionales y Técnicos	1.339	891	1.404	647	757	388	900	116
Otros	7.447	7.598	7.305	2.785	4.520	2.944	3.133	1.228
POR TIPO DE CONTRATO								
Plazo indefinido	7.923	7.836	7.827	3.018	4.809			
Plazo fijo	1.003	796	1.028	528	500			
Total	8.926	8.632	8.855					

Desglose 2020

PERÚ	2020			Por Género		Por edad		
	2018	2019	2020	Hombres	Mujeres	<30	30< <50	50<
POR CATEGORÍA LABORAL								
Gerentes y subgerentes	217	237	252	149	103	16	212	24
Profesionales y Técnicos	2.381	2.142	2.248	1.232	1.016	812	1.372	64
Otros	7.670	8.556	11.419	6.319	5.100	8.586	2.653	180
POR TIPO DE CONTRATO								
Plazo indefinido	7.472	7.887	8.340	4.115	4.225			
Plazo fijo	2.796	3.048	5.579	3.585	1.994			
Total	10.268	10.935	13.919					

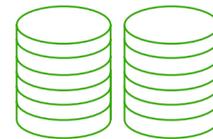
Salud y seguridad



CHILE	Unidad	2020			Por Género	
		2018	2019	2020	Hombres	Mujeres
Nº de víctimas mortales	Nº	0	0	0	0	0
Tasa de accidentes laborales	%	7,9	6,80	2,25	0,90	1,34
Tasa de enfermedades profesionales	%	0,19	0,16	0,1	0,04	0,05
Nº de comités paritarios	Nº	63	72	72		
% de trabajadores cubiertos por un sistema de salud y seguridad laboral	%	100	100	100		

PERÚ	Unidad	2020			Por Género	
		2018	2019	2020	Hombres	Mujeres
Nº de víctimas mortales	Nº	0	0	0	0	0
Tasa de accidentes laborales	%	8,0	5,30	2,87	3,1	2,6
Tasa de enfermedades profesionales	%	0	0	0	0	0
Nº de comités paritarios	Nº	2	2	2		
% de trabajadores cubiertos por un sistema de salud y seguridad laboral	%	100	100	100		

Relación salarial hombre y mujeres



	CHILE			PERÚ		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Profesionales y técnicos	0,84	0,81	0,85	1,13	0,97	0,95
Operarios	0,85	0,80	0,84	0,88	1	0,98

Diversidad e Inclusión



Diversidad	CHILE			PERÚ		
	% de colaboradores			% de colaboradores		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Migrantes	3,4	10,4	12,6	S/I	0,4	0,3
Personas con discapacidad	0,8	1	1,1	2	2	1,4



Capítulo 03



Mejor experiencia de compra

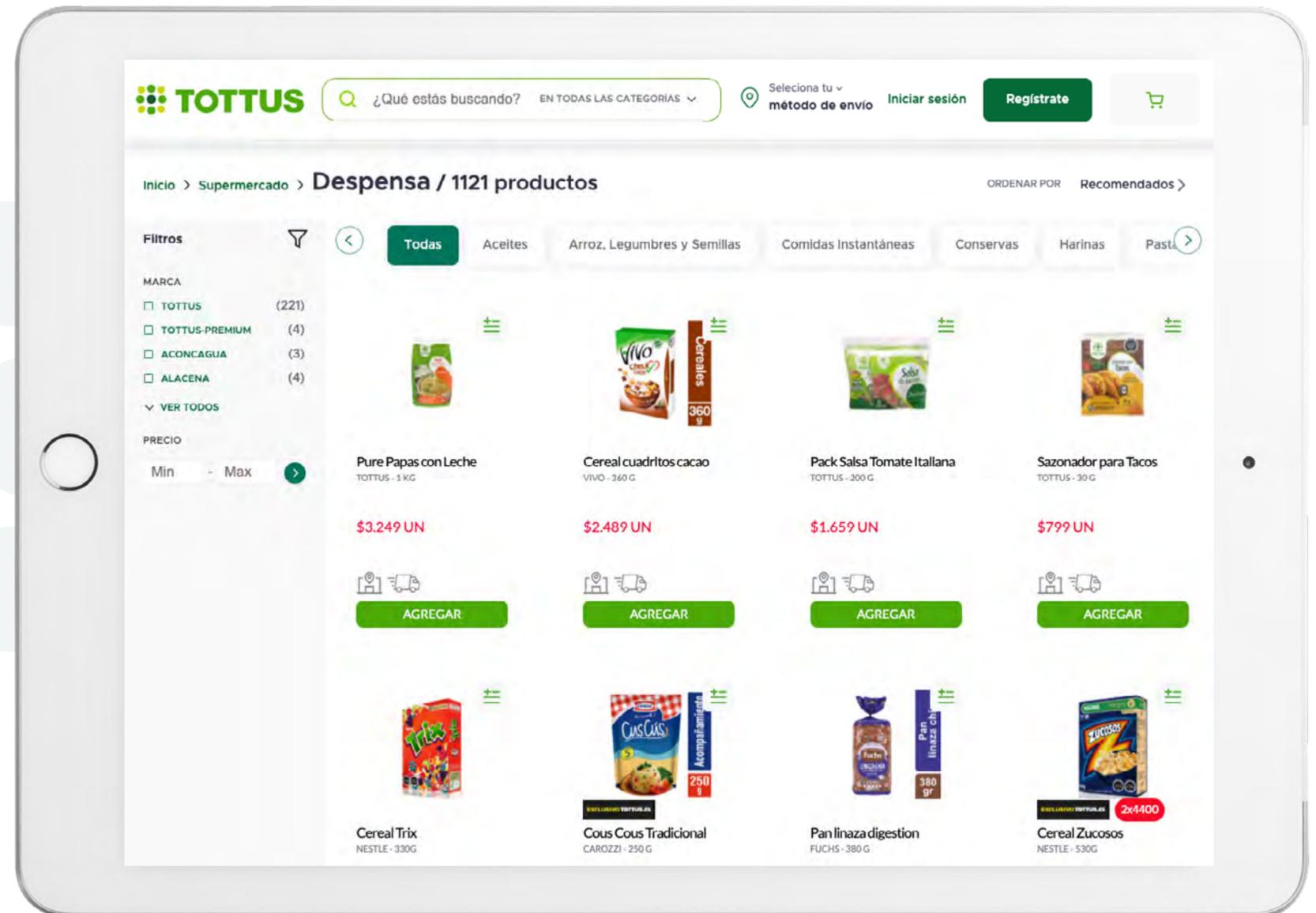
Brindando la mejor experiencia de compra

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

En este contexto, este año nos reinventamos para innovar en nuestra propuesta comercial y brindar una experiencia de compra más segura, fácil y rápida, acorde a las preferencias actuales de nuestros clientes.

Es así que, por medio de ajustes operacionales, inversión en nuevas tecnologías y aumento de las capacidades logísticas de e-commerce, entre otras medidas, nos esforzamos en entregarles las mejores soluciones desde nuestro ecosistema físico y digital.

Complementariamente, continuamos desplegando nuestra promesa de brindarles productos relevantes a precios bajos en forma permanente, buscando asegurar la disponibilidad de estos productos en el tiempo.



Potenciando nuestra estrategia omnicanal

Durante el año, la creciente demanda de las ventas de e-commerce aceleró el proceso de transformación de nuestra estrategia omnicanal. En este marco, promovimos un conjunto de iniciativas con la finalidad de potenciar nuestras capacidades logísticas y operativas para brindar una mejor experiencia de compra.

En abril concretamos un importante hito con el lanzamiento de Fazil, un aplicativo de última milla con despacho express, para compras de productos en Tottus, Sodimac y Falabella. Cabe destacar, esta plataforma está orientada a satisfacer la conveniencia de los clientes por medio de la rapidez de la entrega, de una robusta red logística y del respaldo de un equipo dedicado a gestionar la experiencia de compra en forma efectiva. A diciembre de 2020, alcanzamos una cobertura de 20 tiendas en Chile y 15 tiendas en Perú.

Junto a esto, lanzamos la nueva plataforma de e-commerce con tecnología de avanzada, permitiendo, gracias sus nuevas funcionalidades, una navegación más rápida, fácil y atractiva.

Para incrementar nuestra capacidad en e-commerce, sumamos dos tiendas grises en Chile y cuatro tiendas grises en Perú, duplicando y triplicando respectivamente nuestra capacidad de atender pedidos. Así también, en nuestros centros de distribución adaptamos las operaciones para brindar mayor soporte a esta demanda.

El crecimiento del negocio online también se vio potenciado con la apertura de nuevos canales digitales. En Chile implementamos store sellers en toda nuestra cadena a través de tablets ubicadas en las tiendas y con acceso a nuestros catálogos digitales. Mientras, en Perú, ingresamos a Linio, una plataforma de venta online donde ofrecemos una gran variedad de productos, superando las ventas presupuestadas al cierre de este periodo.

Otro relevante hito en el robustecimiento de nuestra estrategia omnicanal es la consolidación del sistema click & collect, una red de puntos de retiro para compras online realizadas en Tottus,

Sodimac y Falabella, con un alcance de 82 puntos de retiro en Perú y 40 puntos de retiros en Chile. Durante la contingencia sanitaria, nuestra operación ha sido clave para seguir brindando este servicio, fortaleciendo nuestra integración con el ecosistema de Falabella.

Como desafíos, el 2021 migraremos a la nueva plataforma centralizada de e-commerce de Falabella, aportando una nueva visibilidad a Tottus. Asimismo, proyectamos potenciar la plataforma Fazil como marketplace de última milla incorporando nuevos sellers y ampliando el alcance, buscando consolidar su posicionamiento.



122

Puntos de retiro
click & collect a
nivel regional



200%

de crecimiento en
ventas e-commerce,
Perú



35

Tiendas implementan
el aplicativo Fazil
de última milla con
despacho express a
nivel regional



162%

de crecimiento
en ventas food en
e-commerce, Perú

Transformación digital para una compra más rápida y segura

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

En 2020, impulsamos un relevante hito con la implementación de Fpay, la billetera virtual de Falabella, que permite el pago de las compras sin contacto mediante un código QR, en las tiendas de Tottus, Falabella, Sodimac, Linio y Fazil, de manera rápida y fácil.

Así también, contamos con cajas de auto atención y balanzas de autoservicio. En esta línea, en Chile, nuestra red de cajas de auto atención o self check out está disponible en el 100% de los locales, una característica que nos distingue en la industria. Este año dimos un paso más ampliando su capacidad instalada, permitiéndonos operar con un máximo de 30 unidades por caja. Adicionalmente, en todas nuestras tiendas brindamos acceso a balanzas de auto atención en las secciones de frutas y verduras y panadería. Y como novedad, el 2020 desarrollamos una plataforma

centralizada y en línea de administración de contenido de las balanzas de auto servicio, para un mayor control y la pronta reposición de productos.

Junto a esto, en las tiendas Piedra Roja, Nataniel y Los Dominicos, instalamos cuatro túneles de escaneo automático de productos. Gracias a su tecnología basada en la inteligencia artificial, nos permiten entregar una mejor experiencia de auto atención, aportando automatización y productividad.

Cabe mencionar, somos la primera cadena de supermercados en Chile en brindar un sistema 100% automatizado de retiro de productos de compras online, el cual opera a través de la lectura de un código de barra que traquea el pedido, para ser entregado "sin contacto" en el momento.

100%
de tiendas cuentan con cajas de auto atención y balanzas de auto servicio, Chile

+430
de cajas de autoatención, Chile

4
túneles de escaneo automático en las tiendas Piedra Roja, Nathaniel y El Bosque, Chile

4
robots cleverons instalados para retiro de productos en tiendas, Chile



Nuevas tecnologías y reajustes para mayor eficiencia operacional

En 2020, materializamos avances significativos a través de la automatización, estandarizaciones y agilidad, buscando potenciar nuestra eficiencia en las operaciones.

AUTOMATIZACIÓN ROBÓTICA DE PROCESOS:

la tecnología RPA (Robotics Process Automation) permite automatizar procesos repetitivos realizados por un usuario en un computador, optimizando recursos y tiempo. Este año, automatizamos 111.000 horas hombre anualizadas.

CÉLULA DE TRABAJO EN DATA ANALYTICS:

por medio de un trabajo en sinergia entre Chile y Perú, este 2020 avanzamos en el diseño de indicadores de control de gestión para actividades claves, basados en data analytics. Así también, desarrollamos indicadores que permiten mejorar la predictibilidad en el planeamiento de compras, impactando positivamente en la reducción de mermas.

CAMBIO ESTRUCTURAL DE LA OPERACIÓN:

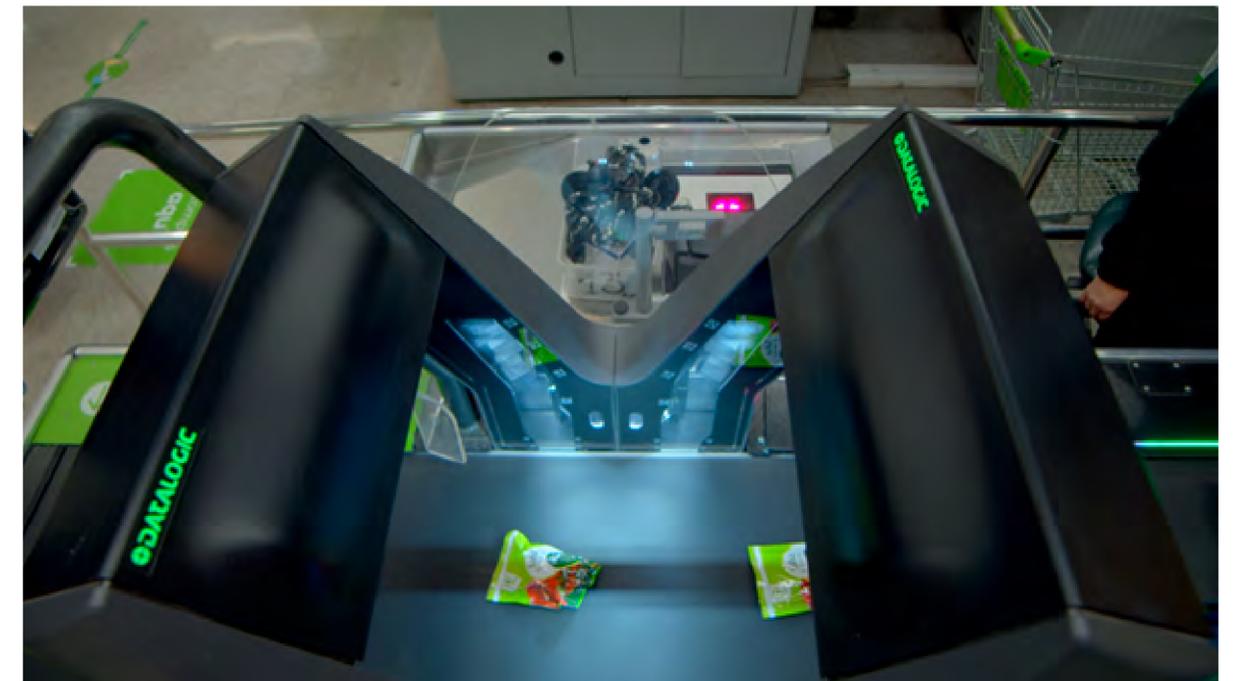
En 2020, afianzamos nuestro avance hacia el cambio de la estructura de tiendas, a través de la estandarización de cargos y funciones y la definición de nuevos perfiles. También, detallamos rutinas de trabajo para las diferentes cargos, que socializamos a través de la herramienta Nexa. El trabajo asociado a los nuevos organigramas nos permitirá mayor eficiencia operacional.

TIENDAS ÁGILES:

en Chile continuamos impulsando el programa de transformación de tiendas a un formato ágil. Este año, realizamos un exhaustivo análisis y elaboramos un plan de acción que incluye redefiniciones de procesos y roles, donde los equipos son capaces de manejar con versatilidad los diferentes procesos de la operación. Cabe mencionar, las nuevas tiendas de Quilín y La Serena se inauguraron como tiendas ágiles y definimos como estándar que todas las aperturas serán conforme a este formato.

SISTEMA AUTOMATIZADO DE TESORERÍAS:

Con la instalación de 32 máquinas de alta tecnología, durante 2020 consolidamos la implementación de un sistema automatizado para la operación de las tesorerías en Chile. De esta manera, buscamos aumentar el nivel de seguridad, mejorar los tiempos y la precisión de los procesos asociados a tesorería. En 2021 proyectamos culminar el despliegue de este sistema en toda nuestra cadena.



Mejoras en la disponibilidad

Para asegurar la disponibilidad de productos a nuestros clientes, este año trabajamos con solidez en la implementación de nuevos procesos de control y de ejecución, alcanzando muy buenos resultados.

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

Así también, en materia de remodelaciones de tiendas, implementamos procesos tales como planogramas y ajuste de surtidos, permitiéndonos hacer más eficiente nuestra propuesta de valor de cara a los clientes.

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



Una propuesta diferenciadora con nuestras Marcas Propias

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

En 2020, concretamos un gran hito con la consolidación de una visión regional liderada por la nueva Gerencia Corporativa de Marcas Propias. Este cambio de estructura trajo aparejada la unificación del equipo de Marcas Propias, con alcances definidos en Chile y Perú. De esta manera, generamos una nueva forma de trabajar, aportando mayores eficiencias, recursos y especialización en la gestión, como así también un nuevo impulso y masividad en el volumen de lanzamientos de los productos.

En función de lo anterior, avanzamos en la homologación de procesos y la unificación de nuestros portafolios. Para esto, realizamos un exhaustivo análisis de las bases de proveeduría existentes, seleccionando la mejor propuesta binacional.

Sobre estos antecedentes, impulsamos nuestra estrategia enfocada en el desarrollo de productos, un aspecto característico de nuestro valor agregado, que nos permite competir con versatilidad en las diferentes categorías. A partir de un robusto mapa marcario, realizamos lanzamientos claves. Como hito, ampliamos el surtido de nuestra línea saludable "Life", sumando un stock de más de 100 productos orgánicos, vegetarianos, veganos, libres de o bajos en gluten, azúcares, alérgenos, grasas y sodio. También, desarrollamos innovaciones en Tottus Premium, con pescados y mariscos gourmet. Cabe mencionar, incorporamos novedades en abarrotes y en alimentos para las líneas Tottus Bebé y Tottus Kids.

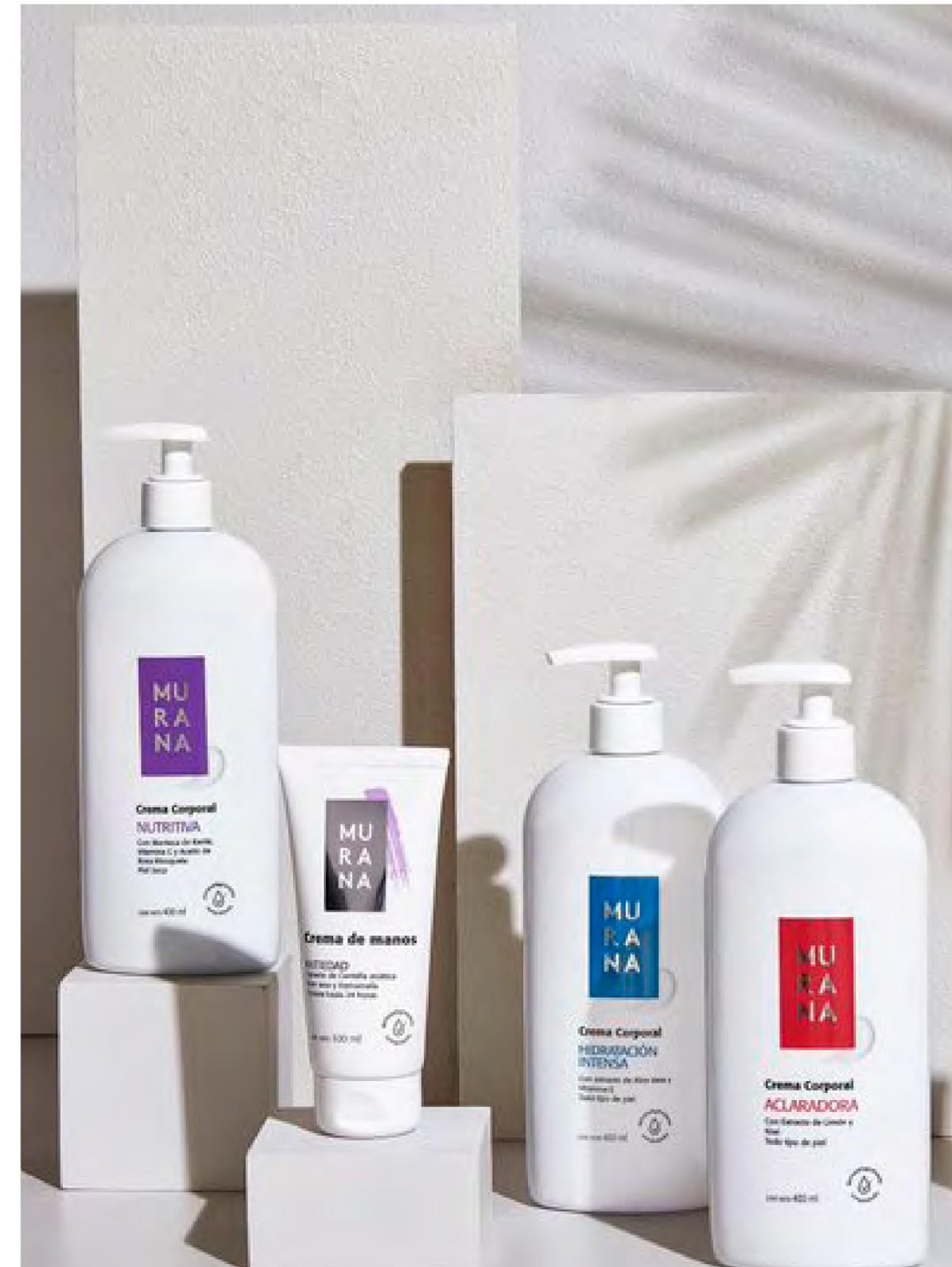
Otro hito relevante de este año es el lanzamiento de "Murana", posicionándose como la primera línea de Belleza de Marca

Propia del mercado. Esta propuesta se complementa con la línea de cuidado personal para hombres, donde contamos con productos tales como máquinas y cremas de afeitar de alto estándar.

De la mano de estos desarrollos, incursionamos en nuevas tendencias de carácter "eco friendly", con productos a base de proteínas vegetales y envases amigables con el medio ambiente.

Para dar un soporte consistente a nuestro plan de trabajo, junto al cambio de proveeduría, consolidamos el programa de Proveedor Confiable. Este programa cuenta con un enfoque de nuestros proveedores como socios estratégicos, con quienes buscamos construir relaciones de largo plazo y acompañarlos en la aplicación de altos estándares de desempeño.

Entre los logros obtenidos, destacamos el posicionamiento de Murana, Life y los resultados positivos en abarrotes. En términos de penetración, continuamos progresando de manera importante junto a nuestras Marcas Propias, con un crecimiento superior al resto del mercado.



Compromiso con la calidad y conveniencia

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

Instalamos mecanismos de auditoría en productos de elaboración propia y externos que consideran su trazabilidad desde el origen, brindando el apoyo necesario a nuestros proveedores en la gestión y desarrollo de sus procesos.

+100
Productos en nuestra línea saludable "Life" a nivel regional

HACCP junto a nuestros proveedores

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

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

En Chile, realizamos auditorías anuales para evaluar la implementación de HACCP en proveedores nacionales de Marcas Propias, donde el 100% de éstos cuentan con la implementación efectiva de este sistema. Además, junto a nuestros "proveedores críticos" requerimos la implementación de HACCP y control de plagas. Junto a esto, implementamos un programa de desarrollo junto a nuevos pequeños proveedores, tanto nacionales como internacionales, donde brindamos asesoría y acompañamiento técnico para alcanzar los estándares HACCP que exigimos. Cabe mencionar, el 2020 fue un año desafiante por la pandemia Covid-19, por lo cual realizamos ajustes a nuestro modelo de acompañamiento. En este sentido, nos esmeramos en llevar un adecuado control y seguimiento

instrumentados de herramientas tecnológicas. Los resultados positivos se reflejaron en la disminución de los índices de recall respecto al periodo anterior.

En tanto en Perú, del total de nuestros proveedores, un 89% cuentan con validación oficial HACCP otorgada por el Ministerio de Salud, lo que representa un incremento del 20% respecto del periodo anterior. Mientras, junto al 11% de proveedores restantes, que actualmente cuentan con certificaciones HACCP otorgadas por empresas privadas, establecimos el compromiso de avanzar en la obtención de su validación oficial, conforme a la normativa peruana.

3 veces
Aumentamos nuestro crecimiento en Marcas Propias vs crecimiento del mercado de alimentos de Marcas Propias, Chile



Gestión de calidad en nuestras operaciones

La rigurosidad de nuestra gestión de calidad es una característica de nuestra compañía. En este marco, promovemos un conjunto de iniciativas tanto para el estricto cumplimiento normativo como para el robustecimiento de la gestión a través de medidas proactivas. Durante 2020, en Perú destacamos las siguientes medidas y resultados:

TIENDAS:

- Definición de lineamientos y diseño de Manuales de Buenas Prácticas de Manufactura e Higiene
- Implementación de controles con reportes semanales de indicadores de calidad para la atención de clientes, impactando en la disminución de reclamos
- Monitoreos microbiológicos e Inspecciones higiénico sanitarias
- Medidas especiales durante pandemia

COMPLEJO LOGÍSTICO HUACHIPA:

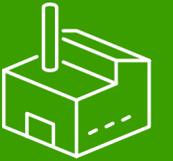
- Cumplimiento normativo con entidades que regulan aspectos sanitarios, obteniendo un 100% conforme en las auditorías SENASA (frutas y verduras) y SANIPES (pesca y productos hidrobiológicos)
- 100% de trazabilidad en nuestras tres plantas de operaciones (frescos, secos y Planta de Producción de Alimentos)
- 100% de cumplimiento de las capacitaciones proyectadas en temas de calidad
- Disminución de reclamos internos (56% menos) asociado a la gestión de capacitaciones y mayor trazabilidad.
- Cero multas y cierres por autoridades

PICKING CENTER:

- Definición de lineamientos y diseño de Manuales de Buenas Prácticas, incluyendo temas tales como la generación de pedidos, despacho, transporte, packaging, entre otros



100%
Conforme en las auditorías
realizadas por SENASA y
SANIPES, Perú



100%
de cumplimiento de
capitaciones en
calidad en el centro
logístico Huachipa,
Perú



100%
de trazabilidad en
nuestras tres plantas
del complejo logístico
de Huachipa, Perú



0
multas y cierres en
nuestro centro logístico
Huachipa, Perú

Medidas especiales durante la pandemia Covid-19

La contingencia sanitaria trajo nuevos retos y desafíos en la gestión de calidad, que nos condujeron a reforzar el sistema de gestión existente en tiendas.

En este contexto, en Perú, ampliamos la cobertura hacia la categoría de alimentos no perecibles, identificando los controles necesarios y los proveedores idóneos. Así también, implementamos capacitaciones virtuales con la finalidad de dar soporte a la operación que se vio reducida en su dotación de personal. Paralelamente, brindamos acompañamiento a las tiendas críticas en la aplicación de los nuevos controles, facilitados por la coordinación junto a jefaturas de áreas. Finalmente, diseñamos un tablero de control para dar visibilidad a los indicadores asociados, anclado en el uso de aplicativos que permiten contar con información semanal en tiempo real.

De esta manera, logramos consolidar procedimientos y lineamientos acordes a la nueva dinámica.

Nuevos estándares y alcances en la gestión de calidad

En Chile, este año comenzamos la migración a la norma IFS (por sus siglas International Food Standard) con el objetivo de facilitar a nuestros proveedores la homologación de sus certificaciones en seguridad alimentaria a nuestro sistema de gestión. Esta adecuación a la norma IFS tuvo un alcance de 66% de nuestros proveedores de Marcas Propias. Mientras, con el 34% restante, realizamos un ejercicio de trazabilidad de su gestión de control y esperamos concretar el 100% de avance el próximo 2021.

Asimismo, con la finalidad de potenciar la gestión estratégica de las Marcas Propias, definimos un nuevo alcance de la norma ISO9001, aplicable a nuestro sistema de gestión de calidad. A partir de 2020, redireccionamos nuestro foco de certificación del Departamento de Marcas Propias bajo este estándar internacional, para orientarnos hacia el desarrollo del producto, la producción y el control de los proveedores de Marcas Propias. Cabe mencionar, estos avances forman parte de los nuevos lineamientos que establecimos en el plan 2020-2025 de Gestión de Calidad.



Salud y seguridad de nuestros clientes

La contingencia sanitaria durante 2020 ha sido uno de los grandes desafíos a los que nos enfrentamos como compañía. Frente a este escenario sin precedentes, pusimos todos nuestros recursos y esfuerzos para cuidar la salud y seguridad de nuestros clientes como un eje prioritario de gestión.

Es así que, con el mayor compromiso, implementamos un robusto Plan de Contingencia Covid-19, en coordinación con la autoridad sanitaria y especialistas en salud. En este marco, impulsamos un conjunto de iniciativas tales como protocolos preventivos, medidas de autocuidado para clientes, colaboradores y personal externo, aplicación de altos estándares de salud y seguridad en nuestras tiendas, entre otras, respaldando una operación segura e ininterrumpida en el cumplimiento de nuestro rol esencial de abastecimiento de las comunidades.

Como resultado, la Asociación Chilena de Seguridad nos otorgó dos reconocimientos que destacan nuestra labor preventiva y el cumplimiento con los protocolos exigidos por la autoridad sanitaria, en el 100% de nuestras operaciones en Chile. Así también, las pruebas de monitoreos en superficies realizadas en nuestras tiendas de Perú, obtuvieron un 100% conforme por parte del Ministerio de Salud.

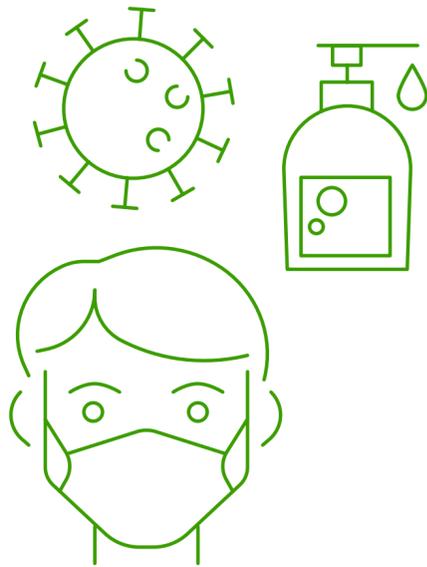
100%
de nuestras operaciones
recibieron dos sellos Covid-19
otorgados por la Asociación
Chilena de Seguridad, Chile

100%
conforme en los monitoreos en
superficies realizados por el
Ministerio de Salud, Perú



CLIENTES

Plan de Contingencia Covid-19



EN NUESTRAS TIENDAS:

- ✔ Medidas de higiene, sanitización y desinfección de equipos en cajas, puntos de autoatención, Click and Collect, centros de pago, servicio de despacho, carros de clientes y zonas de mayor tráfico
- ✔ Dispensadores de alcohol gel en diferentes áreas de la tienda para uso de clientes y colaboradores
- ✔ Instalación de barreras de acrílico en las cajas de nuestros locales
- ✔ Señalética en el piso de las zonas de alto tráfico para marcar la distancia social recomendada de un metro
- ✔ Aforo controlado de los clientes a nuestros locales, de acuerdo al tamaño de la sala y la afluencia de público, control de temperatura y desinfección de manos antes de ingresar a la sala
- ✔ Disminución en exhibiciones de productos a granel y envasado de

- productos para agilizar la compra de nuestros clientes
- ✔ Sensibilización para fomentar el autocuidado, tanto de colaboradores como de clientes, mediante cartelera y mensajes audiovisuales
- ✔ Adaptación de los horarios de funcionamiento en cumplimiento de las disposiciones gubernamentales
- ✔ Cajas de autoservicio y autoservicio en nuestras tiendas
- ✔ Sistema de pago Fpay, la billetera digital de Falabella, que permite el pago sin contacto desde el celular
- ✔ Incremento de la capacidad operativa de nuestros canales digitales y fomento de su uso para compras online y retiro en tienda

RECOMENDACIONES PARA NUESTROS CLIENTES:

- ✔ Asistir una persona por familia a comprar al supermercado y evitar ir con ancianos o niños
- ✔ Comprar de forma responsable y en virtud del grupo familiar, con un máximo de unidades, dependiendo de la categoría
- ✔ Mantener un metro de distancia con las demás personas
- ✔ Preferir el pago con tarjeta en vez de efectivo
- ✔ Realizar compras online y con sistema click and collect (retiro en tienda)

Inspirando elecciones saludables

En Tottus, hace siete años trabajamos en forma sostenida nuestro compromiso con la alimentación sana, buscando ser un aporte a las problemáticas de salud pública. En este marco, de la mano de un importante sourcing de productos importados en categorías saludables, incorporamos desarrollos como nuestra línea "Life" de productos saludables de Marcas Propias. "Life" nos permite brindar a nuestros clientes una propuesta distintiva, basada en alimentos que contienen ingredientes más sanos y que responden a sus crecientes expectativas de encontrar productos orgánicos, vegetarianos, libres de o bajos en gluten, azúcares, alérgenos, grasas y sodio.

Junto a esto, buscamos inspirar a las personas para tomar elecciones saludables, desde formatos digitales y fácilmente accesibles como las redes sociales y página web. Es así que, en Chile, lanzamos el portal www.crecersano.cl, acercándonos a miles de familias a través de educación en alimentación saludable, consultas directas a una nutricionista, videos de ejercicios, recetarios, entre otros. Mientras, en nuestro Instagram, compartimos atractivos contenidos tales

como consejos para fortalecer el sistema inmune y cápsulas de alimentos sanos. Cabe mencionar, en un año marcado por la contingencia sanitaria, estas iniciativas fueron muy bien valoradas, lo que nos motiva a seguir contribuyendo día a día en la salud integral de las personas.

Complementariamente, en la búsqueda por mejorar el estándar nutricional de los alimentos, en Perú avanzamos en la reformulación de unos 300 productos Marcas Propias y en la reducción de sus sellos. Asimismo, implementamos un Manual de Verificación de Octógonos con nuestros proveedores, incluyendo controles adicionales con las áreas internas responsables. Estos avances se enmarcan en la ley 30021 de alimentación saludable que regula las advertencias publicitarias y que entrará en vigencia en mayo de 2021.

En la misma línea, continuamos trabajando bajo los requerimientos del decreto supremo 033, que regula la eliminación total o parcial de grasas trans de alimentos y bebidas no alcohólicas en Perú. En este contexto, implementamos un plan de trabajo escalonado para la reformulación de productos de Marcas Propias, con el cual esperamos, el próximo año, alcanzar el 100% de cumplimiento esperado.



Nuevos desarrollos para una experiencia de compra más segura

Facilitar una experiencia de compra más segura durante la contingencia sanitaria ha sido una prioridad para Tottus. En esta línea, impulsamos nuevos desarrollos de productos y adoptamos soluciones para una menor manipulación de los productos y una mayor vida útil de los mismos. Es así que, en la categoría de alimentos perecibles, brindamos panes en formatos embolsados, frutas y verduras enmalladas y carnes refrigeradas y selladas. Además, desarrollamos panes precocidos congelados y exquisitos platos preparados "listos para servir".

Cabe mencionar, en nuestro centro logístico Huachipa, en Perú, incorporamos nuevas tecnologías, como la enmalladora automática y las cámaras de maduración.

La Feria Tottus: abierta todos los días

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

En 2020 buscamos afianzar el posicionamiento de nuestra oferta en esta categoría durante todo el año. Además, reafirmamos la comunicación de esta atractiva propuesta a través de nuestros catálogos, campañas de marketing y web corporativa, donde destacamos las bondades saludables de los productos y las certificaciones de nuestros productores en Buenas Prácticas Agrícolas y Buenas Prácticas Manufactureras, que avalan nuestra calidad 200% garantizada.

200%
Calidad garantizada
frutas y verduras, Chile



Escucha y satisfacción de nuestros clientes

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

En este marco, promovemos el monitoreo permanente del índice NPS (Net Promoter Score), que nos permite identificar el grado de recomendación hacia la marca de acuerdo con la última experiencia de compra y su percepción del producto, servicio y atención recibida. Cabe señalar, durante 2020 obtuvimos un incremento de los índices de recomendación respecto al periodo anterior, alcanzando una valoración de 63% en Chile y 69% en Perú.

Asimismo, implementamos la plataforma SIEBEL (Siebel Customer Relationship Management), un sistema de registro de las solicitudes de los clientes que centraliza todos los "in puts" procedentes de los diferentes canales de contacto que ponemos a su disposición. Gracias a su novedosa tecnología y el data analytics, facilita una toma de decisiones oportuna y una mejor atención de las prioridades expresadas. Con el objetivo de potenciar esta plataforma, durante 2020, en

Chile impulsamos un plan de capacitación y monitoreo, logrando mejoras significativas en los tiempos de respuesta de las solicitudes de los clientes.

Junto a esto, disponemos de múltiples canales para mantener una comunicación abierta, integrados en nuestro Modelo de Servicio de Atención al Cliente. En los últimos años, la preferencia hacia las herramientas tecnológicas ha ido incrementando, por lo que, junto a la creación de canales y monitoreo de redes sociales (facebook, twitter, instagram y youtube), contamos con equipos de Marketing Digital que lideran las estrategias de comunicación, comercialización y vínculo a través de los medios digitales. Así también, disponemos de un chatbot o asistente virtual accesible en nuestra página web, para responder las consultas de nuestros clientes las 24 horas del día. Este canal se encuentra en permanente aprendizaje, por lo que en 2020 nos enfocamos en incorporar mejoras a las preguntas más frecuentes realizadas por nuestros clientes. Además, habilitamos un chat a través de whatsapp y de tottus.com, para brindar la posibilidad de conversar con nuestros ejecutivos de contact center y resolver dudas e ingresar inquietudes.

Modelo de servicio de atención al cliente

CHILE



SITIO WEB
www.tottus.cl



LIBRO DE COMENTARIOS
Tiendas



CALL CENTER
600 390 8900



SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
SERNAC



REDES SOCIALES
Twitter, Facebook, Instagram y YouTube



CONTACTO @TOTTUS.CL
Atención de solicitudes de clientes



CHATBOX EMA
Asistente Virtual



WHATSAPP
+56 9 5811 3776

63%
Indice NPS,
Chile

69%
Indice NPS,
Perú

PERÚ



SITIO WEB
www.tottus.com.pe



LIBRO DE COMENTARIOS
Tiendas



CALL CENTER
513-3355



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



REDES SOCIALES
Twitter, Facebook, Instagram y YouTube



CHATBOX PATY
Asistente Virtual



WHATSAPP
+51 994 999 666

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

	CHILE		PERÚ			
NPS	56%	58%	63%	55%	69%	69%
Nº de reclamos de clientes por cada millón de transacciones	278	378	637	346	522	1.790

Aprovisionamiento responsable

En Tottus trabajamos con 5.502 proveedores para ofrecer a nuestros clientes un excelente servicio y productos de la mejor calidad, seguros, sin riesgos para la salud y a precios accesibles.

Para cumplir con nuestra promesa de valor, buscamos que nuestros proveedores sean verdaderos socios estratégicos, alineados a nuestro modelo de negocio y visión de sostenibilidad. Desde esta perspectiva, generamos relaciones de largo plazo, basadas en la confianza y una comunicación transparente. Asimismo, aplicamos las exigencias legales y certificaciones, apoyándonos en la adquisición de nuevos estándares y cumpliendo con los pagos de sus facturas en los tiempos acordados.

A través del contrato marco de Condiciones Generales de Acuerdo Comercial disponible en nuestra página web, abordamos temas como la confidencialidad, denuncias y prácticas no apropiadas, Política de Libre Competencia, plazos de pago y Política Corporativa de Control de Delitos, entre otros.

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

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



Relacionamiento con proveedores y colaboradores externos en tiempos de Covid-19

De acuerdo a nuestros protocolos de manejo y prevención ante Covid-19, articulamos una serie de esfuerzos y acciones junto a nuestros proveedores. A su vez, les exigimos a las empresas externas una declaración jurada, indicando el cumplimiento con los estándares de cuidado equivalentes a los aplicados por Tottus.

Por otra parte, con los colaboradores externos implementamos la obligación diaria de completar, de manera online, una declaración de salud a la que llamamos "Pasaporte Covid". En este documento se deja constancia que en los últimos 14 días no ha tenido contacto estrecho con contagiado de Covid, no ha sido confirmado como positivo a Covid-19, ni presenta síntomas concordantes con el contagio de Covid-19. Junto a esto, comunicamos en forma permanente las medidas de autocuidado y generamos instancias de capacitación y acompañamiento junto a expertos, dirigidas especialmente a nuestros guardias de seguridad, quienes se desempeñaron en su rol esencial en contacto directo con los clientes.

Conscientes de los desafíos que nuestros proveedores tuvieron que afrontar para sostener sus negocios durante 2020, durante la contingencia sanitaria impulsamos medidas de apoyo. En este contexto, en Chile continuamos brindando la posibilidad de pronto pago a tasas muy convenientes y dimos cabal cumplimiento con nuestros pagos en los tiempos acordados. Mientras en Perú, agilizamos el pago a proveedores de productos perecibles, con un plazo de siete días, durante cuatro meses. De este modo, buscamos ofrecerles liquidez, contribuyendo en su capacidad de abastecernos sin contingencias e impactar positivamente en las familias que dependen de ellos. También, fortalecimos la compra directa a proveedores de campo, que en muchos casos representó el soporte necesario para la continuidad de sus negocios. Y junto a esto, cumplimos nuestro compromiso de pago a las pymes a 30 días.



Nuestra cadena Non Food

Queremos brindar productos de excelente calidad en las categorías vestuario, electrónica, bazar y hogar y en cada una de estas áreas buscamos tener relevancia y ser los mejores. Por esto, promovemos estrategias para diferenciarnos de la mano de nuestras Marcas Propias e implementamos mecanismos de control y certificaciones para asegurar que nuestros productos no afecten la salud y seguridad de los consumidores.

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

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

SEDEX

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

Desde el inicio del Programa Auditoría de Comercio Ético de Miembros de Sedex, SMETA por su sigla en inglés, en Perú contamos con proveedores de Marcas Propias que son auditados por este programa. Cabe mencionar, en 2020, incrementamos un 8% su participación en relación a los periodos anteriores.



PROVEEDORES

ENERGÍA	CHILE			PERÚ		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Nº total de proveedores	2.636	2.299	2.556	2.101	2.599	2.946
Nº de proveedores PYMES	1.696	1.416	1.028	1.524	1.996	496
% de PYMES con pago a 30 días	99%	100%	82%	88%	88%	72%
% de proveedores de Marcas Propias certificados en HACCP	52%	54%	53%	42%	23%	76%
Nº de NUEVOS proveedores han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo a criterios BPA	34	35	11	156	246	6
% de NUEVOS proveedores han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo a criterios BPA	100%	100%	91%	100%	100%	100%



Buenas prácticas agrícolas y de manufactura con nuestros proveedores

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

A través del Programa de Buenas Prácticas Agrícolas (BPA) capacitamos y acompañamos a nuestros productores y distribuidores en temas como la inocuidad de los productos, la protección del medio ambiente y la seguridad de las personas que trabajan en las etapas de siembra, fertilización, fumigación, cosecha y selección. En 2020, en Chile adaptamos nuestras instancias de acompañamiento, hasta entonces presenciales. Debido a la contingencia sanitaria, utilizamos herramientas tecnológicas para dar continuidad a nuestros programas y asegurar un adecuado control de gestión.

Aplicamos la misma rigurosidad en Perú, por lo que les solicitamos a todos los proveedores la autorización sanitaria otorgada por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), una nueva exigencia de esta entidad que da cuenta del cumplimiento en BPA y BPM. Al cierre de diciembre de 2020, el 66% de los proveedores de Marcas Propias cuentan con esta autorización, mientras el 34% restante entrega una declaración jurada de buenas prácticas y de los controles pertinentes, como así también del cursado de obtención de dicha autorización.

Cabe destacar, este año renovamos la certificación de productos orgánicos de nuestro Centro de Distribución de Frescos de Huachipa, otorgada por SENASA y SANIPES, obteniendo un 100% de cumplimiento.

100%
De nuevos proveedores agrícolas evaluados en criterios BPA y BPM, Chile

100%
De cumplimiento en la auditoría de renovación de nuestra certificación de productos orgánicos, Perú

Pesca responsable

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

Desarrollo de pequeños y medianos proveedores regionales

En Chile, establecimos una alianza de colaboración con el Instituto de Desarrollo Agropecuario del Ministerio de Agricultura (INDAP), un reconocido ente financiador y capacitador de micro productores nacionales. En una primera etapa, definimos un marco de compromisos mutuos y avanzamos en el mapeo de productores a nivel nacional. A su vez, en 2020 trabajamos junto a un proveedor regional y proyectamos incrementar el alcance de este proyecto en forma escalonada.

Desde el productor al cliente

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

En 2020, alcanzamos un 42% de compras de campo y como meta nos propusimos llegar a un 50% para el 2021.

42%
de compras directas
a productores de
campo, Perú

Medición del desempeño de nuestros proveedores

La medición del desempeño de nuestros proveedores es clave para una mayor trazabilidad, promover mejoras en temas prioritarios y premiar el buen desempeño. En este ámbito, en 2020 consolidamos dos robustos programas: el Ranking de Proveedores de Marcas Propias en Chile y el Programa de Proveedor Confiable, inicialmente desarrollado en Perú y que hoy tiene alcance binacional gracias a un trabajo de homologación y sinergia entre ambos países.

Estos programas cuentan con métricas asociadas y mapeo de proveedores que establece en qué categorías o rangos se ubica su desempeño en base a calidad, fill rate, logística, entre otros.

Este año, avanzamos en reuniones con los proveedores estratégicos enfocadas en mejorar los indicadores de desempeño. Además, definimos un programa de reconocimientos para los proveedores confiables, es decir, aquellos con una ponderación igual o superior a 95%, que proyectamos implementar a partir de 2021.



Buenas prácticas de marketing

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

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

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

Es así que, en Chile, acorde a la ley 20.606 de Etiquetado de Alimentos, detallamos los componentes nutricionales y aplicamos con rigurosidad los sellos exigidos. Como una práctica innovadora, este año participamos en el Acuerdo de Producción Limpia Eco Etiquetado, liderado por SOFOFA y la Agencia de Cambio Climático, que también cuenta con la participación del Ministerio del Medio Ambiente y SERNAC. En este marco, formamos parte del piloto de la primera eco etiqueta para productos de consumo masivo, obteniendo el Sello #ElijoReciclar en los 13 productos de nuestras Marcas Propias presentados, avalando que cuentan con más de 85% de reciclabilidad.

13
Productos de marcas propias obtuvieron el sello #ElijoReciclar, Chile

1º
Supermercado en publicar los tiempos de vida útil de los productos, Perú

100%
De cumplimiento del primer tramo de la ley 30021 que regula las advertencias publicitarias, Perú

100%
De cumplimiento de la revisión de proyectos de rotulado de Marcas Propias y Marcas Exclusivas, Perú





A su vez, en Perú realizamos importantes avances, donde destacamos el 100% de cumplimiento del primer tramo y el 50% de cumplimiento del segundo tramo de la nueva ley 30021 sobre alimentación saludable para niños y adolescentes, que regula las advertencias publicitarias. Además, evaluamos más de 300 proyectos de Marcas Propias y Marcas Exclusivas, logrando un 100% de cumplimiento de la revisión de artes y proyectos de rotulado en los tiempos acordados. Cabe destacar, somos el único supermercado en Perú en colocar los tiempos de vida útil de los productos en nuestra página web.

Durante la contingencia sanitaria, nos esforzamos en entregar información clara y oportuna a nuestros clientes, como horarios de las tiendas, medidas de higiene y sanitización en los locales y recomendaciones de autocuidado. Así también, en nuestras redes sociales promovimos la campaña "Seamos solidarios" para prevenir contagios y promover la sana convivencia y compartimos mensajes positivos para acompañar a nuestros clientes y seguidores, enmarcados en los slogans "Sí, se puede" en Chile y "Mamá sabe" en Perú, característicos de nuestra estrategia de marca.

CLIENTES

Nº de casos de incumplimiento de las normativas relativos a COMUNICACIONES DE MARKETING , que den lugar a:

	CHILE			PERÚ		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Multas o sanciones	0	1	18	0	4	2

Capítulo 04



Ser un buen vecino



Comprometidos con la gestión responsable de residuos

En Tottus reconocemos la necesidad de adoptar patrones de consumo y producción que nos permitan ser más eficientes y reducir el deterioro ambiental. Desde esta mirada, buscamos aplicar los principios de la economía circular e impulsar medidas pioneras en nuestra gestión de residuos para crear un impacto positivo en el sector supermercados.

En el marco de la Ley de Responsabilidad Extendida del Productor (REP), este año continuamos trabajando en torno a la disminución de residuos y fomento del reciclaje. Así también, robustecimos nuestra participación en instancias de trabajo colaborativo intersectorial, para aportar en la solución de la problemática de residuos a nivel país. En este contexto, en Chile integramos el Acuerdo de Producción Limpia (APL) Cero Residuos a Eliminación, un compromiso voluntario de carácter público privado con el propósito de generar una mayor valorización de los residuos y reducir al mínimo su disposición final en rellenos sanitarios.

Este año, continuamos implementando los planes de gestión de residuos en la tienda La Cisterna y en el Centro de Producción de Puente Alto, logrando un 100% de cumplimiento en las auditorías intermedias realizadas. Además, superamos las metas de valorización fijadas para estas tiendas e iniciamos el reaprovechamiento de la merma farinácea, donde sumamos a este fin una tercera tienda ubicada en La Farfana.

Como hito, en la búsqueda de envases más sustentables para nuestras Marcas Propias, el 2020 ingresamos al APL Eco Etiquetado, una innovadora iniciativa en Chile liderada por SOFOFA y la Agencia de Cambio Climático, que también cuenta con la participación del Ministerio del Medio Ambiente y SERNAC. Por medio de este importante acuerdo, participamos en el piloto de la primera eco etiqueta para productos de consumo masivo, que permite identificar los envases con mayor contenido de material reciclable y además promueve el reciclaje en los

consumidores. En este ámbito, los trece productos de nuestras Marcas Propias presentados obtuvieron el Sello #ElijoReciclar, avalando que cuentan con más de 85% de reciclabilidad.

Junto a esto, participamos en la conformación del Primer Sistema de Gestión de Envases y Embalajes del país en alianza con un grupo de empresas e integramos mesas de trabajo relacionadas con la ley REP. Cabe mencionar, cada año cumplimos a cabalidad nuestra obligación de informar, presentando los antecedentes requeridos en un 100%.





Mientras en Perú, esta normativa se encuentra focalizada en las exigencias para residuos de artefactos eléctricos y electrónicos (RAEE). A estos efectos, integramos el colectivo "Recolec" para gestionar la recolección y transporte de estos residuos en Lima y en provincias. Además, realizamos campañas de sensibilización en nuestras redes sociales y en tiendas disponemos de contenedores para este tipo de residuos.

En este país, también impulsamos el Programa Compromiso Verde, que nuclea un conjunto de esfuerzos en torno a la gestión de residuos y la reducción del

plástico de un solo uso, destacando el aprovechamiento de residuos orgánicos, el manejo de mermas y la gestión de RAEE. Asimismo, durante 2020, nuestro foco comunicacional en redes sociales estuvo orientado a motivar en la adaptación de hábitos de consumo sostenible en torno al compostaje y la segregación de residuos en los hogares. Como resultado, en 2020 fuimos reconocidos por el Ministerio del Ambiente como una de las 30 mejores empresas que practican la Economía Circular en Perú. Entre nuestros desafíos para el próximo año, aspiramos a integrarnos en el Acuerdo de Producción Limpia que lidera este ministerio.

Residuos Peligrosos

En Chile promovemos un proyecto pionero en la industria en el Manejo de Residuos Peligrosos. En este ámbito, en el 100% de nuestras tiendas contamos con bodegas exclusivas para este tipo de residuos y aplicamos procedimientos y auditorías de seguimiento. Asimismo, hemos avanzado consistentemente en la obtención de las autorizaciones sanitarias pertinentes, siendo la última fase de este exitoso proyecto que esperamos finalizar en 2021.

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

100%
Tiendas cuentan con bodegas exclusivas para residuos peligrosos, Chile

Residuos No Peligrosos

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

Por medio del Plan de Reciclaje de Papel y Cartón, en Chile mantenemos una alianza con la Sociedad Recuperadora de Papel (SOREPA). En la misma línea, en Perú estos residuos son segregados y comercializados y también disponemos de contenedores en la operación de tiendas y en oficina de apoyo para fomentar el reciclaje de papeles y cartones. Además, a través del programa "Recíclame, Cumple TU papel", entregamos gratuitamente parte del volumen reciclado a los Hogares Aldeas Infantiles SOS.

Respecto al reciclaje de aceites, los aceites vegetales utilizados en nuestras cocinas son retirados para su tratamiento por la empresa autorizada Bioils. Esta empresa recicla el aceite residual y lo transforma en biocombustible para medios de transporte. En 2020, en Perú incorporamos el nuevo proveedor EMAX, para facilitar el retiro de aceites en la zona de provincia, durante la contingencia sanitaria.

En materia de residuos plásticos, en la V Región y Región Metropolitana de Chile son retirados y llevados a una planta recicladora por la empresa autorizada Stamp. Mientras, en Perú, realizamos la segregación de films y materiales de empaque para su aprovechamiento y comercialización.

	Chile	Perú
RESIDUOS	2020	2020
Peligrosos (Ton)	12,85	505
Metodo eliminación	Otros métodos	VERTEDERO
No Peligrosos (Ton)	20.873	9249
Metodo eliminación	8441: Reciclaje 1367: Compostaje 11065: Vertedero	8652 : Reciclaje 597 : Otros 505: Vertedero

Residuos orgánicos

En el contexto del APL Cero Residuos a Eliminación, en Chile realizamos la valorización de los residuos orgánicos, provenientes principalmente de nuestras mermas. Dichos residuos son llevados a una planta industrial para fabricar compost. En el mismo marco, a partir de 2020, iniciamos la segregación de los residuos provenientes del orgánico seco o merma farinácea (masas crudas, pan crudo, harina en polvo, arroz, tallarines, entre otros) con el fin de ser utilizados como materia prima para producir alimento para animales. A diciembre de 2020, valorizamos 10,92 toneladas.

Mientras en Perú, en nuestra Planta de Producción de Alimentos en Huachipa, continuamos con el proyecto de segregación y reaprovechamiento de residuos orgánicos para la elaboración de piensos para consumo animal. En 2020, valorizamos 202 toneladas, lo que representa un incremento de 32% respecto al periodo anterior.

Educación y reciclaje

En Perú, retomamos nuestro convenio con la Universidad Cayetano Heredia, institución que junto a la IRD de Francia lideran un proyecto de bioconversión de residuos orgánicos en insumos para alimentos de aves. En esta línea, les entregamos donación de mermas de alimentos orgánicos, los cuales son recogidos de nuestra tienda Megaplaza. De este modo, evitamos que estos residuos se destinen a vertederos, contribuyendo a la generación de una estrategia responsable con el medio ambiente.

Reciclabilidad y packaging

Desde el trabajo colaborativo interáreas y a nivel binacional, en 2020 diseñamos un plan de gestión de packaging para nuestras Marcas Propias. En una primera etapa, buscaremos construir la línea base de reciclabilidad de los envases y embalajes de nuestros productos de Marcas Propias. Mientras, en una segunda etapa, avanzaremos en la factibilidad del cambio de envases más sustentables.

Residuos orgánicos

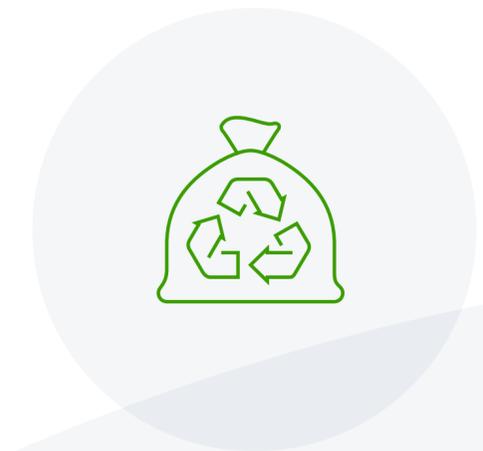
Nuestra actividad se desarrolla en total concordancia con las legislaciones ambientales vigentes. Este año, en Chile, continuamos con la gestión de los asuntos normativos ambientales que son exigidos por el giro de nuestro negocio:

- Residuos peligrosos y no peligrosos
- Sustancias peligrosas
- Ley de Responsabilidad Extendida del Productor (REP)
- Registro de Emisiones y Transferencia de Contaminantes (RETC)
- Emisiones de fuentes fijas (Grupo electrógeno y hornos de panadería)
- Riles de descarga en alcantarillados
- Norma de Emisiones de Ruido (D.S. 38/2012)

A diciembre de 2020, logramos el 79% de cumplimiento de las declaraciones realizadas en el sistema de Registro de Emisiones y Transferencias de Contaminantes (RETC), una innovadora plataforma creada por el Ministerio del Medio Ambiente para facilitar el acceso de los ciudadanos a la información de residuos, emisiones y transferencias de contaminantes de las organizaciones. Nuestra meta es alcanzar un 100% de cumplimiento al año 2022.

En la misma línea, en Perú, a partir de este año las empresas tenemos la obligación de declarar toda la información correspondiente a nuestra gestión de residuos sólidos en la nueva plataforma SIGERSOL. Como Tottus, al cierre de este periodo, contamos con el 100% de cumplimiento de las declaraciones requeridas por la autoridad.

100%
Cumplimiento de declaraciones
en la plataforma SIGERSOL, Perú



Eficiencia energética

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

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

En este sentido, en Chile, este año avanzamos en el reemplazo de sistemas de iluminación existentes por luminaria Led y realizamos colocación de puertas de frío en las categorías de lácteos, quesos y fiambres en nuestras ocho tiendas remodeladas. Este estándar aplica también para las nuevas aperturas.

Complementariamente, junto a la empresa Acciona, en Chile, este año certificamos que la energía que contratamos y consumimos en 21 tiendas es producida por centrales de energía renovable no convencional. En esta materia, nuestra vocación es ir gradualmente incrementando esta práctica en toda nuestra cadena.

En relación a 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. Cabe señalar, como compañía estamos permanentemente buscando la forma de hacer más eficientes nuestros consumos de energía, contribuyendo también a un mayor confort en nuestros locales.

ENERGÍA	CHILE			PERÚ		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Consumo de energía de Fuentes no renovables (KW/H)	98.275.170	87.396.337	75.981.641	146.651.742	131.619.636	138.330.615
Consumo de energía de fuentes renovables (KW(H)	46.970.631	45.224.000	38.943.010	0	0	0
Total consumo de energía (KW/H)	145.245.801	132.620.337	114.924.651	146.651.742	131.619.636	138.330.615



Apostando por tiendas más sustentables

Para Tottus, la certificación internacional Leed representa el estándar de referencia para la construcción de tiendas. Cabe mencionar, desde 2015 contamos con nuestra primera tienda certificada Leed Gold por el U.S. Green Building Council en el distrito limeño de Miraflores, Perú. En 2018, logramos la certificación Leed Platinum para la tienda Vitacura Comas, en la Región Metropolitana de Santiago de Chile. Mientras, en 2019, alcanzamos un nuevo hito con la certificación Leed NC Retail V4 de nuestra tienda Comandante Espinar, también ubicada en Miraflores, destacando por su diseño y proceso constructivo basado en estándares amigables con el medio ambiente.

Asimismo, buscamos integrar energías más limpias que resguarden el medio ambiente e impacten en la eficiencia operacional. Desde esta visión, en Chile, este año continuamos avanzando en la incorporación de los sistemas de refrigeración R507 que son inocuos para la capa de ozono. Esto se tradujo en el reemplazo de los sistemas de refrigeración existentes por esta nueva

tecnología en todas las remodelaciones realizadas en 2020, sumando un total de ocho tiendas de nuestra cadena. Además, nuestras nuevas tiendas ya incorporan los refrigerantes R507 y definimos que representan el estándar para futuras aperturas.

En materia de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), destacamos la medición de nuestra Huella de Carbono en Chile, respecto a los alcances 1, 2 y 3. En este contexto, el 2020 incorporamos nuevos temas en el alcance 3, correspondientes al transporte de productos, colaboradores y clientes. En el mismo contexto, el próximo año avanzaremos en Perú con la Medición de nuestra Huella de Carbono junto al Ministerio del Medio Ambiente. De esta manera, estamos cimentando la cuantificación de nuestra línea base para avanzar en planes de mitigación asociados y aspiramos a unirnos a la iniciativa Science Based Target en el 2025.



EMISIONES

(TCO2 eq)	2019	2020
Directas Scope 1	51.296	43.557
Indirectas Scope 2 método ubicación	47.498	43.799
Indirectas Scope 2 método Mercado	30.677	29.369
Indirectas Scope 3	4088	141.958

Medición de huella de carbono, Chile

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

Involucramiento con las comunidades

Desde nuestro pilar estratégico Ser Un Buen Vecino, como compañía promovemos relaciones responsables con las comunidades donde estamos presentes. Para ello, contamos con un modelo de relacionamiento comunitario que nos permite conocer, anticipar y responder a los problemas, necesidades y expectativas planteadas a través de nuestros canales permanentes de escucha y diálogo.

Así también, impulsamos programas e iniciativas con las comunidades donde operamos, con especial foco en la educación en alimentación saludable en Chile y la educación de calidad y la lucha contra el hambre en Perú.

Somos conscientes de los impactos que se generan en las etapas de construcción y operación de nuestras tiendas. Es por esto que, en cada proyecto de una nueva tienda, aplicamos protocolos de actuación con el fin de mitigar los

potenciales impactos en nuestros vecinos (ruidos, polvo, congestión vial, entre otros). Además, contamos con personas responsables de liderar este rol y que dependen de la Gerencia de Proyectos Inmobiliarios de cada país. De igual manera, en la etapa de operación, disponemos de canales abiertos para acoger consultas y solicitudes, las cuales son atendidas en forma directa por nuestras Gerencias de Tienda, la Subgerencia de Experiencia de Clientes y siempre con apoyo de la Gerencias de Personas en Chile y la Gerencia de Marketing en Perú.

Durante 2020, orientamos nuestra gestión en gran medida a brindar apoyo a nuestras comunidades, en el marco de la contingencia sanitaria. Es así que, para lograr un mayor alcance e impacto positivo, adaptamos y potenciamos nuestro programa emblemático ¡Crecer Sano con Tottus! en Chile y robustecimos nuestras alianzas con la red de colegios

públicos Fe y Alegría y el Banco de Alimentos en Perú. También, realizamos campañas especiales y aportaciones extraordinarias en ambos países.

Junto a esto, con la finalidad de afianzar nuestra conexión, compromiso y empatía con las comunidades, en Chile iniciamos un proceso de revisión de nuestros focos de relacionamiento, a través de instancias de escucha y estudios del territorio. En 2021 proyectamos avanzar en los planes de acción asociados. Mientras en Perú, este año fortalecimos nuestra plataforma "Compartiendo Sabiduría" que nos permite contribuir en el bienestar integral de las mujeres aportando herramientas de autosuperación.



Educación en alimentación saludable en Chile

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

Desde los primeros pasos con una experiencia piloto en una escuela cercana a nuestra tienda de Melipilla, en la Región Metropolitana, nuestro programa fue ganando robustez y creciendo en forma sostenible. En 2019, logramos una cobertura de 21 colegios municipales en cuatro regiones del país, impactando a más de 30 mil beneficiarios, incluyendo niñas y niños desde prekinder a 4º básico, profesores, apoderados y comunidad educativa.

En virtud de los aprendizajes y los cimientos construidos, para el 2020 nos propusimos aumentar nuestro alcance para llegar a más niñas y niños y convertirnos en un actor relevante en la industria a través de este propósito inspirador. Es así que avanzamos en la digitalización de nuestro programa, en sintonía con las actuales tendencias educativas y lanzamos el sitio web "Crecer Sano con Tottus Te Acompaña". Además, para potenciar nuestro impacto positivo, creamos sinergias con el Programa Haciendo Escuela de Falabella para trabajar colaborativamente junto a su red

de colegios, aportando como Tottus desde la educación en alimentación saludable.

En este nuevo escenario, este año apadrinamos a 40 colegios, duplicando nuestro alcance. Dada la contingencia sanitaria, realizamos un acompañamiento semanal dirigido a directora/es, a través de mailing y vía telefónica, basado en la innovadora propuesta de nuestra plataforma digital.

Cabe destacar, los principales contenidos de este portal incluyen educación en alimentación saludable con temáticas mensuales, consultas directas a una nutricionista, videos de ejercicios tales como clases de hip hop y yoga, visitas virtuales al supermercado, recetarios, entre otros.

Como resultados, esta plataforma nos ha permitido acercarnos a más de 80 mil personas con contenidos valiosos tanto educativos como recreativos en su primer año de implementación. Hemos logrado expandir nuestra cobertura a toda la comunidad, lo que ha sido muy valorado en tiempos de pandemia, apalancado por una estrategia de comunicación en redes sociales con excelentes resultados. Y en particular, la evaluación recibida a fines de 2020 por parte de directora/es de los colegios apadrinados arroja una valoración

de 100% de utilidad de los contenidos de educación en alimentación saludable. Para el 2021, seguiremos potenciando este portal e incorporaremos novedades relacionadas con el Año Internacional de las Frutas y Verduras.



+80.000

Personas impactadas con nuestro programa de educación en alimentación saludable, Chile



Alianza con el Banco de Alimentos Perú

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

Desde esta vocación, mantenemos una alianza de colaboración con el Banco de Alimentos de Perú, por la cual donamos frutas, verduras y productos de gran consumo de nuestro Centro Logístico de Huachipa y de 16 tiendas a nivel nacional. Desde un gran esfuerzo de gestión, este año incrementamos nuestro aporte respecto al periodo anterior en un 114%, aportando 394.8 toneladas de alimentos, lo que representa un total de más de un millón y medio de raciones de alimentos donadas.

Conscientes de la singular realidad configurada por la pandemia Covid-19, durante 2020 también realizamos contribuciones extraordinarias a esta institución. En este contexto, entregamos donaciones de cinco toneladas de pollo fresco, 1 tonelada y media de productos de higiene, cajas con productos de primera necesidad de nuestra Marca Propia y pañales para adultos.

A su vez, por tercer año consecutivo, participamos de la iniciativa "Producto Solidario". En esta ocasión, impulsamos una innovadora campaña, convirtiéndonos en el primer supermercado del país en lanzar productos solidarios de Marcas Propias.

Y para potenciar aún más nuestro aporte al Banco de Alimentos, celebramos el Día Mundial de la Alimentación con una campaña de recetas solidarias. Con nuestra embajadora Rocío Oyanguren, referente en cocina sostenible y alimentación saludable en el país, invitamos a nuestros clientes a colaborar en esta noble causa de la mano de nuestros productos de Marcas Propias.

El 2021 buscaremos seguir aportando en esta noble misión, motivados aún más por el reconocimiento especial que nos otorgaron el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego y la Organización Mundial para la Alimentación y la Agricultura, por nuestras buenas prácticas a favor del Banco de de Alimentos.

394.8
Toneladas de alimentos donados, Perú

1.579.231
Raciones de alimentos donadas, Perú

5
Toneladas de pollo fresco donados, Perú

1º
Supermercado en lanzar una iniciativa de productos solidarios de Marca Propia, Perú

1,5
Toneladas de productos de higiene donados, Perú



Red de Alimentos Chile

En 2020, dimos los primeros pasos en el marco de nuestra alianza de colaboración con la Red de Alimentos en Chile. En este ámbito, avanzamos en el diseño y modelamiento del programa de donaciones de productos que iniciaremos en 2021.

Así también, para apoyar la labor de esta institución durante la pandemia, colaboramos con una donación de USD 31.146 para ser destinados en beneficio de 13 mil personas. Este aporte se enmarca en una alianza sellada entre Falabella y Red de Alimentos, con la finalidad de amplificar la llegada de esta fundación a más familias chilenas que, debido a la contingencia por Covid-19, tuvieron dificultades para acceder a alimentos de primera necesidad.

Cabe mencionar, también habilitamos en nuestra página web www.tottus.cl un espacio para que nuestros clientes puedan contribuir con su donación a esta importante iniciativa.

USD 31.146

Donados a Red de Alimentos, Chile

Apoyo a las comunidades durante la contingencia Covid-19

Para brindar soluciones de apoyo social a nuestras comunidades durante la pandemia, en Chile conformamos un Comité de Donaciones liderado por el Gerente General e integrado por el Gerente de Control de Gestión y Administración, Gerente de Personas y Sostenibilidad, Gerente de Operaciones y Gerente de Cumplimiento. Entre las medidas tomadas, entregamos cajas de mercaderías a colegios de nuestro Programa Crecer Sano con Tottus, juntas de vecinos y despensas solidarias cercanas a nuestros supermercados.

+200
Cajas de mercaderías donadas a juntas de vecinos de Región Metropolitana, Chile

+1.000
Productos entregados a despensas solidarias, Chile

+100
Cajas de mercaderías donadas a los colegios Melipilla, Puente Alto y La Reina, Chile



Apoyo a las comunidades durante la contingencia Covid-19

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

El programa se basa en una plataforma online visible a través de youtube, facebook e instagram, donde compartimos videos cortos en temáticas tales como autoestima, liderazgo, emprendimiento, emociones, salud y crianza, de la mano de expertas psicólogas, coaches, periodistas, entre otras.

El 2020 trajo nuevos desafíos, y al mismo tiempo, reafirmó la importancia de esta plataforma. Por lo mismo, a partir de un sondeo de los principales temas de interés, promovimos un ciclo de videos especiales con contenidos de valor y entrega de herramientas para contribuir a afrontar los tiempos de pandemia con resiliencia.

La experiencia de compartir sabiduría entre mujeres, brindando recursos para aplicar en la vida cotidiana, ha tenido una repercusión e impacto muy positivo. Este año alcanzamos más de 11 millones de visualizaciones totales en youtube, facebook e instagram, lo que nos motiva a seguir potenciando este programa para inspirar a más mujeres a construir la mejor versión de sí mismas.

11.367.218

Millones de visualizaciones totales en Youtube, Facebook e Instagram de la plataforma “Compartiendo Sabiduría”, Perú



Hiperbodega Precio Uno

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

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

Este 2020, para mantener la cercanía que nos caracteriza en la relación con nuestros clientes y la comunidad y acompañarlos durante la pandemia, creamos la plataforma virtual "Juntos con UNO". En este portal, compartimos contenidos de valor tales como recetas saludables, clases de manualidades y clases deportivas, siendo muy valorados. Es por esto que, para el próximo año, potenciaremos esta plataforma en torno a los contenidos de mayor interés. Así también, buscaremos adaptar nuestros programas sociales junto a los colegios de las comunidades bajo un formato virtual, siempre inspirados en nuestro lema ¡Crecer mejorando!



Fe y Alegría

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

El 2020, frente al desafiante contexto configurado por la contingencia sanitaria, Tottus y las diferentes unidades de negocio de Falabella en Perú, nos unimos para robustecer el apoyo que brindamos a los colegios de esta organización.

Es así que, en los primeros meses de la pandemia, realizamos una contribución económica extraordinaria con la finalidad de aportar en la adaptación de los mecanismos de educación existentes hacia una educación virtual, brindando herramientas a los profesores.

Así también, materializamos la donación que realizamos con el Programa Haciendo Escuela a través de atractivos premios para la rifa anual, tales como laptops y scotters eléctricas. Junto a esto, difundimos esta rifa en nuestros canales de comunicación y realizamos la venta de sus boletos en nuestras cajas registradoras a nivel nacional.

Por otra parte, continuamos operando como un puente solidario entre nuestros clientes y Fe y Alegría, mediante la donación de vueltos. Como Tottus, entregamos la totalidad de la recaudación sin obtener beneficio tributario.

USD 41.280
Donados en conceptos de premios para la rifa de Fe y Alegría, Perú

USD 5.992
Recaudados a través de la donación de vueltos, Perú

USD 8.285
Donados para apoyar la educación a distancia de los profesores de Fe y Alegría, Perú

Producto solidario

Por tercer año consecutivo, en Perú impulsamos nuestra campaña solidaria "Panetón con corazón". Mediante esta iniciativa, por cada panetón adquirido por los clientes, como Tottus destinamos una donación económica a favor de la educación de los colegios Fe y Alegría. En 2020, la recaudación entregada representó un total de USD 17.731

USD 17.731
Recaudados a través de la campaña Panetones Solidarios, Perú



Campaña navideña "Cumbiancicos"

Luego de haber atravesado un año desafiante debido a la pandemia, en Chile impulsamos una celebración especial durante la época navideña llamada "Cumbiancicos". Junto al reconocido artista Tomy Rey y su orquesta, recorrimos las calles de Talagante, donde se ubican nuestras tiendas Padre Hurtado, Talagante Plaza, Talagante Cordillera y Peñaflor, compartiendo un espectáculo musical alegre y festivo. Esta actividad inédita fue muy valorada por la comunidad, afianzando aún más los lazos que hoy nos unen desde la cercanía, empatía y colaboración, como buenos vecinos.

Campaña de prevención "No Estás Sola"

En los tiempos de pandemia, nos sumamos a la campaña de prevención de la violencia contra la mujer "No estás sola" del Ministerio de la Mujer y PNUD Perú. Esta iniciativa fue impulsada en virtud del aumento de los riesgos en este ámbito, producto de las cuarentenas extendidas en ese país. Como Tottus, pusimos a disposición nuestros canales de comunicación para difundir esta campaña mediante perifoneo, cartelería y redes sociales.

Cabe mencionar, en Chile y Perú estamos avanzando en el desarrollo de procedimientos sobre Violencia Intrafamiliar, que nos permitan un actuar responsable en esta sensible temática.



Voluntariado Corporativo

A través del Voluntariado Corporativo buscamos contribuir a crear un cambio real y sostenible con nuestras comunidades vecinas y, al mismo tiempo, brindar a nuestros colaboradores espacios de participación en nuestros Programas de Responsabilidad Social.

En Chile, contamos con un Modelo de Gestión de Voluntariado Corporativo que brinda a nuestros colaboradores un conjunto de actividades entre las que pueden optar, según su perfil y motivación, y que tiene como centro el programa ¡Crecer Sano!. Todos nuestros colaboradores disponen de dos horas anuales en horario laboral para destinar a actividades de voluntariado. Durante 2020, la contingencia sanitaria impactó en la suspensión de las principales actividades programadas en torno a “Crecer Sano”, nuestro programa emblemático. Aún así, el espíritu solidario de nuestro equipo se materializó en actividades de apoyo social durante la pandemia. Acorde a los protocolos y medidas sanitarias correspondientes, nuestros colaboradores de tiendas y de oficina de apoyo entregaron cajas de mercaderías y artículos de primera necesidad, sumando 82 horas hombre de voluntariado.

En Perú, desde nuestro compromiso con el medio ambiente, previo al inicio del confinamiento por la pandemia de Covid-19, nuestros voluntarios tuvieron la posibilidad de participar de una iniciativa de limpieza de playas, sumando 46 horas hombre de voluntariado. Por segundo año consecutivo, nos integramos al movimiento latinoamericano “HAZla por tu Playa”, contando con el despliegue de voluntarios corporativos, clientes, familiares y seguidores de redes sociales, en la playa Redondo 1, en Lima, donde rescataron residuos, principalmente micro plástico.

Junto a esto, en los tiempos de pandemia, los colaboradores de nuestro Centro Logístico de Huachipa también se sumaron solidariamente en la entrega de cajas de mercaderías destinadas a apoyo social de las comunidades aledañas.

Negocio	HH voluntariado		
	2018	2019	2020
Chile	1.558	826	82
Perú	288	402	46



Anexos

Tabla de indicadores GRI

Tabla GRI

STANDARDS GENERALES	CÓDIGO	INDICADOR	PÁGINA
Perfil de la organización	102-1	Nombre de la organización	90
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	13
	102-3	Ubicación de la sede	11
	102-4	Ubicación de las operaciones	11
	102-5	Propiedad y forma jurídica	11
	102-6	Mercados servidos	11
	102-7	Tamaño de la organización	11
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	49
	102-9	Cadena de suministro	65
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	11
	102-11	Principio o enfoque de precaución	21
	102-12	Iniciativas externas	28
	102-13	Afiliación a asociaciones	28
Estrategia	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6
Ética e integridad	102-16	Valores, principios, y normas de conducta	4
Gobernanza	102-18	Estructura de gobernanza	16
	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración del informe	24
Participación de los grupos de interés	102-40	Lista de grupos de interés	26
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	42
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	26
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	26
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	27
Prácticas para la elaboración de informes	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Ver memoria financiera
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	27
	102-47	Lista de los temas materiales	27
	102-48	Reexpresión de la información	28
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	28
	102-50	Periodo objeto del informe	28
	102-51	Fecha del último informe	28
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	28
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	90
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	28
	102-55	Índice de contenidos GRI	88
	102-56	Verificación externa	NO

Tabla GRI

STANDARDS GENERALES	CÓDIGO	INDICADOR	PÁGINA
Prácticas de adquisición	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	27, 65-69
	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	67
Anticorrupción	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	27, 18-20
	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	20
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	20
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	20
Energía	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	27, 76,77
	302-1	Consumo energético dentro de la organización	76
Efluentes y residuos	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	27, 73-75
	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	74
Evaluación ambiental de proveedores	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	27, 65-69
	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	67
Empleo	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	27, 33-35
	401-1	Nuevas contrataciones	48
	401-2	Beneficios para empleados	47, 48
Salud y seguridad en el trabajo	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	27, 31, 32, 39-41
	403-1	Comité de salud y seguridad	49
	403-2	Tasa de accidentes laborales	49
Capacitación y educación	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	27, 36-38
	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	38
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	37, 38
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	38
Diversidad	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	27, 45, 46
	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	16, 49
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	49
No discriminación	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	27, 45, 46
	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	20
Comunidades locales	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	27, 78-86
	413-1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	100%
Evaluación social de proveedores	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	27, 65-69
	414-1	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios sociales	67
Salud y seguridad de los clientes	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	27, 57-60
	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	60
Marketing y etiquetado	103-1,103-2, 103-3	Enfoque de gestión	27, 70,71
	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	70
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	71

CONTACTO

Hipermercados Tottus S.A.



TOTTUS CHILE

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

Desarrollo y coordinación de contenidos

Gerencia de Personas y Sostenibilidad

TOTTUS PERÚ

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

Asesorías Metodológica y Redacción

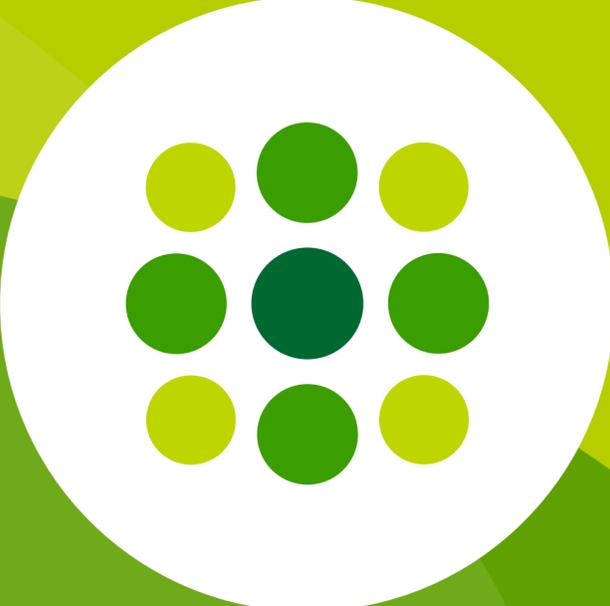
Inspira Corp - Sostenibilidad Corporativa
www.inspiracorp.cl

Diseño

libredeideas.cl

Fotografías

Archivo Tottus



www.tottus.com