



Tottus Proveedores

“En Tottus trabajamos para ofrecer el mayor surtido de productos a nuestros clientes y de mejor calidad”.

BIENVENIDA E INFORMACIÓN GENERAL

En **Tottus** somos conscientes que nuestros proveedores son un aporte fundamental para que nuestros clientes tengan el mayor surtido de productos y la mejor calidad.

Como empresa del Grupo Falabella, promovemos la contratación con proveedores que compartan nuestros valores, buenas prácticas y respeten los principios de la libre competencia.

Si compartes nuestros valores y motivación, te invitamos a ser parte de nuestra red de proveedores.
¡Bienvenido!

En esta guía rápida, podrás encontrar:

- ❖ Cómo ser Proveedor de Tottus Chile
- ❖ Resumen del Acuerdo Comercial
- ❖ Cómo recibir órdenes de compra
- ❖ Calidad de productos
- ❖ Guía de contactos
- ❖ Buenas prácticas – Integridad
- ❖ Glosario de conceptos

- Links importantes:

Portal web de Proveedores: <https://www.tottus.cl/tottus-cl/content/portal-proveedores>

Plataforma Falabella Business Center: <https://fbusinesscenter.com/>



TOTTUS PROVEEDORES

“En Tottus trabajamos para ofrecer el mayor surtido de productos a nuestros clientes y de mejor calidad”.

CÓMO SER PROVEEDOR DE TOTTUS CHILE

Si te interesa ser parte de nuestra red de proveedores, debes cumplir con condiciones generales de legalidad, calidad, integridad y otras condiciones específicas señaladas en este documento, que son los estándares definidos por Tottus.

Los requisitos básicos que deben cumplir nuestros **proveedores nacionales**¹ son:

- ❖ Inicio de Actividades ante el Servicio de Impuestos Internos hace al menos 6 meses
- ❖ Facturas electrónicas autorizadas
- ❖ Actividad económica relacionada al comercio minorista/mayorista
- ❖ No poseer morosidades laborales en Boletín Laboral
- ❖ No tener deuda financiera mayor a:
 - 5.000 USD (Pyme) - 10.000 USD (Mediana) - 20.000 USD (Grande)
- ❖ No tener deuda comercial mayor a:
 - 10.000 USD (Pyme) - 20.000 USD (Mediana) - 40.000 USD (Grande)

También debes considerar que deberás enviar los siguientes documentos para la evaluación y creación de proveedores en nuestros sistemas:

1. Antecedentes de la Sociedad o Proveedor:

- Datos Básicos (nombre o razón social, RUT, domicilio, entre otros).
- Escritura pública de constitución de la sociedad, copia simple del extracto publicado en el Diario Oficial, y modificaciones a los estatutos de la sociedad.
- Certificado de Vigencia de Poder del Registro de Comercio otorgado por el CBR para el representante legal
- Certificado de vigencia de los apoderados de la sociedad con certificado de vigencia con antigüedad máxima de 6 meses.
- Copia simple de la cédula de identidad del o los Representante Legales (o de quien cuente con facultades para firmar representando al Proveedor).

¹ Para proveedores extranjeros los requisitos varían y la plataforma de ingreso es distinta. Consultar con la contraparte comercial.



2. Antecedentes Bancarios, Financieros y Tributarios:

- Datos Bancarios
- Certificado bancario vigente, el que no debe superar 6 meses desde su emisión. En su defecto, encabezado en donde se muestre: Número de cuenta - Tipo de cuenta - Banco - Titular de cuenta.
- Balance Clasificado y Estado de Resultado / Auditado o no auditado año finalizado²

3. Antecedentes de Cumplimiento

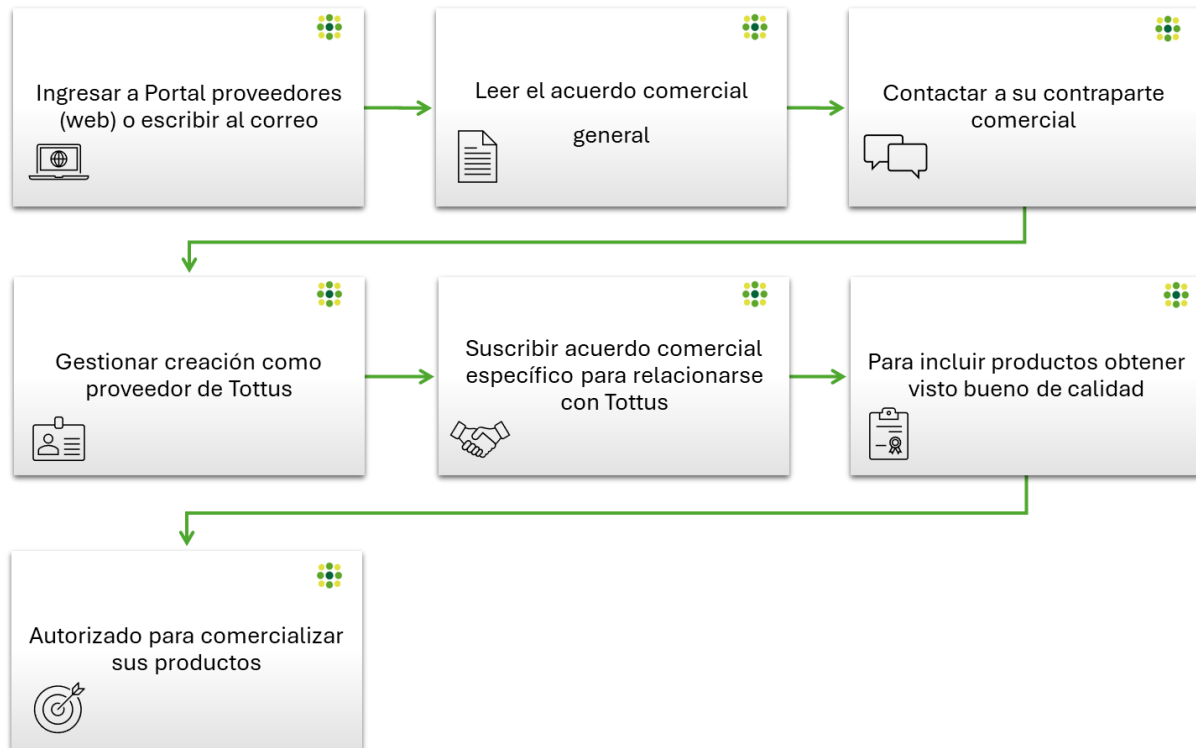
- Declaración de cumplimiento, la que debe ser aceptada y (firmada).

Flujo abreviado de creación de contratación:

² Empresas que no estén obligadas a tener Balance clasificado y Estado de resultados, se les enviará un documento especial para completar y adjuntar en reemplazo de éstos. (Incluye empresas con régimen de renta presunta y/o contabilidad simplificada, y empresas que sean Sociedad anónima cerrada y que de acuerdo con sus políticas internas no presentan estados financieros a entidades públicas y privadas).

TOTTUS PROVEEDORES

“En Tottus trabajamos para ofrecer el mayor surtido de productos a nuestros clientes y de mejor calidad”.



Para comenzar, debes seguir los siguientes pasos:

❖ Escribir al correo primercontactotottus@tottus.cl

En dicho correo debes enviar tu propuesta para que la evaluemos, la que debe contener:

- PPT explicativa de la empresa (ubicación, tiempo en el mercado, certificaciones, capacidades productivas y logísticas, presencia en mercados);
- Catálogo de productos (detalles básicos incluida la marca y rol de mercado al que ésta apunta);
- Costos limpios de los productos (costos sin condiciones comerciales);
- Indicación de disponibilidad ser proveedor de marcas propias de Tottus, de su propia marca o licencia, o si se está abierto a ambas opciones;
- Mínimos o máximos de compra, en caso de existir;
- Cualquier información pertinente adicional, como fotos, cuenta de redes sociales donde se vean los productos, en que mercados está presente actualmente, etc.

A través de la casilla de correo, serás derivado a un Category o Product Manager de la categoría correspondiente a tu rubro, con quien se concertará una cita para revisar la propuesta de productos. El plazo estimado de respuesta es de 7 días hábiles, dentro del cual se dará la fecha de apertura de planogramas y detalles del negocio que realizarán. Como referencia, para lograr una correcta ejecución de la estrategia comercial de cada categoría en un planograma, contamos con una calendarización y una apertura del planograma cada 4 meses, de modo que cada categoría incorpore productos cada 4 meses, de ser necesario.



TOTTUS PROVEEDORES

“En Tottus trabajamos para ofrecer el mayor surtido de productos a nuestros clientes y de mejor calidad”.

- ❖ Deberás informarte de las condiciones bajo las cuales Tottus contrata con sus proveedores, contenidas en las “Condiciones Generales del Acuerdo Comercial (CGAC)”, que está disponible en el Portal web.
- ❖ Una vez aceptada la propuesta, el PM o Category solicitará la creación de una cuenta en Falabella Business Center y sistemas internos, para registrarte como proveedor.
- ❖ Recibirás un correo - invitación con un enlace para ser incorporado en Falabella Business Center, donde deberás completar información y adjuntar toda la documentación requerida (mencionada anteriormente).
- ❖ Una vez registrado y autorizado en los sistemas internos, serás habilitado en la plataforma de Proveedores (**FBC**: Falabella Business Center), que será el canal oficial para gestionar tus transacciones con Tottus Chile. Recibirás un manual de capacitación para comenzar a utilizarlo.
- ❖ Para comenzar a comercializar tus productos en Tottus Chile, deberás suscribir un Acuerdo Comercial Específico (ACE), donde se aceptan las condiciones del Acuerdo Comercial General y los anexos del ACE. Es importante llenar todos los campos necesarios en el ACE y adjuntar todos los documentos requeridos para poder avanzar con la contratación. Firmar digitalmente el acuerdo es trascendental para completar el proceso y poder comenzar a comercializar mercancías.

ACUERDO COMERCIAL

Las condiciones de contratación entre Tottus y sus Proveedores se encuentran en los siguientes documentos:

- ❖ Condiciones Generales del Acuerdo (CGAC)
- ❖ Acuerdo Comercial Específico (ACE)
- ❖ Anexos del Acuerdo Comercial Especial
- ❖ Anexos de las CGAC

En resumen, las **Condiciones Generales del Acuerdo Comercial (CGAC)**, indican que el Proveedor debe estar legalmente autorizado para proveer los productos, garantizar que dichos productos son auténticos; de origen lícito; no importan riesgos no declarados para la salud o seguridad de las personas o cosas; en su origen y cadena logística no se han empleado prácticas contrarias a los derechos humanos; cuentan con las autorizaciones y/o certificaciones necesarias y suficientes para ser comercializados en el territorio.

El documento CGAC detalla, entre otros, lo siguiente:

- ❖ Condiciones y responsabilidad sobre los productos
- ❖ Acuerdos económicos (pagos, facturación, órdenes de compra)
- ❖ Lista de precios y reposición de productos



TOTTUS PROVEEDORES

“En Tottus trabajamos para ofrecer el mayor surtido de productos a nuestros clientes y de mejor calidad”.

- ❖ Condiciones Logísticas (entrega, transporte y recepción de productos)
- ❖ Aportes u obligaciones económicas del Proveedor
- ❖ Servicios de información y comercio electrónico
- ❖ Multas por incumplimiento
- ❖ Negociación de productos adicionales
- ❖ Otros.

Por su parte, en el **Acuerdo Comercial Especial (ACE)**, se estipulan aquellas condiciones específicas a la relación entre el Proveedor y Tottus. Su contenido resumido es:

- ❖ Información del proveedor: Rut, giro, datos generales de contacto;
- ❖ Información de los productos a comercializar, tales como la categoría;
- ❖ Detalle de documentos a adjuntar, dependiendo si el proveedor es una persona jurídica o persona natural. Los documentos son los siguientes:
 - Persona natural: Copia C.I., Declaración jurada de conflicto de intereses, Declaración Jurada de Personas Políticamente Expuestas y Certificado de cuenta bancaria emitido por entidad bancaria.
 - Persona jurídica: Escritura pública de constitución de la sociedad, certificado de vigencia de poder del o los representantes legales, Declaración Jurada de Conflicto de Intereses, Declaración Jurada de Personas Políticamente Expuestas y Certificado de cuenta bancaria emitido por entidad bancaria.
- ❖ Acuerdos comerciales específicos acordados entre las partes, tales como:
 - Plazo de pago de facturas al proveedor
 - Inversión anual
 - Inversión por contraprestación en sala de venta
 - Facturación por metas de compra
 - Aporte por apertura de nuevos locales
 - Aporte por reinauguración de locales
 - Aporte por inclusión de productos
 - Aporte por servicio de disposición de productos
 - Acuerdo de no devolución de mercadería
 - Acuerdos logísticos
 - Acuerdo reposición de mercadería
 - Servicios de información y comercio electrónico
 - Exclusividad
- ❖ Términos de pago: Declaración de forma de pago y manejo de saldos en contra.



TOTTUS PROVEEDORES

“En Tottus trabajamos para ofrecer el mayor surtido de productos a nuestros clientes y de mejor calidad”.

CÓMO RECIBIR ÓRDENES DE COMPRA

Una vez registrado oficialmente como proveedor en los sistemas internos de Tottus, y estando autorizado para operar, el proceso resumido de cómo proceder es el siguiente:

- ❖ **Capacitarse en Plataforma de Proveedores (Falabella Business Center)** – recibirás un manual que te permitirá interactuar comercialmente con Tottus y recibir órdenes de compra, gestionar pagos, despachos y demás.
- ❖ **Inclusión de productos** – para incluir lo que quieres vender a través de Tottus, es muy importante la aprobación previa de la Gerencia de Calidad, quienes validarán que se cumplan los protocolos sanitarios, de seguridad, inocuidad y otros para los productos en cuestión. Deberás llenar en conjunto con el PM o Category la “Ficha de Inclusión de Productos”, que será procesada internamente. Recibirás un correo desde el área de Calidad con el detalle de los requisitos a cumplir. Es importante señalar que las inclusiones de productos están sujetas a “ventanas de inclusión” las cuales están calendarizadas formalmente para cada categoría que comercializamos. Las fechas de estas ventanas pueden ser consultadas al PM de la categoría.
- ❖ **Recepción órdenes de compra** – en la plataforma FBC puedes revisar si has recibido una orden de compra. En ella se especificarán los productos, volúmenes y fechas de entrega requeridos.
- ❖ **Pagos y Cobros** – según se haya firmado en el acuerdo comercial previo, los pagos y cobros se gestionan a través de la plataforma FBC, en los plazos establecidos para tu categoría.
- ❖ **Negociaciones especiales** – en caso de promociones especiales, por inclusión de nuevos productos ofertas u otros no abordados en el Acuerdo Comercial, podrás contactar al área comercial, (Category o PM asociado a la categoría de productos) y establecer las condiciones respectivas. Para el pago de estos ítems, recibirás un correo previo con el detalle a facturar.

CALIDAD DE PRODUCTOS

Con el fin de velar por la protección de nuestros consumidores, la eficiencia en los procesos, la transparencia en la cadena de suministro, y **la entrega de productos seguros, legales e inocuos conforme a la normativa vigente**, Tottus Chile requiere que todos sus proveedores cumplan con la legislación aplicable y desarrollen mecanismos que permitan asegurar su cumplimiento íntegro y oportuno.

Lo anterior comprende el cumplimiento de:

- ❖ Los requisitos legales, de calidad y de inocuidad referentes los productos y procesos.
- ❖ El mantenimiento de un sistema de gestión confiable y consistente.
- ❖ Las especificaciones técnicas acordadas en el caso de productos Marca Propia.



TOTTUS PROVEEDORES

“En Tottus trabajamos para ofrecer el mayor surtido de productos a nuestros clientes y de mejor calidad”.

Para esto, Tottus Chile ha definido un sistema de gestión de proveedores, que comprende los siguientes procesos:

- ❖ Selección, monitoreo y desarrollo de proveedores: tanto al ingreso como al incluir nuevos productos, debes contar con certificación y/o aprobar las evaluaciones de calidad respectiva.
- ❖ Trazabilidad, recuperación y retiro de productos de mercado frente a incidentes.
- ❖ Gestión de recuperación y retiro de producto.
- ❖ Gestión de quejas y reclamos.
- ❖ Gestión de productos Marca Propia.

Los requisitos específicos según tipo de proveedor y categoría de producto, los puedes revisar en el **Manual de Gestión de Calidad** que está disponible en el Portal de Proveedores.

DATOS DE CONTACTO

Como guía rápida para saber con quién contactarse en cada caso, revisa la siguiente lista de temas:

- ❖ **Primer contacto:** primercontactotottus@tottus.cl
- ❖ **Problemas o dudas con plataforma FBC** – escribir al correo soporteB2BTottusChile@Falabella.cl o a jfdasilvad@falabella.cl
- ❖ **Temas de Pago** – contactar a pagoprovedores@tottus.cl
- ❖ **Dudas, consultas, reclamos o denuncias sobre temas de Integridad** – escribir al correo contactochile@gerenciadeetica.com o llamar al número 800 726 100.
- ❖ **Cumplimiento** – constancias sobre errores, minutas de reuniones con funcionarios públicos previamente informadas/autorizadas, enviar a casilla cumplimiento@falabella.cl
- ❖ **Temas de propiedad intelectual** – para dudas, consultas o reclamos, escribir a propiedadintelectual@falabella.com
- ❖ **Facturación de negociaciones especiales (Sell Out y Monto fijo)** – en caso de consultas o diferencias en montos de la facturación / cobro por conceptos de montos fijos y Sell Out, contactar a controlrebatetottus@Falabella.cl y al área comercial correspondiente a su categoría de productos.
- ❖ **Gestión de incidentes que afecten a los Productos** – ante una situación que podría conducir a, una interrupción, pérdida de productos, situaciones de emergencia o crisis, que pueden afectar la calidad, la legalidad o la seguridad del producto, avisar a la casilla GestionCalidadTottusChile@Falabella.cl con copia al PM de la categoría respectiva, a



TOTTUS PROVEEDORES

“En Tottus trabajamos para ofrecer el mayor surtido de productos a nuestros clientes y de mejor calidad”.

emfuentes@tottus.cl (subgerente de Calidad) y frobledo@tottus.cl (jefe Desarrollo y Control de Proveedores).

BUENAS PRÁCTICAS – INTEGRIDAD

Creemos que actuar ética y responsablemente no es solo nuestro deber, sino también la forma correcta de hacer negocios. Por ello, Tottus ha implementado una guía práctica que ilustra los parámetros de integridad corporativa en los que basamos nuestro actuar, y las expectativas de comportamiento que esperamos de nuestros proveedores.

La guía completa se encuentra en el Portal Proveedores, y te invitamos a revisarla con detalle. A modo de resumen, los parámetros incorporados en la guía son:

- ❖ **Integridad corporativa** – Nos regimos por un estándar ético único reflejado en nuestro Código de Integridad, que es nuestra guía de conducta y el documento que recoge nuestros principios y valores. Te invitamos a leer el Código, disponible en el Portal Proveedores, y seguir sus recomendaciones.
- ❖ **Prevención de delitos** – En tu calidad de proveedor, es esencial que tomes todas las medidas necesarias para asegurar que tus trabajadores, contratistas y sus subcontratistas no incurran en alguna conducta que pueda generar responsabilidad penal de la persona jurídica.
- ❖ **Anticorrupción** – Tenemos tolerancia cero frente a cualquier acto de corrupción, por lo que exigimos que todos nuestros proveedores, sus trabajadores, contratistas y subcontratistas, socios y representantes actúen de manera íntegra y conforme a la ley en todo momento. Esto incluye, a modo de ejemplo, la prohibición de todo acto que pueda consistir en la oferta, promesa, entrega o autorización para la entrega de sobornos, descuentos, retribuciones, comisiones u otros pagos ilegales o indebidos, directa o indirectamente, a un funcionario público o a otros particulares en el desarrollo de su relación con nosotros.
- ❖ **Libre Competencia** – Prohibimos cualquier conducta anticompetitiva, y cumplimos estrictamente con las leyes diseñadas para promover y proteger la libre competencia. Por ello, debes enviarnos solo la información estrictamente necesaria para el desarrollo de tu negocio con nosotros, usando correos institucionales y nunca traspasar información comercialmente sensible de nuestros competidores u otros proveedores, ni compartir nuestra información comercialmente sensible a la que tengas acceso con terceros.
- ❖ **Proteger y respetar los derechos de propiedad intelectual** – Hemos implementado una serie de protocolos en nuestro negocio que tienen por objeto asegurar el origen legítimo de los productos y la debida protección de los diseños. Asimismo, exigimos que todos los terceros respeten nuestra propiedad industrial e intelectual. Por eso, no debes vendernos productos que no sean originales, copia de modelos patentados o registrados por terceros, así como aquellos cuya marca sea de un tercero que no ha contratado con nosotros.
- ❖ **Gestión de conflictos de intereses** – Si en cualquier gestión, negociación u operación comercial en la que participes con nosotros, estimas que tienes un conflicto de intereses o tienes dudas



TOTTUS PROVEEDORES

“En Tottus trabajamos para ofrecer el mayor surtido de productos a nuestros clientes y de mejor calidad”.

sobre ello, te invitamos a que lo informes oportunamente a través del Canal de Integridad, y te abstengas de participar en la operación hasta que el conflicto se haya gestionado.

- ❖ **Regalos e invitaciones** – En algunos casos, los regalos e invitaciones pueden buscar influenciar una decisión o generar una percepción de impropiedad que puede ser dañina, y que queremos evitar. Por lo anterior, los proveedores no deberán otorgar, aceptar, o comprometer regalos, viajes o invitaciones o cualquier otra forma de compensación a Tottus o a terceros para influenciar una decisión de negocios.
- ❖ **Derechos del consumidor** – Como parte de nuestra cadena de valor, esperamos que nos ayudes a cumplir con el compromiso de entregar siempre lo mejor a nuestros clientes. Esto incluye, pero no se limita, a asegurar que todos los productos que comercializamos cuenten con la debida certificación y etiquetado conforme a la normativa vigente, y que sean de la calidad idónea, cuidando especialmente que ellos cumplan con las características y especificaciones informadas. Asimismo, debes comunicarnos oportunamente cualquier situación que involucre la seguridad de los clientes o un *recall* de productos.
- ❖ **Medio Ambiente** – Esperamos que nuestros proveedores, sus trabajadores, contratistas o subcontratistas cumplan, como nosotros, con la normativa ambiental que les sea aplicable, adoptando las medidas necesarias para asegurar que no se incurra en conductas contrarias a dicha normativa. Especialmente te exigimos que no realices, toleres, propicies o encubras ninguna actividad que pueda ser constitutiva de infracción o delito ambiental.
- ❖ **Protección de datos personales** – Ni el proveedor, sus trabajadores o representantes podrán, por ningún medio o en ninguna circunstancia difundir, comunicar o utilizar los datos personales de nuestros clientes, colaboradores, otros proveedores y terceros que se relacionen con nosotros, para cualquier otro fin distinto a la prestación de los servicios o el cumplimiento de la relación comercial que tengan con nosotros.
- ❖ **Derechos Humanos** – Esperamos que nuestros proveedores, al igual que nosotros, realicen sus actividades con estricto apego a la legislación vigente, los tratados internacionales y con las declaraciones y convenciones que promueven y protegen los Derechos Humanos. Especialmente, aquellos que prohíben el trabajo forzoso, el trabajo infantil, el tráfico ilícito de migrantes y la trata de personas. Asimismo, respetar los lineamientos de la OIT relacionados con un ambiente de trabajo seguro y saludable, y aquellos referidos a condiciones laborales, tales como, horas de trabajo y remuneraciones; y, de la Convención Internacional de la ONU sobre la Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares.
- ❖ **Diversidad, equidad e inclusión** – En nuestra relación comercial, exigimos que nuestros proveedores adopten medidas en contra de la discriminación arbitraria o contra aquellas conductas que puedan afectar la dignidad e igualdad de sus trabajadores o de las personas con quienes ellos se relacionan, haciéndose parte de los principios que nos rigen en esta materia. Igualmente, esperamos que estén alineados con la promoción de la equidad de género en sus organizaciones.



TOTTUS PROVEEDORES

“En Tottus trabajamos para ofrecer el mayor surtido de productos a nuestros clientes y de mejor calidad”.

- ❖ **Cumplimiento laboral** – Como nosotros, requerimos que nuestros proveedores den cabal cumplimiento a las obligaciones que les impone la legislación sobre seguridad social, salud y seguridad ocupacional, salario mínimo, pago oportuno y completo de las remuneraciones, y a las que provengan de los contratos de trabajo que celebre con sus trabajadores. Asimismo, es esencial que nuestros proveedores respeten y cumplan la legislación aplicable en materia de libertad sindical y el derecho a la negociación colectiva.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- ❖ **PM:** Product manager, líder comercial de una categoría específica de productos. Es el encargado de negociar con los proveedores.
- ❖ **Category manager:** es quien le da soporte comercial al PM, ayudándolo en la gestión con proveedores.
- ❖ **Gerente de Línea:** lidera un grupo de categorys y PMs asociados a un departamento específico del supermercado.
- ❖ **Fill rate:** proporción que mide la cantidad entregada versus la cantidad solicitada en una orden de compra.
- ❖ **Instock:** indicador de disponibilidad de un día de venta para un producto determinado.
- ❖ **Clúster:** agrupación de locales con similitud de perfil de cliente, tamaño, y misión de compra, que impacta en la decisión de dónde se venderán los productos.
- ❖ **Recall de productos:** petición de retiro de productos, para devolver al fabricante un lote o una serie de productos, generalmente debido a riesgos de seguridad o defectos.
- ❖ **Rebates:** cobros comerciales específicos para un proveedor, incluidos en el acuerdo comercial.
- ❖ **Rol de mercado:** Se refiere a la función que desempeña una marca o una empresa en el mercado, en relación con su identidad corporativa y su posición en la industria a la cual pertenece. Responde a los cuestionamientos sobre cómo se diferencia de la competencia y a que segmento del mercado desea apuntar.

